

# INFORME DE RESULTADOS DE REVISIÓN

“OIC-A09/09-2025”

## OPERATIVIDAD DE DISTRITOS

“00005 Conexión de Toma de Agua”

## Órgano Interno de Control

Gustavo Hernández Pérez

Diciembre 05, 2025

## CONTENIDO

I. Antecedente.....	2
II. Marco Legal de Actuación.....	2
III. Metodología de la revisión.....	2
IV. Objetivo.....	3
V. Período.....	3
VI. Alcance.....	3
VII. Estudio.....	3
IX. Conclusiones.....	5

## I. ANTECEDENTE

En los seguimientos de las metas de los objetivos, se trazaron indicadores por parte de cada una de las Gerencias y Coordinaciones con las que cuenta el Organismo, realizándose a la plataforma [data.japami.gob.mx](http://data.japami.gob.mx) un análisis para determinar el indicador que se fuese a auditar, siendo en este caso el identificado con el motivo "00005 Conexión de Toma de Agua" reportado por la Subgerencia de Servicios de Agua adscrita a la Gerencia de Operación y Mantenimiento.

## II. MARCO LEGAL DE ACTUACIÓN.

Para la realización de la presente revisión, sirve como fundamento lo dispuesto en los artículos 65, 67 fracciones VI, VIII y XV, y 70 fracciones V y XXI; 76 fracciones I, II y IX del Reglamento de los Servicios de Agua Potable, Drenaje, Alcantarillado y Saneamiento para el Municipio de Irapuato Guanajuato.

## III. METODOLOGÍA DE LA REVISIÓN.

La revisión se desarrolló de conformidad con las Normas Profesionales de Auditoría del Sistema Nacional de Fiscalización.

La metodología utilizada para la auditoría se efectuó con base en la aplicación de técnicas y procedimientos de auditoría, consistentes en la recopilación y análisis de datos, teniendo lo necesario para poder emitir este informe y contemplar los resultados mencionados.

1. Se analizó la información registrada en la plataforma [data.japami.gob.mx](http://data.japami.gob.mx) en su apartado "Reportes de quejas, solicitudes y órdenes de trabajo".
2. Se determinó realizar la auditoría al indicador de gestión identificado con el motivo "00005 Conexión de Toma de Agua" reportado por la Subgerencia de Servicios de Agua adscrita a la Gerencia de Operación y Mantenimiento.
3. Se realizó una entrevista con el personal que realiza esta actividad y responsable de actualizar los sistemas que proveen la plataforma [data.japami.gob.mx](http://data.japami.gob.mx)

#### IV. OBJETIVO.

Verificar el Indicador correspondiente tomando como base lo señalado y capturado en el sistema, siendo en específico el Indicador "Conexión de Toma de Agua" perteneciente a la Subgerencia de Servicios de Agua adscrita a la Gerencia de Operación y Mantenimiento.

#### V. PERÍODO.

De Enero a Noviembre 2025.

#### VI. ALCANCE.

Los avances registrados durante el período reportado.

#### VII. ESTUDIO.

El trabajo se desarrolló con la auditoría en la plataforma [data.japami.gob.mx](https://data.japami.gob.mx) donde se dio el seguimiento al indicador.

En esta auditoría, se tuvo contacto con el personal encargado de esta actividad dentro de la Subgerencia de Servicios de Agua siendo el C. Edgar Ulises Rodríguez Martínez, Encargado de los Distritos 1 y 2, mismo al que se le realizaron algunas preguntas, para conocer en qué consiste esta actividad.

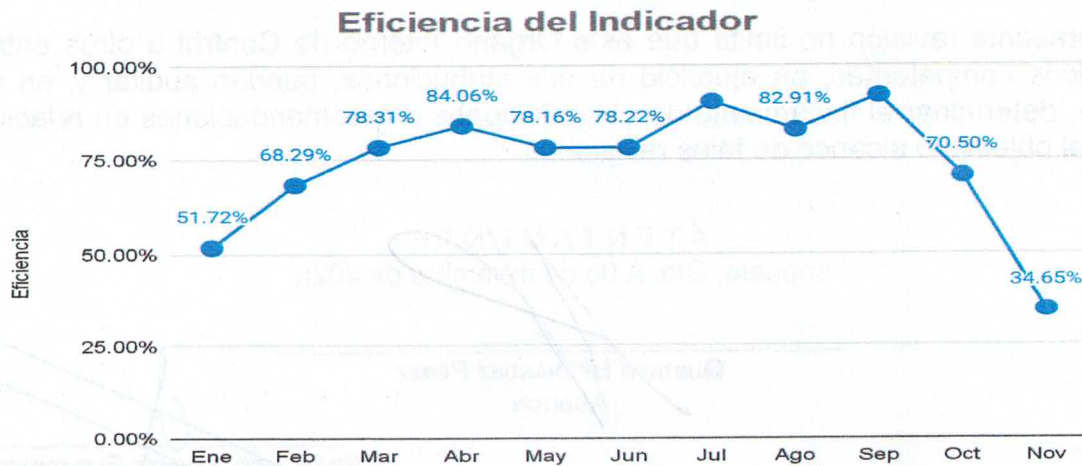
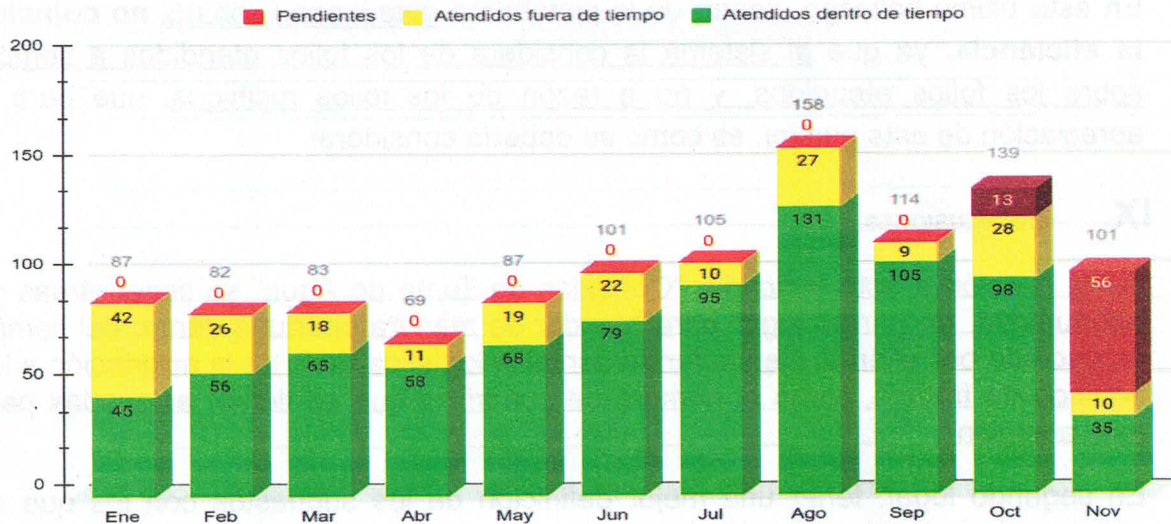
Esta actividad consiste en la atención de:

1. Contratos nuevos;
2. Reanudación de Servicio (Suspendidos); y,
3. Fraccionamiento nuevos.

Realizan la factibilidad de toma, determinando si es corta o larga, dependiendo de la distancia en que se encuentre la línea.

Al revisarse los reportes de la plataforma [data.japami.gob.mx](https://data.japami.gob.mx) se tiene una incidencia en todos los meses, hubo órdenes de trabajo atendidas fuera de tiempo, aunque se tiene un promedio dentro del tiempo de respuesta proyectado por la Subgerencia, mencionando el personal entrevistado, que se ha debido a que se ha dado prioridad a la atención de fuga de agua, y al ser las mismas cuadrillas, es por eso que se eleva el tiempo de atención, mismo que se procura sea dentro del tiempo proyectado.

Folio	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
Recibidos	87	82	83	69	87	101	105	158	114	139	101
Atendidos dentro de tiempo	45	56	65	58	68	79	95	131	105	98	35
Atendidos fuera de tiempo	42	26	18	11	19	22	10	27	9	28	10
Pendientes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13	56
Eficiencia	51.72%	68.29%	78.31%	84.06%	78.16%	78.22%	90.48%	82.91%	92.11%	70.50%	34.65%



Los principales hallazgos encontrados por parte del auditor, en esta auditoría son los siguientes:

- **Folios atendidos fuera de tiempo:** Durante todos los meses del año se tuvo una incidencia de folios fuera de los días de atención proyectados en el departamento encargado.
- **Folios pendientes de atención:** Durante los meses de octubre y noviembre, se tuvo una incidencia de folios pendientes de atender, siendo la mayoría de los que se reciben en los últimos días del mes, bajando la eficiencia de atención considerablemente.

En este último hallazgo, dentro de la plataforma [data.japami.gob.mx](http://data.japami.gob.mx) **no coincide la eficiencia**, ya que el sistema la considera de los folios atendidos a tiempo, sobre los folios atendidos, y no a razón de los folios recibidos, que para la apreciación de este auditor, es como se debería considerar.

## IX. CONCLUSIONES.

De la revisión a este Indicador "Conexión de Toma de Agua" se tienen áreas de oportunidad, en primer lugar para atender de manera oportuna dentro del tiempo proyectado por el área, siendo fundamental la logística tanto de la asignación a los equipos de trabajo, como el número de cuadrillas que se tienen asignadas para esta atención.

En segundo lugar, tener una mejor definición de los supuestos con los que se señala este indicador, siendo que se tiene una tendencia a final del ejercicio, de folios pendientes de atender, pero que no se identifican el porqué se dejaron de atender.

La presente revisión no limita que este Órgano Interno de Control u otros entes públicos competentes, en ejercicio de sus atribuciones, puedan auditar y, en su caso, determinar el fincamiento de observaciones o recomendaciones en relación con el objetivo o alcance de tales revisiones.

ATENTAMENTE  
Irapuato, Gto. A 05 de diciembre de 2025.

\_\_\_\_\_  
GUSTAVO HERNÁNDEZ PÉREZ  
AUDITOR

\_\_\_\_\_  
FRANCISCO JIMÉNEZ ELIZARRARAZ  
TITULAR DEL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL