



Gobierno del
Estado de Sonora

Secretaría de la
Contraloría General



INFORME DE RESULTADOS AUTOEVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

INSTITUTO SONORENSE DE EDUCACIÓN
PARA ADULTOS

Subsecretaría de Desarrollo Administrativo y Tecnológico

Dirección de Sistemas de Control Interno Institucional

AUTOEVALUACIÓN SCI

2019

SONORA
UNIDOS LOGRAMOS MÁS



CONTENIDO

Informe 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	



INSTITUTO SONORENSE DE EDUCACION PARA LOS ADULTOS

INFORME DE AUTO EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

La evaluación del Control Interno efectuada al (a) INSTITUTO SONORENSE DE EDUCACION PARA LOS ADULTOS se realizó el día 26 de Noviembre de 2019 a través del Sistema de Evaluación del Control Interno (SECI), con la participación de 45 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) INSTITUTO SONORENSE DE EDUCACION PARA LOS ADULTOS (ISEA) 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) INSTITUTO SONORENSE DE EDUCACION PARA LOS ADULTOS (ISEA), se consideraron las actividades desarrolladas durante el periodo comprendido de Enero a Diciembre 2019 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) ISEA 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.

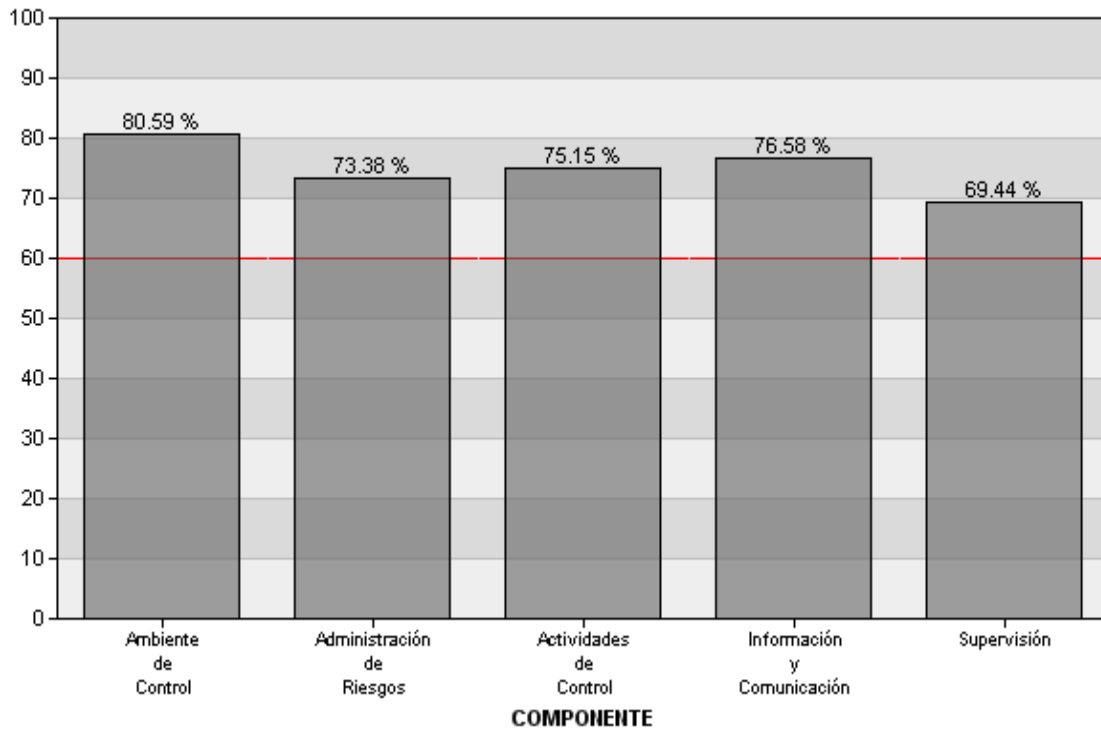
Los comentarios y propuestas de mejora presentadas se realizaron en forma directa por los participantes del (a) ISEA. Las calificaciones obtenidas, las propuestas de mejora y recomendaciones son importantes para actualizar y mejorar el diseño, la aplicación y el funcionamiento del control interno del (a) ISEA, 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) ISEA, corresponden a 45 Autoevaluaciones realizadas por Servidores Públicos a Nivel (es) NIVEL ESTRATEGICO, NIVEL DIRECTIVO y NIVEL OPERATIVO.

Componente	Grado de Cumplimiento	Calificación
Ambiente de Control	80.59 %	Muy Buena
Administración de Riesgos	73.38 %	Aceptable
Actividades de Control	75.15 %	Aceptable
Información y Comunicación	76.58 %	Aceptable
Supervisión	69.44 %	Regular
TOTAL	75.03 %	Aceptable



La calificación global del (la) INSTITUTO SONORENSE DE EDUCACION PARA LOS ADULTOS (ISEA) se valoró con 75.03 % calificado como "Aceptable", por arriba del nivel mínimo aceptable que es 60%, el cual es susceptible de mejoras.

El componente Ambiente de control (Más Alto) fue calificado como "Muy Buena" y representa el 80.59% de la valoración. Por otro lado, el componente Supervisión (Más Bajo) fue calificado como "Regular" y representa el 69.44%. Los resultados por principio de control se detallan en el siguiente capítulo.

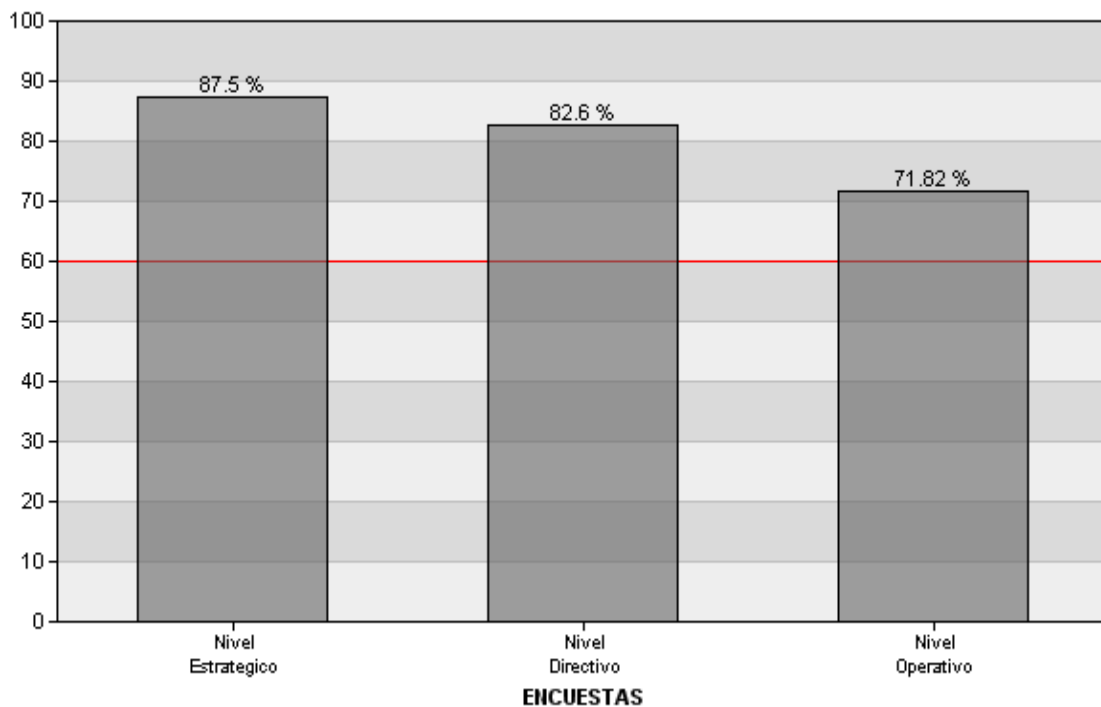
B. RESULTADOS POR PRINCIPIO DE CONTROL

Componentes y Principios de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
Ambiente de control	80.59 %	Muy Buena
1 Mostrar actitud de respaldo y compromiso	82.43 %	Muy Buena
2 Ejercer la responsabilidad de vigilancia	87.37 %	Muy Buena
3 Establecer la estructura, responsabilidad y autoridad	82.95 %	Muy Buena
4 Demostrar compromiso con la competencia profesional	79.55 %	Aceptable
5 Establecer una estructura para el reforzamiento de la rendición de cuentas	70.65 %	Aceptable
Administración de riesgos	73.38 %	Aceptable
6 Definir objetivos	85.78 %	Muy Buena
7 Identificar, analizar y responder a los riesgos	71.11 %	Aceptable
8 Considerar el riesgo de corrupción	66.5 %	Regular
9 Identificar, analizar y responder al cambio	70.11 %	Aceptable



Actividades de control	75.15 %	Aceptable
10 Diseñar actividades de control	72.93 %	Aceptable
11 Diseñar actividades para los sistemas de información	78.19 %	Aceptable
12 Implementar actividades de control	74.32 %	Aceptable
Información y comunicación	76.58 %	Aceptable
13 Usar información de calidad	77.58 %	Aceptable
14 Comunicar internamente	73.71 %	Aceptable
15 Comunicar externamente	78.46 %	Aceptable
Supervisión	69.44 %	Regular
16 Realizar actividades de supervisión	68.89 %	Regular
17 Evaluar problemas y corregir las deficiencias	70.0 %	Aceptable
Total	75.03 %	Aceptable

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 87.5%, mientras que la calificación menor correspondió al nivel "NIVEL OPERATIVO" con el 71.82%.



PROPUESTAS

NIVEL ESTRATEGICO

AMBIENTE DE CONTROL

- ✓ Actualización de manual de organización

NIVEL DIRECTIVO

AMBIENTE DE CONTROL

- ✓ Incluir en la minuta, a todas las areas para exponer y plantear temas. Responsable el area de administración.
- ✓ Seguir mejorando el MEI o indicadores, responsable es el area de planeación.
- ✓ Establecer exámenes psicometricos para obtener mejores perfiles, capaces y con los conocimientos necesarios.
- ✓ Hay muy buen control por parte de la direccion de informatica para este proceso.
- ✓ Continuar con reuniones de intercambio entre el personal a efecto su evaluar su desempeño y mantener equilibrada las cargas de trabajo.
- ✓ La dirección de administración través del departamento de recursos humanos privilegiar la formación de todo el personal.
- ✓ Continuar con la actualización constante de los documentos señalados.
- ✓ El director general del instituto coordina a los directores de las áreas para fortalecer las acciones y observaciones emitidas por la junta de gobierno.
- ✓ Ejecutarlo mediante la norma, todo el personal es responsable.
- ✓ La periodicidad con la que se realizan la evaluaciones y talvez abrirlas al resto del personal no institucional, y se elaboran por al area de recursos humanos.
- ✓ Mejorar el servicio profesional de carrera.
- ✓ Capacitacion constante al personal, en base a la capacitacion que desempeña.
- ✓ Actualización del manual de procedimientos.
- ✓ Implementación de plan de comunicación para mejora de la imagen institucional externa como interna, dirección de promoción y difusión.
- ✓ Dar seguimiento a las necesidades planteada en las platicas.
- ✓ No dejar de implementar estas medidas, incluso intensificarlas.
- ✓ Mayor intensidad en la capacitacion del personal.
- ✓ Continuar promocionando el código de conducta y promoción de los valores con todo el personal del instituto.
- ✓ Que nos proporcionen una copia del organigrama a cada dirección.



- ✓ Si se llevan en la coordinación de finanzas por medio de control interno.
- ✓ Mas acciones de publicidad al usuario para que no busque otras maneras como la corrupción.
- ✓ Mas motivación personal.
- ✓ Hacer conciencia al usuario que este es un servicio para aprender no para comprar.
- ✓ Llevar mas cursos para interaccionar con los usuarios y compañeros de la institución.
- ✓ Verifican bien los perfiles para los puestos a realizar.
- ✓ Encargada: Coordinadora de Zona Alicia Romandia Hoyos, mantener el nivel de capacitación y de seguimiento que se ha mantenido hasta ahora.
- ✓ Aplicar técnicas de enfoque de soluciones, juntas de equipo, fomento de retroalimentacion firme y amable. Responsable: Coordinadora Alicia Romandia Hoyos e Itzel carolina Hernandez Ramirez – adjunta.
- ✓ Implementar estrategias para mejorar el trabajo en equipo y la comunicación, encargada Coordinadora Alicia Romandia.
- ✓ Implementar estrategias que permitan mejorar la competencia profesional del trabajador. Encargada Coordinadora Alicia Romandia Hoyos.
- ✓ Encargadas: Coordinadora de Zona y Encargada de Servicios Educativos, en acciones de mejora: constante capacitación con el personal para poder dar cumplimiento a las metas establecidas por Coordinación de Zona.

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- ✓ Mayor apoyo de parte de autoridades.
- ✓ Medición del usuario.
- ✓ Trabajar con mejores indicadores.
- ✓ Realizar mas reuniones de información.
- ✓ Atención a las recomendaciones echas por el órgano interno de control. Encargada: Coordinadora Alicia Romandia Hoyos.
- ✓ Atención a las recomendaciones hechas por el órgano interno de control. Encargada: Clarisa Tapia fregoso.
- ✓ Responsable Coordinadora de zona, acciones: implementar estrategias que permitan al personal dar cumplimiento con los objetivos institucionales establecidos.
- ✓ Acciones: dar continuidad al seguimiento de la comisión de seguridad e higiene del instituto. Responsable: Cecy Duran.
- ✓ Fortalecer el Modelo de Evaluación institucional, responsable de ejecutarlo todas la Direcciones de área.
- ✓ Brindar mayor asesoría a las coordinaciones de zona sobre el manejo de informes estadísticos para detectar riesgos.
- ✓ Continuar trabajando en este aspecto.
- ✓ Talvez desarrollar una plataforma para tener siempre visibles metas y avances
- ✓ Continuar con la misma dinámica de trabajo.
- ✓ Contribuir y apoyar con las solicitudes del órgano de control.



- ✓ Contribuir con dar la información requerida al auditor.
- ✓ Mejorar y capacitar al personal mediante cursos de atención y servicio.
- ✓ Reportar las actividades y objetivos de cada dirección en tiempo y forma. Dirección de promoción y difusión.
- ✓ Creo que esta cubierto y el área es dirección general.
- ✓ Auditorías internas, en cada area, responsables el OIC.
- ✓ Tener un plan de accion para dichos escenarios y que hacer en caso de suceder. Y el area responsable debe ser recursos materiales de la direccion de administración.

ACTIVIDADES DE CONTROL

- ✓ Cumplir y dar seguimiento al manual de desempeño y funciones.
- ✓ Continuar trabajando con controles.
- ✓ La actualizacion constante de las cartas responsibas de usuarios.
- ✓ Continuar con la misma política sobre el uso de las claves responsable del seguimiento la dirección de informática.
- ✓ Seria difícil proponer una que encaje en todas las áreas, pero en mi dirección se unli control en un tablero de actividades con un responsables en cada una de ellas.
- ✓ Seguimiento a la actualización permanente de los procedimientos.
- ✓ Seguir mejorando dichos desarrollos para cubrir mejoras.
- ✓ No aplica en esta dirección.
- ✓ Tener mas a la mano reportes que da el sistema.
- ✓ Mejorar el sistema para cuidar mejor las claves de acceso,
- ✓ Mejorar las politicas en base a los usuarios.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- ✓ Ampliar en redes sociales poner una queja.
- ✓ Publicar y dar a conocer las fechas de convocatoria de las licitaciones y respectivos ganadores.
- ✓ Oficialia de partes para dar seguimiento a las solicitudes.
- ✓ Fluir la información mas rápidamente.
- ✓ Tener mas verificaciones.
- ✓ Continuar con los mismos canales de comunicación.
- ✓ Tener un enlace dedicado con mexico para la gestion de la informacion.
- ✓ Dar a conocer la información por medio de oficios.
- ✓ Que administracion estableciera una manera de poder saber esos reportes.
- ✓ Analizar la informacion de una manera mas critica para poder generar dichas opiniones.
- ✓ Continuar generando los reportes estadísticos para cumplir con los objetivos institucionales.



SUPERVISIÓN

- ✓ Conocer todos problemas, debilidades y deficiencias para corregirlas, responsables, OIC o administración y DG.
- ✓ Continuar con la estrategia de trabajo.
- ✓ Continuar con el desarrollo de la reuniones de evaluación.
- ✓ Un seguimiento a las tarjetas informativas.
- ✓ Realizar mejoras en el sistema.
- ✓ Agilizar los servicios por atraso de contratos.

NIVEL OPERATIVO

AMBIENTE DE CONTROL

- ✓ Hasta el momento no he experimentado algun problema en los procedimientos, como para indicar una mejora.
- ✓ Hasta al momento no me ha tocado experimentar algun problema con el personal respecto a sus funciones.
- ✓ Hacer alguna encuesta anonima donde el servidor pudiera expresar su experiencia laboral.
- ✓ Fomentar por diferentes medios todo el control interno.
- ✓ Difundir por todos los medios esos documentos.
- ✓ Que el personal conozca bajo que regimen se contrata.
- ✓ Concientizar al personal sobre lo importante de llevar sus actividades de manera correcta.
- ✓ Me gustaría que por parte del área de recursos humanos se capacitara mas al empleado.
- ✓ Las propuestas del area de recursos materiales ya fueron designadas a cada area.
- ✓ Hasta el momento no me ha tocado ver algun problema, como para opinar en una mejora.
- ✓ Se toman acciones de mejora depende sea el caso y se le da seguimiento conforme a lo que solicitan las areas.
- ✓ Ampliar las escalas de puntuación de las evaluaciones.
- ✓ Que se actualicen a nivel nacional por ser una dependencia federal.
- ✓ Una comunicación más fluida entre las áreas... Y los responsables de ejecutarlas, son los responsables.
- ✓ Continuar trabajando bajo la misma dinámica.
- ✓ Programar reuniones de intercambio entre el personal de cada dirección para el conocimiento de los documentos rectores.
- ✓ Continuar trabajando en equipo
- ✓ Llevar a cabo acciones para el trabajo en equipo
- ✓ Más promoción de este.
- ✓ Una guía para la elaboración de la información que se debe de reportar en cada una de las reuniones
- ✓ Informar de inmediato cuando se hagan cambios en ellos.



- ✓ Aumentar el número de bonos de productividad.
- ✓ Continuar con la buena capacidad entre las partes implicadas.
- ✓ Que todos leamos y comprendamos y apliquemos el código, desde los empleados hasta los directivos.
- ✓ Seleccionar a los mejores perfiles al puesto.
- ✓ Todas las Direcciones
- ✓ Mayor seguimiento y control de las actividades educativas y de acreditación. Las Direcciones y coordinaciones de zona.
- ✓ Reuniones y capacitaciones continuas, el responsable es Lorenia Aguilar
- ✓ Como incentivo, premiar mensualmente a quienes se han distinguido por observarlo.
- ✓ Hacerlas más vivenciales
- ✓ Establecer mejor la estructura de acciones de mejora
- ✓ Socializar la información no como requisito sino como práctica de trabajo para mejorar
- ✓ Reuniones y pláticas continuas impartidas por Lorenia Aguilar.
- ✓ Dirección de Planeación.
- ✓ Jefe de área.
- ✓ Continuar con capacitaciones del modelo de evaluación.
- ✓ Se dan pláticas con el personal constantemente.
- ✓ Elaboración de manual del puesto, apoyo y seguimiento a desarrollo de las actividades.
- ✓ Mayor apoyo al personal operativo en capacitación continua respecto a la microplaneación apegada a la demanda real de cumplimiento de metas.
- ✓ Realizar una buena micro planeación, asimismo, dar los apoyos necesarios a la comunicación para mejores resultados.
- ✓ Reuniones continuas.
- ✓ Diseño de instrumentos que evalúen el indicador, socializando los objetivos y resultados
- ✓ Brindar un servicio aprovechando los avances tecnológicos
- ✓ Actualmente se evalúa a personal de base, pero los procedimientos, instrumentos y criterios para evaluar a mandos medios y superiores es desconocido.
- ✓ Debe haber una selección adecuada del personal de estos mandos procurando que cumplan con el perfil requerido para el puesto, así como con las acreditaciones académicas correspondientes, que cumplan con un programa de capacitación así como con las respectivas actualizaciones; además, probar habilidades de liderazgo, integración de grupos de trabajo, motivación y desarrollo de capital humano
- ✓ Socializar los manuales y las actualizaciones que se vayan haciendo, las acciones deberá impulsarlas la dirección general en coordinación con las áreas
- ✓ Hacer un poco más prácticas los trámites que se requieren en la operación.
- ✓ Instalación de círculos de calidad para seguimiento de acciones y compromisos, integrados no solo por mandos medios y superiores, sino que estén incluidos representantes sindicales, en cuanto a los perfiles, personas que tengan y conocimiento en materia de educación para adultos, procesos administrativos, procesos operativos, etc; y con conciencia del compromiso social de la institución hacia la comunidad



- ✓ Que la calidad en los procesos sean con mayor profesionalismo.
- ✓ Basarse en personal que tiene experiencia y sobretodo que tenga el perfil para desempeñar un puesto.
- ✓ Evaluar mas al personal para que este bien distribuido y no cargarles de funciones a unos y otros desahogados sin hacer nada.
- ✓ Se hacen propuestas cada año, para mejorar nuestras condiciones laborales.
- ✓ Tener mas iniciativa en poner el ejemplo en cada 9apa de integridad y dedicación.
- ✓ Mas capacitaciones en relación a Superación Personal.
- ✓ Dirección general, recursos humanos.
- ✓ Deben de tener mas informado al personal ya que son temas importantes.
- ✓ Elaboracion de manual de puesto a cubrir, apoyo y seguimiento al desarrollo de las actividades.
- ✓ Simplificacion de los tramites operativos, en los departamentos correspondientes.
- ✓ Que se haga una encuesta 9apacit para verificar las presiones del personal.
- ✓ Utilizar los perfiles de puesto, capacitar mejor tanto a mandos medios y superiores, asi como al personal sobre estos temas.
- ✓ Llevar a cabo una revisión y actualización de estos, ya que el instituto crece permanentemente y sus necesidades son cambiantes.
- ✓ Pienso que los puestos de los funcionarios deben asignarse de acuerdo a su perfil, ya que no siempre sucede, lo que ocasiona resultados deficientes.
- ✓ Seguir implementando como hasta ahora, todos como responsables.
- ✓ Dar continuidad.
- ✓ Se propone, continuar con este principio.
- ✓ Continuar evaluando las presiones sobre el personal para equilibrarlas y ayudarle a cumplir con sus responsabilidades asignadas en alineación con las normas de conducta, los principios éticos y el programa de promoción de la integridad.
- ✓ Pienso que el personal debería conocer como se toman los acuerdos en dicho comité.
- ✓ Realizar una micro 9apacitaci por micro 9apaci asi como que se tengan los apoyos necesarios para realizar las actividades y poder asi cumplir con los compromisos.
- ✓ Ya se encuentran socializados los comités en el Instituto, sin embargo es importante que se realicen actividades de manera permanente en la que participen todo el persona de los diferentes departamentos, así se construirá una cultura de integración y participación.
- ✓ Que se realicen monitoreos de manera permanente con los trabajadores para verificar su conocimiento respecto a los manuales con los que cuenta el instituto, o en su defecto hacer entrega de manuales de manera impresa, para quienes no cuentan con acceso a internet.
- ✓ Que exista una dirección de formación y capacitación del personal y no una pequeña oficina. Debido a la cantidad de personal operativo y administrativo con el que cuenta el Instituto.
- ✓ Que las actividades se realicen de manera mensual dándole la importancia a las responsabilidades del personal.
- ✓ Capacitacion continua en temas operativos, 9apacitación en microplaneacion en las personas que manejan las metas para que se asignen de acuerdo a las demandas reales de las micro regiones
- ✓ Al resto del personal



- ✓ Que se documente de manera oficial en un manual, responsables los jefes de Capac y darse una capacitación al personal en general para tener una mejor claridad y que todos lo podamos consultar e irnos autoevaluando nosotros mismos.
- ✓ Contar con un docto. Base donde se tenga la claridad de los puestos que existen y sus perfiles, responsable recursos humanos.
- ✓ Exista una capacita de mediador para mejorar las presiones del pnal. Sobre todo de quienes su cumplimiento de trabajo no depende al 100% de si mismo sino de terceros, responsables recursos humanos y jefes inmediatos.
- ✓ De acuerdo a la capacitación de la evaluaciones trimestrales capacita de capacitaci mas al personal en mejoras de su desempeño laboral.
- ✓ Mejores salarios.
- ✓ Todas las mejoras que se puedan aplicar y es parte de nosotros como empleados el ejecutarlas.
- ✓ Entregar folleto impreso y capacitación sobre los mismos conceptos.
- ✓ Establecer mejoras en la capacitación y desarrollo del empleado en capacitac al puesto.
- ✓ Reuniones agendadas con cada departamento para establecer las metas y capacitaci de logros.
- ✓ Seguir brindando estas reuniones.
- ✓ Seguir brindando talleres.
- ✓ Dar oportunidad a personal con experiencia para poder participar en los altos mandos.
- ✓ Evaluar y revizar los expedientes del personal y ver donde pueden desempeñar mejor su capacidad y experiencia.
- ✓ El capa de recursos humanos junto con el Director General son los responsables de ejecutar.
- ✓ Analizar como nos encontramos actualmente.
- ✓ Determinar la 10apacitac en la que estamos.
- ✓ Y una vez logrado lo anterior en equipo podemos planificar, hacer, controlar y actuar.
- ✓ Y el responsable de ejecutarlas es el jefe directo.
- ✓ Hacer reuniones con el personal donde se nos den a conocer y donde se reconozcan los indicadores de desempeño.
- ✓ El responsable de ejecutarlas seria el comité de control interno de la institución.
- ✓ Que exista mayor capacitac por parte de las autoridades.
- ✓ Mejorar la capacitación del personal con reuniones motivacionales de grupo para una mejor comunicación de personal.

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

-
- ✓ Definición de las medidas de ajuste en tiempo y forma.
 - ✓ Que se elaboren manuales de seguridad para operacion en el campo y no nada mas en la oficina.
 - ✓ Esta funcionando adecuadamente.
 - ✓ Darle seguimiento para llegar a una solución y el responsable de ejecutarla es el departamento a quien le corresponde.
 - ✓ -Realizar reuniones cada que haya algo nuevo que informar.
 - ✓ Anaizar las estrategias de planeacion para lograr las metas establecidas.



- ✓ Revisión de edificio.
- ✓ Capacitar al personal y analizar el perfil académico para el puesto.
- ✓ Dar charlas a los empleados para evitar caer en actos de riesgo.
- ✓ Seguir haciendo esas revisiones.
- ✓ Seguir fomentando los objetivos de nuestra institución, recordar para que estamos, cual es nuestro principal objetivo
- ✓ Promover foros , donde todos podamos expresar libremente cualquier inquietud, para mejorar nuestro servicio a la sociedad, responsables jefes de áreas.
- ✓ Letreros visibles de los riesgos de trabajo en cada area, asi como dar respuesta a las peticiones que realiza el personal y no esperar algun incidente para tomar acciones. responsable recursos humanos en coordinacion con admon.
- ✓ Buzon de quejas , responsable director general de la institucion en coordinacion de personal de mucha confianza y con valores de honestidad.
- ✓ Que se envíen oportunamente para poder tomar decisiones de la misma manera. responsable director general.
- ✓ Trabajar mas de cerca con el personal operativo para lleva a cabo la distribución equitativa de dichas metas, de manera que no sientan presión, sino apoyo.
- ✓ Hacer una encuesta al personal para preguntar los riesgos que detecta.
- ✓ Que se realice de manera trimestral, ya que de un año a otro cambia cierto personal vulnerable a este factor.
- ✓ Que se realicen acciones de manera permanente y en todos los niveles de personal tanto institucional como operativo.
- ✓ Siento que no se solucionan del todo los problemas detectados, pero si se atiende cualquier reporte de irregularidad, se corrige y si es de gravedad se turna a quien corresponda.
- ✓ Que exista suficiencia presupuestal para dar real solución a los problemas detectados.
- ✓ Ninguna acción de mejora.
- ✓ Que se apoye en la operacion de los programas en todas las áreas.
- ✓ Que todo el personal conozca y utilice las reglas de operación ya que en ella encontraran las funciones y operación de los programas que opera el instituto cada año.
- ✓ Creo que el responsable director con el personal es recursos humanos y les falta trabajar para informar en tiempo y forma.
- ✓ Que se supervise la operación de los servicios que presta el Instituto con las figuras operativas LOS ASESORES, de manera permanente, ya que solo se evalúa hasta cierto nivel institucional.
- ✓ Se puede mejorar si los objetivos se realizan con tiempo.
- ✓ Necesitamos que vengan a ver el edificio donde trabajamos y vean el gran riesgo que corremos y mas cuando llueve, esta en ruinas donde laboramos.
- ✓ Deberia de hacer monitoreos para que se den cuenta de lo que pasa en cada área.
- ✓ Debemos de estar todos capacitados para un mejor desempeño de nuestras funciones.
- ✓ Manejar informacion mas oportuna y mas especificada.
- ✓ Mayor capacitacion al personal.



- ✓ Informar al personal institucional que reporten cualquier situación o acto de corrupción o fraude, sin temor a que haya represalias en su contra.
- ✓ Capacitación constante a todo el personal.
- ✓ La Dirección de Planeación es la responsable.
- ✓ La institución debe de concientizar mucho mas al personal en el compromiso moral y etico de cada servidor publico con nuestra institucion.
- ✓ El órgano de control interno.
- ✓ Socializar la información de forma oportuna y generalizada al personal.
- ✓ La Dirección de Administración.
- ✓ Supervisar y evaluar los procedimientos de asignación de recursos, así como su correcta aplicación, no solo cumplir con el trámite administrativo de su aplicación, sino confrontarlo con la realidad operativa, especialmente en campo.
- ✓ Desarrollo de instrumentos de análisis de riesgos
- ✓ Instalar círculos de calidad que den seguimiento a compromisos, incluyendo a personas que representen a los diferentes áreas: mandos medios y superiores, personal adscrito al sindicato, personal operativo y administrativo.
- ✓ Definir con antelación las medidas de ajuste y cambio.
- ✓ Son muy claras las reglas de operación, sin embargo es muy importante tomar en cuenta cada región para el asignamiento y cumplimiento de los objetivos.
- ✓ Que se elaboren procesos de identificación de riesgos en ambientes externos de trabajo.
- ✓ Funciona adecuadamente.
- ✓ Dirección de planeación y dirección de administración.
- ✓ Dirección de administración.
- ✓ Mostrar la iniciativa de conocer la pagina.
- ✓ Direccion de Planeacion y evaluación.
- ✓ Socializar mas estrategias.
- ✓ Continuar comunicando a los trabajadores todos los cambios de manera oportuna.
- ✓ Que se socialicen las faltas que los trabajadores y Directivos pudieran cometer para que se corrijan dias anomalías.
- ✓ Capacitación al personal en este sentido.
- ✓ Capacitar en el MEI a todos los trabajadores.
- ✓ Hasta el momento no podria opinar en una mejora.
- ✓ Continuar con los canales de comunicación adecuados.
- ✓ Continuar con el modelo de evaluación.
- ✓ No aplicar tantas revisiones en ocasiones innecesarias.
- ✓ Por parte de los diferentes comites que existen en el instituto.
- ✓ Dar a conocer por los diferentes medios por parte del area correspondiente.
- ✓ Llevar a cabo simulacros mas permanentes.
- ✓ Que todo el personal institucional se involucre en los mismo.
- ✓ Involucrar a todo el personal en lo que es el cocodi y no nada mas a los integrantes.
- ✓ Difundir esos objetivos por parte del area correspondeinte.



ACTIVIDADES DE CONTROL

- ✓ Se tienen avances en la elaboración del manual de riesgos.
- ✓ Cuando sea necesario actualizar funciones.
- ✓ Continuar con la actualización de los documentos.
- ✓ Si es necesario que los manuales se actualicen.
- ✓ Además de estar en los portales correspondientes difundirlas al personal por medio de videoconferencias o reuniones.
- ✓ Propondría como mejora actualizas la ley de adquisiciones.
- ✓ Actualizar algunos como el Manual de puestos.
- ✓ Dirección de Planeación y evaluación.
- ✓ Delegar funciones.
- ✓ Trabajar mas en eso.
- ✓ Seguir actualizando.
- ✓ Ser un poco mas apegados al manual.
- ✓ Dirección de informática.
- ✓ Operan adecuadamente.
- ✓ En caso de haber un procedimiento que lo den a conocer.
- ✓ Si hay documentos o procedimientos relacionados, que estos se socialicen entre el personal.
- ✓ La dirección de Informática.
- ✓ Trabaja excelentemente.
- ✓ La dirección de planeación con reuniones informativas.
- ✓ Socializar procedimientos relacionados con estos factores, si no los hay, diseñarlos.
- ✓ Fomentar en el personal una mayor entrega en cuanto a sus reponsabilidades.
- ✓ Concientizar mas al servidor, en el buen uso y manejo de este tipo de información.
- ✓ Intensificar las verificaciones físicas de los activos propiedad de la institución.
- ✓ Es responsabilidad de cada Dirección.
- ✓ Entre mas capacitados estemos mejor servicio se dara al usuario.
- ✓ Visitas frecuentes a las intalaciones.
- ✓ Mas capacitación.
- ✓ Que continúen como hasta hoy.
- ✓ Continuar igual.
- ✓ Se respeten las funciones de todos los trabajadores que se le de la importancia a cada persona de manera institucional.
- ✓ Hace falta llevar a cabo revisión para actualización.
- ✓ Es necesario una permanente capacitación al personal y mejoras a dicho documento.



- ✓ Es necesario realizar mejoras, ya que dichos programas no proporcionan toda la información requerida por los órganos de control y los despachos de auditoría, así como concientizar a los usuarios de la responsabilidad del uso de dichas claves.
- ✓ Trabaja adecuadamente.
- ✓ Todos operan bien.
- ✓ Seguir revisando las actividades de desempeño de cada área para analizar en lo que podemos mejorar.
- ✓ Enviar a las coordinaciones todos los manuales lineamientos etc.
- ✓ Estar más actualizados sobre los cambios, responsables informática.
- ✓ Seguir teniendo nuestras claves de acceso para que así cada quien sea responsable de lo que realiza.
- ✓ Creo que vamos por buen camino y lo importante es seguir avanzando.
- ✓ Que se revisen a más corto plazo para poder replantear, responsable planeación.
- ✓ Que se le respete su nombramiento, recursos humanos en coordinación con el jefe inmediato.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

-
- ✓ Informar a los empleados de coordinación.
 - ✓ Seguir brindando capacitación, información en tiempo y forma y sobre todo el respaldo a los que día a día dan lo mejor.
 - ✓ Que la información siga llegando en tiempo y forma.
 - ✓ Que sea más fluida y eficiente, responsables jefes inmediatos.
 - ✓ Que los reportes externos los podamos tener de manera oportuna para tomar las acciones necesarias para mejorar el trabajo, responsables planeación, y jefes inmediatos.
 - ✓ Pienso que siempre se está mejorando para evitar fuga de información confidencial o delicada, pero que fluya la información de seguimiento e interés a las distintas áreas.
 - ✓ Se continúen socialización acciones.
 - ✓ Que se realicen de manera permanente.
 - ✓ Actualización de los procesos para evitar duplicidad de información, o desinformación al usuario.
 - ✓ Estar más capacitados y tener más información.
 - ✓ Si hubiera más supervisión por parte de la dirección general a las diferentes áreas no se prestaría tanta corrupción.
 - ✓ La oficina de promoción y difusión.
 - ✓ Socializar información.
 - ✓ Si hay algún procedimiento, darlo a conocer al personal.
 - ✓ Una mejor comunicación con el personal.
 - ✓ La dirección de Informática.
 - ✓ Motivar al personal.



- ✓ Socializar mas todos estos mecanismos.
- ✓ Actualizar el manual.
- ✓ Capacitar a los empleados en materia de responsabilidades.
- ✓ Promover reuniones generales.
- ✓ Continuar generando informes estadísticos para la toma de decisiones.

SUPERVISIÓN

- ✓ Difundir mas la conformacion de dichos comites de una manera mas personal.
- ✓ Socializar este tema.
- ✓ Socializar mas sobre estas actividades para estar mas familiarizados con los términos.
- ✓ Dar apoyo y continuidad a las necesidades operativas que se presentan.
- ✓ Que exista un mayor compromiso ante estas situaciones por todo el personal.
- ✓ Deberian de ser mas continuos las autoevaluaciones.
- ✓ Socializar información.
- ✓ Nada que decir, nomas pongan atencion en los jefes y veran el cochinerero que hacen en cuention de trabajo. Aqui les interesan los numeros no los educandos, se perdio la enseñanza-aprendizaje y dicen que es orden del director general.
- ✓ Capacitación.
- ✓ Actualización permanente de los programas que se utilizan.
- ✓ De existir deben de comunicarlo.
- ✓ Que sean utilizados para cumplir con su propósito.
- ✓ Debe establecerse otro tipo de mecanismo.
- ✓ Que sean de manera oportuna,planeacion y jefes inmediatos.
- ✓ Que control interno lleve acabo reuniones con el personal para hacernos saber cuando exista problematica en la institucion.
- ✓ Que se tenga mas seriedad a los problemas y se les de seguimiento de manera oportuna,responsable jefe inmediato.
- ✓ Apoyo y continuidad a las necesidades operativas que se requieran en las micro regiones.
- ✓ Seguir realizando mejor posible cada actividad.

COMENTARIOS

NIVEL ESTRATEGICO

NIVEL DIRECTIVO



AMBIENTE DE CONTROL

- ✓ Aunque se realizan esfuerzos importantes por desarrollar de la mejor manera todo lo relacionado al control interno, siempre existen áreas de oportunidad y mejora.

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

Siempre tendremos áreas de oportunidad que atender.

NIVEL OPERATIVO

AMBIENTE DE CONTROL

- ✓ Mayor control en los procesos, que todos conozcamos los documentos y los apliquemos.
- ✓ Que se motive al personal operativo para el cumplimiento de los compromisos de la institución y así poder tener un mejor ambiente de trabajo.
- ✓ Enfocarse en perfeccionar los conocimientos y las aptitudes del recurso humano de la empresa, motivando al personal operativo para el mejor desarrollo de sus obligaciones.
- ✓ Que es muy importante el recurso humano por consiguiente, debe valorarse como tal. un personal con funciones bien definidas, motivados y capacitados y que estas estén fundamentadas en un manual donde todos podamos tener acceso a él.
- ✓ Hace falta integración del personal a los procesos de desarrollo permanente y mejora.
- ✓ Creo que son los resultados obtenidos en respuestas de acuerdo a las preguntas.
- ✓ Desearía que se respete un poco más los conocimientos adquiridos en el puesto, durante muchos años de servicio, así como, el perfil para asignar puestos u otorgar reconocimientos, ya que cada sexenio uno trata de cumplir las expectativas de cada uno de los directivos que llegan a la institución y cada vez ganarse un lugar que dábamos por hecho con nuestra trayectoria.
- ✓ Que las preguntas sean un poco más sencillas ya que la mayoría del personal no las comprende porque están complicadas de comprender.

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- ✓ Es importante evaluar constantemente como nos encontramos en este momento dentro de estos aspectos y realizar los cambios de manera oportuna para no perder el rumbo institucionalmente sobre todo porque lo más importante es su personal que debe trabajar conforme y animo en ámbito laboral.



- ✓ Continuar fortaleciendo los conocimientos sobre los documentos a todo el personal y Directivos.
- ✓ Desconozco documentos, datos y procedimientos que avalen el cumplimiento de los factores, por ello propongo acciones de mejora y el diseño de instrumentos.
- ✓ Que las preguntas sean un poco mas sencillas ya que la mayoría del personal no las comprende porque estan complicadas de entender.
- ✓ Anticiparse a los riesgos de incertidumbre, para aumentar la probabilidad de lograr los objetivos del proyecto.
- ✓ Que las oficinas estatales se anticipen a los riesgos de insertidumbre para el logro de los objetivos del proyecto para poder asi lograr los compromisos de la institucion.

ACTIVIDADES DE CONTROL

- ✓ Todo el personal debe tener conocimiento de aspectos relacionados a los factores.
- ✓ Que las preguntas sean un poco mas sencillas ya que la mayoría del personal no las comprende porque estan complicadas de entender.
- ✓ Que se evalúe con mas constancia.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- ✓ Que las preguntas sean un poco mas sencillas ya que la mayoría del personal no las comprende porque estan complicadas de entender.
- ✓ Desconozco documentos y procedimientos relacionados con los factores.
- ✓ Que se revise de en lo general para poder dar respuesta de manera mas especifica cada area de trabajo , para evitar que las situaciones se agraven sin necesidad, y poder mantener un buen ambiente laboral y de cordialidad.

SUPERVISIÓN

- ✓ Se realizan los componentes de control interno.
- ✓ Que exista una comunicacion mas fluida sin tanta burocracia. Pero sobretodo oportuna para mejorar nuestro trabajo y que todo debe quedar asentado de manera oficial.
- ✓ Se llevan a cabo todos los componentes del control interno.
- ✓ Que las preguntas sean un poco mas sencillas ya que la mayoría del personal no las comprende porque estan complicadas de entender.



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****INSTITUTO SONORENSE DE EDUCACION PARA LOS ADULTOS**

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	2.62 Pts.	26.35 Pts.	53.45 Pts.	82.43 %
EJERCER LA RESPONSABILIDAD DE VIGILANCIA	14.74 Pts.	72.63 Pts.	0.0 Pts.	87.37 %
ESTABLECER LA ESTRUCTURA, RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	1.64 Pts.	35.74 Pts.	45.57 Pts.	82.95 %
DEMOSTRAR COMPROMISO CON LA COMPETENCIA PROFESIONAL	0.0 Pts.	16.36 Pts.	63.18 Pts.	79.55 %
ESTABLECER UNA ESTRUCTURA PARA EL REFORZAMIENTO DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS	3.23 Pts.	31.94 Pts.	35.48 Pts.	70.65 %
Total				80.59%
ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	NIVEL ESTRATEGICO	NIVEL DIRECTIVO	NIVEL OPERATIVO	
Principios	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Calificación
DEFINIR OBJETIVOS	2.22 Pts.	16.0 Pts.	67.55 Pts.	85.78 %
IDENTIFICAR, ANALIZAR Y RESPONDER A LOS RIESGOS	3.81 Pts.	29.53 Pts.	37.77 Pts.	71.11 %
CONSIDERAR EL RIESGO DE CORRUPCIÓN	3.76 Pts.	25.98 Pts.	36.76 Pts.	66.5 %
IDENTIFICAR, ANALIZAR Y RESPONDER AL CAMBIO	1.12 Pts.	15.96 Pts.	53.03 Pts.	70.11 %
Total				73.38%
ACTIVIDADES DE CONTROL	NIVEL ESTRATEGICO	NIVEL DIRECTIVO	NIVEL OPERATIVO	
Principios	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Calificación
DISEÑAR ACTIVIDADES DE CONTROL	0.6 Pts.	15.19 Pts.	57.15 Pts.	72.93 %
DISEÑAR ACTIVIDADES PARA LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN	0.56 Pts.	16.27 Pts.	61.36 Pts.	78.19 %
IMPLEMENTAR ACTIVIDADES DE CONTROL	0.0 Pts.	14.09 Pts.	60.23 Pts.	74.32 %
Total				75.15%
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.	16.06 Pts.	61.52 Pts.	77.58 %
COMUNICAR INTERNAMENTE	1.96 Pts.	19.16 Pts.	52.59 Pts.	73.71 %
COMUNICAR EXTERNAMENTE	7.69 Pts.	70.77 Pts.	0.0 Pts.	78.46 %
Total				76.58%
SUPERVISIÓN	NIVEL ESTRATEGICO	NIVEL DIRECTIVO	NIVEL OPERATIVO	
Principios	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Calificación
REALIZAR ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN	3.33 Pts.	30.28 Pts.	35.28 Pts.	68.89 %
EVALUAR PROBLEMAS Y CORREGIR LAS DEFICIENCIAS	2.58 Pts.	29.68 Pts.	37.74 Pts.	70.0 %
Total				69.44%