

AUTOEVALUACIÓN SCI

2022



SECRETARÍA DE LA  
**CONTRALORÍA  
GENERAL**

GOBIERNO  
DE **SONORA**

CENTRO DE EVALUACIÓN Y  
CONTROL DE CONFIANZA C3

**INFORME DE RESULTADOS  
AUTOEVALUACIÓN DEL SISTEMA  
DE CONTROL INTERNO**





## CONTENIDO

---

<b>Informe de Autoevaluación.....</b>	<b>A</b>
Informe Nivel Estratégico	
Informe Nivel Directivo	
Informe Nivel Operativo	
<b>Resumen de Resultados por Nivel de Responsabilidad...</b>	<b>B</b>
Resultados Nivel Estratégico	
Resultados Nivel Directivo	
Resultados Nivel Operativo	





## CENTRO DE EVALUACIÓN Y CONTROL DE CONFIANZA C3 INFORME DE AUTO EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO 2022

La evaluación del Control Interno efectuada al (a) CENTRO DE EVALUACIÓN Y CONTROL DE CONFIANZA C3 se realizó el día 18 de Noviembre de 2022 a través del Sistema de Evaluación del Control Interno (SECI), con la participación de 36 Servidor (es) Público (s) de los Niveles NIVEL ESTRATEGICO, NIVEL DIRECTIVO y NIVEL OPERATIVO, utilizando como referencia técnica el Modelo Estatal del Marco Integrado de Control Interno para la Administración Pública Estatal (MEMICI-APE) y las mejores prácticas en la materia.

La participación activa de los funcionarios y empleados del (a) CECC-C3 posibilitó conocer la aplicación del control interno detallado en los siguientes capítulos.

### I. NATURALEZA Y ALCANCE DE LA EVALUACIÓN

Al autoevaluar el Control Interno del (a) CECC-C3 se consideraron las actividades desarrolladas durante el periodo comprendido de Enero a Diciembre 2022 basados en los siguientes componentes:

- Ambiente de control
- Administración de riesgos
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Supervisión

La comprensión y revisión de los controles internos implementados para las principales actividades del (a) CECC-C3 se ejecutó en una reunión dirigida a compartir los nuevos conceptos, componentes 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 componente.

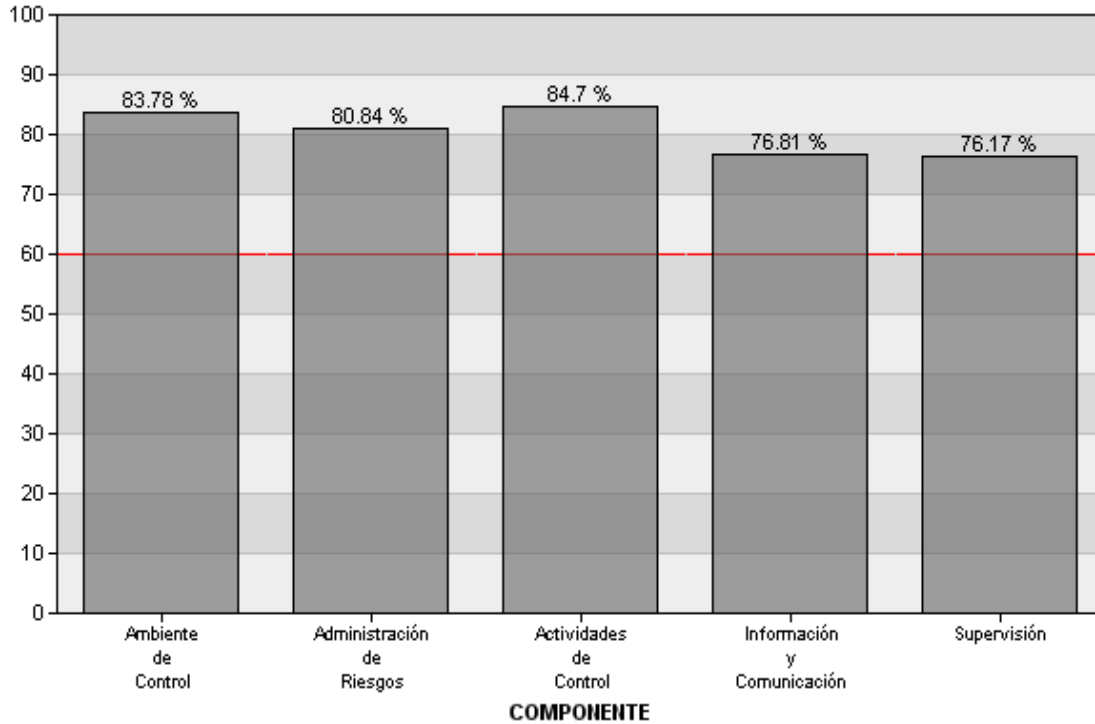
Los comentarios y propuestas de mejora presentadas se realizaron en forma directa por los participantes del (a) CECC-C3. Las calificaciones obtenidas, las propuestas de mejora y recomendaciones son importantes para actualizar y mejorar el diseño, la aplicación y el funcionamiento del control interno del (a) CECC-C3, dichos resultados se detallan en el siguiente capítulo.

### II. RESULTADOS DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

#### A. CALIFICACIÓN GLOBAL DEL CONTROL INTERNO

Los resultados globales del proceso de autoevaluación del Control Interno aplicado al (a) CECC-C3, corresponden a 36 Autoevaluaciones realizadas por Servidores Públicos a Nivel (es) NIVEL ESTRATEGICO, NIVEL DIRECTIVO y NIVEL OPERATIVO.

Componente	Grado de Cumplimiento	Calificación
Ambiente de Control	83.78 %	Muy Buena
Administración de Riesgos	80.84 %	Muy Buena
Actividades de Control	84.7 %	Muy Buena
Información y Comunicación	76.81 %	Aceptable
Supervisión	76.17 %	Aceptable
<b>TOTAL</b>	<b>80.46 %</b>	<b>Muy Buena</b>



La calificación global del (Ia) CECC-C3 se valoró con 80.46 % calificado como "Muy Buena", por arriba del nivel mínimo aceptable que es 60%, el cual es susceptible de mejoras.

El componente Actividades de control (Más Alto) fue calificado como "Muy Buena" y representa el 84.7% de la valoración. Por otro lado, el componente Supervisión (Más Bajo) fue calificado como "Aceptable" y representa el 76.17%. Los resultados por principio de control se detallan en el siguiente capítulo.

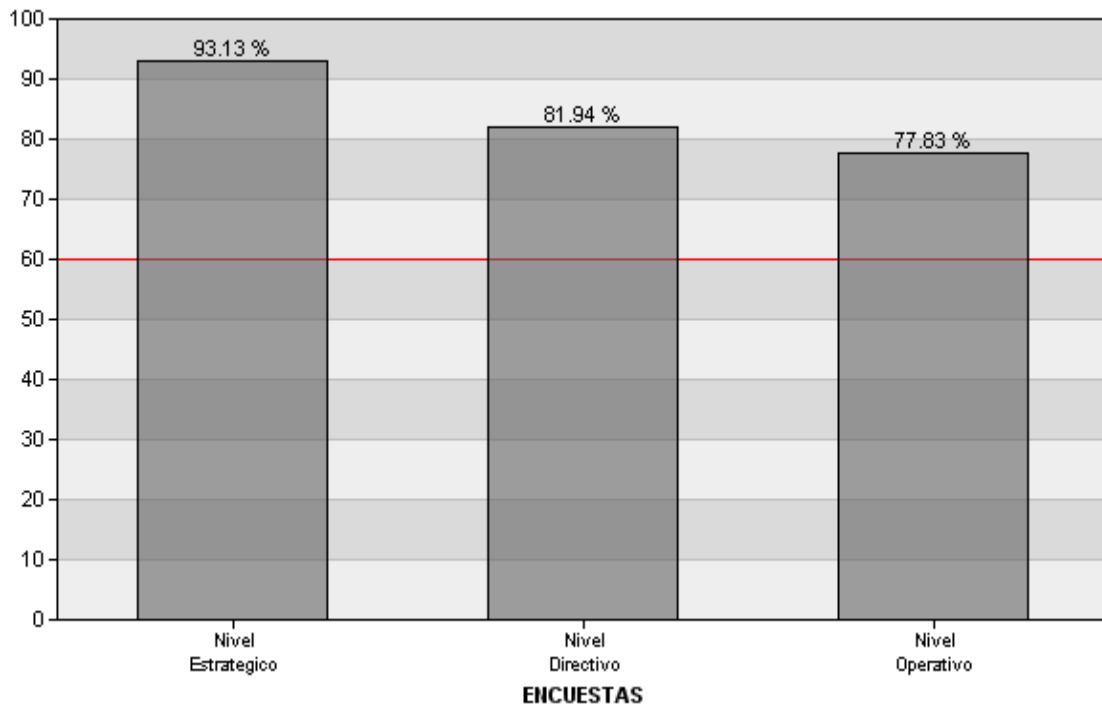
## B. RESULTADOS POR PRINCIPIO DE CONTROL

Componentes y Principios de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
<b>Ambiente de control</b>	<b>83.78 %</b>	<b>Muy Buena</b>
1 Mostrar actitud de respaldo y compromiso	88.35 %	Muy Buena
2 Ejercer la responsabilidad de vigilancia	88.0 %	Muy Buena
3 Establecer la estructura, responsabilidad y autoridad	89.49 %	Muy Buena
4 Demostrar compromiso con la competencia profesional	78.86 %	Aceptable
5 Establecer una estructura para el reforzamiento de la rendición de cuentas	74.18 %	Aceptable
<b>Administración de riesgos</b>	<b>80.84 %</b>	<b>Muy Buena</b>
6 Definir objetivos	87.22 %	Muy Buena
7 Identificar, analizar y responder a los riesgos	79.25 %	Aceptable
8 Considerar el riesgo de corrupción	79.13 %	Aceptable
9 Identificar, analizar y responder al cambio	77.75 %	Aceptable
<b>Actividades de control</b>	<b>84.7 %</b>	<b>Muy Buena</b>
10 Diseñar actividades de control	79.43 %	Aceptable
11 Diseñar actividades para los sistemas de información	86.1 %	Muy Buena



12 Implementar actividades de control	88.57 %	Muy Buena
<b>Información y comunicación</b>	<b>76.81 %</b>	<b>Aceptable</b>
13 Usar información de calidad	81.52 %	Muy Buena
14 Comunicar internamente	80.0 %	Muy Buena
15 Comunicar externamente	68.92 %	Regular
<b>Supervisión</b>	<b>76.17 %</b>	<b>Aceptable</b>
16 Realizar actividades de supervisión	77.65 %	Aceptable
17 Evaluar problemas y corregir las deficiencias	74.68 %	Aceptable
<b>Total</b>	<b>80.46 %</b>	<b>Muy Buena</b>

### C. RESULTADOS DEL CONTROL INTERNO POR NIVEL DE RESPONSABILIDAD



El nivel de responsabilidad valorado con mayor grado de cumplimiento fue el "NIVEL ESTRATEGICO" con el 93.13%, mientras que la calificación menor correspondió al nivel "NIVEL OPERATIVO" con el 77.83%.



## PROPUESTAS

### NIVEL ESTRATEGICO

#### AMBIENTE DE CONTROL

---

- ✓ Mantener actualizado el manual de organización cada vez que se genere un cambio en la estructura
- ✓ Mantener actualizado el código de conducta de la institución
- ✓ Mayor difusión al interior de la institución de la importancia de control interno
- ✓ Realizar mas actividades de difusión
- ✓ Mantener en constante actualización y aplicar actividades que fomenten los valores y conductas que contribuyan a mejorar el control interno.
- ✓ Mayor difusión al interior de la institución sobre el control interno
- ✓ Actualizar constantemente la estructura cuando sufra cambios.

### NIVEL DIRECTIVO

#### AMBIENTE DE CONTROL

---

- ✓ Se sugiere continuar con esta capacitación de manera constante y trabajar programas de incentivos con el personal.
- ✓ Promover protocolos de las quejas y denuncias
- ✓ Seguir con la difusión y presentar de manera recurrente los protocolos para denunciar cualquier acto de incumplimiento al código de ética.
- ✓ Elaborar procedimientos para mejora continua y documentarlos
- ✓ Seguir actualizando los manuales
- ✓ Promover la importancia del mejoramiento del seguimiento de lo controles internos
- ✓ Aumentar la promoción de la integridad
- ✓ Continuar con la difusión, supervisión y aplicación del mismo.
- ✓ Incrementa actividades de difusión e integración de personal
- ✓ Mayor promoción al interior de la intuición sobre el control internó
- ✓ Actualizar
- ✓ Constantemente la estructura cuando haya cambios
- ✓ Mantener en constante actualización
- ✓ Actualizar constantemente
- ✓ Seguir informando al personal.
- ✓ Dar seguimiento administración de riesgos.
- ✓ Revisión continua de los manuales
- ✓ Aumentar las actividades de integración del personal
- ✓ Seguir capacitando al personal.
- ✓ Comité de Ética e integridad
- ✓ Facilidad para que se presenten quejas y denuncias.
- ✓ Implementar estímulos al personal, así como programas de capacitación
- ✓ Seguir actualizando
- ✓ Seguimiento de la administración de riesgos y control interno



- ✓ Continuar trabajando con el personal para reiterar su importancia en el desempeño de cada uno de nosotros.
- ✓ Realizar actividades adicionales para su difusión, establecer protocolos de quejas y denuncias en caso de identificar algún tipo de incumplimiento.
- ✓ Informar de manera general al personal que no forma parte del comité.
- ✓ Revisar y fortalecer las diferentes áreas a fin de equilibrar cargas de trabajo a fin de alcanzar los objetivos en tiempo y forma
- ✓ Actualizar los perfiles de puesto y sujetarse a ellos para la totalidad del personal. Mayor capacitación al personal.
- ✓ Mantener actualizada la documentación en tanto se presenten cambios tanto en la estructura como en los procesos.
- ✓ Implementar un programa de capacitación acorde a las necesidades humanas y profesionales e implementar estímulos al personal que implemente la mejora continua en sus actividades y/o procesos.
- ✓ Protocolo de quejas y denuncias, comité de ética e integridad.
- ✓ Protocolo de quejas y denuncias, comité de ética e integridad
- ✓ Implementar programas de capacitación de acuerdo a las funciones e implementar estímulos al personal que implemente la mejora continua en sus actividades
- ✓ Mantener actualizados la documentación en lo que se presentan los cambios en la estructura y procesos
- ✓ Mayor sensibilización al interior de la institución sobre la importancia de seguimiento en la administración de riesgos y el control interno
- ✓ Redacción más breve y clara de documentación.
- ✓ Difusión de acuerdos
- ✓ Realizar más actividades de difusión de valores y el área responsable es el comité de ética
- ✓ Sensibilizar al personal sobre la administración de riesgos y del control interno
- ✓ Difundir los procedimientos que se realizan para cumplir con lo planeado
- ✓ Capacitaciones e incentivos
- ✓ Buzón de quejas y sugerencias
- ✓ Incrementar las actividades de difusión e integración de personal
- ✓ Tener acercamiento con el personal operativo
- ✓ Continuar con seguimiento
- ✓ Continuar actualizando en medida de las mejoras continuas
- ✓ Se tiene excelente sistema para tal efecto
- ✓ Continuar con la supervisión
- ✓ Incrementar las actividades de difusión e integración de personal,
- ✓ Difusión permanente del código de ética y continuar con la convocatoria para seleccionar a los servidores públicos dado que esto último recién se implementó .
- ✓ Mayor sensibilización al interior de la institución sobre la importancia del seguimiento en la administración de riesgos y el control interno.
- ✓ Seguir trabajando en la difusión de las reuniones a todo el personal
- ✓ Aumentar la difusión entre el personal
- ✓ Contar con incentivos y tiempo de capacitación exclusivo para capacitar
- ✓ Continuar con la difusión con todo el personal
- ✓ Control estadístico diario
- ✓ Mantenerlos vigentes y constantes
- ✓ Responsables de áreas



- ✓ Regular las cargas de trabajo con los elementos asignadas a cada area, reorganizar y responsabilizar a cada area de sus actividades especificamente a dirección administrativa, con la finalidad de no sobre cargar a otras areas con actividades fuera de su competencia, mayor control sobre los compromisos realizados con las empresas externas a fin de vigilar la correcta prestación de servicios.
- ✓ Es importante el priorizar la calidad de los cursos o capacitaciones que se imparten al personal, con mayor prioridad a la calidad y contenido del curso, así como las credenciales de los capacitadores sobre los costos.
- ✓ Es importante el establecer listados escalonados para el acceso a incentivos en el personal, como niveles de acuerdo a sus responsabilidades, incrementos salariales progresivos, vales de despensa, creditos hipotecarios , creditos de automovil, etc, capacitaciones con organizaciones reconocidas. Todo con la finalidad de fortalecer la confianza del trabajador hacia la institución y sopesar las cargas laborales extras.
- ✓ Se estan implementando muy buenos programas y actividades actualmente
- ✓ Se estan implementando mejores programas actualmente
- ✓ Aumentar difusión entre el personal
- ✓ Se estan implementando mejores programas actualmente
- ✓ Aumentar la difusión e integración del personal
- ✓ Incentivos para el personal, compensaciones para niveles 10 y 11.
- ✓ Establecer una mejora significativa en las condiciones de contratación sueldos y definición de días festivos con anticipación, con la finalidad de poder contar con mayor numero de aspirantes para las vacantes, y poder retener al talento humano con desarrollo profesional, académico y económico.
- ✓ Plan de capacitación y remuneraciones al personal
- ✓ Que la información sea compartida.
- ✓ Implementar un buzón de quejas y sugerencias
- ✓ Protocolo de quejas y denuncias, comite de etica e integridad
- ✓ Dirección de planeación y logística
- ✓ Área de planeación
- ✓ Programa de capacitación acorde a las necesidades de las áreas que se hayan detectado, que sea continuo, anual.
- ✓ Darle continuidad, seguimiento y actualización constantes.
- ✓ Sensibilidad y seguimiento del control de riesgos
- ✓ Dirección de desarrollo organizacional y planeación
- ✓ Cada dirección de área.
- ✓ Dirección de administración.
- ✓ Dirección de desarrollo arganizacional y planeación.
- ✓ Buzón de quejas y denuncias
- ✓ Aumentar la capacitación de acuerdo a las necesidades del personal y del Centro
- ✓ Continuar actualizando
- ✓ Dirección de desarrollo organizacional y planeacion
- ✓ Monitoreo de comportamiento dentro y fuera del ambiente laboral para verificar el apego a normas
- ✓ Mayor difusión de los mismos en lo referente a las acciones globales de la institución, uno por lo regular conoce las del área especifica en que se encuentra
- ✓ Seguimiento
- ✓ Aumentar la sensibilidad en mejorar los controles internos, así como del seguimiento de administración de riesgos
- ✓ Mejorar la difusión
- ✓ Seguimiento



## ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

---

- ✓ Aplicación de mecanismos para detección de riesgos y seguimientos de los mismos.
- ✓ Área jurídica da el seguimiento adecuado
- ✓ Áreas directivas
- ✓ Buzón de denuncias
- ✓ Buzón de quejas y denuncias
- ✓ Cada area detecta sus posibles riesgos, los cataloga e implementa las medidas de acción, a lo cual debería haber una segunda área, probablemente administrativo, donde de forma externa tambien se catalogue y evalúe riesgos a las diferentes área del centro.
- ✓ Cada integrante reportar si se observa alguna conducta inapropiada, contar con buzón de quejas anónimo y dar seguimiento a las mismas
- ✓ Comunicarlas o hacerlas extensivas a todo el personal
- ✓ Continuar en ese mismo sentido de trabajo.
- ✓ Continuar trabajando en el fortalecimiento del código de ética
- ✓ Continuar trabajando para estar al día cuando se requieran cambios
- ✓ Dar información más oportunamente sobre los cambios a realizar que involucren al personal operativo en cualquier de las áreas con la finalidad de que ellos mismo se puedan adecuar con mayor facilidad.
- ✓ Dar seguimiento al POA.
- ✓ Difundir los avances del POA
- ✓ Difusión del plan
- ✓ Difusión del Programa Operativo Anual
- ✓ Difusión del tema
- ✓ Dirección de administración
- ✓ Dirección de administración y dirección de desarrollo organizacional y planeación.
- ✓ Dirección de administración.
- ✓ Dirección de administración.
- ✓ Director de cada área con su personal
- ✓ En base a los identificado en la supervisión se retoma en el personal correspondiente
- ✓ Informar sobre el procedimiento para quejas y denuncias.
- ✓ La difusión al 100% del personal
- ✓ Mas difusión del programa operativo anual a las áreas
- ✓ Mas difusión del POA
- ✓ Mayor difusión del poa a todo el personal del centro
- ✓ Mayor difusión del POA a todo el personal del centro a través de los directores de áreas.
- ✓ Mayor difusión del Programa Anual
- ✓ Mejorar la comunicación con la debida formalidad y anticipación correspondiente, por parte del responsable de dichos cambios y/o proceso.
- ✓ No dar por hecho que el personal esta obligado a recibir y aceptar cualquier tipo de indicaciones siempre, en todo momento y sin previo aviso, como horarios, carga laboral, días festivos, vacaciones, etc.
- ✓ Programa de trabajo interinstitucional para retroalimentación
- ✓ Promocionar el protocolo de quejas y denuncias
- ✓ Promocionar protocolo de quejas o denuncias.
- ✓ Promocionar protocolo de quejas y denuncias
- ✓ Promover protocolos de quejas y denuncias
- ✓ Promoverlo con mayor con el personal.



- ✓ Realizar mayor difusión del POA a todo el personal.
- ✓ Se actualiza el Manual de Procedimientos
- ✓ Seguimiento
- ✓ Seguimiento
- ✓ Seguimiento a control de riesgos.
- ✓ Supervisión, retomarlo con la persona correspondiente

#### ACTIVIDADES DE CONTROL

---

- ✓ Enlace de administración de riesgos y direcciones
- ✓ Dirección de administración y dirección de desarrollo organizacional y planeación.
- ✓ Continuar con su análisis y adecuaciones según las necesidades del área.
- ✓ Enlace de administración de Riesgos
- ✓ Seguimiento de control de riesgos.
- ✓ Dirección de administración y dirección de desarrollo administrativo y tecnológico.
- ✓ Dirección de tecnología y sistemas.
- ✓ Continuar con la actualización de equipo (servidor), incremento en el personal para análisis y desarrollo.
- ✓ Enlace de administración de riesgos y directores de cada unidad administrativa
- ✓ Difusión por área de trabajo
- ✓ Área de conducta y ética
- ✓ Continuar de la misma manera
- ✓ Continuar en la mejora en las actividades de control establecidas
- ✓ Dirección de sistemas
- ✓ El área de sistemas
- ✓ Enlace de Administración de Riesgos
- ✓ Existen demasiados requisitos para los proveedores, contradiciendo a las indicación donde solicitan expandir más el estudio de mercado con más participantes, con lo mencionado anterior mente sobre los requisitos existen muy pocos interesados ya que la mayoría de los micro y mini empresario no tienen la capacidad de sustentar dichos requerimientos, por lo que siempre son las mismas empresas las que participan, simulando un monopolio.
- ✓ Lo directivos de cada área
- ✓ Mayor promoción sobre las políticas y lineamientos por parte de recursos humanos
- ✓ Seguimiento
- ✓ Seguimiento
- ✓ Seguimiento
- ✓ Sin comentarios por que se revisan y actualizan
- ✓ Supervisores de áreas

#### INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

---

- ✓ Comunicación efectiva, las áreas que traten con proveedores de servicio
- ✓ Seguimiento
- ✓ Seguimiento
- ✓ Área de ética y conducta



- ✓ Aumentar protocolo de quejas
- ✓ Buzón
- ✓ Buzón de quejas y denuncias para los proveedores
- ✓ Desconozco
- ✓ Desconozco
- ✓ Dirección de administración.
- ✓ Dirección de administración.
- ✓ Dirección de desarrollo organizacional y dirección de administración.
- ✓ Directivos de áreas
- ✓ Fortalecer la comunicación bidireccional y de manera formal
- ✓ Implementación de líneas de denuncia.
- ✓ Implementar buzón de sugerencias.
- ✓ Implementar protocolo de queja o denuncia para la parte externa en caso de detectar acto de corrupción por la parte interna.
- ✓ Implementar protocolo de queja o denuncia para la parte externa en caso de presentarse caso de corrupción por parte de la institución
- ✓ Implementar protocolo para quejas y denuncias
- ✓ Mayor difusión con el personal.
- ✓ Promover protocolos de denuncia y quejas de parte de externa
- ✓ Protocolo de denuncias
- ✓ Que personas externas tengan acceso a presentar denuncias
- ✓ Seguimiento

#### SUPERVISIÓN

---

- ✓ Dirección de administración.
- ✓ Áreas administrativas
- ✓ Continuar con autoevaluaciones
- ✓ Continuar con evaluaciones de desempeño en cada área
- ✓ Dirección de desarrollo organizacional y planeación y dirección de administración.
- ✓ Implementación de evaluaciones periódicas durante el año a fin de fortalecer el programa de control interno
- ✓ Seguimiento
- ✓ Seguimiento
- ✓ Supervisor en conjunto con directivo

#### NIVEL OPERATIVO

#### AMBIENTE DE CONTROL

---

- ✓ Llevarlos a cabo
- ✓ Seguir con los modelos y ética
- ✓ Programa de seguimiento
- ✓ Desarrollo organizacional
- ✓ Evaluación de desempeño
- ✓ Evaluación de desempeño



- ✓ Evaluar historial de desempeño, clima organizacional
- ✓ Llevarlos a cabo
- ✓ Se selecciona de la mejor manera posible a cada evaluado
- ✓ Me parece muy bien el procedimiento
- ✓ Trabajar en tiempos para tener mejor rendimiento
- ✓ Que impere el apoyo en grupo
- ✓ Capacitación constante , ver las oportunidades de mejoras.
- ✓ Programas de evaluación del desempeño,
- ✓ Programas de recompensa al desempeño
- ✓ Talleres de técnicas personales de control y relajación.
- ✓ Deberían de incentivar al empleado, que realmente lo reconozcan por su trabajo.
- ✓ Me parece muy buena informacion la que nos brindan
- ✓ Seguir con las normas de conducta
- ✓ Difusión
- ✓ Establecer un formato de informe del área "homologado" (dentro de las posibilidades) donde se establezca la información solo para llenar las diferencias de cada uno de los evaluados, esto solo con el fin de agilizar los resultados de cada uno de ellos.
- ✓ Equilibrar entre el personal y la carga de trabajo
- ✓ Que promuevan al personal para poder aspirar a otros tiempos y le reconozcan económicamente el valor de su trabajo
- ✓ Se considere el otorgar compensación.
- ✓ Promover la empatía entre compañeros
- ✓ Hacer juntas para reconocer el trabajo de cada trabajador
- ✓ Excelente.
- ✓ Atender las necesidades que cada personal advierte.
- ✓ Capacitaciones de los temas, Titulares de Área.
- ✓ Tener personal a cargo como supervisores, que si hagan su función en base a requisicon de puestos.
- ✓ Capacitacion, Directores de Area.
- ✓ Capacitación constate sobre el tema y acercamiento al personal para conocer las necesidades de cada uno.
- ✓ A pesar de los modelos o perfiles, no siempre seleccionan a personal que corresponda al perfil. No se le dan oportunidad al operativo de ascender, solo escogen personal nuevo.
- ✓ Mejorar sueldo y cambio de director re area por hostigamiento laboral, resonsable seria el director general removerlo
- ✓ Programarse con tiempo para ver temas que impacten y de relevancia para cada area y no programar evaluaciones ese día para que todo el personal pueda tomarla no solo unos cuantos.
- ✓ Remover directora
- ✓ Tomar en cuenta la opinion del operativo y que las encuestas muestrael verdaderos cambios.
- ✓ Mas capacitación al personal e incentivarlos.

#### ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- 
- ✓ Bien.
  - ✓ Hasta ahorita han atendido todas las propuestas
  - ✓ Muy bien
  - ✓ Buzones de quejas y sugerencias o algún otro medio confidencial
  - ✓ Mantener una comunicación asertiva con el personal.



- ✓ Reuniones de trabajo más constantes.
- ✓ Más acercamiento de los mandos altos con el personal.
- ✓ Seguirlo utilizando
- ✓ Seguirlo utilizando para su mejoramiento
- ✓ Buzón de denuncia anónima.
- ✓ Continuar trabajando en ser mejores
- ✓ Desconozco
- ✓ Difusion
- ✓ El apoyo grupal
- ✓ Existe evidencia que estan para ejecutar su trabajo
- ✓ Programa e seguimiento a medidas por parte de seguridad institucional
- ✓ Protocolo ante riesgos y resiliencia.
- ✓ Se documentan las areas de oportunidad
- ✓ Seguirlos utilizando
- ✓ Seguirlos utilizando

#### ACTIVIDADES DE CONTROL

---

- ✓ Existe evidencia de mejora
- ✓ Difusion
- ✓ Existe evidencia de mejoras
- ✓ Excelente area
- ✓ Programa de seguridad informatica
- ✓ Comités de evaluación
- ✓ Darle seguimiento
- ✓ Darles seguimiento
- ✓ Darles seguimiento
- ✓ Difusion
- ✓ Existen evidencias de herramientas de mejora
- ✓ Sistema, codigos etica y conducta, manuales
- ✓ Sistema, codigos etica y conducta, manuales
- ✓ Sistema, codigos etica y conducta, manuales

#### INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

---

- ✓ Sistema, codigos etica y conducta, manuales
- ✓ Conocerlos
- ✓ Darles seguimeintos
- ✓ Darles seguimiento
- ✓ Difusion
- ✓ Elaboracion de motores de busqueda, para un resultado integrado de todas las fuentes.
- ✓ Excelente
- ✓ Existe evidencia documental de eficiencia y eficacia
- ✓ Las condiciones de control existen



- ✓ Preguntas más claras.
- ✓ Sistema, códigos de ética y conducta, manuales
- ✓ Una mejora que puedo mencionar es que los jefes o directores de área no sean tan cerrados al momento de querer sacar el trabajo rápido y por procesos tan insignificantes de que se le tiene que avisar a ellos primero antes de actuar etc, van mal, porque atrasan al personal operativo.

## SUPERVISIÓN

---

- ✓ Las condiciones de control están operando existe evidencia documental
- ✓ Desarrollo de métodos de evaluación efectivos y de rápida realización
- ✓ Desconozco
- ✓ Es bueno que hagan encuestas, pero quitan tiempo al personal operativo.
- ✓ Excelente
- ✓ Existe evidencia documental
- ✓ Reuniones donde se nos informe los métodos de comunicación.
- ✓ Se sigue seguimiento
- ✓ Se siguen lineamientos
- ✓ Sistema, códigos de ética y conducta, manuales
- ✓ Sistema, códigos de ética y conducta, manuales
- ✓ Visibilizar las líneas de flujo de comunicación



## COMENTARIOS

### NIVEL ESTRATEGICO

### NIVEL DIRECTIVO

### NIVEL OPERATIVO

---

#### AMBIENTE DE CONTROL

---

Nunca han subido el sueldo para las tareas que realiza el area operativa cada vez son mas y se da el extra es hora que ahora hagan el extra ellos y suban los sueldos no es redituable ya

---

#### ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

---

Difundir mas los controles internos, valorar mas al personal

---

#### SUPERVISIÓN

---

Las encuestas son parte del proceso y se entiende, pero tantas actividades quitan tiempo al operativo, aun que sean pocos minutos, son minutos valiosos.

Explicar

## RECOMENDACIONES

### NIVEL ESTRATEGICO

---

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.

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.

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.

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.

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.

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.



## **NIVEL DIRECTIVO**

---

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.

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.

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.

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.

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.

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.

## **NIVEL OPERATIVO**

---

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.

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.

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.

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.

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.

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.



## Resumen de Resultados

### CENTRO DE EVALUACIÓN Y CONTROL DE CONFIANZA C3

AMBIENTE DE CONTROL	NIVEL ESTRATEGICO	NIVEL DIRECTIVO	NIVEL OPERATIVO	
Principios	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Calificación
MOSTRAR ACTITUD DE RESPALDO Y COMPROMISO	2.44 Pts.	66.43 Pts.	19.48 Pts.	88.35 %
EJERCER LA RESPONSABILIDAD DE VIGILANCIA	6.67 Pts.	81.33 Pts.	0.0 Pts.	88.0 %
ESTABLECER LA ESTRUCTURA, RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	1.28 Pts.	71.54 Pts.	16.67 Pts.	89.49 %
DEMOSTRAR COMPROMISO CON LA COMPETENCIA PROFESIONAL	0.0 Pts.	49.71 Pts.	29.14 Pts.	78.86 %
ESTABLECER UNA ESTRUCTURA PARA EL REFORZAMIENTO DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS	2.53 Pts.	60.0 Pts.	11.65 Pts.	74.18 %
<b>Total</b>				<b>83.78%</b>
ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	NIVEL ESTRATEGICO	NIVEL DIRECTIVO	NIVEL OPERATIVO	
Principios	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Calificación
DEFINIR OBJETIVOS	2.78 Pts.	55.0 Pts.	29.44 Pts.	87.22 %
IDENTIFICAR, ANALIZAR Y RESPONDER A LOS RIESGOS	3.75 Pts.	62.5 Pts.	13.0 Pts.	79.25 %
CONSIDERAR EL RIESGO DE CORRUPCIÓN	3.33 Pts.	62.32 Pts.	13.48 Pts.	79.13 %
IDENTIFICAR, ANALIZAR Y RESPONDER AL CAMBIO	1.41 Pts.	47.61 Pts.	28.73 Pts.	77.75 %
<b>Total</b>				<b>80.84%</b>
ACTIVIDADES DE CONTROL	NIVEL ESTRATEGICO	NIVEL DIRECTIVO	NIVEL OPERATIVO	
Principios	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Calificación
DISEÑAR ACTIVIDADES DE CONTROL	0.94 Pts.	48.68 Pts.	29.81 Pts.	79.43 %
DISEÑAR ACTIVIDADES PARA LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN	0.71 Pts.	51.77 Pts.	33.62 Pts.	86.1 %
IMPLEMENTAR ACTIVIDADES DE CONTROL	0.0 Pts.	54.28 Pts.	34.29 Pts.	88.57 %
<b>Total</b>				<b>84.7%</b>
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	NIVEL ESTRATEGICO	NIVEL DIRECTIVO	NIVEL OPERATIVO	
Principios	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Calificación
USAR INFORMACIÓN DE CALIDAD	0.0 Pts.	49.53 Pts.	32.0 Pts.	81.52 %
COMUNICAR INTERNAMENTE	2.02 Pts.	51.48 Pts.	26.51 Pts.	80.0 %
COMUNICAR EXTERNAMENTE	3.08 Pts.	65.85 Pts.	0.0 Pts.	68.92 %
<b>Total</b>				<b>76.81%</b>
SUPERVISIÓN	NIVEL ESTRATEGICO	NIVEL DIRECTIVO	NIVEL OPERATIVO	
Principios	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Calificación
REALIZAR ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN	3.14 Pts.	64.51 Pts.	10.0 Pts.	77.65 %
EVALUAR PROBLEMAS Y CORREGIR LAS DEFICIENCIAS	2.03 Pts.	59.99 Pts.	12.66 Pts.	74.68 %
<b>Total</b>				<b>76.17%</b>