



IZÚCAR DE MATAMOROS

TRANSFORMANDO EL AGUA EN CALIDAD DE VIDA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CONTRALORÍA INTERNA

**SISTEMA OPERADOR DE LOS
SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO
DE IZÚCAR DE MATAMOROS**

Introducción

El presente Manual de Procedimientos del Área de Contraloría Interna del SOSAPAMIM constituye un instrumento normativo que permite establecer, ordenar y sistematizar las actividades y funciones inherentes a la vigilancia, supervisión, control, rendición de cuentas y cumplimiento normativo dentro del organismo operador. Su elaboración responde al marco de legalidad establecido en la Ley General de Responsabilidades Administrativas, la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla, la Ley de Agua para el Estado de Puebla, y las disposiciones contenidas en el Marco Integrado de Control Interno. Asimismo, busca garantizar una administración pública municipal honesta, eficiente, responsable y orientada al cumplimiento de los fines institucionales.

Objetivo

Establecer los procedimientos internos de la Contraloría Interna del SOSAPAMIM para garantizar la correcta aplicación de los principios de legalidad, transparencia, eficiencia y responsabilidad, así como fomentar la integridad, prevenir riesgos institucionales y asegurar la debida rendición de cuentas.

Objetivos Específicos

- Definir de forma clara y ordenada las actividades que integran cada procedimiento del área de Contraloría Interna.
- Fortalecer los mecanismos institucionales de vigilancia y control ético de los servidores públicos del organismo.
- Establecer medidas eficaces para la atención de observaciones de auditorías externas e internas.
- Implementar un modelo de administración de riesgos que permita prevenir desviaciones o irregularidades.
- Formalizar la revisión de los procesos de adjudicación de bienes y servicios conforme a la normatividad aplicable.
- Promover la cultura de rendición de cuentas mediante la integración y presentación de informes ante el Consejo de Administración.

MISIÓN Y VISIÓN

Misión del SOSAPAMIM

El Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Izúcar de Matamoros (SOSAPAMIM) tiene como misión garantizar de manera progresiva, equitativa y sostenible el acceso universal al agua potable, el alcantarillado y el saneamiento, reconociendo estos servicios como derechos humanos fundamentales y condiciones esenciales para una vida digna.

Nuestra labor se centra en la prestación de servicios públicos de calidad, con sentido ético, eficiencia operativa y compromiso con la legalidad, privilegiando en todo momento el bienestar colectivo, la justicia social y el uso racional de los recursos naturales. Promovemos una cultura del agua arraigada en la corresponsabilidad, la educación, la conciencia ambiental y la participación activa de la ciudadanía.

Actuamos bajo los principios de inclusión, igualdad sustantiva, transparencia, responsabilidad social y respeto por la diversidad. Reconocemos que el acceso al agua debe llegar primero a quienes más lo necesitan: niñas, niños, mujeres, personas adultas mayores, comunidades rurales, personas con discapacidad y sectores históricamente excluidos. Por ello, orientamos nuestras acciones con perspectiva de género, interculturalidad, bioética social y justicia hídrica.

El SOSAPAMIM es más que un operador técnico: es un organismo público comprometido con la planeación institucional como herramienta para la transformación del territorio y la construcción de condiciones de bienestar para todas y todos los habitantes de Izúcar de Matamoros.

Visión del SOSAPAMIM

Aspiramos a consolidar al SOSAPAMIM como un organismo público ejemplar a nivel estatal y regional, referente en la gestión integral del agua y en la prestación de servicios con enfoque de derechos, equidad, eficiencia y sostenibilidad.

Visualizamos un Sistema fortalecido técnica, administrativa y socialmente, con infraestructura moderna, procesos innovadores y un equipo humano capacitado, ético y comprometido con el servicio público y la mejora continua.

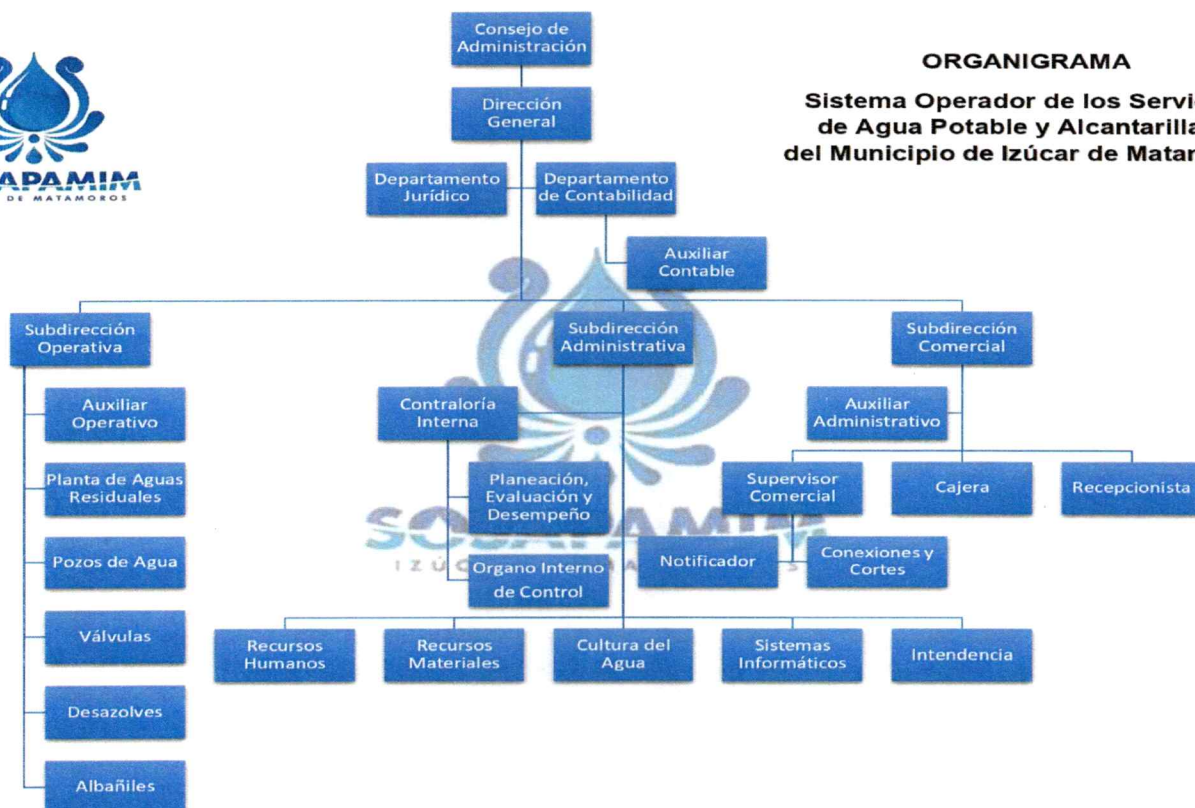
SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE IZÚCAR DE MATAMOROS

Queremos ser un organismo que promueva una cultura del agua viva y transformadora, donde cada persona sea parte activa del cuidado, uso responsable y defensa del agua como patrimonio colectivo. Nuestra visión es ser impulsoras e impulsores del desarrollo sostenible, de la participación ciudadana, del ordenamiento territorial hídrico y de una nueva forma de entender la relación entre sociedad, gobierno y naturaleza.

Imaginamos un Izúcar de Matamoros donde todas las personas, sin distinción, accedan a servicios de agua y saneamiento seguros, continuos y con calidad; donde el agua sea un lazo que fortalezca la comunidad, inspire conciencia ecológica, impulse la inclusión social y fortalezca la justicia territorial.

En el SOSAPAMIM creemos firmemente que el agua no se administra, se cuida; no se privatiza, se comparte; no se olvida, se protege. Y por ello, trabajamos todos los días, con visión de largo plazo, planificación estratégica y amor profundo por nuestra tierra y nuestra gente.

Organigrama



Procedimiento 1: Vigilancia Ética y Conducta

Este procedimiento tiene como finalidad establecer de manera clara, sistemática y objetiva las acciones, mecanismos y herramientas que permitan a la Contraloría Interna del SOSAPAMIM identificar, vigilar, investigar y documentar de forma oportuna y efectiva cualquier conducta, comportamiento, omisión o práctica que sea contraria a los principios de integridad, legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia que rigen el servicio público.

Dicho procedimiento se sustenta en el marco normativo aplicable, particularmente en lo dispuesto por la Ley General de Responsabilidades Administrativas, que establece los deberes y obligaciones de los servidores públicos, así como las faltas administrativas graves y no graves; en el Código de Ética de los Servidores Públicos del Estado de Puebla, que determina los valores fundamentales que deben observar quienes laboran en instituciones públicas estatales y municipales; así como en los Lineamientos Internos de Conducta del propio organismo, emitidos para fomentar una cultura de ética, transparencia y responsabilidad institucional.

Este procedimiento busca prevenir actos de corrupción, abusos de autoridad, conflictos de interés, discriminación, maltrato laboral, uso indebido de recursos públicos o cualquier otra conducta que dañe la confianza ciudadana, afecte la eficiencia del servicio, o contravenga la normativa vigente. Asimismo, garantiza que toda denuncia o indicio sea tratado con imparcialidad, confidencialidad, respeto al debido proceso y con estricto apego a los principios de actuación que rigen el control interno y la función pública.

Pasos del Procedimiento

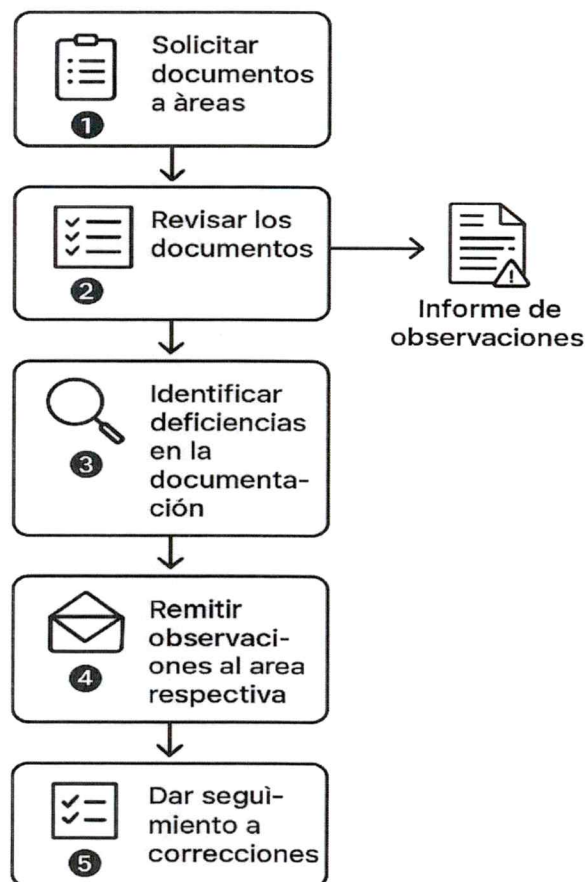
Paso	Descripción de la Actividad	Herramientas / Documentos
1	Recepción de reportes de conductas contrarias a la ética institucional, vía buzón de denuncias o canales habilitados.	Buzón físico, correo oficial, formato de denuncia
2	Clasificación y registro de la denuncia o indicio en expediente interno de seguimiento.	Expediente confidencial, formato de control
3	Análisis preliminar y solicitud de información complementaria si es necesario.	Acta circunstanciada, citatorios
4	Entrevistas a testigos o partes involucradas garantizando imparcialidad y confidencialidad.	Actas administrativas, testimoniales firmadas

5	Determinación de procedencia y posible canalización al Órgano Interno de Control (OIC).	Informe preliminar de hechos
6	Integración del expediente completo con documentación soporte.	Carpeta física y digital clasificada
7	Informe mensual de seguimiento ético presentado a la Dirección General y resguardo documental.	Informe mensual, acuse de recibido

Diagrama de flujo



PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN Y CONTROL DOCUMENTAL



Procedimiento 2: Revisión y Control Documental

Este procedimiento tiene como finalidad establecer un mecanismo institucional, técnico y sistemático que permita a la Contraloría Interna del SOSAPAMIM verificar, supervisar y dar seguimiento al cumplimiento de las obligaciones administrativas relacionadas con la correcta elaboración, clasificación, archivo, conservación, acceso y resguardo de los documentos generados por las distintas áreas del organismo.

El procedimiento se encuentra fundamentado en lo dispuesto por la Ley de Archivos del Estado de Puebla, que establece las bases para una adecuada gestión documental y la conformación del sistema institucional de archivos; la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, que determina la obligación de conservar, organizar y permitir el acceso a la información pública en condiciones de disponibilidad, integridad, veracidad y oportunidad; así como en las normas de fiscalización y rendición de cuentas emitidas por la Auditoría Superior del Estado y otras instancias de control.

La aplicación de este procedimiento tiene como objetivo asegurar que los documentos institucionales cumplan con criterios de autenticidad, legalidad, confiabilidad y trazabilidad, lo que contribuye a fortalecer el control interno, facilitar la rendición de cuentas, respaldar decisiones administrativas y garantizar el ejercicio del derecho de acceso a la información.

Asimismo, permite identificar omisiones, inconsistencias o prácticas deficientes en la gestión documental que puedan derivar en faltas administrativas, observaciones de auditoría o incumplimientos normativos, estableciendo medidas correctivas oportunas y promoviendo una cultura archivística responsable y conforme a los principios de legalidad, eficiencia, transparencia y memoria institucional.

Pasos del Procedimiento

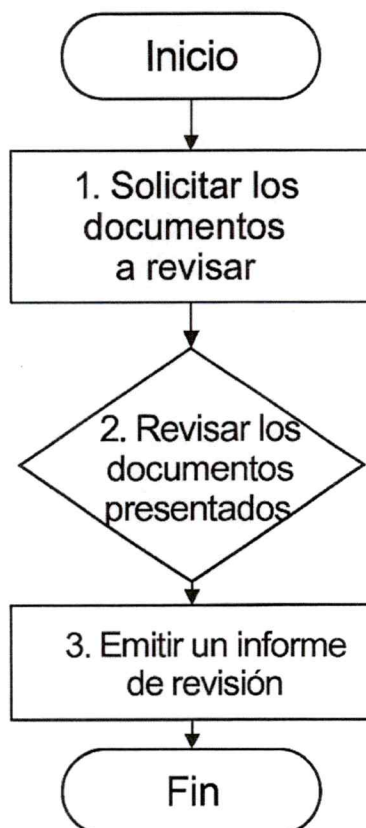
Paso	Descripción de la Actividad	Herramientas / Documentos
1	Solicitar mensualmente los informes y documentación soporte de cada área.	Oficio de requerimiento, plantilla de checklist
2	Verificar la existencia, integridad y concordancia de la información recibida.	Manual de procedimientos, normas de control interno
3	Detectar omisiones, inconsistencias o alteraciones documentales.	Formato de observaciones

4	Emitir observaciones o recomendaciones y fijar plazo de atención.	Acta de observación, correo oficial
5	Realizar seguimiento y validación de solventación.	Reporte de seguimiento
6	Generar informe de control documental mensual.	Informe mensual

Diagrama de flujo



Procedimiento de revisión y control documental



Procedimiento 3: Atención a Observaciones de Auditoría

Este procedimiento tiene como objetivo regular, documentar y dar seguimiento a las acciones que deben realizarse para la atención, análisis, integración de evidencia y solventación efectiva de las observaciones, recomendaciones o hallazgos derivados de auditorías internas o externas, realizadas por órganos fiscalizadores como la Auditoría Superior del Estado de Puebla (ASE), órganos internos de control, despachos externos o cualquier otra instancia competente.

Su finalidad es garantizar que cada observación sea debidamente atendida en tiempo y forma, con base en criterios técnicos, legales, contables y administrativos, a fin de demostrar la razonabilidad del actuar institucional, subsanar las deficiencias identificadas, y evitar la configuración de responsabilidades administrativas, resarcitorias o penales derivadas del incumplimiento de obligaciones normativas.

Este procedimiento se fundamenta principalmente en la Ley de Fiscalización Superior y Rendición de Cuentas del Estado de Puebla, que establece la obligación de las entidades fiscalizadas de solventar oportunamente las observaciones y recomendaciones emitidas por la ASE, así como en la Ley General de Responsabilidades Administrativas, que regula las faltas administrativas y el deber de colaborar con las autoridades fiscalizadoras, proporcionando la información y documentación que acrediten el cumplimiento de las disposiciones aplicables.

Además, promueve el fortalecimiento de la cultura de la rendición de cuentas y del control interno en el SOSAPAMIM, mediante la formalización de procesos de respuesta, análisis técnico, integración de expedientes y documentación soporte, así como la emisión de informes de avance y cierre que brinden certeza sobre el estado que guarda la atención de cada observación.

Pasos del Procedimiento

Paso	Descripción de la Actividad	Herramientas / Documentos
1	Recepción de observaciones o recomendaciones de la auditoría correspondiente.	Oficio, pliego de observaciones
2	Clasificación y análisis técnico de cada observación.	Matriz de observaciones
3	Solicitud de información o aclaración a las áreas responsables.	Oficio, correo institucional
4	Integración de expediente por cada observación.	Carpeta de seguimiento

5	Elaboración de respuesta institucional y documentación soporte.	Formato de solventación
6	Entrega a la instancia auditora y seguimiento hasta cierre formal.	Acuse de entrega, respuesta institucional
7	Reporte al Consejo de Administración sobre el estado de atención.	Informe de seguimiento

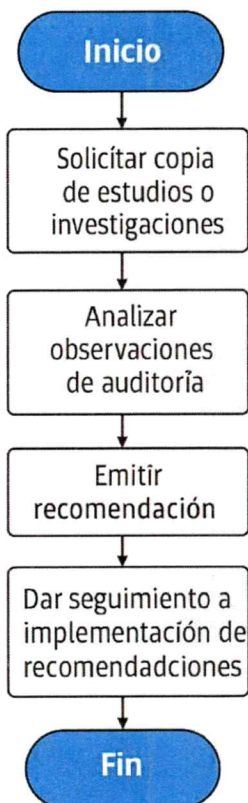
Diagrama de flujo

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CONTRALORÍA INTERNA



Procedimiento de atención a observaciones de auditoría

Procedimiento de atención a
observaciones de auditoría



Herramientas a utilizar

Comunicación oficial

Documentación entregada

Comunicación oficial

Documento oficial
Reporte

Procedimiento 4: Control Interno y Administración de Riesgos

Este procedimiento tiene como finalidad establecer y operativizar un modelo institucional de gestión de riesgos que permita identificar, analizar, evaluar, mitigar, monitorear y reportar los factores internos o externos que puedan comprometer el logro de los objetivos institucionales del SOSAPAMIM, afectando su eficiencia operativa, cumplimiento normativo, legalidad, transparencia, patrimonio o imagen pública.

El procedimiento se alinea con los principios y componentes del Marco Integrado de Control Interno (MICI) emitido por la Auditoría Superior de la Federación, el cual constituye una referencia normativa obligatoria para las entidades del sector público, y se articula también con las buenas prácticas de gobernanza pública promovidas por la Secretaría de la Función Pública, la Auditoría Superior del Estado de Puebla y estándares internacionales.

El procedimiento incluye la identificación de procesos críticos, análisis de riesgos inherentes y residuales, definición de controles existentes o por implementar, clasificación de riesgos conforme a impacto y probabilidad, así como la elaboración de una Matriz de Riesgos Institucional, actualizable de forma periódica y susceptible de revisión técnica por instancias fiscalizadoras o de control.

Asimismo, se establece la obligación de documentar los resultados del análisis de riesgos en un informe formal, con medidas de mitigación específicas, responsables asignados y plazos para su implementación, lo cual fortalece el sistema de control interno y contribuye a una gestión pública basada en evidencia, integridad y responsabilidad.

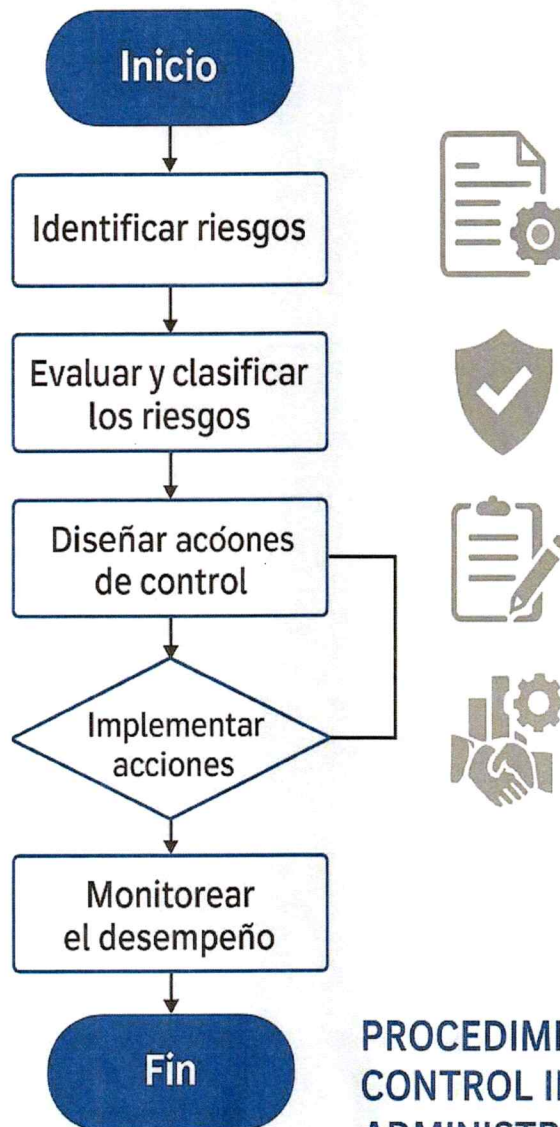
Pasos del Procedimiento

Paso	Descripción de la Actividad	Herramientas / Documentos
1	Identificación de procesos críticos del organismo.	Mapa de procesos institucionales
2	Aplicación de matriz de riesgos y controles.	Formato MICI, matriz de riesgos
3	Evaluación de impacto y probabilidad de los riesgos detectados.	Escala de clasificación de riesgos
4	Diseño o mejora de controles internos para mitigación.	Manual de control interno

SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE IZÚCAR DE MATAMOROS

Paso	Descripción de la Actividad	Herramientas / Documentos
5	Monitoreo y seguimiento trimestral de riesgos y controles.	Informe trimestral de riesgos
6	Actualización anual de matriz de riesgos y validación institucional.	Versión oficial validada

Diagrama de flujo



**PROCEDIMIENTO DE
CONTROL INTERNO Y
ADMINISTRACIÓN DE RIESGO**

Procedimiento 5: Verificación de Procesos de Adjudicación

Este procedimiento tiene como finalidad normar, estandarizar y formalizar la intervención técnica, preventiva y no vinculante de la Contraloría Interna en los procedimientos de adjudicación de bienes, servicios y obras públicas llevados a cabo por el SOSAPAMIM, a fin de verificar que dichos procesos se desarrollen conforme a los principios de legalidad, transparencia, imparcialidad, eficacia y rendición de cuentas.

La intervención de la Contraloría Interna se orienta al seguimiento y vigilancia de cada fase del procedimiento de contratación, desde la planeación y requisición hasta la formalización del contrato, asegurando el cumplimiento estricto de las disposiciones contenidas en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como en la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas, la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público del Estado de Puebla, su reglamento y demás normatividad estatal y municipal aplicable.

Este procedimiento busca prevenir prácticas indebidas como favoritismos, simulaciones de competencia, fraccionamientos de contratos, sobreprecios, adjudicaciones directas injustificadas o fallos sin sustento técnico, mediante la verificación documental, la supervisión del cumplimiento de los montos y modalidades de adjudicación (licitación pública, invitación restringida o adjudicación directa), así como la revisión del contenido, integración y legalidad de los expedientes administrativos de contratación.

La actuación de la Contraloría Interna en este contexto tendrá carácter preventivo, técnico y de observación, documentando hallazgos, emitiendo recomendaciones u observaciones no vinculantes, y elaborando informes de seguimiento que se remitirán al titular del organismo y, en su caso, al Consejo de Administración.

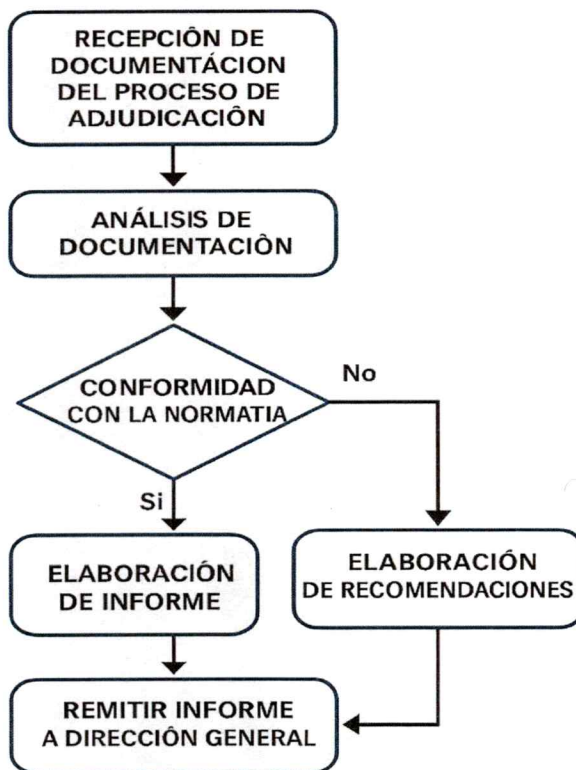
Pasos del Procedimiento

Paso	Descripción de la Actividad	Herramientas / Documentos
1	Revisión de la solicitud de adquisición emitida por el área requirente.	Solicitud oficial, cotizaciones
2	Verificación del cumplimiento del procedimiento de adjudicación conforme al monto y modalidad.	Catálogo de modalidades de adjudicación

3	Supervisión de integración del expediente de contratación.	Expediente administrativo
4	Participación como observador en el proceso de fallo o dictamen.	Acta de fallo
5	Validación de dictamen conforme a criterios técnicos, legales y presupuestales.	Dictamen de adjudicación
6	Archivo del expediente de adjudicación debidamente foliado.	Sistema de archivo



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CONTRALORÍA INTERNA PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN DE PROCESOS DE ADJUDICACION



Procedimiento 6: Rendición de Cuentas al Consejo de Administración

Este procedimiento tiene como finalidad establecer las acciones, responsabilidades, plazos y productos institucionales necesarios para la integración, validación y presentación formal de los informes periódicos que, en cumplimiento de la normatividad aplicable, debe rendir la Contraloría Interna del SOSAPAMIM ante el Consejo de Administración del organismo.

Dichos informes comprenden aspectos relacionados con el desempeño de funciones de vigilancia, evaluación del control interno, seguimiento a auditorías, promoción de la ética pública, cumplimiento normativo, verificación documental y atención a riesgos institucionales, así como el estado que guardan las obligaciones en materia de transparencia y rendición de cuentas.

Este procedimiento tiene fundamento legal en lo dispuesto por:

- la Ley de Fiscalización Superior y Rendición de Cuentas del Estado de Puebla, que establece la obligación de los entes públicos de informar sobre el ejercicio de los recursos y el cumplimiento de sus funciones sustantivas;
- la Ley General de Responsabilidades Administrativas, que señala el deber de los servidores públicos de actuar con transparencia, rendición de cuentas y eficacia;
- y el Reglamento Interno del SOSAPAMIM, que faculta al Consejo de Administración para requerir y conocer los informes periódicos del área de Contraloría Interna.

El procedimiento tiene también como propósito fortalecer la transparencia proactiva y la vigilancia ciudadana, permitiendo que el Consejo de Administración —como máximo órgano de supervisión interna del organismo— cuente con información confiable, oportuna, completa y relevante para tomar decisiones basadas en evidencia, así como para prevenir y corregir deficiencias operativas, normativas o financieras.

Los informes que se generen como parte de este procedimiento podrán tener carácter mensual, trimestral, semestral o anual, según lo determinen los lineamientos internos y el calendario de sesiones del Consejo. Su estructura debe incluir análisis de cumplimiento, indicadores de desempeño, recomendaciones de

mejora, seguimiento a observaciones, gráficas de resultados y evidencia documental respaldatoria.

Pasos del Procedimiento

Paso	Descripción de la Actividad	Herramientas / Documentos
1	Concentrar resultados mensuales de procedimientos de control, ética y auditoría.	Reportes mensuales
2	Integrar indicadores de cumplimiento y gestión institucional.	Matriz de indicadores
3	Elaborar informe ejecutivo trimestral o semestral.	Formato institucional
4	Presentación ante el Consejo de Administración en sesión ordinaria.	Acta de sesión, presentación
5	Recepción de observaciones del Consejo y seguimiento institucional.	Minuta y acuerdos del Consejo
6	Publicación de versión pública del informe conforme a la Ley de Transparencia.	Versión pública en sitio web

PROCEDIMIENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS AL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN



Conclusión

El presente Manual de Procedimientos de la Contraloría Interna del SOSAPAMIM representa un instrumento normativo, técnico y operativo de observancia obligatoria que consolida los principios del control interno institucional bajo un enfoque integral, preventivo y de mejora continua. Su diseño responde a la necesidad de profesionalizar, documentar y estandarizar las funciones de vigilancia, fiscalización, verificación de cumplimiento, gestión de riesgos, ética pública y rendición de cuentas que competen a esta unidad, conforme a las disposiciones de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, la Ley de Fiscalización Superior y Rendición de Cuentas del Estado de Puebla, el Marco Integrado de Control Interno (MICI) y demás normatividad sectorial aplicable.

La correcta implementación de los procedimientos aquí descritos permitirá robustecer el sistema de control interno del organismo, disminuir la exposición a riesgos institucionales, prevenir faltas administrativas, optimizar el cumplimiento normativo y coadyuvar al uso eficiente, transparente y legal de los recursos públicos. Asimismo, contribuirá al fortalecimiento de la gobernanza institucional mediante la sistematización de procesos y la generación de evidencia verificable para la toma de decisiones y la rendición de cuentas ante órganos colegiados, auditorías y ciudadanía.

Además, este manual tiene un valor formativo, ya que funge como herramienta de consulta y capacitación permanente para el personal en funciones y de nuevo ingreso, facilitando su integración a una cultura organizacional basada en la legalidad, la integridad, la objetividad, la disciplina institucional y la orientación al servicio público.

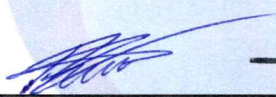
Finalmente, este documento deberá mantenerse en constante revisión y actualización para garantizar su pertinencia, alineación con reformas normativas, evolución institucional y adaptabilidad a nuevos desafíos en materia de fiscalización, ética y control gubernamental. Su observancia estricta es clave para garantizar un SOSAPAMIM íntegro, eficiente y comprometido con el bienestar social y el desarrollo sostenible de Izúcar de Matamoros.

Glosario de Términos

- Contraloría Interna: Unidad responsable del control, vigilancia y evaluación del cumplimiento normativo, ético y administrativo dentro del organismo.
- Control Interno: Proceso diseñado para proporcionar una seguridad razonable en la consecución de objetivos institucionales, prevención de irregularidades y eficiencia operativa.
- MICI: Marco Integrado de Control Interno emitido por la Auditoría Superior de la Federación para fortalecer la gestión pública.
- Código de Ética: Documento normativo que establece los principios y valores que rigen la conducta de los servidores públicos.
- Adjudicación: Proceso mediante el cual se asignan contratos para adquisición de bienes o servicios, de conformidad con la normatividad aplicable.
- Rendición de Cuentas: Obligación de informar, justificar y responsabilizarse del ejercicio de funciones y uso de recursos públicos ante instancias de control y la ciudadanía.

Bibliografía

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Puebla.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla.
- Ley de Agua para el Estado de Puebla.
- Marco Integrado de Control Interno (ASF, 2020).
- Código de Ética de los Servidores Públicos del Estado de Puebla.
- Reglamento Interno del SOSAPAMIM.
- Manual de Organización del SOSAPAMIM.

FIRMAS DE AUTORIZACIÓN	
  DIRECCIÓN GENERAL	  SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVO
C. PAUL RODRÍGUEZ CABRERA DIRECTOR GENERAL DEL SOSAPAMIM	C. IRAZEMA DE LOS ÁNGELES SALIANO GONZÁLEZ SUBDIRECTORA ADMINISTRATIVA DEL SOSAPAMIM
  SOSAPAMIM CONTRALORÍA C. RICHARD STEVE SILVA GUEVARA CONTRALOR INTERNO DEL SOSAPAMIM	
Validado y autorizado por consejo de administración en sesión extraordinaria del día 21 de febrero del año 2025 se aprueba el presente Manual de Procedimientos.	

SOSAPAMIM
IZÚCAR DE MATAMOROS