



Gobierno del
Estado de Sonora

Secretaría de la
Contraloría General



INFORME DE RESULTADOS AUTOEVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

COMISIÓN ESTATAL DEL AGUA

Subsecretaría de Desarrollo Administrativo y Tecnológico
Dirección de Sistemas de Control Interno Institucional

AUTOEVALUACIÓN SCI
2016

SONORA
UNIDOS LOGRAMOS MÁS



CONTENIDO

Informes de Autoevaluación.....	A
Informe Nivel Estratégico	
Informe Nivel Directivo	
Informe Nivel Operativo	
Resumen de Resultados por Nivel de Responsabilidad....	B
- Resultados Nivel Estratégico	
- Resultados Nivel Directivo	
- Resultados Nivel Operativo	
Reporte por Elemento de Control.....	C
Reporte Nivel Estratégico	
- Primera norma (Ambiente de Control)	
- Segunda norma (Evaluación de Riesgos)	
- Tercera norma (Actividades de Control)	
- Cuarta norma (Información y Comunicación)	
- Quinta norma (Actividades de Monitoreo)	
Reporte Nivel Directivo	
- Primera norma (Ambiente de Control)	
- Tercera norma (Actividades de Control)	
- Cuarta norma (Información y Comunicación)	
- Quinta norma (Supervisión y Mejora Continua)	
Reporte Nivel Operativo	
- Primera norma (Ambiente de Control)	
- Tercera norma (Actividades de Control)	
- Cuarta norma (Información y Comunicación)	



COMISIÓN ESTATAL DEL AGUA

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

NIVEL ESTRATÉGICO

La evaluación del Control Interno efectuada a la Comisión Estatal del Agua (CEA) se realizó a través del Sistema de Evaluación del Control Interno (SECI), con la participación de 1 servidor público los días del 1 al 5 de septiembre del 2017 a nivel estratégico, utilizando como referencia técnica las Normas Generales de Control Interno para la Administración Pública Estatal (NGCI-APE) y las mejores prácticas en la materia.

La participación activa de los servidores públicos de la Comisión Estatal del Agua (CEA) posibilitó conocer la aplicación del control interno detallado en los siguientes capítulos.

I. NATURALEZA Y ALCANCE DE LA EVALUACIÓN

Al autoevaluar el Control Interno de la Comisión Estatal del Agua (CEA), se consideraron las actividades desarrolladas durante el periodo que comprende del 2016 basados en las siguientes normas:

- AMBIENTE DE CONTROL
- ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
- ACTIVIDADES DE CONTROL
- INFORMAR Y COMUNICAR
- SUPERVISIÓN Y MEJORA CONTINUA

La comprensión y revisión de los controles internos implementados para las principales actividades de la CEA se ejecutó en una reunión dirigida a compartir los conceptos, normas y elementos del sistema de control interno, analizar el contenido del cuestionario de evaluación y el método para calificar y valorar las respuestas, así como su análisis después de ser completadas. Se explicó el método utilizado para calificar el cuestionario y los criterios básicos empleados para validar las respuestas por cada norma.

Los comentarios, opiniones y sugerencias presentadas se realizaron en forma directa por los participantes de la CEA. Las calificaciones obtenidas, las propuestas de mejora y las recomendaciones son importantes para actualizar y mejorar el diseño, la aplicación y el funcionamiento del control interno de la CEA, dichos resultados se detallan en el siguiente capítulo.

II. RESULTADOS DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

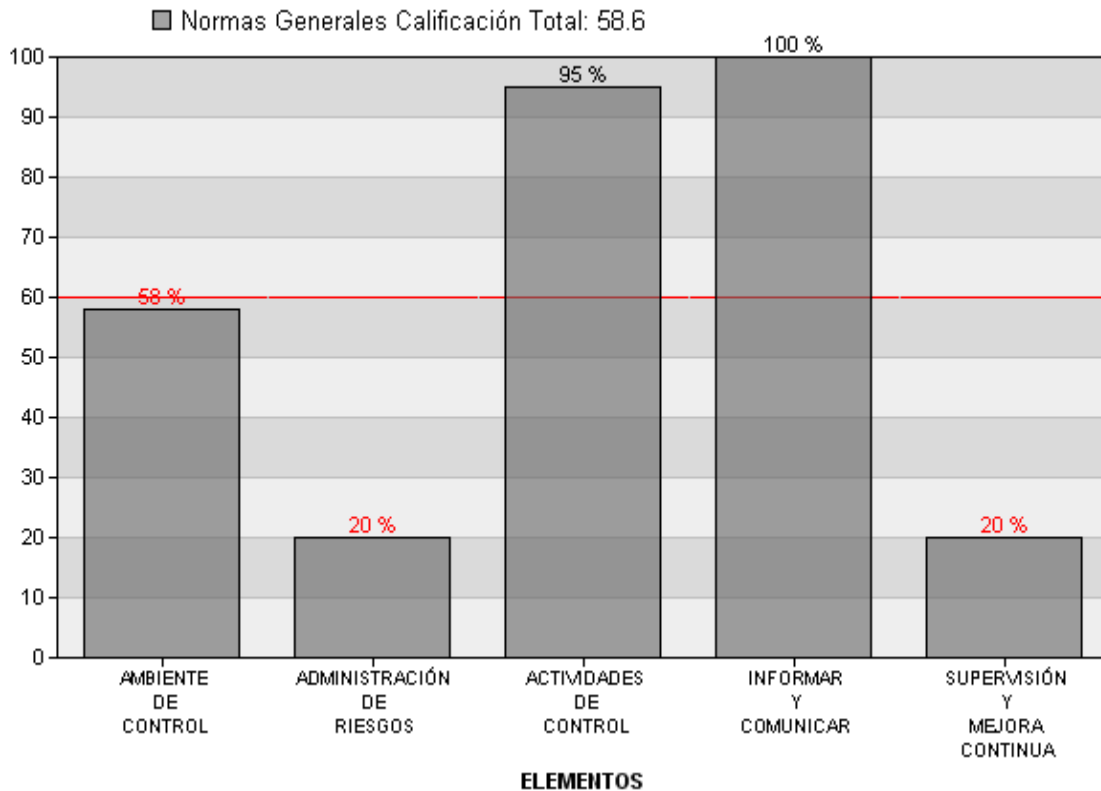
A. CALIFICACIÓN DEL CONTROL INTERNO

Los resultados globales del proceso de autoevaluación del Control Interno aplicado a la CEA, corresponden a 1 autoevaluación realizada por un servidor público a nivel estratégico.

Calificación por Norma General:

Norma General	Grado de Cumplimiento	Calificación
AMBIENTE DE CONTROL	58.0%	Deficiente
ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	20.0%	Deficiente
ACTIVIDADES DE CONTROL	95.0%	Excelente
INFORMAR Y COMUNICAR	100.0%	Excelente
SUPERVISIÓN Y MEJORA CONTINUA	20.0%	Deficiente
TOTAL	58.6%	Deficiente

RESULTADOS POR ELEMENTOS DE CONTROL



La calificación global de la Comisión Estatal del Agua (CEA), se valoró con el 58.6% calificado como "Deficiente", por debajo del nivel mínimo aceptable que es de 60%, el cual es susceptible de mejoras.

En las normas generales, el de mayor grado de cumplimiento es "ACTIVIDADES DE CONTROL" con 95.0% y el de menor "INFORMAR Y COMUNICAR" con 100.0%.



B. PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL

Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.A	60.0%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.B	40.0%	Deficiente
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.C	40.0%	Deficiente
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.D	20.0%	Deficiente
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.E	60.0%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.F	80.0%	Muy Buena
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.G	80.0%	Muy Buena
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.H	100.0%	Excelente
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.I	60.0%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.J	40.0%	Deficiente
TOTAL	58.0%	Deficiente

Propuestas:

- ELEMENTO DE CONTROL 1.1.A-----
 - Nos encontramos en un proceso de certificación de la norma ISO.

- ELEMENTO DE CONTROL 1.1.B-----
 - Nos encontramos en un proceso de certificación de la norma ISO.

- ELEMENTO DE CONTROL 1.1.C-----
 - Mejorar la difusión y responsabilidades de los funcionarios públicos de la Dependencia.

- ELEMENTO DE CONTROL 1.1.D-----
 - Mejorar la difusión del código de ética y del impacto del mismo en el actuar de los funcionarios de la Dependencia.

- ELEMENTO DE CONTROL 1.1.E-----
 - Concluir la certificación de la norma ISO.

- ELEMENTO DE CONTROL 1.1.F-----
 - Conducir el proceso de certificación para llegar a la mejora continua como parte integral del actual de la Dependencia.

- ELEMENTO DE CONTROL 1.1.G-----
 - Hace falta una difusión efectiva.

- ELEMENTO DE CONTROL 1.1.H-----
 - Mejorar la difusión de los procesos y sistemas con los que contamos dentro del personal.

- ELEMENTO DE CONTROL 1.1.I-----
 - Deben modificarse y sensibilizar al personal y la alta dirección para utilizar de manera cotidiana las herramientas con las que contamos.

- ELEMENTO DE CONTROL 1.1.J-----
 - Sensibilizar al personal en general de la normatividad de control interno.



b. Recomendaciones:

Reforzar las acciones tendientes a la difusión a todo el personal, de la misión y visión de la Entidad, como Ente de la administración pública del estado, a fin de fomentar el sentido de pertenencia del empleado y concientizarlo de hacia dónde están encaminados sus esfuerzos.

Así mismo, en complemento al punto anterior, se debe difundir, entre el personal, los objetivos estratégicos de la entidad, para que esté familiarizado con el enfoque de la Dirección y se concientice con esto al personal de la importancia de sus actividades para el logro de dichos objetivos.

Realizar una evaluación sobre las necesidades de capacitación y, con base en los resultados, establecer programas de capacitación dirigidos a todos los empleados, procurando incluir en estos programas temas referentes a la diversa reglamentación involucrada en el desarrollo de sus actividades. Lo anterior con el objeto de mantener motivado al personal y obtener su más elevado rendimiento, evitando a la vez que se incurra en errores u omisiones por falta de conocimiento de la normatividad.

Sugerimos realizar talleres de capacitación referentes al contenido y alcance de las Normas Generales de Control Interno; así mismo, que el Titular de la Dependencia comunique de manera formal a todo el personal, la necesidad de que estas se apliquen y apoye su implementación y mejora ordenando verificaciones periódicas.

C. SEGUNDA NORMA GENERAL: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 1.2.A	20.0%	Deficiente
TOTAL	20.0%	Deficiente

Propuestas:

-----ELEMENTO DE CONTROL 1.2.A-----

- Completar el proceso de certificación.

b. Recomendaciones:

Sugerimos que el Titular de la Entidad asigne las funciones de identificación, análisis y evaluación de riesgos, así como su inclusión en los manuales de procedimientos, a las áreas específicas que sean competentes.

Así mismo, proponemos llevar a cabo reuniones de trabajo entre el personal directivo y operativo, para identificar problemas, puntos de riesgo y oportunidades de mejora en los principales procesos que se realizan en la Dependencia, definiendo formalmente en estas reuniones planes de acción para su atención oportuna.



D. TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL

Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 1.3.A	100.0%	Excelente
ELEMENTO DE CONTROL 1.3.B	80.0%	Muy Buena
ELEMENTO DE CONTROL 1.3.C	100.0%	Excelente
ELEMENTO DE CONTROL 1.3.D	100.0%	Excelente
TOTAL	95.0%	Excelente

Propuestas:

-----ELEMENTO DE CONTROL 1.3.A-----

- Ninguna.

-----ELEMENTO DE CONTROL 1.3.B-----

- Incluir la normatividad de control interno en las juntas de gobierno.

-----ELEMENTO DE CONTROL 1.3.C-----

- Sensibilizar al personal en general del sistema.

-----ELEMENTO DE CONTROL 1.3.D-----

- Debemos trabajar con la organización de implementar los sistemas de certificación del ISO.

E. CUARTA NORMA GENERAL: INFORMAR Y COMUNICAR

Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 1.4.A	100.0%	Excelente
TOTAL	100.0%	Excelente

Propuestas:

-----ELEMENTO DE CONTROL 1.4.A-----

- Ninguna.

F. QUINTA NORMA GENERAL: SUPERVISIÓN Y MEJORA CONTINUA

Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 1.5.A	20.0%	Deficiente
ELEMENTO DE CONTROL 1.5.B	20.0%	Deficiente
ELEMENTO DE CONTROL 1.5.C	20.0%	Deficiente
TOTAL	20.0%	Deficiente

Propuestas:

-----ELEMENTO DE CONTROL 1.5.A-----

- Nos encontramos en proceso de certificación ISO.



-----ELEMENTO DE CONTROL 1.5.B-----

- Implementar a cabalidad la normatividad de control interno dentro de la Dependencia.

-----ELEMENTO DE CONTROL 1.5.C-----

- Implementar a cabalidad la normatividad de control interno dentro de la Dependencia.

b. Recomendaciones:

Reforzar las funciones específicas de revisión sobre la marcha, para lo cual es de suma importancia el monitoreo permanente del personal a efectos de constatar que las actividades se están realizando debidamente y, en su caso, detectar y corregir oportunamente errores u omisiones.

Implementar un programa de evaluaciones internas, con la finalidad de prevenir y poder corregir a tiempo errores o desviaciones, mismos que pueden surgir, derivado del riesgo inherente de cualquier proceso.

Dar a conocer al personal responsable de las operaciones revisadas, los resultados de las evaluaciones internas y externas, con la finalidad de que además de que sean atendidas las observaciones, se realicen las adecuaciones necesarias a los controles internos establecidos, para evitar su recurrencia.



COMISIÓN ESTATAL DEL AGUA

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

NIVEL DIRECTIVO

La evaluación del Control Interno efectuada a la Comisión Estatal del Agua (CEA) se realizó a través del Sistema de Evaluación del Control Interno (SECI), con la participación de 21 servidores públicos los días del 1 al 5 de septiembre del 2017 a nivel directivo, utilizando como referencia técnica las Normas Generales de Control Interno para la Administración Pública Estatal (NGCI-APE) y las mejores prácticas en la materia.

La participación activa de los servidores públicos de la Comisión Estatal del Agua (CEA) posibilitó conocer la aplicación del control interno detallado en los siguientes capítulos.

I. NATURALEZA Y ALCANCE DE LA EVALUACIÓN

Al autoevaluar el Control Interno de la Comisión Estatal del Agua (CEA), se consideraron las actividades desarrolladas durante el periodo que comprende del 2016 basados en las siguientes normas:

- AMBIENTE DE CONTROL
- ACTIVIDADES DE CONTROL
- INFORMAR Y COMUNICAR
- SUPERVISIÓN Y MEJORA CONTINUA

La comprensión y revisión de los controles internos implementados para las principales actividades de la CEA se ejecutó en una reunión dirigida a compartir los conceptos, normas y elementos del sistema de control interno, analizar el contenido del cuestionario de evaluación y el método para calificar y valorar las respuestas, así como su análisis después de ser completadas. Se explicó el método utilizado para calificar el cuestionario y los criterios básicos empleados para validar las respuestas por cada norma.

Los comentarios, opiniones y sugerencias presentadas se realizaron en forma directa por los participantes de la CEA. Las calificaciones obtenidas, las propuestas de mejora y las recomendaciones son importantes para actualizar y mejorar el diseño, la aplicación y el funcionamiento del control interno de la CEA, dichos resultados se detallan en el siguiente capítulo.

II. RESULTADOS DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

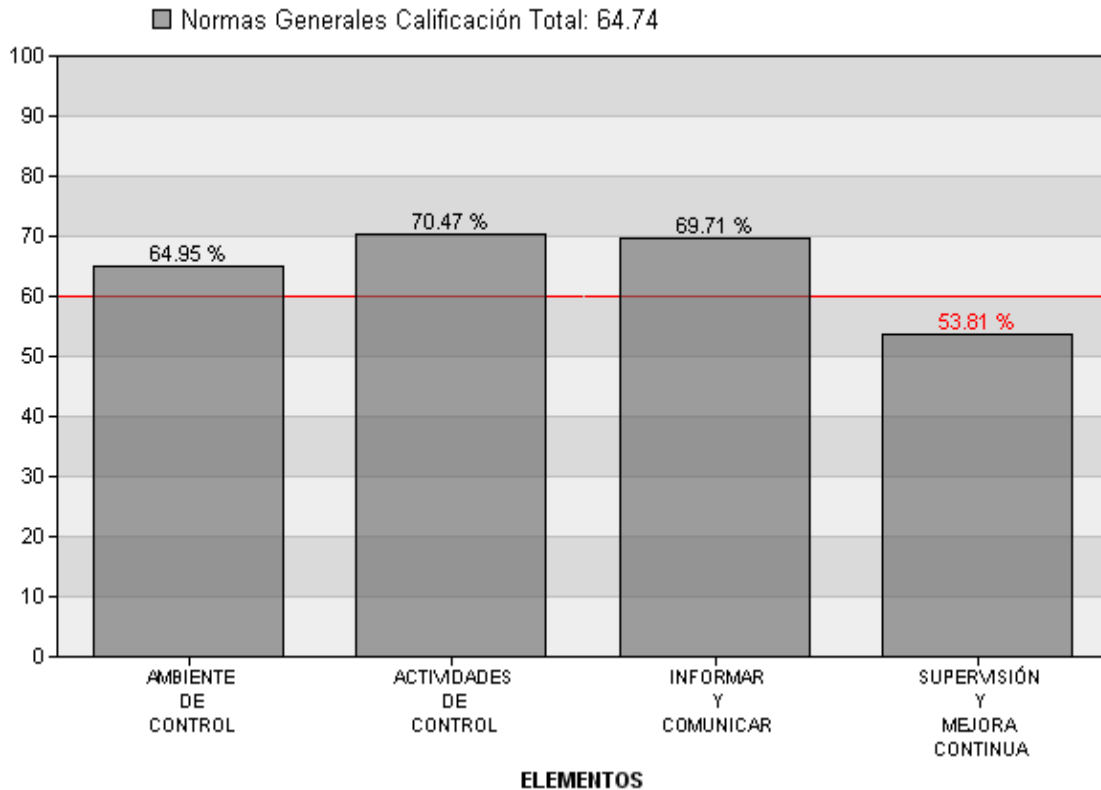
A. CALIFICACIÓN DEL CONTROL INTERNO

Los resultados globales del proceso de autoevaluación del Control Interno aplicado a la CEA, corresponden a 21 autoevaluaciones realizadas por servidores públicos a nivel directivo.

Calificación por Norma General:

Norma General	Grado de Cumplimiento	Calificación
AMBIENTE DE CONTROL	64.95%	Regular
ACTIVIDADES DE CONTROL	70.47%	Aceptable
INFORMAR Y COMUNICAR	69.71%	Regular
SUPERVISIÓN Y MEJORA CONTINUA	53.81%	Deficiente
TOTAL	64.74%	Regular

RESULTADOS POR ELEMENTOS DE CONTROL



La calificación global de la Comisión Estatal del Agua (CEA), se valoró con el 64.74% calificado como "Regular", por arriba del nivel mínimo aceptable que es de 60%, el cual es susceptible de mejoras.

En las normas generales, el de mayor grado de cumplimiento es "ACTIVIDADES DE CONTROL" con 70.47% y el de menor "SUPERVISIÓN Y MEJORA CONTINUA" con 53.81%.



B. PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL

Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.A	78.1%	Aceptable
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.B	68.57%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.C	28.57%	Deficiente
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.D	76.19%	Aceptable
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.E	73.33%	Aceptable
TOTAL	64.95%	Regular

Propuestas:

-----ELEMENTO DE CONTROL 2.1.A-----

- Actualizar conforme a las nuevas disposiciones legales y administrativas.
- Certificación de puestos, capacitación. Responsable: recursos humanos.
- Difusión permanente de las es estructuras organizacionales por correo electrónico u otros medios dirigida a los servidores públicos de todos los niveles, principalmente cuando ocurran cambios. Área responsable: Dirección de Recursos Humanos.
- Existe medición de la eficiencia de los procesos.
- Mejor difusión y una capacitación inicial.
- Que se realicen capacitaciones cada vez que se actualicen los Manuales Administrativos y que difunda el organigrama funcional utilizando impresiones o póster que pueden colocarse en pasillos o sitios estratégicos a la vista de los servidores públicos para que se familiaricen de forma inmediata con los cambios cuando éstos ocurran. Responsables de Ejecutarlas: Vocal Ejecutivo, todos los titulares de las Unidades Administrativas, Enlace de Calidad del SICAD (para Manuales) y Director de Recursos Humanos (estructuras organizacionales).
- Realizar capacitaciones constantemente así como cuando se llevan a cabo cambios en los manuales. Los responsables deben ser los titulares de cada dirección.
- Revisión de todos y cada uno de las descripciones de puesto, sus funciones y responsabilidades.
- Se acaba de migrar a otro nuevo sistema y está en proceso de mejora.
- El organigrama está autorizado por la junta de gobierno a diferencia del grado 2 que dice: están autorizadas por el titular.
- Poner los documentos de igual manera en una parte más accesible a todo el público.

-----ELEMENTO DE CONTROL 2.1.B-----

- Actualizar conforme a las necesidades y nuevas disposiciones de ley.
- Definir con precisión las funciones de los puestos, establecer el servicio civil de carrera.



- Es necesario actualizar la totalidad de perfiles y descripciones de puesto.
- En cuanto a los Perfiles de Puesto su Validación la lleva a cabo la Subsecretaria de Recursos Humanos otorga un ID, a cada Perfil y se demora en proporcionarlo, se pudiera usar un numero para identificarlos por el organismo que tuviera la validez necesaria.
- Imprimir las descripciones de puestos e imprimirse por cada responsable, para que cada quien conozca sus funciones y actualizarse por lo menos una vez al año.
- Impresión de las descripciones y entrega de la que corresponda a cada uno de los servidores públicos de la Comisión, para garantizar que tienen conocimiento pleno de sus responsabilidades y de la forma en la que se evaluará su desempeño mediante indicadores o los medidores de eficiencia que se señalan en cada descriptor.
- Las descripciones de puesto deberían imprimirse, firmarse por los involucrados y entregar al menos una copia simple al servidor público que ocupa cada puesto para tener el sustento administrativo y/o legal en el que están plasmadas las responsabilidades. No se ha realizado esta acción, porque desde junio de 2016 se enviaron a la Dirección de Desarrollo Organizacional de la Subsecretaria de Recursos Humanos del Estado para su revisión y aún se está en espera de la validación y asignación del ID, la cual sólo sirve como un registro estatal de los puestos existentes en la Administración Estatal, pero para fines operativos ese ID no es indispensable en la Comisión. Por lo tanto, independientemente de que Recursos Humanos del Estado asigne o no un ID a las descripciones de puesto que todavía no lo tienen, para la Comisión si es muy importante contar con los documentos impresos y con las firmas de los servidores públicos que ellas intervienen. Responsables de ejecutarlas: Director General de Administración y Finanzas y Director de Recursos Humanos.
- Necesario que se actualicen perfiles de puestos.
- Notificar cada vez que se realice una actualización.
- Que exista un seguimiento a los procesos.
- Darles una mayor difusión a estos documentos tanto interna como externamente.
- Evaluar las competencias adquiridas en las capacitaciones.

-----ELEMENTO DE CONTROL 2.1.C-----

- Actualización e implementación de estadística.
- Capacitación de personal y difusión interna.
- Creo se pudiera dar más seguimiento a este proyecto. buscando incentivar más al personal buscando que en esas área de mejora detectadas, se lleven a cabo brindando los medios para lograrlas.
- Debería de llevarse a cabo este tipo de evaluaciones.
- Debería implementarse la evaluación del clima laboral tal como efectuó durante el período 2007-2009 y que llegó incluso a documentarse como Instructivo para Evaluar la



Infraestructura y el Ambiente de Trabajo en el Manual de Instructivos de la Dirección de Servicios Generales. Independientemente de las evaluaciones que un momento dado pudiera retomar la Dirección de Desarrollo Organizacional de la Subsecretaría de Recursos Humanos del Estado, sería excelente que la Entidad retomará esta acción, aprovechando el antecedente del instructivo y la experiencia de lo realizado en 2015, ya que esta herramienta permite identificar las fortalezas y debilidades existentes en las relaciones laborales, infraestructura y ambiente físico de trabajo, con lo que sería posible establecer las medidas preventivas y/o correctivas necesarias para optimizar la operatividad y logro de objetivos institucionales.

- Hacer este tipo encuestas.
- Implementar una política de evaluación de clima organizacional que sea ejecutada por el área de RH.
- Iniciar con las evaluaciones y ver los pros y los contra que arrojan los resultados.
- Instrumentar este elemento de control por el área responsable de Recursos Humanos.
- Que se realice una evaluación por Dirección que identifique áreas de oportunidad, dar seguimiento y evaluar resultados.
- Realizar al menos una vez al año la evaluación de clima laboral para identificar debilidades referentes a las relaciones personales según líneas de mando, disponibilidad de recursos materiales, financieros, tecnológicos y espacios de trabajo adecuados que promuevan el desempeño eficiente del quehacer institucional.
- Se requiere difundir más el resultado de dichas evaluaciones y las acciones que desarrolla la dirección en base a los resultados de dichas evaluaciones.
- Dar difusión entre el personal de los resultados de las encuestas.
- Llevar a cabo encuestas mínimo una por año.
- Se realizó una sola encuesta, debe hacerse mínimo una al año.
- Sería muy conveniente empezar a aplicarlas por parte del área de Recursos Humanos.

-----ELEMENTO DE CONTROL 2.1.D-----

- Actualizar conforme a necesidades que se generen.
- Dar a conocer al personal los manuales de organización.
- Que exista mayor involucramiento de todos los empleados en la actualización.
- Se requiere revisar y actualizar las atribuciones y responsabilidades en base a las nuevas leyes.
- Se propone que solo haya un enlace de la secretaria de la Contraloría del Estado de Sonora para la revisión y validación de los manuales de cada dependencia, esto debido a que los criterios de revisión varían de persona a persona lo que conlleva a la no validación en un menor tiempo la actualización de los manuales



- Se requiere actualización en el manual de organización.
- Continuar con las actualizaciones cada que ocurra un cambio. Todas las direcciones generales.
- Dar mayor difusión a estos documentos y publicarlos en un área más visible para todos los ciudadanos, el área administrativa.
- Revisión de las actividades reales en cada puesto.

-----ELEMENTO DE CONTROL 2.1.E-----

- Actualización a manual de procedimientos.
- Actualización de manual de procedimientos y revisión continua para adecuar los procesos y políticas conforme a los cambios que ocurran en la operación, alcance y legislación que los rigen.
- Dar a conocer al personal el manual de operación y procedimientos.
- Notificar al personal cuando se realicen actualizaciones.
- Que exista una evaluación con respecto a su eficiencia y eficacia.
- Revisar los procedimientos actuales y verificar que en ellos ya esté considerado el análisis de riesgo para incluir las acciones de prevención o de mitigación convenientes.
- Revisar los procedimientos actuales y verificar que en ellos ya esté considerado el análisis de riesgo para incluir las acciones de prevención o de mitigación convenientes.
- Sin embargo, no me consta que se hubieran revisado, actualizados y modificado y validado los posibles cambios.
- Se propone que solo haya un enlace de la secretaria de la Contraloría del Estado de Sonora para la revisión y validación de los manuales de cada dependencia, esto debido a que los criterios de revisión varían de persona a persona lo que conlleva a la no validación en un menor tiempo la actualización de los manuales.
- Darles una mayor difusión, por el área de recursos humanos.

a. Opiniones de los participantes:

- A la fecha no se han realizado encuestas del clima organizacional.
- A la pregunta referente a las encuestas de clima laboral se le otorgó grado 1, lo que ocasiona que el promedio general del elemento Ambiente de Control esté por debajo del promedio mínimo requerido para no salir reprobado.
- Actualmente la CEA cuenta con 3 edificios, y estamos a la espera de reubicarnos para estar concentrados en uno solo, creo que por eso no se ha tomado mucho en cuenta esta actividad.



- Afecta lo referente a la encuesta del clima laboral.
- Existe mucha área de oportunidad de mejora.
- Quizá por la calificación que le di al punto "Aplica al menos una vez al año encuestas de clima organizacional, identifica áreas de oportunidad, determina acciones, da seguimiento y evalúa resultados", sin embargo si verifican el resultado del resto de los reactivos se darán cuenta que en realidad la Institución está bien y va bien y que el motivo de estas evaluaciones es precisamente detectar las áreas de oportunidad, y sé que existe un documento para evaluar el clima laboral sin embargo no es común que se aplique en la periodicidad indicada, así mismo en algún momento hace tiempo se aplicaron pero no se exponen a la luz pública los resultados obtenidos y las formas y/o acciones tomadas al efecto de favorecer los resultados.
- Se evaluó con 0 una de las preguntas ya que en casi 2 años no se ha realizado ninguna encuesta referente al clima laboral.
- las evidencias a las evidencias documentales solicitadas en los puntos, no se está seguro de que existan, ya que no hay una publicación que indique que el área que le corresponda cuenta con esos documentos.

b. Recomendaciones:

Actualizar los Manuales de Organización de manera que estén acordes a la Estructura Organizacional autorizada y a las atribuciones y responsabilidades establecidas en las leyes, reglamentos, y demás ordenamientos aplicables, así como, a los objetivos institucionales.

Establecer que una vez que el Área responsable de Recursos Humanos haya seleccionado a las personas aptas para cubrir algún puesto, proporcione los curriculums de los aspirantes al Jefe del Área solicitante para que sea considerada su opinión de cuál es el mejor acreditado para el puesto de acuerdo a las funciones que va a desempeñar.

Establecer mecanismos de estímulos y reconocimiento permanente del personal considerando el desempeño individual para su otorgamiento con el objeto de incentivarlo, motivarlo y contribuir a su desarrollo personal y profesional.

Se recomienda establecer un programa para la evaluación del desempeño del personal en el cual se considere entre otros puntos: Iniciativa, responsabilidad, capacidad organizativa, eficiencia, disposición, puntualidad, conocimiento del trabajo, disciplina y demás aspectos específicos de cada puesto que se consideren necesarios.

Aplicar periódicamente encuestas de clima organizacional, así mismo que el personal directivo tenga mayor interacción y comunicación con todas las áreas operativas de la Entidad, con el propósito de fomentar la comunicación, buscando siempre sensibilizar en forma permanente al personal sobre la importancia de su apoyo para la consecución de los objetivos de la Entidad.

Sugerimos que los manuales de procedimientos y de organización, políticas, reglamentos o cualquier normatividad existente, se actualicen y se difundan ampliamente;



C. TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL

Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 2.3.A	61.9%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 2.3.B	79.05%	Aceptable
ELEMENTO DE CONTROL 2.3.C	76.19%	Aceptable
ELEMENTO DE CONTROL 2.3.D	64.76%	Regular
TOTAL	70.47%	Aceptable

Propuestas:

-----ELEMENTO DE CONTROL 2.3.A-----

- Actualización en tiempo de las estructuras organizacionales por la DGAF y RH.
- Actualización y difusión oportuna entre el personal de la Entidad de estructuras organizacionales en las que se identifiquen los cambios. Responsables: Director General de Administración y Finanzas y Director de Recursos Humanos.
- Establecer un procedimiento adecuado que facilite el conocimiento acerca de la responsabilidad que corresponde para la ejecución de las actividades relevantes y operaciones y que servidor público está facultado para autorizarlas y ejecutarlas.
- Informe actualizado de esta acción.
- Implementar un control más estricto en cuanto a las bajas de los trabajadores dentro de los diferentes sistemas de Control que se lleva en este organismo.
- Informar oportunamente a todos los servidores públicos, sobre las situaciones de alta y baja de personal, para mantener vigente la línea de comunicación e interrelación con todas las áreas de la Comisión.
- Mejorar la capacitación al personal y la comunicación interna.
- Que se comunique puntualmente esta actividad a todos los miembros de la organización.
- Se gire comunicado a todas las direcciones generales informando a que personal que se le dio de baja, así como pedir al personal dado de baja una carta en la cual estipule claves y usuarios de sistemas que tenía bajo su cargo.
- Crear un sistema de control interno por parte del área de informática.
- Dar una mayor difusión a estos resultados.
- Retomar algún proceso que implique la responsabilidad de entrega formal de todos los bienes a la persona dada de baja.

-----ELEMENTO DE CONTROL 2.3.B-----

- Dar a conocer los programas de trabajo y sus alcances.



- Quizá es un requerimiento actual, revisar y crear una nueva matriz de indicadores basados en resultados.
- Que fuera el registro mensual.
- Que se informen las metas a cumplir a todo el personal, para que participe de forma efectiva en su cumplimiento.
- Dar una mayor difusión a los resultados de las revisiones.
- Entrega de recursos en periodos establecidos y no extemporáneos como suele ocurrir.

-----ELEMENTO DE CONTROL 2.3.C-----

- Continuar con los reportes.
- Dar a conocer donde se puede encontrar esta información.
- Evaluar periódicamente los avances y alcances de los programas.
- Que se registre mensualmente.
- Se cumple con los requerimientos de la norma.
- Certificar los procesos de control y evaluación de las áreas.

-----ELEMENTO DE CONTROL 2.3.D-----

- Certificación en un ISO 9001 2015.
- Continuar con el proceso de implementación de un sistema de control de calidad para integrar controles y estándares de calidad. Responsables de ejecutarla: todos los servidores públicos de la Comisión.
- Establecer y dar a conocer los estándares de calidad.
- Quizá debiera existir una encuesta aparte para ser aplicada a la población beneficiada de una obra., sin embargo esto debe ser bien analizado.
- Realizar evaluaciones por lo menos 2 veces al año y ver los resultados obtenidos. Direcciones generales.
- Se continué en actualización según la norma de calidad ISO-9001.
- Llevar a cabo estas evaluaciones en periodos más cortos, cada mes por lo menos.
- Presupuesto para la atención de solicitudes externas.

a. Opiniones de los participantes:

- Con la finalidad de contribuir con las actividades de control se está implementando en la institución la certificación en ISO con la finalidad de estandarizar los procedimientos en



apego a la normatividad aplicable y con esto lograr la Eficiencia y Eficacia en los procesos administrativos a cargo del personal de la Dependencia.

- Existe una oportunidad de mejora considerable.

b. Recomendaciones:

Es necesario que las actividades y/o transacciones más relevantes sean realizadas por el personal al que le fueron asignadas esas responsabilidades dentro de su competencia y que estas les sean debidamente comunicadas a las personas o áreas autorizadas con lo cual se asegura que solo se llevan adelante tareas y transacciones validadas por la alta dirección; así mismo, se deben cancelar oportunamente todos los accesos a espacios físicos y a sistemas, al personal con funciones de autorización que haya causado baja.

Difundir a todo el personal las políticas de la Dependencia encaminadas a promover el cumplimiento de objetivos, creando conciencia de la importancia de la colaboración de cada uno de ellos para el logro eficiente de los objetivos.

En relación a los indicadores de gestión, es necesario comunicarlos oportunamente a las áreas responsables de su cumplimiento y monitorearlos en forma permanente; así mismo retroalimentar con los resultados al personal que muestre interés en conocer el desempeño de la Dependencia durante el ejercicio y en forma comparativa con otros ejercicios.

Se deben revisar y en su caso actualizar, el marco jurídico administrativo, atribuciones, organización, objetivos, funciones y establecer los mecanismos necesarios para verificar que las áreas actúen conforme a los manuales.

D. CUARTA NORMA GENERAL: INFORMAR Y COMUNICAR

Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.A	76.19%	Aceptable
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.B	74.29%	Aceptable
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.C	65.71%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.D	73.33%	Aceptable
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.E	59.05%	Deficiente
TOTAL	69.71%	Regular

Propuestas:

-----ELEMENTO DE CONTROL 2.4.A-----

- Esta información está disponible para cualquier personal de la CEA que lo solicite.
- Establecer un sistema de evaluación de resultados.
- Me gustaría que se conociera más internamente por Dirección General los logros y Avances en cuanto a metas y objetivos, se me ocurre una reunión cada tres meses.
- Que se den a conocer los resultados de lo que se registra en los Sistemas de Información y que grado de eficiencia y eficacia se obtiene.
- Se siga en constante actualización y se capacite a personal para la buena utilización de esta herramienta.



- Dar mayor difusión a los resultados de las revisiones.

-----ELEMENTO DE CONTROL 2.4.B-----

- Al igual que en todas las áreas se presenta avance trimestral al respecto.
- Continuar con la información en tiempo y forma.
- Que las áreas operativas tengan mayor control de sus presupuestos.
- Crear un sistema de control Interno por parte del Área administrativa.
- Dar capacitación a todo el personal para el aprovechamiento de la información resultante de las revisiones.

-----ELEMENTO DE CONTROL 2.4.C-----

- Más capacitación respecto a las nuevas leyes de transparencia.
- Sistema informático que incluya todas las áreas.
- Se proporcione capacitación continua de las disposiciones legales y administrativas aplicables.
- Continuar aplicando la normatividad vigente.
- Dar mayor difusión de los resultados al público en general de una manera más amigable y transparente.
- La CEA está implementado su sistema de calidad ISO a fin de entre otros, la información cumpla con las disposiciones legales y administrativas.
- Que se establezcan medidas al respecto.

-----ELEMENTO DE CONTROL 2.4.D-----

- De no existir registro de acuerdos, establecerlo darle seguimiento y evaluarlo.
- Mantener la misma dinámica de documentar las reuniones y dar seguimiento a lo acordado.
- Pudiera difundirse un informativo semanal o quincenal según se requiera con este tipo de información y resultados al interior de la CEA.
- Que exista el elemento de mejora continua.

-----ELEMENTO DE CONTROL 2.4.E-----



- Continuar con la revisión del buzón.
- Establecer un sistema que capte las quejas y denuncias.
- Existencia de registro.
- Implementar un sistema de información acerca de las quejas que se exponen.
- Mayor involucramiento de los empleados en este tipo de acciones.
- Que se dé a conocer a todos los servidores públicos la forma en que opera el sistema de quejas y denuncias.
- Dar mayor difusión de estos instrumentos para que el público en general sepa de qué manera puede poner sus quejas o denuncias de una institución.
- Definir como aterrizar este control que aportara una buena manera de relacionarnos con el público con el que interactuamos.

a. Opiniones de los participantes:

- Hay mucho que mejorar en todos los aspectos.

b. Recomendaciones:

Dar a conocer a todo el personal la situación de la gestión en que se encuentran, con la finalidad de mantenerlo informado de los objetivos logrados mediante el esfuerzo que realizan todos en conjunto y motivarlo a una actitud de colaboración.

Realizar las gestiones necesarias para que sus sistemas proporcionen información contable y programático-presupuestal oportuna, suficiente y confiable.

Establecer mecanismos tendientes a asegurar que la información generada cumpla con las disposiciones legales y administrativas aplicables y que su presentación se realice con la oportunidad requerida.

Establecer mecanismos apropiados para el registro y seguimiento de los acuerdos y compromisos generados, en las reuniones del cuerpo Directivo, Comités y otros grupos de trabajo de la Institución.

Fomentar la denuncia interna para mejorar la Institución, a través de la creación de buzones u otro mecanismo para captar sugerencias, quejas y denuncias.

E. QUINTA NORMA GENERAL: SUPERVISIÓN Y MEJORA CONTINUA

Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 2.5.A	63.81%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 2.5.B	43.81%	Deficiente
TOTAL	53.81%	Deficiente

Propuestas:



-----ELEMENTO DE CONTROL 2.5.A-----

- Capacitar al personal en este tema.
- Capacitar al personal en diferentes aspectos que tienen que ver con sus actividades así como su desarrollo laboral.
- Establecer otros mecanismos para evaluar eficiencia y productividad del personal.
- Formalizar las actividades por medio de minutas.
- Mayor coordinación con todas las áreas.
- Que se establezcan nuevos elementos o mecanismos para el monitoreo de productividad y medidores de eficiencia.
- Se trabaja en actualizar y validar los procedimientos actuales.
- Sistema informático que controle las áreas.
- Dar mayor capacitación al personal de la Comisión con el objeto de mejorar constantemente en este rubro.
- Realizar minutas o agendas de trabajo para formalizar más este proceso de supervisión.

-----ELEMENTO DE CONTROL 2.5.B-----

- Actualmente se está trabajando en la certificación del ISO.
- Conformar el comité de Control Interno.
- Establecer un sistema que diagnostique y mejore el control interno.
- Implementar análisis de riesgos.
- Mayor coordinación entre las áreas operativas y en el órgano de control en acciones preventivas.
- Pues se espera que para finales de septiembre la Comisión Estatal del Agua quede certificada bajo las normas del sistema ISO 9000.
- Realiza de nuevo con mayor detalle, el análisis de riesgo efectuado sobre los procedimientos para verificar que se hayan identificado todos los elementos de riesgo y las acciones para su mitigación.
- Realizar el análisis de riesgo a la brevedad posible, para manejarlo como un factor implícito dentro de los procedimientos para mitigar los impactos de su probable ocurrencia.
- Dar mayor difusión a los resultados de las revisiones realizadas por las diferentes instancias fiscalizadoras.

a. Opiniones de los participantes:



- Existen muchas áreas de oportunidad de mejoras en todos los aspectos.
- Se está trabajando y próximamente se va a tomar protesta al comité de Control interno, sin embargo aún no existe y por lo tanto no hay un plan de trabajo y seguimiento y revisión del mismo.
- Existen identificados todos los procesos y estamos por implementarlos para ir eliminando los posibles errores que se presenten.

b. Recomendaciones:

Reforzar las funciones específicas de revisión sobre la marcha, para lo cual es de suma importancia el monitoreo permanente el personal a efectos de constatar que las actividades se están realizando debidamente y, en su caso, detectar y corregir oportunamente errores u omisiones.

Dar a conocer al personal responsable de las operaciones revisadas, los resultados de las evaluaciones internas y externas, con la finalidad de que además de que sean atendidas las observaciones, se realicen las adecuaciones necesarias a los controles internos establecidos, para evitar su recurrencia.



COMISIÓN ESTATAL DEL AGUA

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

NIVEL OPERATIVO

La evaluación del Control Interno efectuada a la Comisión Estatal del Agua (CEA) se realizó a través del Sistema de Evaluación del Control Interno (SECI), con la participación de 41 servidores públicos los días del 1 al 5 de septiembre del 2017 a nivel operativo, utilizando como referencia técnica las Normas Generales de Control Interno para la Administración Pública Estatal (NGCI-APE) y las mejores prácticas en la materia.

La participación activa de los servidores públicos de la Comisión Estatal del Agua (CEA) posibilitó conocer la aplicación del control interno detallado en los siguientes capítulos.

I. NATURALEZA Y ALCANCE DE LA EVALUACIÓN

Al autoevaluar el Control Interno de la Comisión Estatal del Agua (CEA), se consideraron las actividades desarrolladas durante el periodo que comprende del 2016 basados en las siguientes normas:

- AMBIENTE DE CONTROL
- ACTIVIDADES DE CONTROL
- INFORMAR Y COMUNICAR

La comprensión y revisión de los controles internos implementados para las principales actividades de la CEA se ejecutó en una reunión dirigida a compartir los conceptos, normas y elementos del sistema de control interno, analizar el contenido del cuestionario de evaluación y el método para calificar y valorar las respuestas, así como su análisis después de ser completadas. Se explicó el método utilizado para calificar el cuestionario y los criterios básicos empleados para validar las respuestas por cada norma.

Los comentarios, opiniones y sugerencias presentadas se realizaron en forma directa por los participantes de la CEA. Las calificaciones obtenidas, las propuestas de mejora y las recomendaciones son importantes para actualizar y mejorar el diseño, la aplicación y el funcionamiento del control interno de la CEA, dichos resultados se detallan en el siguiente capítulo.

II. RESULTADOS DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

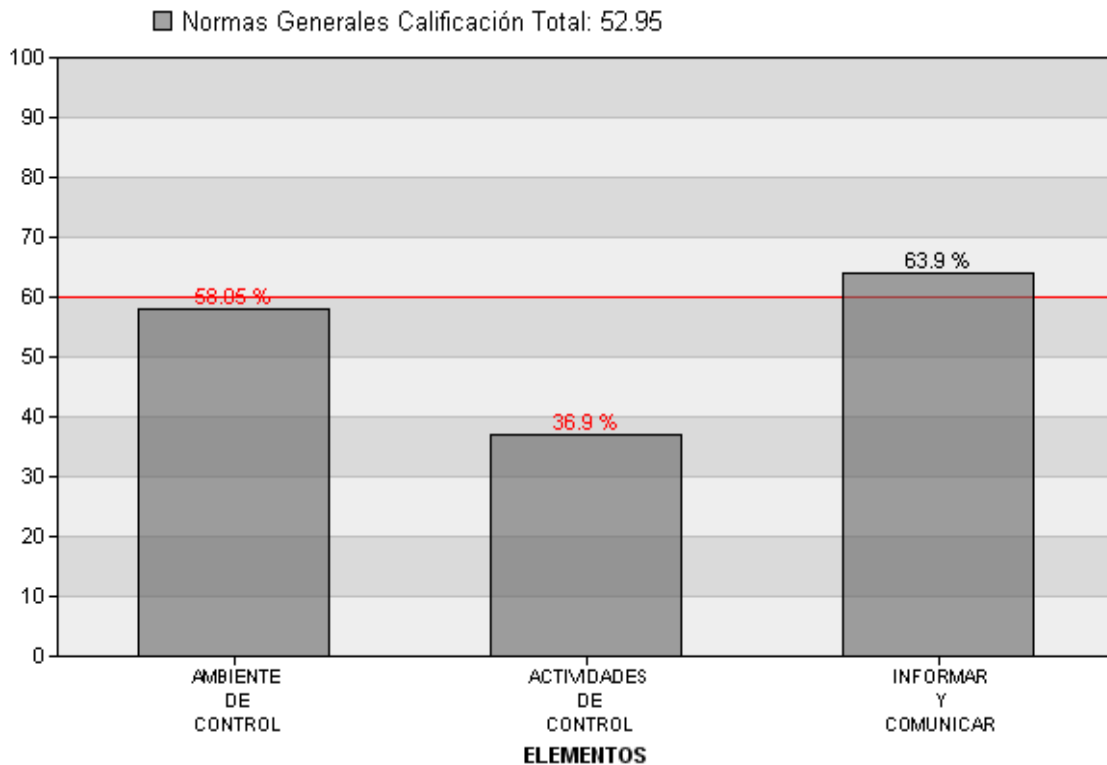
A. CALIFICACIÓN DEL CONTROL INTERNO

Los resultados globales del proceso de autoevaluación del Control Interno aplicado a la CEA, corresponden a 41 autoevaluaciones realizadas por servidores públicos a nivel operativo.

Calificación por Norma General:

Norma General	Grado de Cumplimiento	Calificación
AMBIENTE DE CONTROL	58.05%	Deficiente
ACTIVIDADES DE CONTROL	36.9%	Deficiente
INFORMAR Y COMUNICAR	63.9%	Regular
TOTAL	52.95%	Deficiente

RESULTADOS POR ELEMENTOS DE CONTROL



La calificación global de la Comisión Estatal del Agua (CEA), se valoró con el 52.95% calificado como "Deficiente", por debajo del nivel mínimo aceptable que es de 60%, el cual es susceptible de mejoras.

En las normas generales, el de mayor grado de cumplimiento es "INFORMAR Y COMUNICAR" con 63.9% y el de menor "ACTIVIDADES DE CONTROL" con 36.9%.

B. PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL

Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 3.1.A	58.54%	Deficiente
ELEMENTO DE CONTROL 3.1.B	57.56%	Deficiente
TOTAL	58.05%	Deficiente

Propuestas:

-----ELEMENTO DE CONTROL 3.1.A-----

- Actualizar el manual de organización ya que hay actividades que se hacen y que no están plasmadas en el documento.
- Actualizar y difundir entre el personal de la Institución.
- Brindar capacitación para el personal ya que NO ESTA BIEN DIFUNDIDO, y actualizarlo ya que es del 2007.
- Dar capacitación.
- Dar seguimiento y cumplimiento a los manuales de operación de la institución.
- Difusión por parte de Dirección General para conocimiento de todo el personal.
- Efectuar reuniones internas con el personal, para buscar la mejora continua.
- Inducción al personal.
- Llevar a cabo la actualización conforme nombramiento o puesto.
- Los manuales que se manejan no están actualizados, sugiero que sean más recientes.

- Mostrar a tiempo los manuales de organización.
- Mayor difusión de los manuales de organización.
- Propondría efectuar reuniones con personal y directivo de cada área para buscar dar seguimiento a las funciones.
- Que se lleve a cabo la actualización conforme puestos y/o nombramiento.
- Actualmente el manual de procedimientos se encuentra en proceso de actualización.
- Con respecto a las funciones del personal, en la gran mayoría de los casos, no se realizan conforme a la descripción de su puesto.
- Programa de inducción al personal de nuevo ingreso.
- Que cada año se esté actualizando.
- Área de planeación y desarrollo.



-----ELEMENTO DE CONTROL 3.1.B-----

- Actualización en base a nombramientos o puesto.
- Actualizar para incluir todas las funciones.
- Actualización de manuales conforme puesto y/o nombramiento.
- Actualización del Manual y revisión por parte de la Secretaría de la Contraloría General del Estado.
- Actualizar el Manual ya que algunas funciones no se encuentran en el mismo.
- Dar seguimiento a las funciones del personal para verificar que cumplan conforme a lo establecido.
- Difusión de información para todo el personal.
- Efectuar reuniones internas, para actualización de acuerdo a los cambios que se presente en las leyes que correspondan.
- Estandarizar los formatos.
- Mayor difusión de los manuales.
- Que sean autorizados por la Contraloría y a su vez publicado en la página del SICAD.
- Tengo entendido que están en proceso de validación.
- Una vez actualizado y autorizado sea difundido al personal de la CEA.
- Actualmente se encuentra en proceso de mejoramiento o actualización.
- Autorizados por Contraloría y así poder verificar en SICAD.
- Explicación a personal de nuevo ingreso.
- Que se autorizasen por la Contraloría.
- Se debe de actualizar ya que hay procedimientos que no están plasmados en el manual.
- Área de planeación y desarrollo.

a. Opiniones de los participantes:

- Considero importante desarrollar más estrategias para ejecutar y medir el elemento de control de los procesos.
- Existe conocimiento y disposición del personal para llevar a cabo los procedimientos, lo que considero que hay que hacer es, hacer del conocimiento de todo el personal involucrado la información relativa a estas normas.
- Los manuales de procedimiento existen, pero estimo que no se asegura su cumplimiento.



- No han sido aprobados por parte de la Contraloría y no es posible que a la fecha podamos consultarlos en la página del SICAD.
- Se puede observar que los manuales a los que estamos obligados no están actualizados, los que están vigentes son del 2007 y por lo tanto ya se encuentran obsoletos para los tiempos que estamos viviendo con las nuevas normas y actualizaciones.
- Con respecto al manual de operación, los cuales si se encuentran institucionalizados, más en el día a día, nuestras funciones pueden variar según las necesidades de la dependencia.
- Introducción a los procedimientos del área y explicación (breve) de otras áreas para un mejor entendimiento de la operación del organismo.

b. Recomendaciones:

Es necesario que las funciones se realicen conforme a las responsabilidades asignadas en el Manual y que los Titulares de las Unidades Administrativas actúen siempre dentro de los límites de su responsabilidad, evitando con ello posibles conflictos entre áreas a la vez que se fomenta el orden y la división de trabajo.

Asegurarse de que el personal realice las operaciones conforme al Manual de Procedimientos, uniformando así el cumplimiento de rutinas de trabajo y evitando con ello su alteración arbitraria con lo cual se aumente la eficiencia y productividad de los empleados.

C. TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL

Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.A	60.98%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.B	63.9%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.C	57.56%	Deficiente
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.D	54.63%	Deficiente
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.E	48.78%	Deficiente
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.F	20.0%	Deficiente
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.G	0.0%	Deficiente
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.H	20.0%	Deficiente
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.I	20.0%	Deficiente
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.J	40.0%	Deficiente
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.K	20.0%	Deficiente
TOTAL	36.9%	Deficiente

Propuestas:

-----ELEMENTO DE CONTROL 3.3.A-----

- Buscar que se actualicen en el aspecto tecnológico.
- Conseguir el equipo necesario para llevar cabo esta actividad del a mejor manear posible.
- Cumplir con seguimiento de manuales de la institución.

- Difusión de los procedimientos para hacer más eficiente la comunicación entre las diferentes áreas de la CEA.
- Estandarizar formatos.
- Falta documentar de manera oficial la información. Así como establecer si hace falta este tipo de mecanismos.
- Homologar y unificar las plataformas digitales.
- Mejoras en el procedimiento de nuevos cursos.
- Que habilitaran un mejor lugar para resguardo de archivos.
- Realizar análisis y evaluación de documentos y registros que se llevan actualmente.
- Un archivo de mayor tamaño, para la mejor colocación de los archivos guardados.
- Contar con más área para el resguardo de documentos.
- Debería contemplarse en una plataforma digital el ingresar los controles.
- Que le den al personal una mayor capacitación.
- Registrar y autorizar las funciones para su autorización y formalización.

-----ELEMENTO DE CONTROL 3.3.B-----

- Actualización constante y crear sistema digitalización.
- Actualmente se encuentra en proceso de mejora.
- Están documentadas algunas operaciones, pero no todas las importantes.
- Establecer un procedimiento para la distribución de responsabilidades, Dirección.
- La mejora podría ser para estos casos que se pudiera vincular los informes de manera digital y que estos se fueran generando de manera automática.
- Promover el conocimiento de estas operaciones.
- Que exista mayor capacitación para el personal.
- Responsable de Ejecutarlas: Director de Recursos Humanos y Jefe de Nóminas.
- Revisión documental a los procesos.
- Trabajar en las actualizaciones para ser más eficientes.
- Desconocimiento de algunas áreas.
- Digitalizar todo el archivo.



- Registrar y evidenciar las funciones para su consulta y análisis.
- Áreas administración, finanzas, técnicas.

-----ELEMENTO DE CONTROL 3.3.C-----

- Coordinación entre áreas para mejor operación.
- Difusión a todas las áreas de las actividades realizadas por recursos humanos, director de recursos humanos.
- Los responsables dentro del Área de Recursos Humanos: Directora de Recursos Humanos y Jefe de Nóminas.
- Mayor control sobre las operaciones de materiales.
- Mayor coordinación entre áreas para evitar errores u omisiones en los soportes.
- Mejoras continuas.
- Mayor difusión a las áreas generales sobre los procedimientos de las áreas en las cuales el personal no se encuentra adscrito.
- RENOVAR aquellos equipos que presentan más de 5 años de uso y hacer un listado de los que se requieren para las actividades que realizamos.
- Se lleve más control sobre las operaciones de materiales y tecnológicos.
- Dar a conocer las operaciones de recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos, están soportadas con la documentación pertinente.
- Registrar para su consulta en el portal de la Comisión Estatal del Agua.

-----ELEMENTO DE CONTROL 3.3.D-----

- Buscar la actualización constante e implementar sistema tecnológico.
- Creación de un espacio de almacenamiento adecuado en Hermosillo que sirva para resguardar materiales y equipos en caso necesario.
- Definir espacios para llevar a cabo estas actividades.
- Mejoras en espacios para salvaguardar los bienes y documentación confidencial.
- Que cada personal directivo se haga responsable de generar la información que le compete y que esta sea bajada en tiempo a los mandos inferiores con la debida información.
- Responsable: Dirección de Servicios Generales para equipo y mobiliario.
- Todo el personal de la dependencia continuar con su cumplimiento.



- Adecuar los Espacios para localizar a todos en un mismo edificio y evitar retrasos y problemas operativos derivados de no estar todos concentrados en un mismo edificio.
- Propuesta de tener más área o espacios para el resguardo de documentación.
- Registrar los expedientes en el portal de la CEA www.ceasonora.gob.mx para su consulta rápida.

-----ELEMENTO DE CONTROL 3.3.E-----

- Actualizar el Manual.
- Apoyar al personal con un mayor difumino y realización de cursos inherentes al puesto que tienen.
- Certificarnos ante ISO y así poder tener una mejora continua.
- Considero que se deben de actualizar estos estándares y ponerles un poco más de atención.
- Continuar con estos controles.
- Continuar con la actualización de norma ISO-9001.
- Formalizar los controles.
- Falta cerrar el ciclo con retro alimentación de los clientes para evaluar las actividades.
- Mayor difusión de los instrumentos de control, directores.
- Se está en proceso de un sistema de calidad.
- Se está trabajando en la implementación de un sistema de calidad interno.
- Seguir con la evaluación para validación de año con año.
- Sistemas informativos y modificaciones a los existentes.
- Realizar verificaciones constantes a los resultados del personal.

-----ELEMENTO DE CONTROL 3.3.F-----

- Faltan elementos de control de licencias de software instalado.

-----ELEMENTO DE CONTROL 3.3.G-----

- Al momento no existe un plan de contingencias. Responsable: Departamento de TI.



-----ELEMENTO DE CONTROL 3.3.H-----

- Faltan programas de seguridad, actualización y mantenimientos preventivos de hardware y software.

-----ELEMENTO DE CONTROL 3.3.I-----

- Formalizar la documentación.

-----ELEMENTO DE CONTROL 3.3.J-----

- Adoptar mejores prácticas o estándares internacionales.

-----ELEMENTO DE CONTROL 3.3.K-----

- Formalizar adecuadamente el procedimiento.

a. Opiniones de los participantes:

- Existen muchas áreas de oportunidad y amenazas muy poco significativas en las cuales se puede mejorar para lograr un nivel de calidad superior en las actividades que se realizan.
- Porque la entidad se encuentra en proceso de la implementación para poder valorar con mayor calidad los procesos y resultados.
- Se está en proceso de implementación un sistema de control de calidad (ISO), buscando la mejora continua.
- Si, considero que deben ser actualizados los documentos de registro, los procedimientos, los manuales de organización ya que estos no han sido ni actualizados ni debidamente difundidos entre los usuarios, hay mucha desinformación al respecto, no se ha tenido la suficiente atención de estos detalles con el personal yo considero.

b. Recomendaciones:

Diseñar e implementar mecanismos de control para las distintas actividades, recomendando entre otros, registros, autorizaciones, revisiones, resguardo de archivos, bitácoras de control, alertas y bloqueos de sistemas y distribución de funciones.

Registrar y soportar las operaciones relevantes con documentación clasificada, organizada y debidamente resguardada para su consulta.

Soportar las operaciones de recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos con la documentación pertinente y suficiente; y en el caso de omisiones errores, desviaciones o insuficiente soporte documental se aclare y corrija con oportunidad.

Crear los espacios y medios necesarios para asegurar y salvaguardar los bienes, incluyendo el acceso restringido al efectivo, inventarios, mobiliario y equipo u otros que pueden ser vulnerables al riesgo de pérdida, uso no autorizado, actos de corrupción, errores y fraudes.



Implementar controles tendientes a garantizar que los servicios sean brindados con estándares de calidad.

Elaborar un plan de contingencias que dé continuidad a la operación de sus sistemas informáticos y de la Institución, en el que se incluyan procedimientos de respaldo y recuperación de datos y otra información almacenada en servidores y otros centros de información de la Institución.

Desarrollar e implementar un programa de mantenimiento preventivo de los equipos informáticos y programas (Software) en ellos instalados, incluyendo sistemas operativos, antivirus y demás paquetes informáticos.

D. CUARTA NORMA GENERAL: INFORMAR Y COMUNICAR

Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 3.4.A	63.9%	Regular
TOTAL	63.9%	Regular

Propuestas:

-----ELEMENTO DE CONTROL 3.4.A-----

- Analizar el aspecto de manejo y archivo de información generada por el área.
- Contar con un sistema automatizado y práctico para control y registro de los recursos financieros.
- Contar un sistema automatizado y actualizado a las demandas actuales.
- Continuar con la elaboración de esta documentación y capacitación.
- Faltan programas de verificación de confiabilidad.
- Implementar nuevos sistemas que sean más eficientes y eficaces, para el respaldo y manejo de información.
- Mantener vigentes los manuales y procedimientos que nos aplican.
- Se requiere de espacio de archivo de trámite en cada oficina, para resguardar la información, director de servicios generales.

a. Opiniones de los participantes:

- Hacer del conocimiento de todo el personal las actividades llevadas a cabo por el área e involucrarlos para hacerlas de manera más eficiente

b. Recomendaciones:

Establecer los mecanismos necesarios a fin de que la información que se genere sea oportuna, confiable, suficiente y pertinente.





RESUMEN DE RESULTADOS-MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO COMISIÓN ESTATAL DEL AGUA

Autoevaluación: del 01 al 05 de septiembre de 2017

NIVEL: ESTRATÉGICO		Calificación General: 58.6
PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL		
Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.A	60.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.B	40.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.C	40.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.D	20.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.E	60.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.F	80.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.G	80.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.H	100.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.I	60.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.J	40.00%	58.00%
SEGUNDA NORMA GENERAL: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS		
Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 1.2.A	20.00%	20.00%
TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL		
Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 1.3.A	100.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.3.B	80.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.3.C	100.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.3.D	100.00%	95.00%
CUARTA NORMA GENERAL: INFORMAR Y COMUNICAR		
Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 1.4.A	100.00%	100.00%
QUINTA NORMA GENERAL: SUPERVISIÓN Y MEJORA CONTINUA		
Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 1.5.A	20.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.5.B	20.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.5.C	20.00%	20.00%

Calificación General: 58.6

NIVEL: DIRECTIVO		Calificación General: 64.74
PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL		
Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.A	78.10%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.B	68.57%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.C	28.57%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.D	76.19%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.E	73.33%	64.95%
TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL		
Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 2.3.A	61.90%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.3.B	79.05%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.3.C	76.19%	

ELEMENTO DE CONTROL 2.3.D	64.76%	70.47%
CUARTA NORMA GENERAL: INFORMAR Y COMUNICAR		
Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.A	76.19%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.B	74.29%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.C	65.71%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.D	73.33%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.E	59.05%	69.71%
QUINTA NORMA GENERAL: SUPERVISIÓN Y MEJORA CONTINUA		
Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 2.5.A	63.81%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.5.B	43.81%	53.81%
Calificación General: 64.74		

NIVEL: OPERATIVO		Calificación General: 52.95
PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL		
Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 3.1.A	58.54%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.1.B	57.56%	58.05%
TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL		
Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.A	60.98%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.B	63.90%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.C	57.56%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.D	54.63%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.E	48.78%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.F	20.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.G	0.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.H	20.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.I	20.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.J	40.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.K	20.00%	36.90%
CUARTA NORMA GENERAL: INFORMAR Y COMUNICAR		
Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 3.4.A	63.90%	63.90%
Calificación General: 52.95		



REPORTE POR ELEMENTO DE CONTROL

COMISIÓN ESTATAL DEL AGUA

Autoevaluación: del 01 al 05 de septiembre de 2017

ESTRATEGIC

Nivel. Norma y Elemento de Control	Descripción	Frecuencia de Respuestas	Porcentaje de Respuestas
PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL			
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.A	La misión, visión, objetivos y metas institucionales, están alineados al Plan Estatal de Desarrollo y a los Programas Sectoriales, Institucionales y Especiales		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	1	100%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	0	0%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	0	0%
Porcentaje de Cumplimiento		60%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.B	El personal de la Institución conoce y comprende la misión, visión, objetivos y metas Institucionales		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	1	100%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	0	0%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	0	0%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	0	0%
Porcentaje de Cumplimiento		40%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.C	Existe, se actualiza y difunde un Código de Ética y/o Código de Conducta de la APE		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	1	100%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	0	0%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	0	0%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	0	0%
Porcentaje de Cumplimiento		40%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.D	Se diseñan, establecen y operan los controles con apego al Código de Ética y/o al Código de Conducta;		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	1	100%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	0	0%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	0	0%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	0	0%

Porcentaje de Cumplimiento		20%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.E	Se promueve e impulsa la capacitación y sensibilización de la cultura de autocontrol y administración de riesgos y se evalúa el grado de compromiso institucional en esta materia;		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	1	100%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	0	0%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	0	0%
Porcentaje de Cumplimiento		60%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.F	Se efectúa la planeación estratégica institucional como un proceso sistemático con mecanismos de control y seguimiento, que proporcionen periódicamente información relevante y confiable para la toma oportuna de decisiones;		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	0	0%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	1	100%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	0	0%
Porcentaje de Cumplimiento		80%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.G	Existen, se actualizan y difunden políticas de operación que orientan los procesos al logro de resultados;		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	0	0%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	1	100%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	0	0%
Porcentaje de Cumplimiento		80%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.H	Se utilizan Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC's) para simplificar y hacer más efectivo el control		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	0	0%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	0	0%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	1	100%
Porcentaje de Cumplimiento		100%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.I	Se cuenta con un sistema de información integral y preferentemente automatizado que, de manera oportuna, económica, suficiente y confiable, resuelve las necesidades de seguimiento y toma de decisiones;		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	1	100%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	0	0%

	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	0	0%
Porcentaje de Cumplimiento		60%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.J	Los servidores públicos conocen y aplican la normatividad en materia de Control Interno.		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	1	100%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	0	0%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	0	0%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	0	0%
Porcentaje de Cumplimiento		40%	
SEGUNDA NORMA GENERAL: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS			
ELEMENTO DE CONTROL 1.2.A	Existe y se realiza la administración de riesgos en apego a las etapas mínimas del proceso, establecidas en la normatividad en materia de Control Interno		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	1	100%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	0	0%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	0	0%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	0	0%
Porcentaje de Cumplimiento		20%	
TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL			
ELEMENTO DE CONTROL 1.3.A	Los Comités institucionales, de alta Dirección o el Órgano de Gobierno funcionan en los términos de la normatividad que en cada caso resulte aplicable		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	0	0%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	0	0%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	1	100%
Porcentaje de Cumplimiento		100%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.3.B	El Cuerpo Directivo o, en su caso, el Órgano de Gobierno analiza y da seguimiento a los temas relevantes relacionados con el logro de objetivos y metas institucionales, el Sistema de Control Interno Institucional, la administración de riesgos, la auditoría interna y externa, en los términos de la normatividad en materia de Control Interno		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	0	0%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	1	100%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	0	0%
Porcentaje de Cumplimiento		80%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.3.C	Se establecen los instrumentos y mecanismos que miden los avances y resultados del cumplimiento de los objetivos y metas institucionales y analizan las variaciones		

	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	0	0%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	0	0%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	1	100%
Porcentaje de Cumplimiento		100%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.3.D	Se establecen los instrumentos y mecanismos para identificar y atender la causa raíz de las observaciones determinadas por las diversas instancias de fiscalización, a efecto de abatir su recurrencia		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	0	0%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	0	0%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	1	100%
Porcentaje de Cumplimiento		100%	
CUARTA NORMA GENERAL: INFORMAR Y COMUNICAR			
ELEMENTO DE CONTROL 1.4.A	Se cuenta con información periódica y relevante de los avances en la atención de los acuerdos y compromisos de las reuniones del Cuerpo Directivo, Comités Institucionales, de alta Dirección o del Órgano de Gobierno, a fin de impulsar su cumplimiento oportuno y obtener los resultados esperados		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	0	0%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	0	0%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	1	100%
Porcentaje de Cumplimiento		100%	
QUINTA NORMA GENERAL: SUPERVISIÓN Y MEJORA CONTINUA			
ELEMENTO DE CONTROL 1.5.A	Las operaciones y actividades de control se ejecutan con supervisión permanente y mejora continua a fin de mantener y elevar su eficiencia y eficacia		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	1	100%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	0	0%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	0	0%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	0	0%
Porcentaje de Cumplimiento		20%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.5.B	El Sistema de Control Interno Institucional periódicamente se verifica y evalúa por los servidores públicos responsables de cada nivel de Control Interno y por los diversos órganos de fiscalización y evaluación		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	1	100%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	0	0%

	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	0	0%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	0	0%
Porcentaje de Cumplimiento		20%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.5.C	Se atiende con diligencia la causa raíz de las debilidades de control interno identificadas, con prioridad en las de mayor importancia, a efecto de evitar su recurrencia. Su atención y seguimiento se efectúa en el PTCI		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	1	100%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	0	0%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	0	0%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	0	0%
Porcentaje de Cumplimiento		20%	



REPORTE POR ELEMENTO DE CONTROL COMISIÓN ESTATAL DEL AGUA

Autoevaluación: del 01 al 05 de septiembre de 2017

DIRECTIVO ▼

Nivel. Norma y Elemento de Control	Descripción	Frecuencia de Respuestas	Porcentaje de Respuestas
PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL			
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.A	La estructura organizacional define la autoridad y responsabilidad, segrega y delega funciones, delimita facultades entre el personal que autoriza, ejecuta, vigila, evalúa, registra o contabiliza las transacciones; evitando que dos o más de éstas se concentren en una misma persona y además, establece las adecuadas líneas de comunicación e información		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	1	4%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	5	23%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	9	42%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	6	28%
Porcentaje de Cumplimiento		78.10%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.B	Los perfiles y descripciones de puestos están definidos, alineados a las funciones y actualizados. Se cuenta con procesos para la contratación, capacitación y desarrollo, evaluación del desempeño, estímulos y, en su caso, promoción de los servidores públicos		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	1	4%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	1	4%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	11	52%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	4	19%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	4	19%
Porcentaje de Cumplimiento		68.57%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.C	Aplica al menos una vez al año encuestas de clima organizacional, identifica áreas de oportunidad, determina acciones, da seguimiento y evalúa resultados		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	6	28%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	8	38%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	2	9%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	3	14%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	1	4%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	1	4%
Porcentaje de Cumplimiento		28.57%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.D	Los manuales de organización son acordes a la estructura organizacional autorizada y a las atribuciones y responsabilidades establecidas en las leyes, reglamentos, y demás ordenamientos aplicables, así como, a los objetivos institucionales		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%

	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	1	4%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	1	4%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	4	19%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	10	47%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	5	23%
Porcentaje de Cumplimiento		76.19%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.E	Los manuales de organización y de procedimientos, así como sus modificaciones, están autorizados, actualizados y publicados		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	1	4%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	10	47%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	4	19%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	6	28%
Porcentaje de Cumplimiento		73.33%	
TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL			
ELEMENTO DE CONTROL 2.3.A	Las actividades relevantes y operaciones están autorizadas y ejecutadas por el servidor público facultado para ello conforme a la normatividad; dichas autorizaciones están comunicadas al personal. En todos los casos, se cancelan oportunamente los accesos autorizados, tanto a espacios físicos como a Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC's), del personal que causó baja		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	1	4%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	4	19%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	2	9%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	3	14%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	7	33%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	4	19%
Porcentaje de Cumplimiento		61.90%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.3.B	Se encuentran claramente definidas las actividades, para cumplir con las metas comprometidas con base en el presupuesto asignado del ejercicio fiscal		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	2	9%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	4	19%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	8	38%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	7	33%
Porcentaje de Cumplimiento		79.05%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.3.C	Están en operación los instrumentos y mecanismos que miden los avances y resultados del cumplimiento de los objetivos y metas institucionales y se analizan las variaciones por unidad administrativa		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	2	9%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	3	14%

	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	11	52%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	5	23%
Porcentaje de Cumplimiento		76.19%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.3.D	Existen controles para que los servicios se brinden con estándares de calidad		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	1	4%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	4	19%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	5	23%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	6	28%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	5	23%
Porcentaje de Cumplimiento		64.76%	
CUARTA NORMA GENERAL: INFORMAR Y COMUNICAR			
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.A	El Sistema de Información permite conocer si se cumplen los objetivos y metas institucionales con uso eficiente de los recursos y de conformidad con las leyes, reglamentos y demás disposiciones aplicables		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	2	9%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	1	4%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	2	9%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	10	47%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	6	28%
Porcentaje de Cumplimiento		76.19%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.B	El Sistema de Información proporciona información contable y programático-presupuestal oportuna, suficiente y confiable		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	1	4%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	3	14%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	2	9%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	10	47%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	5	23%
Porcentaje de Cumplimiento		74.29%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.C	Se establecen medidas a fin de que la información generada cumpla con las disposiciones legales y administrativas aplicables		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	2	9%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	2	9%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	1	4%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	4	19%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	7	33%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	5	23%
Porcentaje de Cumplimiento		65.71%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.D	Existe y opera un registro de acuerdos y compromisos de las reuniones del Órgano de Gobierno, Comités Institucionales, de alta Dirección y del Consejo Directivo, así como de su seguimiento, a fin de que se cumplan en tiempo y forma		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%

	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	2	9%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	1	4%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	4	19%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	9	42%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	5	23%
Porcentaje de Cumplimiento		73.33%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.E	Existe y opera un mecanismo para el registro, análisis y atención oportuna y suficiente de quejas y denuncias		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	1	4%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	3	14%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	1	4%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	9	42%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	5	23%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	2	9%
Porcentaje de Cumplimiento		59.05%	
QUINTA NORMA GENERAL: SUPERVISIÓN Y MEJORA CONTINUA			
ELEMENTO DE CONTROL 2.5.A	Realiza la supervisión permanente y mejora continua de las operaciones y actividades de control		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	1	4%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	3	14%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	6	28%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	9	42%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	2	9%
Porcentaje de Cumplimiento		63.81%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.5.B	Se identifica la causa raíz de las debilidades de control interno determinadas, con prioridad en las de mayor importancia, a efecto de evitar su recurrencia e integrarlas al PTCl para su atención y seguimiento		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	2	9%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	7	33%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	1	4%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	8	38%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	2	9%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	1	4%
Porcentaje de Cumplimiento		43.81%	



REPORTE POR ELEMENTO DE CONTROL

COMISIÓN ESTATAL DEL AGUA

Autoevaluación: del 01 al 05 de septiembre de 2017

OPERATIVO ▾

Nivel. Norma y Elemento de Control	Descripción	Frecuencia de Respuestas	Porcentaje de Respuestas
PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL			
ELEMENTO DE CONTROL 3.1.A	Las funciones se realizan en cumplimiento al manual de organización.		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	1	2%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	3	7%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	5	12%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	21	51%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	11	26%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	0	0%
Porcentaje de Cumplimiento		58.54%	
Mediana		3	
ELEMENTO DE CONTROL 3.1.B	Las operaciones se realicen conforme a los manuales de procedimientos autorizados.		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	4	9%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	3	7%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	28	68%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	6	14%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	0	0%
Porcentaje de Cumplimiento		57.56%	
Mediana		3	
TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL			
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.A	Existen y operan mecanismos efectivos de control para las distintas actividades que se realizan en su ámbito de competencia, entre otras, registro, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones, resguardo de archivos, bitácoras de control, alertas y bloqueos de sistemas y distribución de funciones		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	4	9%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	2	4%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	23	56%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	12	29%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	0	0%
Porcentaje de Cumplimiento		60.98%	
Mediana		4	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.B	Las operaciones relevantes están debidamente registradas y soportadas con documentación clasificada, organizada y resguardada para su consulta y en cumplimiento de las leyes que le aplican		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	1	2%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	1	2%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	2	4%

	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	22	53%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	15	36%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	0	0%
Porcentaje de Cumplimiento		63.90%	
Mediana		4	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.C	Las operaciones de recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos, están soportadas con la documentación pertinente y suficiente; y aquellas con omisiones, errores, desviaciones o insuficiente soporte documental, se aclaran o corrigen con oportunidad		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	4	9%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	4	9%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	27	65%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	5	12%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	1	2%
Porcentaje de Cumplimiento		57.56%	
Mediana		4	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.D	Existan los espacios y medios necesarios para asegurar y salvaguardar los bienes, incluyendo el acceso restringido al efectivo, títulos valor, inventarios, mobiliario y equipo u otros que pueden ser vulnerables al riesgo de pérdida, uso no autorizado, actos de corrupción, errores, fraudes, malversación de recursos o cambios no autorizados; y que son oportunamente registrados y periódicamente comparados físicamente con los registros contables		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	1	2%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	5	12%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	5	12%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	23	56%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	7	17%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	0	0%
Porcentaje de Cumplimiento		54.63%	
Mediana		3	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.E	Se operan controles para garantizar que los servicios se brindan con estándares de calidad		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	10	24%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	9	21%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	16	39%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	6	14%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	0	0%
Porcentaje de Cumplimiento		48.78%	
Mediana		4	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.F	Existen y operan los controles necesarios en materia de TIC's para asegurar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información electrónica de forma oportuna y confiable; Instalación apropiada y con licencia de software adquirido		
	EXISTEN Y OPERAN LOS CONTROLES NECESARIOS EN MATERIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC'S) PARA:		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	1	100%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	0	0%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	0	0%

	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	0	0%
Porcentaje de Cumplimiento		20.00%	
Mediana		1	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.G	Existen y operan los controles necesarios en materia de TIC's para plan de contingencias que dé continuidad a la operación de las TIC's y de la Institución		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	1	100%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	0	0%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	0	0%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	0	0%
Porcentaje de Cumplimiento		0.00%	
Mediana		1	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.H	Existen y operan los controles necesarios en materia de TIC's para programas de seguridad, adquisición, desarrollo y mantenimiento de los mismos		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	1	100%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	0	0%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	0	0%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	0	0%
Porcentaje de Cumplimiento		20.00%	
Mediana		1	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.I	Existen y operan los controles necesarios en materia de TIC's para procedimientos de respaldo y recuperación de información, datos, imágenes, voz y video, en servidores y centros de información, y programas de trabajo de los operadores en dichos centros		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	1	100%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	0	0%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	0	0%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	0	0%
Porcentaje de Cumplimiento		20.00%	
Mediana		1	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.J	Existen y operan los controles necesarios en materia de TIC's para desarrollo de nuevos sistemas informáticos y modificaciones a los existentes, que sean compatibles, escalables e interoperables.		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	1	100%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	0	0%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	0	0%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	0	0%
Porcentaje de Cumplimiento		40.00%	
Mediana		1	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.K	Existen y operan los controles necesarios en materia de TIC's para seguridad de accesos a personal autorizado, que comprenda registros de altas, actualización y bajas de usuarios.		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%

	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	1	100%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	0	0%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	0	0%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	0	0%
Porcentaje de Cumplimiento		20.00%	
Mediana		1	
CUARTA NORMA GENERAL: INFORMAR Y COMUNICAR			
ELEMENTO DE CONTROL 3.4.A	La información que genera y registra en el ámbito de su competencia, es oportuna, confiable, suficiente y pertinente.		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	2	4%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	2	4%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	23	56%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	12	29%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	2	4%
Porcentaje de Cumplimiento		63.90%	
Mediana		4	