



Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y
Saneamiento del Municipio de Tecozautla



2024 - 2027

MANUAL DE CONTROL INTERNO
DE LA
COMISIÓN DE AGUA POTABLE,
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL
MUNICIPIO DE TECOZAUTLA
(CAAST)

ADMINISTRACIÓN

2024 - 2027



CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	2
OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO.....	2
COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO.....	3
Ambiente de Control.	3
Administración de Riesgos.	4
Actividades de Control.	5
Información y Comunicación.....	6
Supervisión y Seguimiento	7
SISTEMA DE CONTROL INTERNO	8
EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	9
ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	10
FACTORES DE RIESGO	11
ESTUDIO Y EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LA CAAST.....	12
APROBACIÓN	13
ANEXOS	14



INTRODUCCIÓN

En la administración de un Organismo Desconcentrado como la Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tecozautla (CAAST), el Control Interno representa una de las principales herramientas que tiene como misión esencial, proporcionar seguridad razonable y efectiva en la consecución y logro de los objetivos y metas institucionales, la conservación, manejo y salvaguarda de los recursos públicos, normar la actuación de sus funcionarios interna y externamente, así como, la prevención de actos de corrupción.

Un buen Sistema de Control Interno (SCI), ayuda a gestionar riesgos y garantizar la eficacia de la organización. Detalla las políticas, procedimientos, funciones y responsabilidades para asegurar el buen funcionamiento de sus procesos y su cumplimiento en apego a los controles y normatividad del Organismo.

El control interno se debe de establecer como una actividad integral que incluye planes, programas, políticas, manuales de procedimientos y objetivos institucionales aplicables entre todas las áreas administrativas y operativas de la CAAST.

OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO

Los objetivos del Control Interno están orientados para dar certeza y eficacia en el cumplimiento de la funciones administrativas, operativas, financieras y contables definidas en los Manuales de Organización y de Procedimientos, en el Reglamento Interno, en el Código de Ética y demás normativa aplicable.

Su finalidad consiste en controlar la legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia en las actividades internas y en los servicios públicos que la CAAST proporciona a sus usuarios.

El Órgano Interno de Control (OIC) de la CAAST, es el área facultada de efectuar todas las acciones de control, supervisión, vigilancia y de verificación internamente, para dar constancia del apego y cumplimiento de la normatividad establecida, mediante las siguientes funciones:

- I. Planear, organizar, coordinar y aplicar el Sistema de Control Interno;
- II. Analizar y verificar el ejercicio del gasto público de la CAAST en congruencia con el Presupuesto de Egresos;



- III. Comprobar el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas en el Manual de Organización;
- IV. Verificar y corroborar directamente con las áreas administrativas, el cumplimiento con las normas y disposiciones en materia de los sistemas de registro y contabilidad, contratación y pago del personal, contratación de servicios, de adquisiciones y de arrendamientos de la CAAST;
- V. Realizar auditorías a las áreas administrativas y operativas para promover la eficiencia en sus operaciones;
- VI. Vigilar el registro correcto e inventario de los bienes muebles;
- VII. Vigilar la aplicación y cumplimiento de los manuales de organización y de procedimientos y de los lineamientos internos para control y manejo del Efectivo;
- VIII. Establecer y operar un sistema de quejas, denuncias y sugerencias;
- IX. Participar y avalar el proceso de Entrega-Recepción en el cambio de administración y,
- X. Las demás que sean de su competencia, de manera enunciativa, más no limitativa.

COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO

Facilitan los elementos del control que coadyuvan en identificar, controlar y eliminar las fuentes de riesgos en las operaciones de la CAAST, mediante los cuales;

1. Se da cumplimiento al marco legal normativo, se promueve la eficiencia, eficacia y la economía y calidad en las operaciones y servicios que se brindan a los usuarios.
2. Se evalúa la efectividad y correcta erogación de los gastos realizados en todas las operaciones y en apego al Presupuesto de Egresos Autorizado.
3. Se mantiene y salvaguarda un adecuado manejo de los recursos financieros.
4. Se verifica que la información financiera sea confiable, veraz y oportuna.
5. Se vigila el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.
6. Se designan funciones y responsabilidades.
7. Se establecen mecanismos de seguridad para protección de activos y del personal.

Ambiente de Control.

Conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base para propiciar y mantener un ambiente y clima organizacional de respeto, integridad orden y disciplina; promueve una actitud de compromiso y congruencia con los valores contenidos en el Código de Ética y Conducta de la CAAST y los principios que rigen el servicio público; establece una clara definición de responsabilidades, desagregación y delegación de funciones, además de



prácticas adecuadas de administración de los recursos humanos, alineados en su conjunto con la misión, visión, objetivos y metas institucionales contenidos en el Manual de Organización, para fomentar la transparencia y rendición de cuentas.

Principios.

- a. Actitud de los servidores públicos hacia los controles internos establecidos y su compromiso con la integridad, valores éticos, normas de conducta y la prevención de irregularidades administrativas y de corrupción.
- b. Reforzamiento de la Rendición de Cuentas.
- c. Asignación adecuada de funciones y delegación de responsabilidades de acuerdo a la normatividad aplicable.
- d. Establecer mecanismos para atraer, desarrollar y retener a servidores públicos competentes, alineados con los objetivos institucionales.
- e. Actuación del Órgano Interno de Control en el cumplimiento y verificación.

Administración de Riesgos.

Procedimiento para que la unidad administrativa identifique, analice, evalúe, jerarquice, controle, documente y de seguimiento a los riesgos que puedan obstaculizar o impedir el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales de la CAAST.

Se deben identificar los riesgos internos y externos, que puedan afectar el logro de objetivos; su posibilidad de ocurrencia e impacto y, definir las estrategias y acciones necesarias para enfrentarlos de la mejor manera.

Principios.

- a. Definir los objetivos institucionales con la suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos potenciales.
- b. Identificar los riesgos que pudieran obstaculizar o impedir la consecución de objetivos en todos los ámbitos de la CAAST y analizarlos respecto a la posibilidad de su ocurrencia e impacto para determinar la forma en que deben administrarse.



- c. Considerar la posibilidad de fraude en la evaluación de riesgos de los objetivos institucionales.
- d. Identificar y evaluar los cambios que pudieran afectar significativamente al control interno institucional.
- e. Falta de claridad en los procesos para la recaudación y el ejercicio de los recursos financieros.

Actividades de Control.

Son las acciones y estrategias que implementa la unidad administrativa de la CAAST a través de políticas y procedimientos con la finalidad de cumplir con los objetivos y afrontar y administrar los riesgos de su control interno, incluyendo sus sistemas de información.

Las actividades de control deben ser preferentemente de carácter preventivo y en dado caso, de carácter correctivo, con la finalidad de minimizar el impacto de los riesgos y apoyarse en los sistemas de información institucionales.

La evaluación debe de ser de forma permanente por la unidad administrativa con la finalidad de asegurar su adecuada documentación, efectivo funcionamiento, vigencia y mejora continua.

Principios.

- Revisiones por parte de la Administración del desempeño a nivel función o actividad.
- Administración y control del capital humano.
- Controles sobre el procesamiento de la información.
- Controles físicos para la protección de activos y bienes vulnerables.
- Establecimiento y revisión de normas e indicadores de desempeño.
- Una correcta segregación de funciones y responsabilidades.
- Vigilar la ejecución correcta y registro de las transacciones con exactitud y oportunidad.
- Normar y formalizar la documentación apropiada de las operaciones.
- Establecer restricciones de acceso a recursos, áreas y registros confidenciales.
- Rendición de cuentas de los recursos financieros.



Información y Comunicación.

Los canales y medios para recabar, compartir, comunicar y custodiar la información institucional de la CAAST y las disposiciones en materia de transparencia y protección de datos personales, deberán tener observancia en los Principios Institucionales de Seguridad de la Información.

Los Principios Institucionales de Seguridad de la Información deben reunir los requisitos de confiabilidad, integridad, disponibilidad, autenticación y no repudio.

La información debe ser veraz y oportuna, para apoyar la toma de decisiones, la transparencia, la rendición de cuentas y la atención de requerimientos de usuarios internos y externos.

Los canales de comunicación deben permitir la retroalimentación entre los servidores públicos de la CAAST para generar una visión compartida que sincronice acciones y esfuerzos, facilite la integración de los procesos, promueva el sentido de compromiso, orientación a resultados y toma de decisiones y que garantice la difusión y circulación de la información hacia los usuarios.

Principios.

- a. Obtener, generar y utilizar información confiable, de calidad, pertinente, veraz y oportuna para apoyar el funcionamiento del control interno del Organismo.
- b. Implementar medios adecuados para comunicar la información al interior de la CAAST, en especial los objetivos y responsabilidades necesarias para apoyar el funcionamiento del control interno.
- c. Establecer mecanismos adecuados para comunicar y atender las peticiones de información de grupos de interés externos, observando las disposiciones normativas en materia de transparencia, protección de datos personales y rendición de cuentas.



Supervisión y Seguimiento

Este proceso valora la efectividad del sistema de control interno de forma integral, principalmente, mediante la aplicación de autoevaluaciones continuas internas y evaluaciones a través de organismos independientes.

La **supervisión directa** es ejercida por los servidores públicos de la CAAST a las actividades en sus respectivos niveles y ámbitos de competencia; su alcance es total y su retroalimentación es inmediata para tomar las medidas oportunas y pertinentes para mejorar y fortalecer las actividades de control.

La titular de la unidad administrativa hará del conocimiento del Órgano Interno de Control, las debilidades de control interno de carácter relevante.

La **supervisión indirecta** es ejercida por las instancias de fiscalización externas, mediante auditorías, visitas de inspección y acompañamientos preventivos; su alcance se determina selectivamente y por muestreo; sus resultados se comunican mediante informes derivados de sus intervenciones, constituyen una retroalimentación y las recomendaciones que se emitan serán sujetas de seguimiento hasta su total atención.

Principios.

1. **Supervisión durante el proceso:** revisión de manera constante de los procedimientos de control interno. Se verifica su actualización y los ajustes que se consideren necesarios, con lo cual, se buscarán los mejores resultados.
2. **Supervisión de los resultados:** las áreas administrativa y operativa, reportan las actividades programadas y su cumplimiento, con el fin de analizar las fortalezas y debilidades y en su caso, instaurar medidas y acciones preventivas y correctivas.

SISTEMA DE CONTROL INTERNO

La principal función del Sistema de Control Interno es la de actuar de manera preventiva para detectar errores durante el desarrollo de las actividades y operaciones de la CAAST y evitar que estos afecten los resultados.

En el caso, de que existan desviaciones que alteren de manera importante la operación, será necesario, establecer entonces, medidas y acciones de control con carácter correctivo.

La formulación y aplicación de un correcto sistema de control interno, favorece la funcionalidad de la CAAST, en total apego a los manuales normativos para procurar el logro y cumplimiento de objetivos, metas y procesos institucionales.

El proceso del Sistema de Control Interno se realiza en base al análisis de cada uno de los componentes, siguiendo de manera coordinada el ciclo del control interno.



Handwritten signatures in blue ink, including a signature on the left and several checkmarks or initials on the right.

Una vez que se ha dado inicio con la implementación del proceso del Sistema de Control Interno, deberá de llevarse a cabo la evaluación del mismo y de acuerdo a como se muestra a continuación:



De manera previa, la CAAST, ya tiene diseñados e implementados sus mecanismos de control interno, en los cuales ya se han definido los objetivos y metas y su alcance, así como, las funciones y responsabilidades de sus colaboradores, en base a su Manual de Organización, Manual de Procedimientos, Reglamento Interior, Código de Ética y Conducta y Lineamientos de Control Interno.

Así entonces, una vez concluido el análisis de cada una de las etapas del ciclo del control interno, se procede a dar inicio al proceso de Evaluaciones.

EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Diseño: Determinar si los controles implementados, por sí mismos y en conjunto con otros, permiten alcanzar los objetivos y responder a sus riesgos asociados.

Eficacia Operativa: Evaluar si se aplicaron controles de manera oportuna durante el periodo de revisión, la consistencia con la que éstos fueron aplicados, así como, el personal que los aplicó y los medios utilizados para ello.

Deficiencias o Debilidades Detectadas: Es preciso definir la relevancia de las mismas y evaluar el impacto que pudieran ocasionar en el alcance de los objetivos institucionales, de tal manera que, se emitan las acciones correctivas que se consideren pertinentes.

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

La administración de riesgos, apoya a la Dirección General y mandos administrativos y operativos de la CAAST a contar con un control sobre todos aquellos eventos que, en caso de concretarse, puedan afectar el desarrollo y funcionamiento de los procesos para alcanzar los objetivos.

La administración de riesgos, representa un programa que incluye conceptos e ideas integradas para involucrar a todas las Áreas administrativas y operativas con el fin de identificar plenamente los riesgos que pudieran afectar o impedir, de manera potencial, alcanzar los logros y metas, dando como resultado, una seguridad razonable del cumplimiento de sus objetivos.





Dentro de los componentes del Sistema de Control Interno, se destaca la importancia que tiene la "Información y la Comunicación", con lo cual, cada uno de los colaboradores, está consciente e informado de los procesos y se involucra en los mismos. Es en este sentido, que el proceso de Administración de Riesgos, tiene su punto de partida en este componente.

Es preciso, definir la suma importancia de que todos los funcionarios, tengan pleno conocimiento de la normativa que incluye las políticas de integridad, establecidas en los Manuales de Organización y Procedimientos, Reglamento Interior y el Código de Ética y Conducta.

En este proceso, en el cual, se identifica, analiza, planifica, se da seguimiento y se implantan controles, es importante, supervisar y comunicar los riesgos que amenazan la capitalización de objetivos y establecer las medidas y acciones, tanto preventivas como, correctivas en su caso.

FACTORES DE RIESGO

FACTORES INTERNOS	FACTORES EXTERNOS
Personal El perfil de los servidores públicos, la salud laboral, seguridad en el trabajo, ambiente laboral	Cambios en el Marco Legal modificaciones a los Manuales, Reglamentos y Códigos que no se comunican al personal.
Tecnologías de la Información Confidenciabilidad de la información, integridad, privacidad de los datos Sistemas deficientes de conexión	Medio ambientales pandemias terremotos, inundaciones, incendios e inestabilidad social.
Procesos diseño y documentación confusa de los procesos, desconocimiento y manejo de los procesos	Tentativas y ofrecimientos de cohecho Actos bilaterales de corrupción, sobornos, etc para hacer o dejar de cumplir con una función

Existen factores de riesgo que, de manera interna y/o externa, ponen en riesgo el cumplimiento de la misión y visión institucionales.



ESTUDIO Y EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LA CAAST

El presente Manual, constituye para el Órgano Interno de Control, una herramienta para evaluar el nivel de seguridad que brindan las medidas y acciones de control implementadas al interior de la CAAST.

El Control Interno es un proceso dinámico que, de acuerdo a las circunstancias y los cambios en el entorno, la normativa y los procesos operativos, es susceptible de ser mejorado en forma continua.

La identificación de oportunidades de mejora del control interno, como parte del componente Supervisión y Seguimiento, resulta de las evaluaciones que, en forma directa o indirecta, se realizan a los programas, procesos y proyectos institucionales.

Los controles internos deben de ser evaluados para determinar su grado de comprensión y apego por el personal de la CAAST, si estos se están cumpliendo, sin son eficientes y confiables y, en su caso, emitir y recomendar las medidas correctivas.

La evaluación del control interno de la CAAST se realizará en forma permanente mediante la práctica de autoevaluaciones a cargo de la unidad administrativa y las revisiones que realicen las instancias de vigilancia y control, internas y/o externas.

El Órgano Interno de Control de la CAAST, es la única instancia que está facultada para coordinar las actividades y emitir las disposiciones específicas que deberán seguir las unidades administrativas y operativas.

Este estudio dará como resultado la emisión del dictamen o informe del Contralor Interno, en el cual, se definirán a detalle y por conceptos administrativos y operativos, cada una de las situaciones observadas y sus recomendaciones para corregirlas.

En congruencia con lo anterior y, con el propósito fundamental de apoyar a los Titulares de las unidades administrativas a documentar en forma sistemática y homogénea la evaluación del estado que guarda el control interno en sus ámbitos de competencia, identificar áreas de oportunidad y, en consecuencia, establecer acciones de mejora a implementar, se definirán los Cuestionarios de Autoevaluación del Control Interno de la CAAST, mismos que, invariablemente, se elaborarán para cada uno de los 5 componentes del Control Interno.



Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tecozautla.



APROBACIÓN

Segunda sesión ordinaria 2025 de la Junta de Gobierno de la Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tecozautla (CAAST), en la que se da por presentado y aprueban el MANUAL DE CONTROL INTERNO DE LA COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TECOZAUTLA (CAAST).


Lic. Marisol Prieto Avendaño

Presidenta Municipal Constitucional y Presidenta de la Junta de Gobierno del Organismo Descentralizado de la Administración Pública Municipal, CAAST.


Lic. Hugo Martínez Espinoza
Síndico Procurador


Lic. Silvia Norma Jujado Salas
Tesorera Municipal


Ing. Hever Vázquez Báez
Director De Obras Públicas


C. Yazmin Salazar Mejía

Regidora del H. Ayuntamiento Comisionada al Organismo Operador


Lic. Carolina Chávez Salinas
Directora General de la Comisión de Agua Potable,
Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tecozautla





ANEXOS

CUESTIONARIOS DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LA COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TECOZAUTLA. CAAST

Las preguntas de cada componente están orientadas a identificar la existencia de los elementos de control interno, que representan el nivel más alto en la jerarquía del Sistema de Control Interno y deben ser diseñados e implementados adecuadamente, así como, operar en conjunto de manera sistemática y coordinada para que su función sea la apropiada.

El cuestionario está estructurado en cinco apartados para evaluar los componentes del control interno, mismos que, presentan las preguntas para que los Titulares de las unidades administrativas, en el ámbito de su competencia, realicen la autoevaluación correspondiente.

El cuestionario de autoevaluación tiene un total de 40 preguntas que suman una calificación de 100 puntos, conforme a lo siguiente:

Componentes del control interno a evaluar	Número de preguntas	Puntuación		
		Máxima	Mínima	Obtenida
Ambiente de control	10	25.00	12.50	
Administración de riesgos	8	20.00	10.00	
Actividades de control	11	27.50	13.75	
Información y comunicación	8	20.00	10.00	
Supervisión y seguimiento	3	7.50	3.75	
Total	40	100.00	50.00	

Nota: El Marco de Control Interno recientemente actualizado y también conocido como COSO III, les da la misma importancia a los cinco componentes del control interno y, por lo tanto, tienen la misma ponderación para efectos de la calificación, independientemente del número de preguntas establecidas para evaluar cada componente.



Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tecozautla.



Cada pregunta tiene tres opciones de respuesta (su explicación se presenta en la siguiente tabla) y en ningún caso se requiere anexar documentación soporte, sin embargo, es responsabilidad de las unidades administrativas conservar y resguardar la evidencia documental y/o electrónica que sustente sus respuestas.

Opción de respuesta	Puntuación	Descripción de la respuesta e implicación
SI	2.5	La actividad se cumple y se describe la documentación soporte con la que se cuenta o se indica que es posible generarla.
SI PARCIALMENTE	1.25	La actividad se cumple, pero se explica que se tiene dificultad o no es factible generar la documentación soporte.
NO	0	La actividad no cumple y se requiere establecer las acciones de mejora correspondientes.

Las respuestas afirmativas deben estar soportadas con evidencia documental y las respuestas negativas deben generar acciones de mejora; en ambos casos, tanto la evidencia documental como la implementación de acciones de mejora, pueden ser verificadas mediante auditorías que practique el Órgano Interno de Control.

El cuestionario debe ser contestado en tiempo y forma por los Titulares de las unidades administrativas, utilizando los medios electrónicos que para tal efecto establezca el Órgano Interno de Control.

A continuación, se presentan los formatos de los Cuestionarios de Autoevaluación del Control Interno de la CAAST para cada uno de los 5 componentes, mismos que de acuerdo a las revisiones y análisis que en su caso procedan, son susceptibles de modificaciones, adecuaciones y mejoras.



Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tecozautla.



Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tecozautla. (CAAST)

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS						
Núm	PREGUNTA	RESPUESTA			DOCUMENTACIÓN SOPORTE	
		SI	SI parcial	NO	Y/O	ACCIONES DE MEJORA
11	¿Los objetivos y metas de los principales procesos y proyectos a cargo de la unidad administrativa son difundidos entre su personal?					
12	¿Se promueve una cultura de administración de riesgos a través de acciones de capacitación del personal responsable de los procesos?					
13	¿Realiza y documenta la evaluación de riesgos de los principales proyectos y procesos?					
14	¿En la evaluación de riesgos de los principales proyectos y procesos considera la posibilidad de fraude?					
15	¿Cuentan con procesos para la recaudación y ejercicio de los recursos financieros?					
16	¿Los principales proyectos y procesos cuentan con planes de contingencia?					
17	¿Los principales proyectos y procesos cuentan con planes de recuperación de desastres?					
18	¿Los planes de contingencia y los planes de recuperación de desastres de los principales proyectos y procesos de la unidad administrativa están actualizados?					



Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tecozautla.



Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tecozautla. (CAAST)

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

AMBIENTE DE CONTROL						
Núm.	PREGUNTA	RESPUESTA			DOCUMENTACIÓN SOPORTE	
		SI	SI parcial	NO	Y/O	ACCIONES DE MEJORA
1	¿Difunde la visión y misión del Organismo?					
2	¿El personal conoce el objetivo general, las atribuciones y los principales procesos y proyectos a cargo del Organismo?					
3	¿Promueve la observancia del Código de Ética y Conducta?					
4	¿Realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral?					
5	¿Para desarrollar y retener al personal competente cumple con las disposiciones normativas del Manual de Organización.					
6	¿El manual de organización de la unidad administrativa está actualizado y corresponden con la estructura organizacional autorizada?					
7	¿Los perfiles y descripciones de los puestos están definidos y alineados con las funciones de la unidad administrativa?					
8	¿Las demás disposiciones normativas y de carácter técnico para el desempeño de las funciones de la unidad administrativa están actualizadas?					
9	¿El Manual de organización y las demás disposiciones normativas y de carácter técnico para el desempeño de las funciones de la unidad administrativa se difunden entre el personal?					
10	¿Difunde y promueve la observancia de las Normas de Control Interno para el Organismo?					

[Handwritten signature]

[Handwritten mark]

[Handwritten mark]

[Handwritten mark]

[Handwritten mark]

[Handwritten mark]



Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tecozautla.
(CAAST)

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

ACTIVIDADES DE CONTROL						
Núm	PREGUNTA	RESPUESTA			DOCUMENTACIÓN SOPORTE	
		SI	SI parcial	NO	Y/O	ACCIONES DE MEJORA
19	¿Los controles implementados apoyan la administración de riesgos de los principales procesos y proyectos?					
20	¿Los controles implementados en los principales procesos y proyectos están documentados en el Manual de Procedimientos?					
21	¿El manual de procedimientos está actualizado y corresponde a las atribuciones de las áreas administrativa y operativa?					
22	¿Implementa actividades para asegurar el cumplimiento del manual de procedimientos?					
23	¿Los principales procesos y proyectos del área administrativa están soportados en sistemas de información?					
24	¿Los sistemas de información implementados cuentan con sus correspondientes planes de contingencia y recuperación de desastres en materia de TIC?					
25	¿El programa de trabajo y los indicadores de gestión (programático-presupuestal) son difundidos entre el personal?					
26	¿Se documenta el control y seguimiento del programa de trabajo y los indicadores de gestión?					
27	¿Los recursos institucionales (financieros, materiales y tecnológicos) de la unidad administrativa están debidamente resguardados?					
28	¿Tiene implementados controles para asegurar que el acceso y la administración de la información se realice por el personal facultado?					
29	¿Evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control implementadas?					

[Handwritten signature]

[Handwritten mark]

[Handwritten mark]

[Handwritten mark]

[Handwritten mark]



Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tecozautla.



Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tecozautla. (CAAST)

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN						
Núm	PREGUNTA	RESPUESTA			DOCUMENTACIÓN SOPORTE	
		SI	SI parcial	NO	Y/O	ACCIONES DE MEJORA
30	¿Las actividades de control implementadas contribuyen a que la información que utiliza y genera sea de calidad, pertinente, veraz, oportuna, accesible, transparente, objetiva e independiente?					
31	¿Cumple con los Principios Institucionales de Seguridad de la Información?					
32	¿Los sistemas de información implementados aseguran la calidad, pertinencia, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia de la información?					
33	¿Los sistemas de información implementados facilitan la toma de decisiones?					
34	¿Tiene formalmente establecidas líneas de comunicación e información con su personal para difundir los programas, metas y objetivos de la unidad administrativa?					
35	¿Las líneas de comunicación e información establecidas permiten recibir retroalimentación del personal respecto del avance del programa de trabajo, las metas y los objetivos?					
36	¿Evalúa periódicamente la efectividad de las líneas de comunicación e información entre el ámbito central, regional y estatal?					X
37	¿Las líneas de comunicación e información establecidas permiten la atención de requerimientos de usuarios externos?					X

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tecozautla.



Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tecozautla.
(CAAST)

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO						
Núm.	PREGUNTA	RESPUESTA			DOCUMENTACIÓN SOPORTE	
		SI	SI parcial	NO	Y/O	ACCIONES DE MEJORA
38	¿Evalúa que los componentes del control interno, están presentes y funcionan adecuadamente en su unidad administrativa?					
39	¿Comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas?					
40	¿Se asegura que sean atendidas las recomendaciones en materia de control interno, emitidas por los auditores internos y externos?					



Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tecozautla.



Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tecozautla. (CAAST)

Encuesta de Satisfacción de Usuarios a Trámites y Servicios

"Tu opinión es muy valiosa paa mejorar nuestros servicios"

Nombre del Trámite o Servicio Solicitado:

1. El trato que recibí por parte de los servidores públicos que le atendieron fue:

- Muy Mala Mala Regular Buena Muy Buena

2. La información para realizar este trámite fue:

- Muy Mala Mala Regular Buena Muy Buena

3. La calidad de las instalaciones o medios donde le atendieron son:

- Muy Mala Mala Regular Buena Muy Buena

4. ¿Está satisfecho con el servicio recibido al realizar el trámite?

- Sí No Indique Porqué? _____

5. ¿Algún servidor público indebidamente le solicitó dinero o dadivas para realizar el trámite?

- Sí No

En caso afirmativo, indique: _____

6. ¿Al realizar el trámite, sintió que lo trataron con discriminación en algún momento?

- Sí No

En caso de contestar afirmativo, por favor señale la probable causa de tal situación:

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Por ser una persona adulta mayor | <input type="checkbox"/> Por ser una persona con discapacidad. |
| <input type="checkbox"/> Por mis creencias religiosas. | <input type="checkbox"/> Por mi preferencia sexual. |
| <input type="checkbox"/> Por ser mujer. | <input type="checkbox"/> Por ser persona que vive con VIH o SIDA. |
| <input type="checkbox"/> Por mis creencias religiosas. | <input type="checkbox"/> Por ser trabajadora del hogar. |
| <input type="checkbox"/> Por ser indígena. | <input type="checkbox"/> Por mis ideas políticas. |
| <input type="checkbox"/> Otra. | Indicar cual: _____ |

7. ¿Qué sugiere para mejorar el servicio?

Indicar por favor: _____

Género Masculino Femenino

Edad Ocupación

Encuesta de satisfacción

Su opinión es muy valiosa para nosotros
y con el objetivo de mejorar
continuamente le invitamos a responder
una breve encuesta de satisfacción



JM.
¡Gracias por tu participación!
[Handwritten signatures]