

# INFORME DE RESULTADOS DE AUDITORÍA

## OIC-A06/05-2025

### Contratos y verificación de giros

“Solicitud de Contrato Doméstico”

Órgano Interno de Control

Auditora Fátima Guadalupe García Reyes

diciembre 05, 2025

## Contenido

I.	ANTECEDENTES	2
II.	MARCO LEGAL DE ACTUACIÓN.	2
III.	METODOLOGÍA DE LA AUDITORÍA.	2
IV.	OBJETIVO.	3
V.	PERIODO.	3
VI.	ALCANCE.	3
VII.	ESTUDIO.	3
VIII.	CONCLUSIONES	7

## I. ANTECEDENTES.

En cumplimiento al Programa Anual de Auditorías para el ejercicio 2025 de este Órgano Interno de Control, autorizado por el Consejo Directivo en Sesión Ordinaria 12/2024, se realizó la auditoría OIC-A06/03-2025 denominada “Contratos y verificación de giros”, al sistema Data “Reporte de quejas, solicitudes y órdenes de trabajo”, específicamente en el indicador marcado con el número 318, denominado Solicitud de Contrato Doméstico, gestionado por el Departamento de Atención Ciudadana, adscrito a la Gerencia de Comercialización.

## II. MARCO LEGAL DE AUDITORÍA.

La presente revisión se fundamenta en lo dispuesto por el Reglamento de los Servicios de Agua Potable, Drenaje, Alcantarillado y Saneamiento para el Municipio de Irapuato, Guanajuato, específicamente en los siguientes artículos 65; 67, fracciones V, VI, VII, VIII, XI, XIII y XV; 70, fracciones VI y XXI; y 74.

## III. METODOLOGÍA DE LA AUDITORÍA.

La auditoría se ejecutó conforme a las Normas Profesionales de Auditoría del Sistema Nacional de Fiscalización. La metodología aplicada, de carácter cualitativo y cuantitativo, incluyó la aplicación de procedimientos de solicitud, recopilación, análisis de documentación y diversa normatividad, se obtuvo la evidencia suficiente y necesaria para emitir los resultados del presente informe. Específicamente, el trabajo consistió en:

- **Revisar y analizar** el funcionamiento del sistema Data “Reporte de quejas, solicitudes y órdenes de trabajo”, a través de [data.japami.gob.mx](https://data.japami.gob.mx).
- **Seleccionar el indicador 318** denominado Solicitud de Contrato Doméstico. Y analizar su comportamiento en los últimos once meses.
- **Acercamiento con el personal** a cargo de este indicador perteneciente a la Gerencia de Comercialización, área de atención ciudadana específicamente Contratos.

#### IV. OBJETIVO.

Verificar el comportamiento en cuanto a la atención de folios de “Solicitud de Contrato Doméstico” gestionados por el Departamento de Atención Ciudadana, adscrito a la Gerencia de Comercialización.

#### V. PERIODO.

Corresponde al periodo del 1 de enero al 30 de noviembre de 2025.

#### VI. ALCANCE.

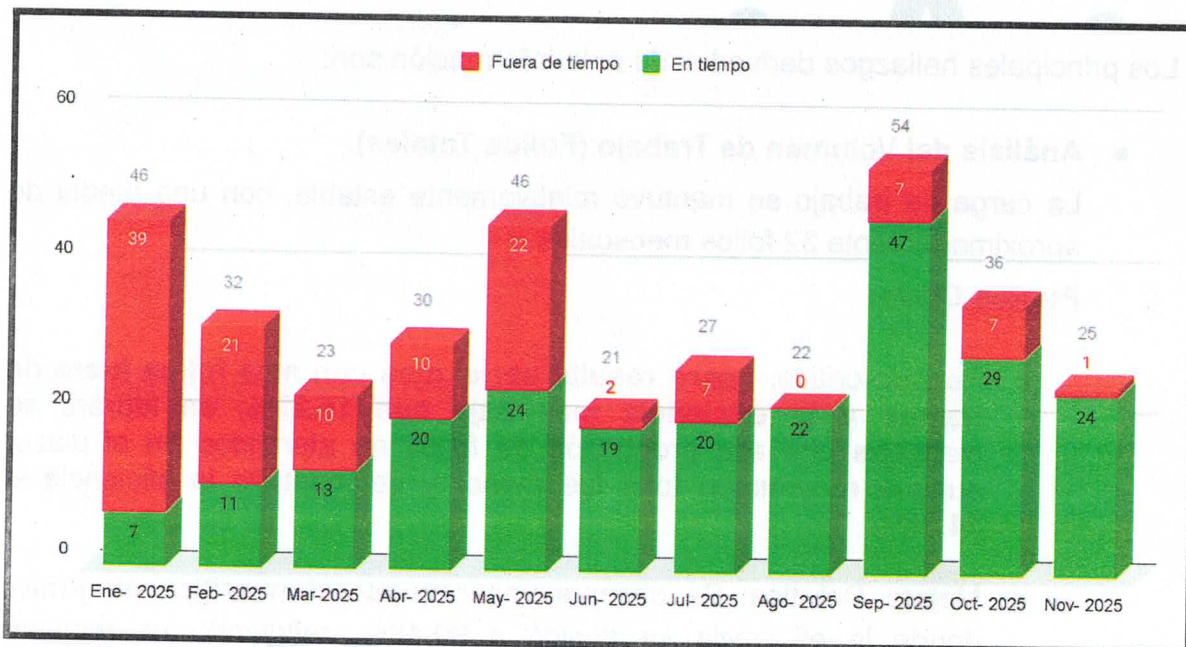
Revisar el comportamiento de los folios para la “Solicitud de Contrato Doméstico”, así como cualquier información adicional relacionada al mismo.

#### VII. ESTUDIO.

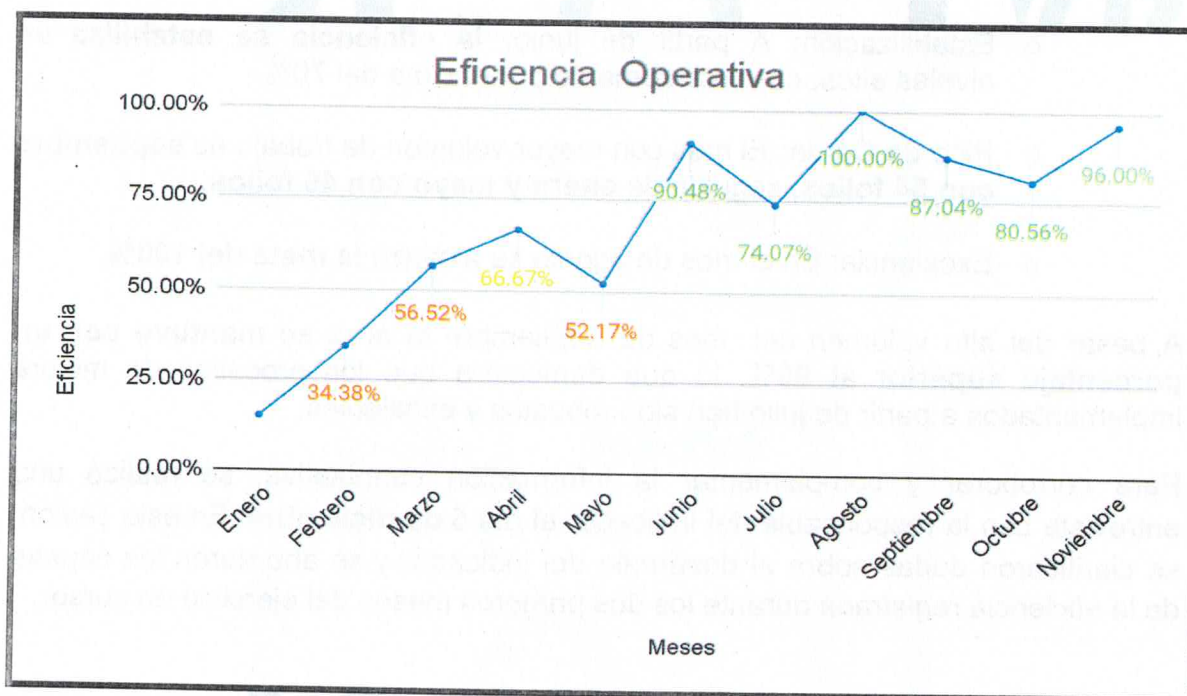
El indicador “Solicitud de Contrato Doméstico”, registra las gestiones iniciadas por los usuarios para solicitar el Contrato Doméstico, en vía internet.

Al consultar la plataforma [data.japami.gob.mx](http://data.japami.gob.mx), utilizada para el registro de los indicadores de las Unidades Administrativas de la Japami, se identificaron 362 folios completados correspondientes a este indicador durante el periodo del 1 de enero al 30 de noviembre de 2025. A continuación, se presenta el detalle de los folios concluidos por mes en la siguiente tabla:

Meses	Ene-2025	Feb-2025	Mar-2025	Abr-2025	May-2025	Jun-2025	Jul-2025	Ago-2025	Sep-2025	Oct-2025	Nov-2025
Folios	46	32	23	30	46	21	27	22	54	36	25
En tiempo	7	11	13	20	24	19	20	22	47	29	24
Fuera de tiempo	39	21	10	10	22	2	7	0	7	7	1
Eficiencia	15.22%	34.38%	56.52%	66.67%	52.17%	90.48%	74.07%	100%	87.04%	80.56%	96.00%



Folios atendidos



Gráfica de eficiencia operativa

Los principales hallazgos derivados de esta información son:

- **Análisis del Volumen de Trabajo (Folios Totales).**

La carga de trabajo se mantuvo relativamente estable, con una media de aproximadamente 32 folios mensuales.

**Puntos Clave:**

- Periodo crítico: **enero resultó ser el mes con más folios fuera de tiempo y la eficiencia más baja con 15.22%**; en febrero se mantiene una alta proporción de folios no atendidos en el plazo, aunque el volumen total fue menor y se mantuvo la eficiencia al 34.38%
- Mejora Drástica: Se observa una **recuperación crítica en junio**, donde la eficiencia se triplicó a 90.48%, reflejando un reajuste administrativo y operativo.
- Estabilización: A partir de junio, **la eficiencia se estabiliza** en niveles altos, consistentemente por encima del 70%.
- Pico de Carga: El mes con mayor volumen de trabajo es **septiembre con 54 folios**, seguido de **enero y mayo con 46 folios**.
- Excelencia: En el mes de agosto se alcanzó **la meta del 100%**.

A pesar del alto volumen del mes de Septiembre **el área se mantuvo con un porcentaje superior al 80%**, lo que demuestra que los procesos de mejora implementados a partir de julio han sido robustos y escalables.

Para corroborar y complementar la información cuantitativa, se realizó una entrevista con la responsable del indicador el día **5 de diciembre**. En esta sesión, se clarificaron dudas sobre el desarrollo del indicador y se abordaron las causas de la eficiencia registrada durante los dos primeros meses del ejercicio en curso.

**Acercamiento con el personal** encargado del área de Atención a usuarios, en específico de Contratos, con la ciudadana María Cristina Vázquez Piña, quien refirió: *“Son dos tipos de solicitudes, presencial (Inspección para solicitud de contrato presencial) y por internet realizada por el usuario en la página [www.japami.gob.mx](http://www.japami.gob.mx) por eso en el indicador 318, solo hay 362 folios levantados, pues antes no quedaba evidencia de que esta información era dada al usuario de manera presencial y es la forma en que se puede contabilizar esta atención, el usuario realiza la solicitud y posteriormente yo o alguien de nosotros realiza la llamada de acercamiento al usuario indicándoles que requisitos debe presentar para la contratación, antes era en un tiempo de atención de 4 días pero se pretende extender a 5 días, para poder tener respuesta dentro de tiempo”.*



Evidencia fotográfica del acercamiento

Bajo ese orden de ideas, y en virtud de los folios atendidos fuera de tiempo a partir del mes de enero al mes de noviembre del año en curso, se **recomienda** a la Gerencia de Comercialización, que se consideren las siguientes acciones:

- Evaluar e implementar soluciones de Inteligencia Artificial para la gestión proactiva del proceso de contratación con el fin de corregir la desviación en los tiempos de atención y reducir el 34.8% de folios atendidos fuera de plazo. Específicamente, se sugiere el despliegue de una herramienta de IA que realice llamadas automatizadas a los usuarios para referirse de manera inmediata los requisitos y pasos a seguir para la contratación del servicio. Esta medida no solo garantizará una comunicación oportuna y estandarizada, sino que también permitirá descongestionar la carga operativa del personal y asegurar el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos, impactando directamente en la eficiencia del indicador 318.
- Considerando la necesidad de que los indicadores reflejen la realidad operativa y los canales de servicio actuales, se recomienda replantear la nomenclatura del indicador 318 en el marco del Sistema de Gestión de Calidad. Se propone sustituir el nombre actual, Solicitud de Contrato Doméstico, por "Solicitud vía web de Contrato Doméstico", esta modificación, garantizará una mayor precisión y claridad, reflejando el principal medio por el cual se están gestionando dichas solicitudes en la actualidad y facilitando un seguimiento más específico y estratégico del canal digital de atención digital.

## VIII. CONCLUSIONES.

Se identificó que, durante el periodo de revisión, la atención de folios **mostró un desfase generalizado de los tiempos establecidos**, con la única excepción del mes de agosto en el que alcanzó una eficiencia del 100%.

Pues, específicamente, del total de 362 folios analizados, 126 fueron atendidos fuera de tiempo, (lo que representa un 34.8% del total), mientras que 236 folios (65.2%) se gestionaron conforme al plazo. Este hallazgo señala una desviación en

la eficiencia operativa que requiere la implementación de medidas correctivas para asegurar el cumplimiento consistente de los tiempos de respuesta.

Por otra parte, se concluye que es necesario **replantear el nombre del Indicador 318 de "Solicitud de Contrato Doméstico" a "Solicitud vía web de Contrato Doméstico"** para garantizar una mayor **precisión y claridad** en el Sistema de Gestión de Calidad. Esta modificación es esencial para que la nomenclatura refleje el **principal canal digital** de gestión de solicitudes, permitiendo un **seguimiento más específico** y estratégico del desempeño del indicador.

La presente revisión no limita que éste Órgano Interno de Control u otros entes públicos competentes, en ejercicio de sus atribuciones, puedan auditar o revisar y, en su caso, determinar el finamiento de observaciones o recomendaciones en relación con el objetivo y alcance de sus propias acciones.

ATENTAMENTE

Irapuato, Guanajuato a 5 de diciembre de 2025.



FATIMA GUADALUPE GARCÍA REYES  
AUDITORA



FRANCISCO JIMÉNEZ ELIZARRARAZ  
TITULAR DEL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL