

“INFORME DE RESULTADOS DE AUDITORÍA”

OIC-A06/01-2025

Contratos de usuarios y verificación de giros

Contratos de incorporación de diciembre 2024

Órgano Interno de Control

Auditor Francisco Javier Solís Gámez

CONTENIDO

I. ANTECEDENTES.....	2
II. MARCO LEGAL DE ACTUACIÓN.....	2
III. METODOLOGÍA DE LA REVISIÓN.	2
IV. OBJETIVO.....	2
V. PERIODO.....	2
VI. ALCANCE.....	2
VII. ESTUDIO.....	3
VIII. CÉDULA DE HALLAZGOS, ESTUDIOS, OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES.....	11
IX. CONCLUSIONES CON CARÁCTER DE RECOMENDACIÓN.....	25

I. ANTECEDENTES.

En cumplimiento al Programa Anual de Auditorías 2025 de este Órgano Interno de Control de la Junta de Agua Potable, Drenaje, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Irapuato, Gto., autorizado en Sesión Ordinaria No. 12/2024, se emitió con no. de oficio OIC/00010/2025 de fecha 15 de enero del año en curso, el inicio de la Auditoría OIC-A06/01-2025 denominada: **“Contratos de usuarios y verificación de giros”**.

II. MARCO LEGAL DE ACTUACIÓN.

Para la realización de la presente revisión, sirve como fundamento lo dispuesto en los artículos 65, 67 fracciones VI, VII, VIII y XV; 70 fracciones VI y XXI; 74 fracciones II, III, IV, VIII, XI y XII, 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 realizó conforme a lo establecido en las Normas Profesionales de Auditoría del Sistema Nacional de Fiscalización, a través de una solicitud y recopilación de documentación y el análisis de la misma. Con los procedimientos aplicados se obtuvo la evidencia suficiente y competente para emitir los resultados del presente informe, de acuerdo a lo siguiente:

1. Se verificó que la documentación necesaria para la apertura del contrato de servicios, estuviera integrada de manera completa.
2. Se verificó el subsistema en su contexto con los demás que integran al Sistema Comercial en relación con el Manual de Agua Potable y Saneamiento, Mejora de Eficiencia Comercial 53.

IV. OBJETIVO.

Revisar los contratos de incorporación de servicios e identificar puntos de interés para el mejor funcionamiento de los subsistemas del área comercial.

V. PERIODO.

Contratos del mes de diciembre de 2024.

VI. ALCANCE.

Contratos de incorporación de servicios correspondientes al mes de diciembre de 2024 e interrelación de los subsistemas comerciales en la prestación de los servicios.

VII. ESTUDIO.

A) CONTEXTO.

En el Organismo, la realización y soporte de los contratos de servicio con nuevos usuarios, se lleva a cabo por la Dirección de Atención Ciudadana, sin embargo para una mejor comprensión del proceso de contratación es necesario conocer el funcionamiento de los subsistemas que integran al sistema comercial.



Acceso principal a Oficina Central



Sala de atención a usuarios

El sistema comercial tiene la responsabilidad de realizar la promoción y venta de los servicios, incorporación, medición, facturación y recaudación eficiente por la prestación de los servicios, lo que permite mejorar los ingresos para el óptimo funcionamiento de los organismos operadores y su autosuficiencia financiera, lo que a su vez permitirá tener recursos suficientes para ampliar la cobertura y calidad de los servicios, de conformidad con la estructura tarifaria y las políticas de atención que en cada uno se tengan establecidas.

El sistema comercial lleva a cabo sus funciones a través de cuatro subsistemas básicos, que no necesariamente tienen estas denominaciones y estructura en los Organismos Operadores, pues depende de factores como el tamaño, tipo de organismo, legislación aplicable, y su desarrollo institucional: **Comercialización de los Servicios, Padrón de Usuarios, Medición de Consumos, y Facturación y Cobranza.**



- a) **Comercialización de los servicios.** Es el área de “ventas” de los organismos operadores, que busca expandir su mercado, así como mantenerlo. Los requerimientos de suministro se evalúan y se atienden junto con el Sistema Operativo, que finalmente es el que realiza la prestación de los servicios. Incluye la toma de decisiones en la planeación y evaluación de la infraestructura actual y futura. Todo esto conforme a las leyes y reglamentos particulares en materia de agua.
- b) **Padrón de usuarios.** Consiste en un conjunto de datos estructurados con la información de cada uno de los usuarios reales y factibles. Entre sus objetivos está el de establecer y mantener actualizado el registro de contribuyentes como base de la facturación y cobro de los servicios, y registrarlos por tipos, clases y categorías. Asimismo registrar a los consumidores factibles y potenciales para fines de ampliación a la cobertura, y establecer una adecuada identificación para su localización física y demás acciones administrativas.
- c) **Medición de consumos.** Tiene por objetivo determinar de manera sistemática el volumen que consumen periódicamente los usuarios, para el cobro equitativo de los servicios prestados, logrando además un mejor uso del agua distribuida, dentro de los valores planificados y proyectados. Este subsistema tiene las funciones de controlar la utilización racional del servicio de agua, establecer el grado de medición adecuado, mantener los medidores en condiciones de medir con exactitud, retroalimentar periódicamente el padrón de usuarios con información, y suministrar datos adicionales sobre el giro, la conexión y el medidor.

d) **Facturación y cobranza.** Entre sus funciones principales tiene: establecer una cuenta única para cada usuario en la que registren los consumos y que permita cobrarlos de manera periódica, registrar y controlar los pagos de cada usuario, y producir el proceso de facturación. Asimismo debe emitir avisos o facturas con los valores a cobrar, establecer criterios de control que permitan detectar inconsistencias en los consumos, aplicación de sanciones y multas, generar estadísticas para evaluar el comportamiento de la facturación y cobranza, etcétera.

Aunque no es deseable que los Organismos tengan cartera vencida, un departamento de cobranza ayuda a controlar, contener y disminuir el rezago en el pago por la prestación de servicios.

Las principales funciones de los subsistemas pueden leerse en la siguiente tabla:

Funciones de los subsistemas

Subsistema	Comercialización de los servicios	Padrón de usuarios	Medición de consumos	Facturación y cobranza
Funciones	Ampliar la cobertura de los servicios y el número de usuarios registrados, brindando la atención adecuada al tipo de servicio que corresponda.	Hacer el registro de los usuarios de los servicios que constituyen el mercado del Organismo Operador; los actuales para poder cobrarles, y los factibles y potenciales para planificar la ampliación de la cobertura.	Tener bajo control la medición en la prestación de los servicios, con el fin de brindarlos al mayor número de usuarios.	Establecer una cuenta por cada usuario para registrar sus consumos periódicos, los montos respectivos, sus pagos, y control del pago oportuno.

Las principales deficiencias, observaciones y recomendaciones de los subsistemas, de acuerdo al estudio realizado en el MAPAS 53 (Manual de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento) emitido por CONAGUA, se enlistan a continuación:

Deficiencias, observaciones y recomendaciones de los subsistemas

Subsistemas	Principales deficiencias y observaciones	Recomendaciones
1. Comercialización de los servicios.	Lento y confuso procedimiento de contratación; bajo o nulo control de tomas clandestinas; otros.	Contar con un proceso de contratación ágil, claro y transparente; sustentado normativamente. Identificar y regularizar usuarios clandestinos para incrementar la base de contribuyentes del Organismo Operador.
2. Padrón de usuarios.	Errores en el padrón. Otros.	Emprender acciones de actualización y depuración del padrón, que puedan ajustarse a la dinámica de cambios que demandan los usuarios: nuevas tomas, baja de tomas, cambios de propietario, fallecimientos, casa abandonadas, cambios en la clase de usuario (por ejemplo de doméstico a comercial, etcétera), incrementar ventanillas de atención, capacitar a los empleados en atención al público, modernizar el sistema informático, etcétera.
3. Medición de consumos.	Consumo estimado cobrado, deficiencias en la medición. Errores de cuota fija, errores en la colección y transferencia de datos, simulación en la toma de lecturas, otros.	Incrementar la cobertura de medición, reponer medidores que empiezan a fallar o que ya no funcionan, adquirir terminales remotas para hacer más eficiente la toma de lecturas de consumo, revisar rutas de lecturas, certificar instaladores de aparatos de medición y letrados en estándares de competencia, realizar supervisión de letrados, etcétera.
4. Facturación y cobranza	Errores en el procesamiento, descontrol en ajustes, lenta atención en trámites de pago y de aclaraciones, cartera vencida y usuarios morosos.	Depuración de cuentas y rezago incobrable; tomar medidas para recuperación de cartera vencida, como restricciones del servicio de agua y drenaje, y programas con ventajas para el organismo y para el usuario. Revisar, actualizar o reponer el sistema informático del sistema comercial, para hacerlo compatible con las nuevas tecnologías telemétricas, con los módulos necesarios y niveles de seguridad en operaciones relacionadas con los ingresos, etcétera. Ampliar las oficinas comerciales, establecer nuevas sucursales, poner cajeros automáticos, pago en línea, y todo aquello que facilite el cobro-pago de los servicios.

Asimismo, los principales problemas asociados con los subsistemas comerciales, dentro de las funciones básicas que realiza el sistema comercial, pueden ser: **alto número de usuarios clandestinos, padrón de usuarios no actualizado, baja cobertura de medición de consumos, altos rezagos debido a problemas de cobro-pago**, y otros, que inciden en la ausencia de recursos económicos suficientes para operar y mantener el sistema de abastecimiento de manera adecuada.

Por otro lado, el contar con un **sistema de información comercial actualizado**, permite el acopio de datos de consumos medidos, y su procesamiento para determinar los montos a pagar por cada usuario según sus consumos y tarifas aplicables, la recepción de pagos y su administración, etcétera.

Así que, es claro que el sistema informático del sistema comercial es prioritario a cualquier acción de mejoramiento, ya sea como un sistema nuevo o bien como actualización al que se tenga disponible, dependiendo de los resultados del diagnóstico que al respecto se aplique.

Para una mayor amplitud y detalle en la información anterior, debe consultarse el Manual de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento 53, Mejora de Eficiencia Comercial, CONAGUA, consultable en:

<https://files.conagua.gob.mx/conagua/mapas/SGAPDS-1-15-Libro53.pdf>

B) INTELIGENCIA ARTIFICIAL (IA).

La Inteligencia Artificial (IA) se ha convertido en una herramienta integral para ayudar a satisfacer necesidades mediante la automatización de tareas tediosas, dejando tiempo libre a los trabajadores para que puedan centrarse en objetivos más importantes y acelerando el análisis de datos; implica técnicas como el aprendizaje automático y profundo, la visión artificial, el reconocimiento de voz, el procesamiento del lenguaje natural (NLP) y la robótica, obteniendo beneficios reales y tangibles cuando dichas técnicas son puestas a trabajar.

Ahora bien, intentar abordar el problema del desabasto de agua es una tarea titánica, desde cualquier área en la cual se dirija el esfuerzo, sin embargo, esta labor puede verse apoyada enormemente mediante una herramienta que cada día se vuelve vital en nuestra vida cotidiana y va creciendo a pasos acelerados: la Inteligencia Artificial (IA).

A continuación se plantean algunos ejemplos en los que la IA puede ayudar a mejorar el uso, la conciencia y el ahorro del agua:

- a) **Monitoreo de la calidad de agua:** sensores que puedan medir la calidad del agua y enviar estos datos a plataformas centralizadas para su análisis.
- b) **Riego inteligente:** los sistemas de riegos pueden ser inteligentes al usar sensores para medir factores como humedad del suelo y temperatura entre otros, con la finalidad de ajustar automáticamente la cantidad de agua que se debe aplicar en función de las necesidades de los cultivos. Logrando así una mayor eficiencia del agua.
- c) **Análisis de datos:** analizar grandes cantidades de datos sobre el uso del agua y las condiciones climáticas para identificar patrones y tendencias en el consumo de agua y tomar decisiones informadas sobre su gestión.
- d) **Sensibilización al público:** desarrollo de aplicaciones móviles para educar a los usuarios sobre la huella hídrica que implican sus actividades diarias y el consumo de productos habituales.
- e) **Gestión de recursos hídricos:** desarrollo de sistemas de gestión de cuencas hidrográficas mediante modelos de simulación, para prever el impacto de las actividades humanas en la calidad y cantidad del agua y desarrollar estrategias para minimizar dicho impacto.
- f) **Tratamiento de aguas residuales:** los sistemas de tratamiento pueden utilizar IA para optimizar procesos de eliminación de contaminantes y reducir costos de operación.

De lo anterior, se tiene la importancia de la actualización de los sistemas informáticos en los Organismos Operadores y su preparación para arribar al mundo de la Inteligencia Artificial. El no hacerlo nos dejaría en una situación de grave vulnerabilidad ante los grandes cambios científicos y tecnológicos que se desarrollan en la materia.

C) CONTRATOS DE INCORPORACIÓN DICIEMBRE DE 2024

En lo que respecta a los contratos de incorporación de servicios generados en el mes de diciembre de 2024, se encontró lo siguiente:

RESUMEN DE HALLAZGOS

No.	Hallazgo
1	Se observa ausencia del nombre y firma del propietario y/o poseedor y/o representante legal en el Contrato.
2	No se encuentran todas las firmas en el formato "Costos de la contratación de servicios"
3	No se encuentran todas las firmas en el formato "Solicitud de Contrato de Servicios".
4	No se adjunta la evidencia fotográfica del predio.
5	No se adjunta copia simple de la identificación oficial vigente.
6	No se adjunta poder otorgado por la persona titular de la cuenta.

D) DESCRIPCIÓN DEL PROCESO.

- Mediante oficio mencionado en el apartado de antecedentes, además de notificar el inicio de Auditoría, se solicitó:
 - Los contratos de incorporación de servicios del mes de diciembre de 2024.
- Mediante oficio número GC/00007/2025, de fecha 21 de enero de 2025, suscrito por la Gerente de Comercialización, hace entrega de USB con la información solicitada.
- Al realizar la consulta a la USB del punto anterior, se encontró que contiene lo siguiente:
 - Archivo electrónico en formato .xls denominado "Listado de Contratos Diciembre 2024.
 - 222 archivos en formato PDF correspondientes a la documentación soporte de cada uno de los contratos relacionados dentro del archivo electrónico del inciso anterior.

4. Se realizó el siguiente muestreo al total de 222 contratos generados en el mes en mención, revisando los requisitos para la obtención del contrato de servicios correspondiente:

Total de contratos	Muestreo	Porcentaje
222	22	10.13%

5. Se revisó que cada contrato elaborado en el mes de diciembre de 2024, cuente con la documentación necesaria para el empadronamiento correspondiente para la prestación del servicio por parte de este Organismo Operador, siendo los siguientes:

- a) Contrato.
- b) Costos de la contratación de los servicios.
- c) Solicitud de Contrato de Servicios.
- d) Documento que acredita la propiedad.
- e) Evidencia fotográfica del predio
- f) Identificación oficial vigente.
- g) Poder.

VIII. CÉDULA DE HALLAZGOS, ESTUDIOS, OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES.

Número	Hallazgo	Áreas involucradas
1	Se observa ausencia del nombre y firma del propietario y/o poseedor y/o representante legal en el Contrato.	<p>Área responsable: Dirección de Atención Ciudadana</p> <p>Áreas coadyuvantes: Gerencia de Comercialización</p>
<p>Estudio:</p> <p>2.1. En el contrato para la prestación de servicio se observó que no cuenta con el nombre y la firma propietario y/o poseedor y/o representante legal en el contrato:</p> <div data-bbox="483 699 1149 1549" style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;"> </div> <p>Por lo que se recomienda a la Dirección de Atención Ciudadana una mayor supervisión en la verificación de firmas para dar validez al contrato de servicios. Para tal efecto, el área responsable deberá atender la siguiente:</p> <p>Recomendación 1: El área responsable deberá recabar el nombre y la firma correspondiente del propietario y/o poseedor y/o representante legal en el Contrato, y tomar las acciones necesarias para fortalecer la supervisión y evitar que en lo subsecuente suceda.</p>		

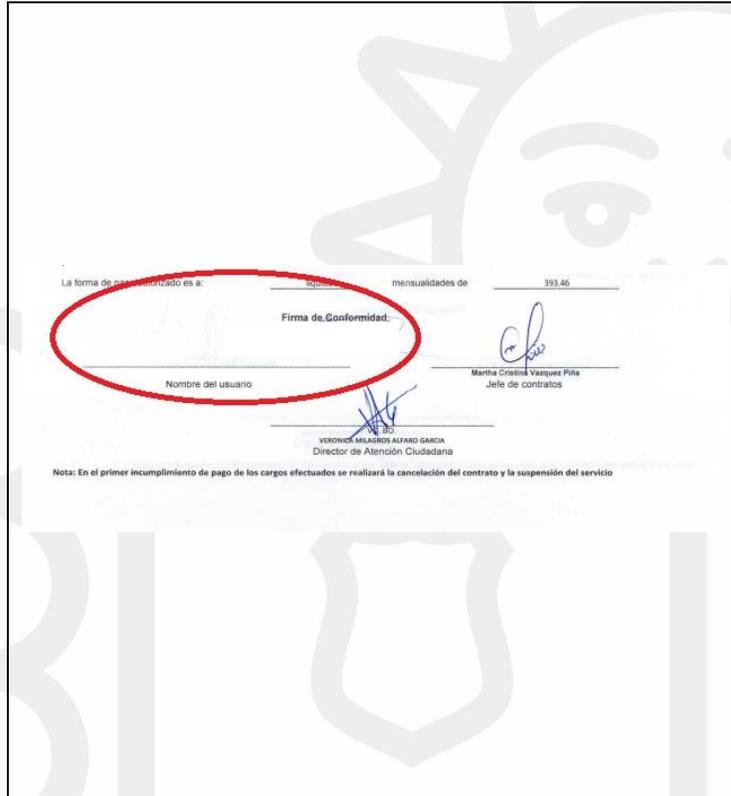
Número	Hallazgo	Áreas involucradas
2	Firmas incompletas en el formato "Costos de la contratación de servicios".	Área responsable: Dirección de Atención Ciudadana Áreas coadyuvantes: Gerencia de Comercialización

Estudio:

2.1. Ausencia de firma por parte del usuario en el formato denominado "Costos de la contratación de Servicios".



2.2. En lo que respecta al campo para la firma del usuario, aparece un nombre distinto al del usuario, por lo que la firma de éste se realizó ligeramente a un lado.



La forma de pago mensualizado es a: mensualidades de 393.46

Firma de conformidad:

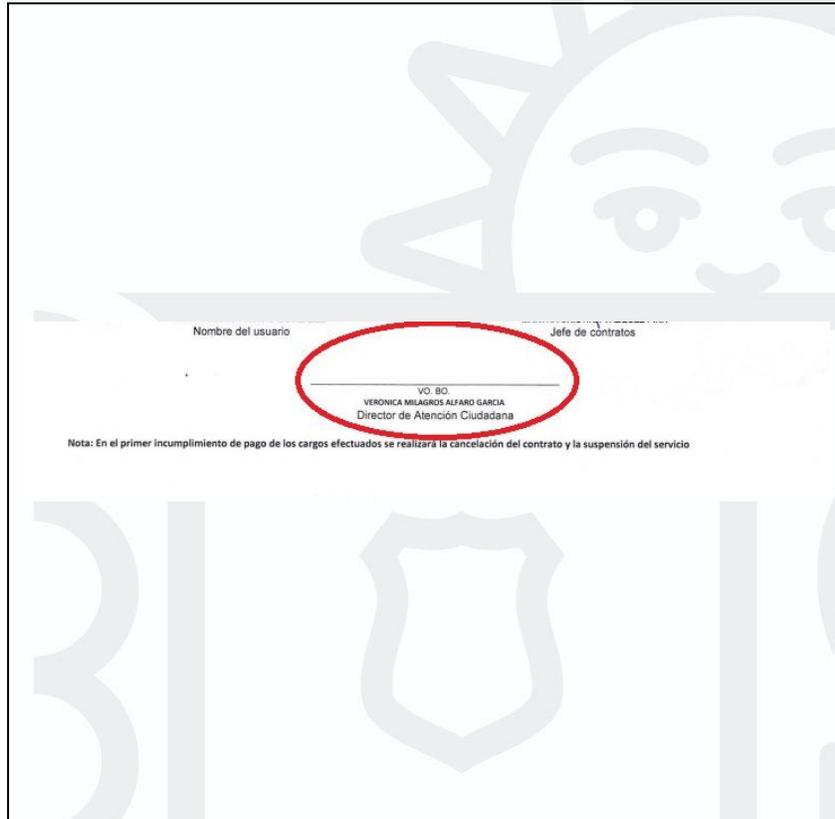
Nombre del usuario

VERONICA MARQUEZ ALFARO GARCIA
Directora de Atención Ciudadana

Martha Cristina Vazquez Pita
Jefe de contratos

Nota: En el primer incumplimiento de pago de los cargos efectuados se realizará la cancelación del contrato y la suspensión del servicio

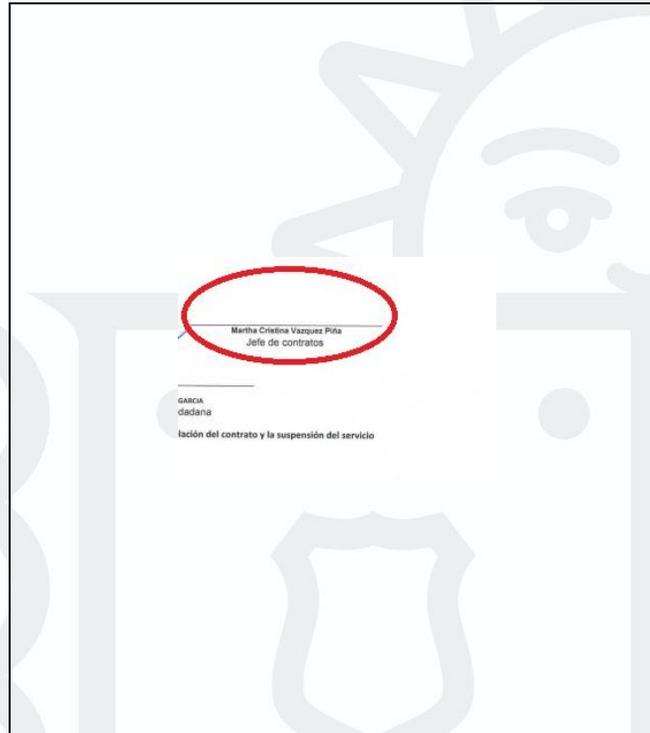
2.3. Falta de firma por parte de la Directora de Atención Ciudadana.



Nombre del usuario	Jefe de contratos
	<p>VG. BO. VERÓNICA MILAGROS ALFARO GARCÍA Directora de Atención Ciudadana</p>

Nota: En el primer incumplimiento de pago de los cargos efectuados se realizará la cancelación del contrato y la suspensión del servicio

2.4. Falta de firma por parte de la Jefe de Contratos.



Por lo que se recomienda a la Dirección de Atención Ciudadana una mayor supervisión en la verificación de firmas para dar validez a la documental considerada como requisitos para la elaboración del contrato de servicios correspondiente. Para tal efecto, el área responsable deberá atender la siguiente:

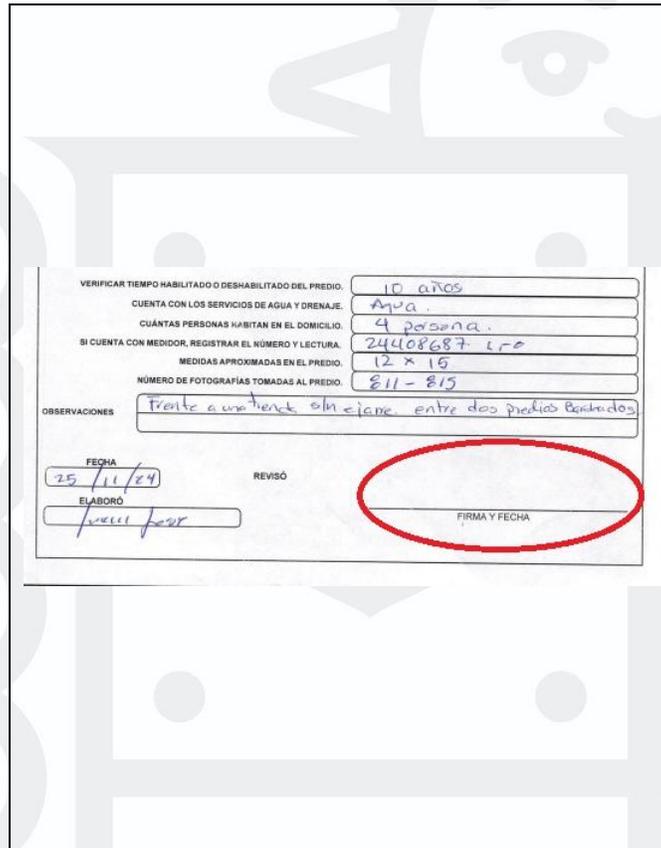
Recomendación 2:

El área responsable deberá recabar la firma correspondiente en cada uno de los documentos señalados en la presente cédula de hallazgos y tomar las acciones necesarias para fortalecer la supervisión y evitar que en lo subsecuente suceda.

Número	Hallazgo	Áreas involucradas
3	Firmas incompletas en el formato "Solicitud de Contrato de Servicios".	<p>Área responsable: Dirección de Atención Ciudadana</p> <p>Áreas coadyuvantes: Gerencia de Comercialización</p>

Estudio:

3.1. Ausencia de firma por parte de la persona que revisó.



VERIFICAR TIEMPO HABILITADO O DESHABILITADO DEL PREDIO. 10 años

CUENTA CON LOS SERVICIOS DE AGUA Y DRENAJE. Agua.

CUÁNTAS PERSONAS HABITAN EN EL DOMICILIO. 4 persona.

SI CUENTA CON MEDIDOR, REGISTRAR EL NÚMERO Y LECTURA. 24408687 LRO

MEDIDAS APROXIMADAS EN EL PREDIO. 12 x 15

NÚMERO DE FOTOGRAFÍAS TOMADAS AL PREDIO. 811 - 815

OBSERVACIONES Frente a un cerco sin cierre entre dos predios vecindarios

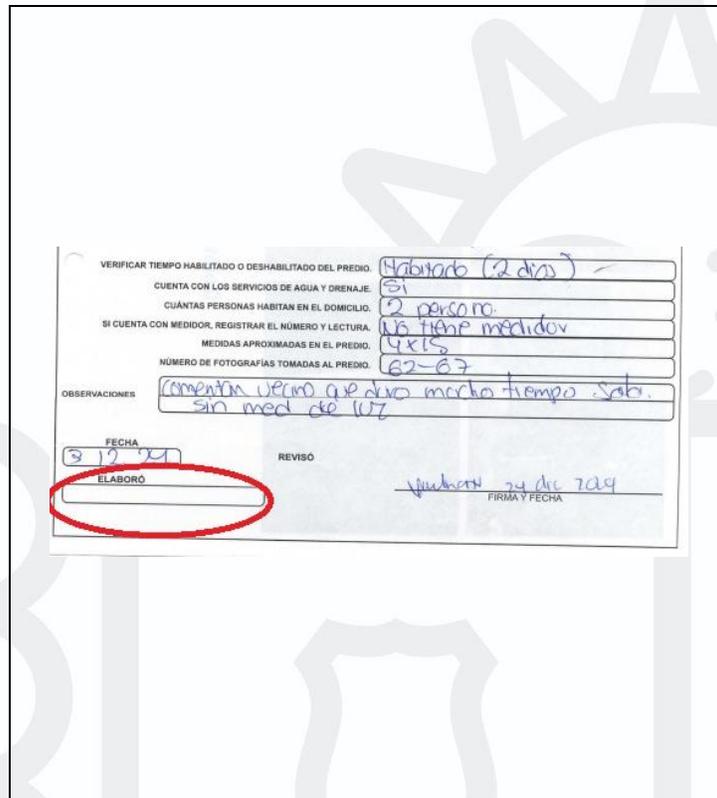
FECHA 25/11/24

REVISÓ

ELABORÓ [Firma]

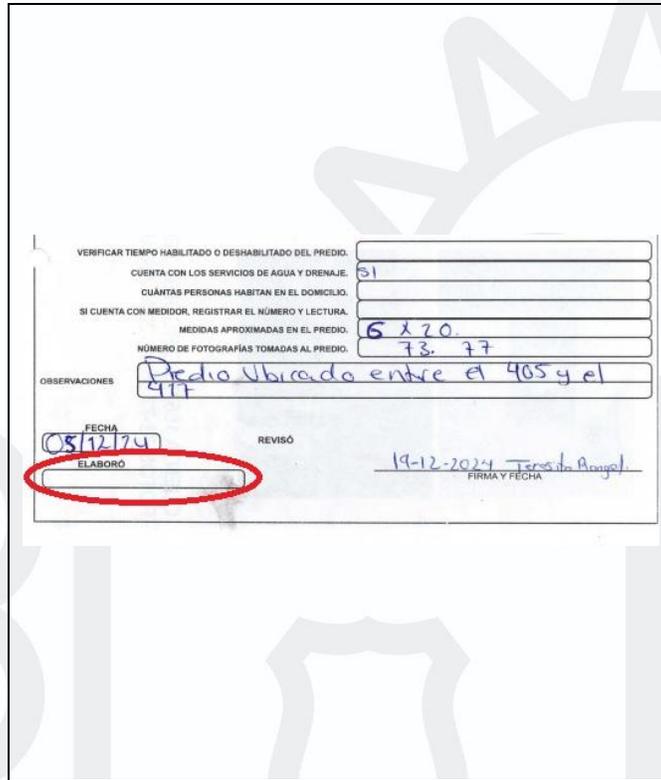
FIRMA Y FECHA

3.2. Cuenta 156692: Ausencia de firma por parte de la persona que elaboró.



VERIFICAR TIEMPO HABILITADO O DESHABILITADO DEL PREDIO:	Habilitado (2 dias)
CUENTA CON LOS SERVICIOS DE AGUA Y DRENAJE:	SI
CUÁNTAS PERSONAS HABITAN EN EL DOMICILIO:	2 personas
SI CUENTA CON MEDIDOR, REGISTRAR EL NÚMERO Y LECTURA:	No tiene medidor
MEDIDAS APROXIMADAS EN EL PREDIO:	4x15
NÚMERO DE FOTOGRAFÍAS TOMADAS AL PREDIO:	62-67
OBSERVACIONES:	Comentan vecino que duro mucho tiempo sabi sin med de luz
FECHA:	19/01
REVISO:	[Firma] 24 dic 2024
ELABORO:	[Red circled]

3.3. Cuenta 156773: Ausencia de firma por parte de la persona que elaboró.



VERIFICAR TIEMPO HABILITADO O DESHABILITADO DEL PREDIO.

CUENTA CON LOS SERVICIOS DE AGUA Y DRENAJE. 31

CUANTAS PERSONAS HABITAN EN EL DOMICILIO.

SI CUENTA CON MEDIDOR, REGISTRAR EL NÚMERO Y LECTURA.

MEDIDAS APROXIMADAS EN EL PREDIO. 6 x 20

NÚMERO DE FOTOGRAFÍAS TOMADAS AL PREDIO. 73. 77

OBSERVACIONES: Pedio Ubicada entre el 405 y el 411

FECHA: 05/12/24

ELABORÓ:

REVISÓ: 19-12-2024 Teresa de Angel

FIRMA Y FECHA

3.4. No se adjunta el formato en el archivo electrónico proporcionado.

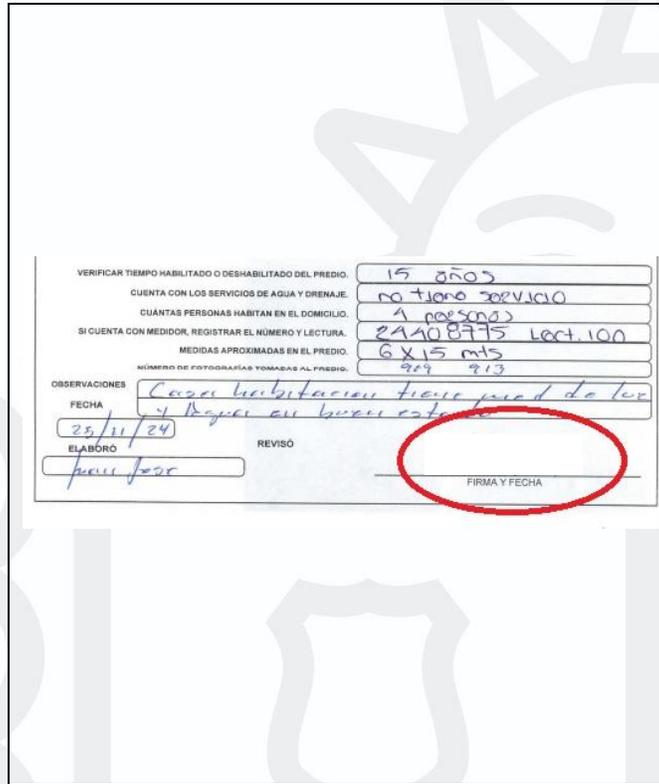
3.5. Ausencia de firma por parte de la persona que elaboró.

VERIFICAR TIEMPO HABILITADO O DESHABILITADO DEL PRECIO.	5 años
CUENTA CON LOS SERVICIOS DE AGUA Y DRENAJE.	Solo Agua
CUÁNTAS PERSONAS HABITAN EN EL DOMICILIO.	6 personas
SI CUENTA CON MEDIDOR, REGISTRAR EL NÚMERO Y LECTURA.	24938643 Lec 1
MEDIDAS APROXIMADAS EN EL PRECIO.	7x 15 mts
NÚMERO DE FOTOGRAFÍAS TOMADAS AL PRECIO.	Medidor del Bando PH. 200 B.
OBSERVACIONES	Casa habitacion tipo medidor de Agua buen estado
FECHA	25/11/2024
REVISÓ	
ELABORÓ	
	Harold del Carmen Cruz FIRMA Y FECHA

3.6. En el apartado para la firma de la persona que revisó, aparece escrito el nombre de Ruperta García Santos.

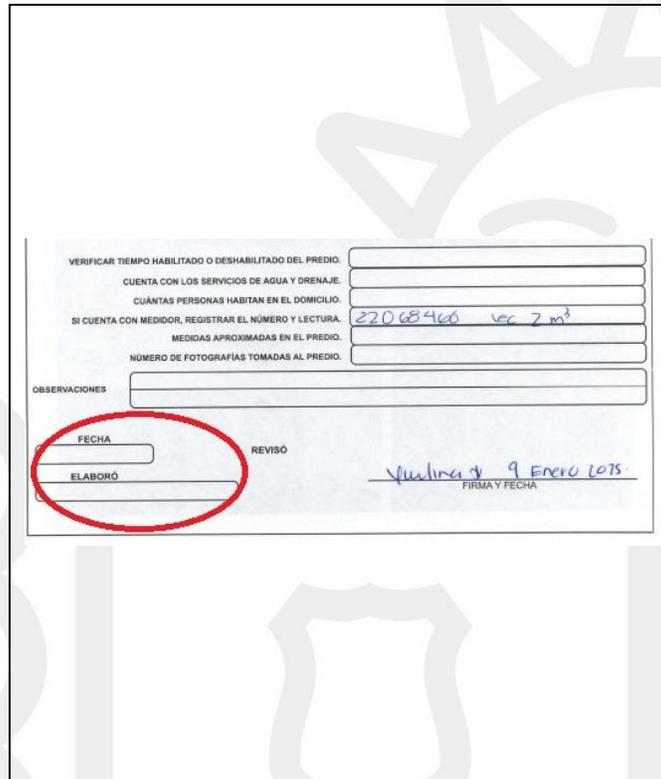
VERIFICAR TIEMPO HABILITADO O DESHABILITADO DEL PREDIO:	15 años habitado
CUENTA CON LOS SERVICIOS DE AGUA Y DRENAJE:	Se le Agua
CUÁNTAS PERSONAS HABITAN EN EL DOMICILIO:	8 personas
SI CUENTA CON MEDIDOR, REGISTRAR EL NÚMERO Y LECTURA:	24378691 Lec 0
MEDIDAS APROXIMADAS EN EL PREDIO:	7x15
NÚMERO DE FOTOGRAFÍAS TOMADAS AL PREDIO:	204-208
OBSERVACIONES:	Casa 1 planta con 100m ² con 1 m ² de lotes y no ahí pavimentos
FECHA:	22/11/2024
REVISÓ:	
ELABORÓ:	Jorge Castillo
FIRMA Y FECHA:	

3.7. Cuenta 156863: En el apartado para la firma de la persona que revisó, aparece escrito el nombre de Susana Galván Mendoza.



VERIFICAR TIEMPO HABILITADO O DESHABILITADO DEL PREDIO:	15 años
CUENTA CON LOS SERVICIOS DE AGUA Y DRENAJE:	no tiene servicio
CUANTAS PERSONAS HABITAN EN EL DOMICILIO:	1 persona
SI CUENTA CON MEDIDOR, REGISTRAR EL NÚMERO Y LECTURA:	24408775 Lect. 100
MEDIDAS APROXIMADAS EN EL PREDIO:	6 x 15 mts
NÚMERO DE FOTOGRAFÍAS TOMADAS AL PREDIO:	919 913
OBSERVACIONES:	Casa habitación tiene piedad de los y agua en buen estado
FECHA:	25/11/24
ELABORO:	[Handwritten Name]
REVISÓ:	[Red Circled Signature]
FIRMA Y FECHA:	

3.8. Cuenta 156877: Ausencia de firma de quien elaboró.



VERIFICAR TIEMPO HABILITADO O DESHABILITADO DEL PREDIO.

CUENTA CON LOS SERVICIOS DE AGUA Y DRENAJE.

CUÁNTAS PERSONAS HABITAN EN EL DOMICILIO.

SI CUENTA CON MEDIDOR, REGISTRAR EL NÚMERO Y LECTURA. 22068460 Lec 2 m³

MEDIDAS APROXIMADAS EN EL PREDIO.

NÚMERO DE FOTOGRAFÍAS TOMADAS AL PREDIO.

OBSERVACIONES

FECHA

REVISÓ

ELABORÓ

FIRMA Y FECHA Quilina 9 Enero 2025

Por lo que se recomienda a la Dirección de Atención Ciudadana una mayor supervisión en la verificación de firmas para dar validez a la documental considerada como requisitos para la elaboración del contrato de servicios. Para tal efecto, el área responsable deberá atender la siguiente:

Recomendación 3:

El área responsable deberá recabar la firma correspondiente en cada uno los documentos señalados en la presente cédula de hallazgos y tomar las acciones necesarias para fortalecer la supervisión y evitar que en lo subsecuente suceda.

Número	Hallazgo	Áreas involucradas
4	No se adjunta evidencia fotográfica del predio.	<p>Área responsable: Dirección de Atención Ciudadana</p> <p>Áreas coadyuvantes: Gerencia de Comercialización</p>
<p>Estudio: 4.1. Dentro del archivo electrónico proporcionado, no se localizó la evidencia fotográfica del predio.</p> <p>Por lo que se recomienda a la Dirección de Atención Ciudadana una mayor verificación en la recopilación de requisitos para la elaboración del contrato de servicios. Para tal efecto, el área responsable deberá atender la siguiente:</p>		
<p>Recomendación 4: El área responsable deberá recabar la evidencia fotográfica del predio y tomar las acciones necesarias para fortalecer la supervisión y evitar que en lo subsecuente suceda.</p>		

Número	Hallazgo	Áreas involucradas
5	No se adjunta evidencia de la identificación oficial vigente.	<p>Área responsable: Dirección de Atención Ciudadana</p> <p>Áreas coadyuvantes: Gerencia de Comercialización</p>
<p>Estudio: 5.1. Dentro del archivo electrónico proporcionado, no se localizó la identificación oficial vigente del usuario.</p> <p>Por lo que se recomienda a la Dirección de Atención Ciudadana una mayor verificación en la recopilación de requisitos para la elaboración del contrato de servicios. Para tal efecto, el área responsable deberá atender la siguiente:</p>		
<p>Recomendación 5: El área responsable deberá obtener copia simple de la identificación oficial vigente del usuario y tomar las acciones necesarias para fortalecer la supervisión y evitar que en lo subsecuente suceda.</p>		

Número	Hallazgo	Áreas involucradas
6	No se adjunta el poder otorgado por la persona titular de la cuenta, a la persona que realiza el trámite.	Área responsable: Dirección de Atención Ciudadana Áreas coadyuvantes: Gerencia de Comercialización
Estudio: 6.1. Dentro del archivo electrónico proporcionado, no se localizó el poder. 6.2. Dentro del archivo electrónico proporcionado, no se localizó el poder. Por lo que se recomienda a la Dirección de Atención Ciudadana una mayor verificación en la recopilación de requisitos para la elaboración del contrato de servicios. Para tal efecto, el área responsable deberá atender la siguiente:		
Recomendación 6: El área responsable deberá obtener copia simple del poder otorgado por la persona titular de la cuenta a la persona que realiza el trámite y tomar las acciones necesarias para fortalecer la supervisión y evitar que en lo subsecuente suceda.		

IX. CONCLUSIONES CON CARÁCTER DE RECOMENDACIÓN.

En aras de lograr una mayor eficiencia comercial y contribuir a la eficiencia global del Organismo:

- A) Se recomienda a la Gerencia de Comercialización **instruya la revisión, actualización y debido requisitado de los formatos** que soportan la contratación de nuevos usuarios, particularmente en lo que se refiere a registrar los nombres completos y firmas de las personas intervinientes.
- B) Se recomienda a la Gerencia de Comercialización **considerar la implementación de un área especializada para la comercialización de los servicios**, con el fin de ampliar la cobertura y el número de usuarios registrados, además de que dicha área forma parte de los subsistemas necesarios para el buen funcionamiento de todo sistema comercial y consecuentemente del Organismo Operador.
- C) Se recomienda a la Gerencia de Comercialización, realizar las gestiones necesarias para **contar con un sistema informático comercial actualizado** que permita la operación eficiente de los subsistemas comerciales que la integran, como acción de soporte, control y fortalecimiento institucional, que integre los módulos necesarios para el registro, actualización, manejo adecuado y seguro de la información comercial.
- D) Se recomienda a la Gerencia de Comercialización realizar las gestiones necesarias para **actualizar el Padrón de Usuarios del Organismo** y disponer de un proceso sistemático y permanente de actualización, que facilite la medición de consumos, la facturación de los servicios, la recaudación, el control de usuarios morosos, usuarios reales en cartera vencida, usos no autorizados, control del parque de medidores, fugas en tomas domiciliarias, etcétera. Asimismo, que sirva de elemento de control y de información en la planeación y comercialización de los servicios de agua potable.
- E) Se recomienda a la Gerencia de Comercialización **considerar la separación de las áreas de Medición y Facturación**, en razón de que, de acuerdo a los subsistemas que integran al sistema comercial, el denominado “Medición de consumos” es independiente al de “Facturación y cobranza”; aunque si bien interactúan directamente por la toma de lecturas y su descarga en el sistema informático para su proceso de facturación, es recomendable que operen de

manera separada al ser departamentos que requieren una atención especializada por la actividad diferenciada que cada una de ellas realiza.

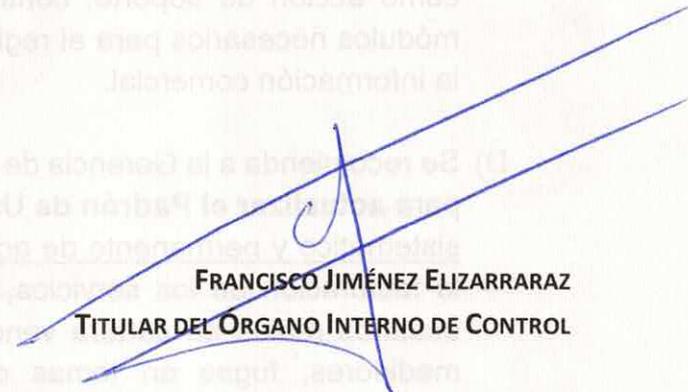
La presente revisión no limita que éste Órgano Interno de Control u otros entes públicos competentes, en ejercicio de sus atribuciones, puedan auditar o revisar y, en su caso, determinar el fincamiento de observaciones o recomendaciones en relación con el objetivo y alcance de sus propias acciones.

ATENTAMENTE

Irapuato, Gto. A 04 de marzo de 2025.



FRANCISCO JAVIER SOLÍS GÁMEZ
AUDITOR



FRANCISCO JIMÉNEZ ELIZARRARAZ
TITULAR DEL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL

La presente hoja de firmas forma parte del Informe de Resultados de la "Auditoría OIC-A06/01-2025 denominada *Contratos de usuarios y verificación de giros*, enfocada a los Contratos de Incorporación de Diciembre 2024, a la Gerencia de Comercialización de la Junta de Agua Potable, Drenaje, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Irapuato, Gto., concluida el 04 de marzo de 2025.