

COMISIÓN DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE QUINTANA ROO  
PROGRAMA DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO  
2019



Elemento de Control	Descripción del Elemento de Control	GRADO DE INSTRUMENTACIÓN				Número de Proceso	Acción de Mejora	Fecha de Inicio	Fecha de Término	Unidad Administrativa	Responsable	Programa
		Inexistente	En Diseño	Documentado	En Ejecución							
1.1	Los servidores públicos de la institución, conocen y aseguran en su área de trabajo el cumplimiento de metas y objetivos, visión y misión institucionales.					X	En actualización, en cada cambio de Administración Pública Estatal.	01/01/2019	31/12/2019	Coordinación Jurídica	Lic. José Luis Domínguez Moreno	Programa Instru. 2016-2022 Publil en la página ofic
1.2	Los objetivos y metas institucionales, derivados del plan estratégico están comunicados y asignados a los encargados de las áreas y responsables de cada uno de los procesos para su cumplimiento.					X	Todas la unidades administrativa tienen sus proyectos, objetivos y metas alineados al Plan Estatal de Desarrollo	01/01/2019	31/12/2019	Coordinación de Planeación	Ing. Roque Miguel Marzuca Esquivel	Programa Presu Resultados
1.3	La institución cuenta con un Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés formalmente establecido para difundir y evaluar el cumplimiento del Código de Ética y de Conducta; se cumplen con las reglas de integridad para el ejercicio de la función pública y sus lineamientos generales.					X	Desde el mes de octubre de 2018 esta instalado el Comité de Ética y Prevención de conflicto de Intereses	01/01/2019	31/12/2019	Dirección de Recursos Humanos	C. Efrén Castillo Lizama	Acta con:
1.4	Se aplican, al menos una vez al año, Encuestas de clima organizacional, se identifican áreas de oportunidad, determinan acciones de mejora, dan seguimiento y evalúan sus resultados.					X	Diseñar y aplicar un cuestionario para conocer la perspectiva de los trabajadores	01/01/2019	31/12/2019	Dirección de Recursos Humanos	C. Efrén Castillo Lizama	
1.5	La estructura organizacional define la autoridad y responsabilidad, se delega funciones, delimita facultades entre el personal que autoriza, ejecuta, vigila, evalúa, registra o contabiliza las transacciones de los procesos.					X	Se tiene una estructura organizacional definida y autorizada, sin embargo se realizan los análisis correspondientes para su modificaciones y adición, en su caso.	01/01/2019	31/12/2019	Dirección de Recursos Humanos	C. Efrén Castillo Lizama.	Oficio núm. 01/18 Informa el re CAPA/CAE/DRH/ administrativa : Estructura Orgar
1.6	Los perfiles y descripciones de puestos están actualizados conforme a las funciones y afinadores a los procesos.					X	Se encuentra documentada los puestos y perfiles de los trabajadores operativos; sin embargo se incluirán también a los demás para contar con el documento completo	01/01/2019	31/12/2019	Dirección de Recursos Humanos	C. Efrén Castillo Lizama.	Manuz
1.7	El manual de organización y de procedimientos de las unidades administrativas que intervienen en los procesos está alineado a los objetivos y metas institucionales y se actualizan con base en sus atribuciones y responsabilidades establecidas en la normatividad aplicable.					X	se encuentra documentada toda la estructura organizacional autorizada, así como todo los procedimientos que operan las unidades administrativas con base a sus proyectos, objetivos y metas.	01/01/2019	31/12/2019	Dirección de Recursos Humanos	C. Efrén Castillo Lizama.	•El Manual de O validado dicho R guardar congre •se actualizo el l embargo, no se autorizado al ReI
1.8	Se opera en el proceso un mecanismo para evaluar y actualizar el control interno (políticas y procedimientos), en cada ámbito de competencia y nivel jerárquico.					X	Dar a conocer el Control Interno en toda la Institución	01/01/2019	31/12/2019	Coordinación de Planeación	Ing. Roque Miguel Marzuca Esquivel	Ofidos reI
1.9	La Institución cuenta con un Programa de Protección Civil debidamente Aprobado y Autorizado.					X	El programa de Protección Civil, se encuentra documentado y en operación; sin embargo tiene ciertas inconsistencias que se están corrigiendo para su debida aprobación y autorización por parte de la autoridad competente.	01/01/2019	31/12/2019	Dirección de Recursos Humanos	C. Efrén Castillo Lizama.	Programa de Pro Alcantarillado
1.1	La institución cuenta con un Manual de Trámites y servicios debidamente Aprobado y Autorizado.					X	Se cuenta con el sistema (BETYS) que maneja 28 trámites y servicios publicados en la página oficial de la CAPA.	01/01/2019	31/12/2019	Coordinación Comercial	Lic. Salim Chamahí Guillén.	http://tramites.egard.php?orde
<b>Segunda Norma "Administración de Riesgos"</b>												
2.1	Se aplica la metodología establecida en cumplimiento a las etapas para la Administración de Riesgos, para su identificación, descripción, evaluación, atención y seguimiento, que incluya los factores de riesgo, estrategias para administrarlos y la implementación de acciones de control.					X	Acciones diversas contenidas en el PTAAR	01/07/2019	01/12/2019	Dirección de Planeación Financiera	Mtro. Feliciano Bernardo Cruz Soza	
2.2	Las actividades de control interno atienden y mitigan los riesgos identificados del proceso, que pueden afectar el logro de metas y objetivos institucionales, y éstas son ejecutadas por el servidor público facultado conforme a la normatividad.					X	Acciones diversas contenidas en el PTAAR	01/07/2019	01/12/2019	Dirección de Planeación Financiera	Mtro. Feliciano Bernardo Cruz Soza	
2.3	Existe un procedimiento formal que establezca la obligación de los responsables de los procesos que intervienen en la administración de riesgos.					X	Acciones diversas contenidas en el PTAAR	01/07/2019	01/12/2019	Dirección de Planeación Financiera	Mtro. Feliciano Bernardo Cruz Soza	

*[Handwritten signature]*

Tercer Norma "Actividades de control"															
2.4	Se instrumentan en los procesos acciones para identificar, evaluar y dar respuesta a los riesgos de corrupción, abuso y fraudes potenciales que pudieran afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales.				X				Institucional	Acciones diversas contenidas en el PTAI	01/07/2019	01/12/2019	Dirección de Planeación Financiera	Mtro. Feliciano Bernardo Cruz Sosa	
3.1	Se seleccionan y desarrollan actividades de control que ayuden a dar respuesta y reducir los riesgos de cada proceso, considerando los controles manuales y/o automatizados con base en el uso de TIC's.	X								No se desarrollan			Dirección de Recursos humanos	C. Efrén Castillo Urama	N
3.2	Se encuentran claramente definidas las actividades de control en cada proceso, para cumplir con las metas comprometidas con base en el presupuesto asignado del ejercicio fiscal.		X							Si, mediante los Manuales de Procedimientos, los cuales están para proceso de actualización.	01/01/2019	31/12/2019			
3.3	Se tienen en operación los instrumentos y mecanismos del proceso, que miden su avance, resultados y se analizan las variaciones en el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.							X	Institucional	En el SIPREGS de SEFIFLAN se sube la información de manera trimestral, misma que es publica, en esta se contemplan los resultados de los indicadores, que se derivan de los objetivos y de las metas institucionales.	01/01/2019	31/12/2019	Dirección de Planeación Financiera	Mtro. Feliciano Bernardo Cruz Sosa	
3.4	Se tienen establecidos estándares de calidad, resultados, servicios o desempeño en la ejecución de los procesos.	X								No se tienen establecidos					
3.5	Se establecen en los procesos mecanismos para identificar y atender la causa raíz de las observaciones determinadas por las diversas instancias de fiscalización, con la finalidad de evitar su reincidencia.	X							Institucional	No se tienen establecidos					
3.6	Se identifica en los procesos la causa raíz de las debilidades de control interno determinadas, con prioridad en las de mayor importancia, a efecto de evitar su reincidencia e integrarla a un Programa de Trabajo de Control interno para su seguimiento y actualización.						X		Institucional	Si, programa del PTCI 2019.	01/07/2019	31/12/2019	Dirección de Planeación Financiera	Mtro. Feliciano Bernardo Cruz Sosa	
3.7	Se evalúan y actualizan en los procesos las políticas, procedimientos, acciones, mecanismos e instrumentos de control.	X								No se evalúan					
3.8	Las recomendaciones y acuerdos de los Comités Institucionales, relacionados con cada proceso, se atienden en tiempo y forma, conforme a su ámbito de competencia.	X								No hay comités integrados, para esto					
3.9	Existen y operan en los procesos actividades de control diseñadas mediante el uso de TIC's.	X								No					
3.10	Se identifican y evalúan las necesidades de utilizar TIC's en las operaciones y etapas del proceso, considerando los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos que se requieren.	X								No					
3.11	En las operaciones y etapas automatizadas de los procesos se cancelan oportunamente los accesos autorizados del personal que causó baja, tanto a espacios físicos como a TIC's.						X		Institucional	Si desde luego, as parte de los procesos de entrega recepción en cualquier nivel.	01/01/2019	31/12/2019	Dirección de Recursos humanos	C. Efrén Castillo Urama	
3.12	Se cumple con las políticas y disposiciones establecidas para la Estrategia Digital Nacional en los procesos de gobernanza, organización y de entrega, relacionados con la planeación, contratación y administración de bienes y servicios de TIC's y con la seguridad de la información (institucional TIC's).	X								No se tiene nada sobre esta estrategia					
Cuarta norma "Información y comunicación"															
4.1	Existe en cada proceso un mecanismo para generar información relevante y de calidad (accesible, correcta, actualizada, suficiente, oportuna, válida y verificable), de conformidad con las disposiciones legales y administrativas aplicables.	X						X	Institucional	En la página oficial de CAPA se tiene la liga para la Cuenta Pública de cada ejercicio.	01/01/2019	31/12/2019	Dirección de Contabilidad	CP. Miriam Iuan Kantun	<a href="https://proo.gob.mx/2019">https://proo.gob.mx/2019</a>
4.2	Se tiene implantado en cada proceso un mecanismo o instrumento para verificar que la elaboración de informes, respecto del logro del plan estratégico, objetivos y metas institucionales, cumplan con las políticas, lineamientos y criterios institucionales establecidos.	X						X	Institucional	En el SIPREGS de SEFIFLAN se sube la información de manera trimestral, misma que es publica, en esta se contemplan los resultados de los indicadores, que se derivan de los objetivos y de las metas institucionales.	01/01/2019	31/12/2019	Dirección de Planeación Financiera	Mtro. Feliciano Bernardo Cruz Sosa	<a href="http://transparencia.gob.mx/2019">http://transparencia.gob.mx/2019</a>
4.3	Dentro del sistema de información se genera de manera oportuna, suficiente y confiable, información sobre el estado de la situación contable y programático-presupuestal del proceso.	X						X	Institucional	En el SIPREGS de SEFIFLAN se sube la información de manera trimestral, misma que es publica.	01/01/2019	31/12/2019	Dirección de Planeación Financiera	Mtro. Feliciano Bernardo Cruz Sosa	<a href="http://transparencia.gob.mx/2019">http://transparencia.gob.mx/2019</a>

4.4	Se cuenta con el registro de acuerdos y compromisos, correspondientes a los procesos, aprobados en las reuniones del Órgano de Gobierno, de Comités Institucionales y de grupos de alta dirección, así como de su seguimiento, a fin de que se cumplan en tiempo y forma.					X	Institucional	Se suben en un apartado de Transparencia las actas que generan las Sesiones de Consejo Directivo de la CAPA y es pública, que contienen los acuerdos generados en cada sesión.	01/01/2019	31/12/2019	Secretaría Técnica	Lic. Katya Sanchez Real	<a href="http://transparen/tp7/tddep=27&amp;k">http://transparen/tp7/tddep=27&amp;k</a>
4.5	Se tiene implantado un mecanismo específico para el registro, análisis y atención oportuna y suficiente de quejas y denuncias.						Institucional	Se encuentra implementado dentro de la página oficial de la CAPA, se cuenta con un buzón de quejas y denuncias dentro de la Institucional, de igual manera se cuenta con un número telefónico 073 para el reporte por parte de los usuarios.	01/01/2019	31/12/2019	Dirección de Comunicación Social y Dirección de Atención a Usuarios.	*Lic. Kenia Janeth Feros Villanueva, *C. Luis Jorge González Bencomo.	
4.6	Se cuenta con un sistema de Información que de manera integral, oportuna y confiable permite a la alta dirección y, en su caso, al Órgano de Gobierno realizar seguimientos y <i>dashboards</i> .					X	Institucional	Se suben en un apartado de Transparencia las actas que generan las Sesiones de Consejo Directivo de la CAPA y es pública. En esta figura los anexos que contienen información.	01/01/2019	31/12/2019	Secretaría Técnica	Lic. Katya Sanchez Real	<a href="http://transparen/tp7/tddep=27&amp;k">http://transparen/tp7/tddep=27&amp;k</a>
<b>Quinta Norma "Supervisión y Mejora Continua"</b>													
5.1	Se realizan las acciones correctivas y preventivas que contribuyen a la eficiencia y eficacia de las operaciones, así como la supervisión permanente de los cinco componentes de control interno.					X	Institucional	Seguimiento constante de actualización del Programa de Trabajo de Control Interno	01/01/2019	31/12/2019	Coordinación de Planación	Ing. Roque Mijael Marzuca Esquivel.	Form
5.2	Los resultados de las auditorías de instancias fiscalizadoras de cumplimiento, de riesgos, de funciones, evaluaciones y de seguridad sobre Tecnologías de la Información, se utilizan para retroalimentar a cada uno de los responsables y mejorar el proceso.					X	Institucional	se solventan las observaciones ante la Auditoría Superior de la Federación	01/01/2019	31/12/2019	Dirección de Recursos Humanos	C. Efran Castillo Izama	Se envía a la ASF Servidores Públicos CAPA/CC/DNOP/
5.3	Se llevan a cabo evaluaciones del control interno de los procesos sustantivos y administrativos por parte del titular y la Administración, Órgano Fiscalizador o de una instancia independiente para determinar la suficiencia y efectividad de los controles establecidos.					X	Institucional	verificar y dar el seguimiento adecuado para que todas las acciones a realizar se cumplan	01/01/2019	31/12/2019	Coordinación de Planación	Ing. Roque Mijael Marzuca Esquivel	Oficios del prog.

ING. ROQUE MISAEL MARZUCA ESQUIVEL  
COORDINADOR DE PLANEACIÓN Y EMBAJADOR DE CONTROL INTERNO



LIC. FRANCISCO GERARDO MI  
DIRECTOR GENERAL DE L

