



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

2020

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 EDUCACIÓN PARA LOS ADULTOS

INFORME DE AUTO EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

La evaluación del Control Interno efectuada al (a) INSTITUTO SONORENSE DE EDUCACIÓN PARA LOS ADULTOS se realizó el día 08 de Octubre de 2020 a través del Sistema de Evaluación del Control Interno (SECI), con la participación de 47 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 EDUCACIÓN 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 EDUCACIÓN PARA LOS ADULTOS (ISEA), se consideraron las actividades desarrolladas durante el periodo comprendido de enero a diciembre 2020 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.

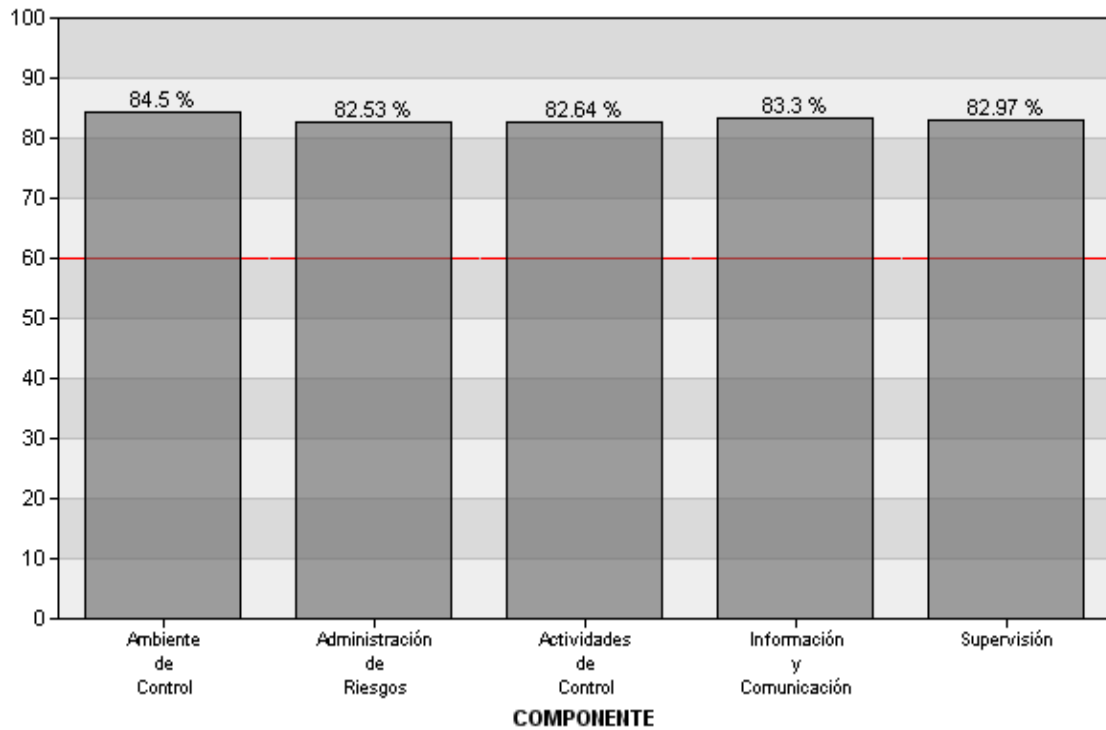
Los comentarios y propuestas de mejora presentadas se realizaron en forma directa por los participantes del (a) ISEA. Las calificaciones obtenidas, las propuestas de mejora y recomendaciones son importantes para actualizar y mejorar el diseño, la aplicación y el funcionamiento del control interno del (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 47 Autoevaluaciones realizadas por Servidores Públicos a Nivel (es) NIVEL ESTRATEGICO, NIVEL DIRECTIVO y NIVEL OPERATIVO.

Componente	Grado de Cumplimiento	Calificación
Ambiente de Control	84.5 %	Muy Buena
Administración de Riesgos	82.53 %	Muy Buena
Actividades de Control	82.64 %	Muy Buena
Información y Comunicación	83.3 %	Muy Buena
Supervisión	82.97 %	Muy Buena
TOTAL	83.19 %	Muy Buena



La calificación global del (Ia) INSTITUTO SONORENSE DE EDUCACIÓN PARA LOS ADULTOS (ISEA) se valoró con 83.19 % calificado como "Muy Buena", 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 84.5% de la valoración. Por otro lado, el componente Administración de riesgos (Más Bajo) fue calificado como "Muy Buena" y representa el 82.53%. Los resultados por principio de control se detallan en el siguiente capítulo.

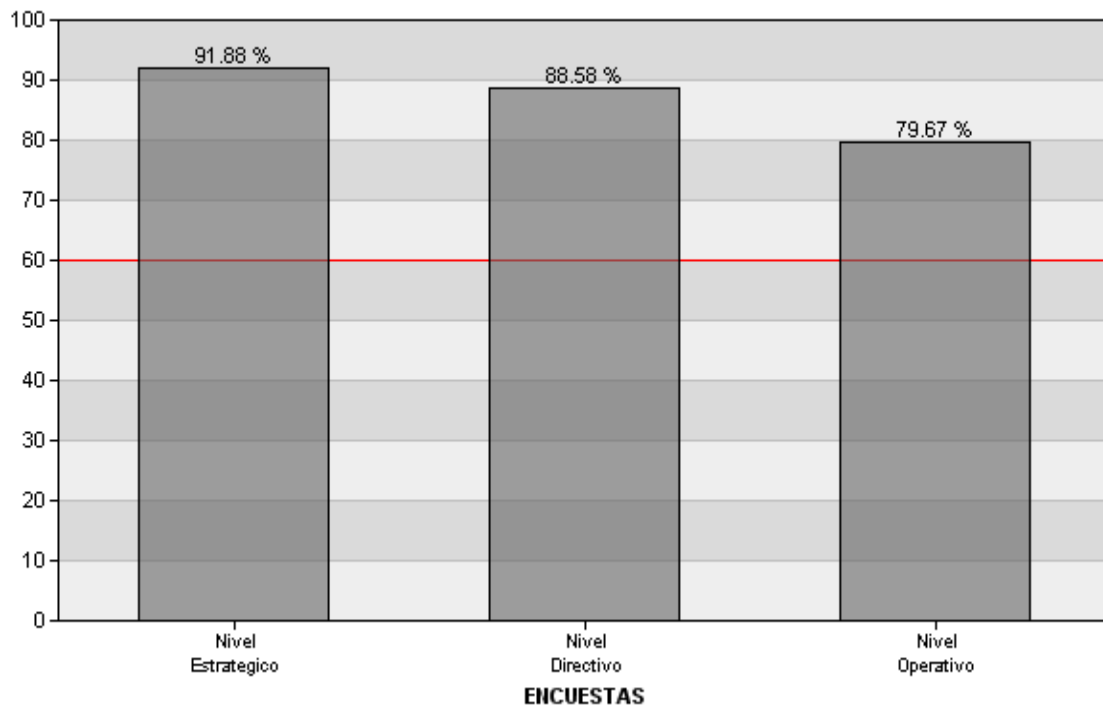
B. RESULTADOS POR PRINCIPIO DE CONTROL

Componentes y Principios de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
Ambiente de control	84.5 %	Muy Buena
1 Mostrar actitud de respaldo y compromiso	86.13 %	Muy Buena
2 Ejercer la responsabilidad de vigilancia	94.74 %	Excelente
3 Establecer la estructura, responsabilidad y autoridad	88.89 %	Muy Buena
4 Demostrar compromiso con la competencia profesional	75.87 %	Aceptable
5 Establecer una estructura para el reforzamiento de la rendición de cuentas	76.88 %	Aceptable
Administración de riesgos	82.53 %	Muy Buena
6 Definir objetivos	89.36 %	Muy Buena
7 Identificar, analizar y responder a los riesgos	82.46 %	Muy Buena
8 Considerar el riesgo de corrupción	77.85 %	Aceptable
9 Identificar, analizar y responder al cambio	80.43 %	Muy Buena



Actividades de control	82.64 %	Muy Buena
10 Diseñar actividades de control	80.86 %	Muy Buena
11 Diseñar actividades para los sistemas de información	83.35 %	Muy Buena
12 Implementar actividades de control	83.7 %	Muy Buena
Información y comunicación	83.3 %	Muy Buena
13 Usar información de calidad	81.88 %	Muy Buena
14 Comunicar internamente	81.88 %	Muy Buena
15 Comunicar externamente	86.15 %	Muy Buena
Supervisión	82.97 %	Muy Buena
16 Realizar actividades de supervisión	84.05 %	Muy Buena
17 Evaluar problemas y corregir las deficiencias	81.88 %	Muy Buena
Total	83.19 %	Muy Buena

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 91.88%, mientras que la calificación menor correspondió al nivel "NIVEL OPERATIVO" con el 79.67%.



PROPUESTAS

NIVEL ESTRATEGICO

AMBIENTE DE CONTROL

- ✓ Que se establezca de manera permanente un cuestionario de evaluación de normas de conducta.

SUPERVISIÓN

- ✓ Que se establezca la aplicación de cuestionarios

NIVEL DIRECTIVO

AMBIENTE DE CONTROL

- ✓ Talvez un mejor seguimiento o mas bien mejorar los canales de comunicación para la solicitud de información o avances
- ✓ Seguir asi
- ✓ Reforzar las acciones de sensibilización al personal de la institución.
- ✓ Continuar con la promoción y difusión de código de ética, conducta e integridad
- ✓ Seguir cumpliendo con lo establecido en el reglamento interior del isea
- ✓ Actualizar los manuales según avance los servicios educativos del instituto
- ✓ Continuar con las evaluaciones trimestrales del desempeño del personal
- ✓ Seguir desarrollando su función el comité de adquisiciones conforme a las normas de integridad
- ✓ Seguir con la capacitación para una mejora
- ✓ Continuar con estas reuniones
- ✓ Segumientos y mejora de estos documentos
- ✓ Mejorar las distintas plataformas gubernamentales
- ✓ Continuidad y seguimientos
- ✓ Mas estricto en la conducta de los los servidores públicos.
- ✓ Se notaron muchas mejoras de contros y seguimiento
- ✓ Formatos
- ✓ Que se motive al personal de confianza de la misma manera que el personal institucional
- ✓ Todo bien
- ✓ Todo bien
- ✓ Todo bien
- ✓ Capacitaciones semestrales
- ✓ Redistribucion de funciones
- ✓ Ninguna
- ✓ Areas correspondientes
- ✓ Seguir con este tipo de acciones
- ✓ Todo bien
- ✓ Mantener la observancia de lo mismo igual

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS



- ✓ Continuar identificando los riesgos para actuar en consecuencia
- ✓ Se atrasan cambios por que se mandan a nivel federal y tarda en llegar
- ✓ Continuar con los programas de la contraloria para atacar este cancer
- ✓ Todo bien
- ✓ Todo bien
- ✓ Todo bien
- ✓ Fortalecer la comunicación
- ✓ Seguir trabajando con los principios de honestidad e integridad
- ✓ En este año se tiene que ajustar por la temporada en que se trabajo solo en linea
- ✓ Se puede mejorar en la capacidad de respuesta, se pueden resolver de manera mas rapida
- ✓ Ha mejorado en el ultimo año el seguimiento que se le dan a este tipo de situaciones
- ✓ Bien
- ✓ Continuar trabajando en base al programa anual del instituto

ACTIVIDADES DE CONTROL

- ✓ Todo bien
- ✓ Todo bien
- ✓ Actualizar los manuales cuando se requiera
- ✓ Todo bien
- ✓ Continuar con la confiabilidad en el manejo de la información
- ✓ Todo bien
- ✓ Seguir cumpliendo con la funciones y obligaciones que establece el reglamento interior del isea
- ✓ Poder gestionar los permisos en el estado
- ✓ Todo bien

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- ✓ Mantener informado al personal
- ✓ Mantener informado mes a mes al coordinador de zona de su avance de forma electronica
- ✓ Continuar aprovechando la información eficientemente
- ✓ Bien
- ✓ Mantener la comunicación con los usuarios por los medios ya establecidos
- ✓ Todo bien
- ✓ Todo bien
- ✓ Todo bien

SUPERVISIÓN

- ✓ Todo bien
- ✓ Todo bien



NIVEL OPERATIVO

AMBIENTE DE CONTROL

- ✓ Dar a conocer cada vez que haya cambios o actualizaciones en los manuales
- ✓ Cursos de actualización en herramientas necesarias para desempeñar las funciones
- ✓ Informes periodicos de actividades realizadas
- ✓ En archivos de la institución
- ✓ Las condiciones del elemento de control están operando existe evidencia documentada de su cumplimiento
- ✓ Las condiciones del elemento de control están operando existe evidencia documentda de su cumplimiento
- ✓ Capacitacion
- ✓ Seguimiento a las capacitaciones ofrecidas por contraloría social
- ✓ Desconozco
- ✓ Hay un responsable pero desconozco si hay acciones al respecto
- ✓ Si hay un responsable pero desconozco las acciones tomadas para realizar la documentacion y actualizacion de dicha actividad
- ✓ No se si existe responsable pero deberia
- ✓ Existe un proceso de mejora continua
- ✓ Que se continúe promoviendo su capacitación de manera continua a todos los trabajadores.
- ✓ Capacitaciones periodicas
- ✓ En archivos de la institución
- ✓ Las condiciones del elemento de control están operando existe evidencia documentada de su cumplimiento
- ✓ En archivos de la institución
- ✓ En archivos de la institución
- ✓ Capacitaciones
- ✓ Recursos humanos
- ✓ Que se conozca mas el código de conducta,para que no existan dudas.
- ✓ Es importante que se conozcan muy bien nuestros documentos.
- ✓ Que los trabajadores conozcan esta evaluación.
- ✓ Creo que si hace falta una mediación entre empleados y directivos para que el empleado sepa que espera el directivo de el y el empleado sea capaz de satisfacer los requisitos para poder obtener 100 de calificación.
- ✓ Crear un manual de procesos de comunicación interno para agilizar el flujo de información.
- ✓ Mayor difusión entre todo el personal
- ✓ Continuar con las capcitaciones
- ✓ De forma periódica informar acerca de los procedimientos de evaluación al personal, como forma de mantenimiento
- ✓ Socializar la información al personal en general, mediante trípticos, capacitaciones y casos prácticos
- ✓ Agregar capacitaciones con contenidos enfocados a situaciones hipotéticas en el ámbito de trabajo
- ✓ Recursos humanos
- ✓ Jefe de departamento
- ✓ Jefe de area
- ✓ Si existe que se de a conocer



- ✓ El instituto, por medio de su director, directores área , jefes de departamento y personal en general ,continuamente están implementando las mejoras para el desempeño institucional, para poder tener un mejor desempeño como institución gubernamental hacia el publico que atendemos
- ✓ No tengo ninguna propuesta ya que lo que se realiza es muy oportuno
- ✓ No tengo propuesta,
- ✓ Promocion permanente de los documentos que nos rigen
- ✓ Darle mas difusion
- ✓ Difundirlo entre el personal
- ✓ Que el personal los conozca internamente
- ✓ Que se den a conocer de manera interna cuando se lleven a cabo esas reuniones del comité
- ✓ Como se esta llevando actualmente me parece un metodo correcto.
- ✓ Que se sigan otorgando cursos de induccion o de actualizacion para dar a conocer el contenido de los manuales
- ✓ No tengo propuesta ya que se esta realizando en la reuniones de evidencia
- ✓ Capacitacion permanente para personal de nuevo ingreso al instituto.
- ✓ Desconozco las propuestas de mejoras.
- ✓ Continuar con las acciones de evaluación que se desarrollan
- ✓ Continuar con la cultura de la actualización de los procedimientos de los cuales somos responsables.
- ✓ Actualización de los procedimiento de acuerdo a las situaciones que se pueden mejorar
- ✓ Siento que el area de recursos humanos debe de impartir capacitaciones para el personal de nuevo ingreso mediante cursos.
- ✓ Seguimiento al programa de capacitación
- ✓ Sin propuestas
- ✓ Desconozco dichos documentos ya que mi participación laboral es corta.
- ✓ Desconozco dichos documentos ya que mi participación laboral es corta.
- ✓ Sin propuestas
- ✓ Desconozco dichos documentos ya que mi participación laboral es corta.
- ✓ Que igual que se evalúa la competencia profesional, desempeño, aptitudes, actitudes, disposición, etc del "resto de personal" también se haga con los mandos medios y superiores y si no cumplen con el perfil que se les re ubique o sustituya
- ✓ Continuar promoviendo los valores para el desarrollo de una cultura de la rendición de cuentas y del reconocimiento de los usuarios de los servidores públicos en general
- ✓ Dialogos con el personal directamente
- ✓ Mas comunicacion entre todas las figuras desde la mas alta jerarquia hasta la mas baja
- ✓ Diseñar una ruta crítica para implementar la capacitación para todos los servidores públicos, con el propósito de promover una cultura de valores y rendición de cuentas
- ✓ Implementar mas capacitaciones de relaciones humanas
- ✓ Considero que para la selección del personal deben considerarse los perfiles mas idóneos de acuerdo a la responsabilidad que se va asignar.
- ✓ El area administrativa debe promover cursos de relaciones humanas.
- ✓ Trabajar mucho mas en conjunto y creo que todos somos responsables en ejecurtalo.
- ✓ Mas capacitación del área de recursos humanos
- ✓ Si sí existe este tipo de evaluación que la den a conocer y lo apliquen
- ✓ Ningna
- ✓ Ningno
- ✓ Nnguna
- ✓ Dirección de planeación



- ✓ Dirección de planeación
- ✓ Impulsar un buzón en especial para conocer el sentir de los compañeros, bajo la coordinación del comité de ética.
- ✓ Dirección de planeación
- ✓ Continuar con la estrategia de capacitación en valores con el propósito de desarrollar una cultura de la integridad en el servicio público
- ✓ Dirección de planeación
- ✓ Se propone actualizar un profesiograma para cada uno de los puestos directivos de mandos altos medios y del desempeño, contar con capacitación permanente para el desarrollo humano, fortalecimiento de competencias
- ✓ Implementar una evaluación sobre el desempeño del personal.
- ✓ Ninguna se lleva a cabo de excelente manera.
- ✓ Seguir constantemente actualizando y mejorando los lineamientos de perfiles
- ✓ Seguir constantemente realizando reuniones de evaluación y seguimiento por parte del instituto y la coordinación de zona
- ✓ Seguir realizando la distribución de metas de acuerdo a la demanda de cada micro región. Responsable de realizarlo sería el coordinador de zona.
- ✓ Promover la capacitación cuando estén las condiciones para poder tener una vida normal y así lograr un mejor desempeño en cada puesto. Los responsables serían los encargados de dichos programas.
- ✓ Seguir en coordinación como hasta ahora con la actualización permanente por medio del comité que se encuentra en cada coordinación y oficina del instituto.
- ✓ Realizar un control de la información en cuestión de desempeño de metas.
- ✓ Que comité de integridad nos informe a los demás trabajadores con reuniones o capacitaciones cada trimestre.
- ✓ Entiendo que por tiempo de pandemia, los lineamientos de operación y demás cambian seguido. Pido se analicen más detenidamente y cambios nos los hagan saber con más anticipación.
- ✓ Desde abril 2020, por contingencia covid están suspendidas las aplicaciones de exámenes en línea y papel a los educandos, así como incorporaciones (todo lo presencial). Sólo una semana de oct. y nov se aplicará en línea y en una sede a los educandos pre ucn sec y prim. Sin viáticos desde abril 2020. Solicito se considere no basarse en metas establecidas que nos entregaron en enero 2020 antes de pandemia ya que aunque a diario trabajamos en ello, la situación es muy diferente a la programada por contingencia.
- ✓ Considerar metas establecidas para el 4to trim. 2020. Ya que por pandemia detenida atención presencial a educandos (no exámenes ni incorporaciones de abril a septiembre). Hasta ahora en octubre y noviembre habrá aplic exámenes línea solo a educandos pre ucn sec y prim.
- ✓ Que se estén actualizando de acuerdo a las necesidades del servicio y problemas de contingencia por la pandemia que se encuentra actualmente y por las que pudieran venir. Los ejecutores serían los responsables de cada oficina y coordinación de zona.
- ✓ Diseñar un manual de contraste entre los niveles y las actuaciones esperadas de acuerdo al ejercicio de cada uno, darlo a conocer a todo el personal.
- ✓ Mas cursos de capacitación al personal, más incentivos.
- ✓ Análisis constantes para determinar avances.
- ✓ Capacitaciones constantes al personal, aceptando propuestas del mismo personal que ejecuta las acciones.
- ✓ Que se den continuamente reuniones, mínimo cada 3 meses
- ✓ Seguir realizando constantemente información, reuniones, mínimo cada 3 meses
- ✓ Las capacitaciones a todo el personal no debe ser únicamente cuando ingresan, deben ser periódicamente que permitan al empleado sentirse parte de todo el instituto y no solo de la parte en donde se desempeña.
- ✓ Hacer foros de consulta para la actualización y mejora del manual de código de ética, y dar seguimiento a las actividades del mismo en todos los niveles.
- ✓ Dar a conocer a toda la base trabajadora información de lo que se está haciendo, de manera integral, ya sea cada tres o seis meses. Que no se quede solo en una capacitación inicial o bajar la información cuando ellos lo consideran.



- ✓ Ninguna jefe de servicios educativos
- ✓ Los niveles más altos deben hacer llegar en tiempo y forma la información requerida a quien tenga que ejecutarla, de tal forma que éste pueda programarse y cumplir de la misma forma. De lo contrario no existe un logro eficiente y eficaz del objetivo. Plantear objetivos y metas considerando la realidad existente en la operación. La capacitación en aspectos de trabajo en equipo donde participen todos los niveles para que cada quien conozca y reconozca el trabajo del otro.
- ✓ Recursos humanos servicios educativos planeacion
- ✓ Que se aplique
- ✓ Departamento de servicios educativos coordinador de zona y tecnico docente
- ✓ Que se apliquen
- ✓ Conocer el documento
- ✓ Deberia llevarse a cabo para tener equidad

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- ✓ Dar a conocer al personal operativo las acciones que se llevan a cabo y qué documentos se tienen para su control
- ✓ Dar a conocer al personal en general cómo se manejan las peticiones.
- ✓ Dar a conocer al personal qué acciones se llevan a cabo.
- ✓ Estos existen, solo que no son bajados en tiempo y forma por los responsables de áreas, para que, quien los lleve acabo lo pueda operar, y muchas veces son modificados de acuerdo a la necesidad de la autoridad y hay que volver a trabajar con la estructura y dar un giro a lo que se venía haciendo.
- ✓ Es necesario que el área administrativa se acerque a las coordinaciones de zona para conocer sus requerimientos reales, no todas tienen las mismas necesidades.
- ✓ Efectuar un balance entre lo administrativo y lo operativo para determinar si las metas cuantitativas siguen siendo viables como modo de evaluación.
- ✓ Dar seguimiento a los posibles casos que se sospeche con elementos reales. Considero que la capacitación en cuanto a despertar el sentido de pertenencia del empleado es muy importante para que esto no suceda tan fácilmente.
- ✓ Seguimiento
- ✓ La autoridad debe dar a conocer en tiempo y forma los cambios significativos que se realicen y el porqué de ellos en ese momento. Dar el tiempo suficiente para que todos lo asimilen para obtener un resultado de calidad.
- ✓ Llevarlo a cabo
- ✓ Informar en tiempo y forma al personal .
- ✓ Que se solucionen los problemas encontrados
- ✓ Mejorar
- ✓ Realizar una planeacion sobre cualquier cambio en actividades que realizamos en el instituo analizando los perfiles y las areas de las colonias comprendidas de la microregion
- ✓ Implementar una evaluación y diagnostico de riesgos.
- ✓ Canalizar dichas denuncias a las instancias correspondientes de una manera transparente.
- ✓ Importante el manejo de la información sea oportuna a tiempo y bajada a los mandos medios.
- ✓ Seguir manejando la información de interés por estos medios así como por medio delos jefes inmediatos en cada oficina o coordinación de zona.
- ✓ Buscar acciones de mejora de acuerdo a la situación que se esta viviendo para beneficio tanto del personal como usuarios del instituto.
- ✓ Reunión de balance - presencial antes de que finalice el año 2020 con coordinadora de zona y jefes de departamentos de coordinación (con todas las medidas de sanidad) .
- ✓ Poner en coordinación tapete sanitizante en entrada y gel en recepción, así como tener cubrebocas por si alguien llega sin el.



- ✓ Que permanezca ese departamento de auditores-contraloría en general.
- ✓ Reunión informativa más seguida a los trabajadores que no estamos en el comite.
- ✓ Continuar con el seguimiento para lograr disminuir o deshacer esos riegos. El responsable del manejo de este manual.
- ✓ Seguir constantemente informando resultados, cada mes
- ✓ Seguir constantemente haciendo identificaciones de riesgo, para estar siempre a la vanguardia en este punto.
- ✓ Seguir siempre teniendo atención a cualquier eventualidad o sugerencia que se tenga de información y actos mal habidos , para que el instituto y su labor siempre sea integro
- ✓ Seguir promocionado como hasta hoy todas las acciones y logros del instituto. La oficina de promoción y difusión y personal responsable de manejar información institucional.
- ✓ Seguir constantemente llevando a cabo reuniones donde se informe de cualquier cambio significativo que puedan afectar el actuar de la institucion
- ✓ Mayor utilización de medios electrónicos, para reducción de gastos de papelería.
- ✓ Continuar identificando los riesgos, corresponde ejecutarlas a cada área de acuerdo a los procedimientos establecidos.
- ✓ Continuar con esta medida
- ✓ Continuar con las reuniones
- ✓ Dirección de planeación
- ✓ Dirección de planeación
- ✓ Dirección de planeación
- ✓ Compartir los resultados del modelo de evaluación institucional con todos los trabajadores ya sea a través de reuniones, correos etc., actualmente se socializan pero no llega a todo el personal.
- ✓ Ninguna
- ✓ Continuar con la estrategia de identificar las áreas de oportunidad y con ello proponer la mejora continua
- ✓ Que no se evidencie o se enfrente a los denunciantes o quejosos ante sus superiores porque toman represalia pero que si se considere
- ✓ Implementar acciones y desarrollar un programa de capacitación que coadyuven a la integración, promueva la identidad y el reconocimiento a su labor institucional
- ✓ Eficientar la comunicación interna a través del análisis entre las diferentes unidades administrativas
- ✓ Dirección de planeación
- ✓ Continuar promoviendo la comunicación interna efectiva y proactiva
- ✓ Ninguna propuesta, me parecen adecuadas las acciones a ejecutar
- ✓ No tengo propuesta
- ✓ Simplificar las acciones por parte de los diferentes gobiernos (estatal y federal)
- ✓ Desconozco propuestas ya que no corresponde a mi area.
- ✓ Desconozco dichas propuestas ya que mi participación laboral es corta.
- ✓ Desconozco dichas propuestas ya que mi participación laboral es corta.
- ✓ Desconozco dichos documentos ya que mi participación laboral es corta.
- ✓ Que todo el personal de cualquier nivel participe en la evaluación de riesgos
- ✓ Que todo el personal participe en propuestas para esos riesgos
- ✓ Que todo el personal participe , permitiendole que proponga acciones en cuanto a riesgos
- ✓ Que al informar sea de manera mas entendible para todos los niveles y no unicamente que lo entienda el personal que lo elabora
- ✓ Mayor difusión de los aspectos que cambien, ya sea documentales o de procedimientos de operación.
Responsable: cada dirección de area
- ✓ Cada departamento tiene su estrategia de riesgo
- ✓ Las diferentes areas
- ✓ Recursos humanos y las diferentes areas



- ✓ En este sentido no tengo ninguna propuesta.
- ✓ Que todos los trabajadores conozcan el programa de riesgos.
- ✓ Necesitamos conocer si se cumple con el programa de trabajo y conocer quienes son los responsables.
- ✓ Socializar entre todo el personal acerca de la finalidad y objetivos institucionales y sus documentos soporte
- ✓ Que todos los empleados conozcan nuestros documentos.
- ✓ Socializar entre todo el personal respecto a este tema, esta información generalmente es del conocimiento de áreas específicas de operación, pero considero necesario que las conozcan todo el personal
- ✓ Recursos humanos
- ✓ Diseño de instrumentos específicos para valorar estos aspectos y que se puedan aplicar de forma aleatoria
- ✓ Reuniones periodicas
- ✓ Informes periodicos de incidencias
- ✓ Si hay responsables de llevar a cabo la asignación y evaluación de dichas metas, así como de elaborar estrategias que nos permitan lograrlas
- ✓ Que se cumpla con la actividad
- ✓ No se como se lograria ser justo en esto
- ✓ Seguir mejorando

- ✓ Informar periodicamente la relacion logros - metas institucionales y estrategias para mejorar
- ✓ En archivos de la institución
- ✓ Existe propuestas de mejora continua
- ✓ Existe acciones de mejora documentadas
- ✓ Existe acciones de mejora continua y responsables de ejecutarlas
- ✓ Existen acciones de mejora documentada de su cumplimiento
- ✓ En archivos de la institución
- ✓ En archivos de la institución
- ✓ En archivos de la institución

ACTIVIDADES DE CONTROL

- ✓ Seguir mejorando
- ✓ No se que tan actualizado este
- ✓ En archivos de la institución
- ✓ Seguir mejorando
- ✓ En archivos de la institución
- ✓ Existe existen acciones de mejora continua para su cumplimiento
- ✓ En archivos de la institución
- ✓ Existe acciones de mejora continua par su cumplimiento
- ✓ Existe acciones de mejora continua en este aspecto
- ✓ En este aspecto si existe control técnico y documental completo
- ✓ En forma eventual informar acerca de cambios en procedimientos de autorización, por parte de área de recursos humanos y direcciones de area donde se hagan los cambios
- ✓ Que se rematen los bienes que no funcionan.
- ✓ Considerar reuniones informativas con el persona de las diferentes áreas del instituto, responsable: comité de ética, organo interno de control



- ✓ Ningún comentario existen buen personal de soporte técnico.
- ✓ Recursos humanos
- ✓ Recursos humanos
- ✓ Las diferentes areas
- ✓ Solo que los trabajadores tengan mayor interés en conocer los documentos
- ✓ Sin propuestas
- ✓ Sin propuestas
- ✓ Difundir entre el personal que la informacion sea respaldada
- ✓ No hay ninguna propuesta de mejora
- ✓ Todo esto esta en las paginas respectivas
- ✓ Desconozco dichas propuestas.
- ✓ Definir bien las funciones del personal en el area informatica.
- ✓ Desconozco dichos documentos.
- ✓ Desconozco dichas propuestas.
- ✓ Continuar con las mismas acciones
- ✓ Dirección de planeación
- ✓ Mantener actualizada la información como hasta el día de hoy.
- ✓ Cartas compromiso
- ✓ Dirección de planeación
- ✓ Dirección de informática
- ✓ Seguir con constante informacion en lo que respecta al tema
- ✓ Más material de trabajo (hojas, lápices, etc)para que no nos limiten tanto y aumento de viáticos para gastos de operación que también son muy limitados.
- ✓ Manejo de manual de procedimiento.
- ✓ Seguir mejorando las tics y el uso que le damos a la información constantemente
- ✓ Evidencias por medio de captura de pantalla de las reuniones realizadas vía zoom.
- ✓ Que se continúe aplicando las medidas y manuales de acuerdo a las necesidades del servicio tanto para personal como para los usuarios.los responsables de aplicarlos seria a quien esta dirigido dichos manuales.
- ✓ Seguir haciendo reuniones del comité interno para llevar acabo , elaborar constantemente programas de trabajo
- ✓ Aquí el responsable de realizar dicha vigilancia tanto de funciones como vulnerabilidad es el coordinador de zona y responsable de administración en la coordinación de zona.
- ✓ Capacitación constante en las coordinaciones de zona para un mejor desempeño. Como se está haciendo actualmente que nos encontramos en pandemia y con trabajo por medios digitales.
- ✓ Que estos se den a conocer desde el momento que una persona ingresa como empleado al instituto, y que cada cierto tiempo se de capacitación a todos los empleados y se haga partícipes de los mismo.
- ✓ Desconozco
- ✓ Mayor atencion en los activos ya que hay deficiencias en algunos y es poner en riesgo la integridad del empleado
- ✓ Que cada área encargada trabaje a la par con las coordinaciones para que se solventen necesidades reales.
- ✓ Dar a conocer qué manuales y que procedimientos se llevan a cabo.
- ✓ Que las realice personal externo, que no reciba compensacion alguna
- ✓ Pueden mejorar
- ✓ Actualizar y dar a conocer
- ✓ Dar a conocer qué se hace y como se custodia la información.



INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- ✓ Dar a conocer a todo el personal
- ✓ Continuar actualizando toda la información para que el público en general pueda hacer uso de ella.
- ✓ Desconozco
- ✓ Puede mejorar
- ✓ Se puede mejorar
- ✓ Qué se de a conocer a todo el personal la manera en cómo puede hacer para dar a conocer una inconformidad de una manera segura y objetiva.
- ✓ Personalmente involucrarme mas en este tema e informarme
- ✓ Seguir con este informe para que vea el instituto las actividades realizadas a pesar dela contingencia no se ha dejado de laborar desde casa.
- ✓ Seguir constantemente con capacitación reuniones de balance de las áreas encargadas de temas de control interno
- ✓ Que se valoren los esfuerzos realizados tanto por el personal institucional como solidario en esta pandemia
- ✓ Seguir en constante actualización de la información que se maneja en reuniones de control interno
- ✓ Dirección de planeación
- ✓ Continuar analizando la información de manera periódica contrastándola con la meta para determinar riesgos y poder cumplir con los objetivos,
- ✓ Dirección de planeación
- ✓ Continuar como hasta hoy
- ✓ Desconozco dichas propuestas.
- ✓ No hay propuestas de mejoras
- ✓ Ninguna propuesta de mejora
- ✓ Desconozco dichas propuestas.
- ✓ Que todos los empleados conozcan mas sobre su materia de trabajo.
- ✓ Que todos los empleados conozca mas sobre nuestros sistemas y documentos
- ✓ Socializar información respecto a la importancia de los informes y documentos de seguimiento
- ✓ Existe evidencia de acciones de mejora para su su cumplimiento
- ✓ Las diferentes areas
- ✓ Las diferentes areas
- ✓ Que haya comunicación más fluida y pertinente hacía los niveles jerárquicos hacia abajo de la estructura funcional. Responsable las diferentes direcciones de area, recursos humanos, organo interno de control y comité de etica
- ✓ Existe acciones de mejora para su cumplimiento
- ✓ Seguir mejorando
- ✓ Seguir mejorando
- ✓ En archivos de la institución
- ✓ En archivos de la institución

SUPERVISIÓN

- ✓ En archivos de la Institución
- ✓ En archivos de la Institución
- ✓ Seguir mejorando
- ✓ Seguir mejorando



- ✓ Aplicación de instrumentos específicos para la valoración de la eficiencia del control interno. Responsable: comité de ética, órgano interno de control
- ✓ Existe acciones de mejora continua
- ✓ Socializar qué instrumentos se utilizan para generar los reportes
- ✓ No tengo ninguna propuesta.
- ✓ No tengo ninguna propuesta.
- ✓ Jefes de área
- ✓ Jefe de departamento
- ✓ Existe acciones de mejora para su cumplimiento
- ✓ Desconozco dichas propuestas.
- ✓ Desconozco dichas propuestas.
- ✓ Ninguna propuesta
- ✓ No hay propuestas de mejoras
- ✓ Sin propuestas
- ✓ Dirección de Planeación
- ✓ Continuar promoviendo la eficiencia y eficacia
- ✓ Dirección de Planeación
- ✓ Es importante documentar las situaciones que reportes los compañeros en caso de existir.
- ✓ Ninguna
- ✓ No tengo propuesta, considero correcto lo que se desarrolla
- ✓ Que en la medida de lo posible se de atención al usuario para la presentación de exámenes y puedan así avanzar para la conclusión o continuidad de su nivel.
- ✓ El responsable de realizarlo sería la oficina de acreditación siempre y cuando se abra desde Mexico los candados.
- ✓ Que se mantenga esta comunicación para la fluidez de la información en todas las áreas y lograr así mejores objetivos y brindar un mejor servicio. Los responsables seremos todos los integrantes de la coordinación.
- ✓ Seguir dando seguimiento a las evoluciones al diseño y eficacia operativa del control interno constantemente mínimo cada 3 meses
- ✓ Automizar los controles de supervisión e implementarlos
- ✓ Seguir constantemente actualizando, reuniones y dando a conocer cualquier variación o cambio en el área de operación del instituto
- ✓ Que nos enseñen
- ✓ Que informen los resultados
- ✓ Se debe trabajar para que el empleado tenga la seguridad de que lo que él denuncie sea tratado de manera confiable y que se le de una respuesta.
- ✓ Que esto no sea únicamente de manera cuantitativa, se tiene que conocer el campo de trabajo, la operación para poder entender los resultados.
- ✓ Desconozco
- ✓ Desconozco

COMENTARIOS

NIVEL ESTRATEGICO

NIVEL DIRECTIVO

NIVEL OPERATIVO

AMBIENTE DE CONTROL



- ✓ Podría proponer, pero no son consideradas las observaciones del personal
- ✓ Que todos los empleados sean capaces de satisfacer las demandas de su puesto.
- ✓ Principalmente por desconocimiento, ya que eso no corresponde a mi area, en la actualidad.
- ✓ Algo de la Teoría de la Satisfacción del cliente, o algo así, no recuerdo
- ✓ En cumplimiento del componente ha sido gradual

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- ✓ Muy bueno.
- ✓ Se ha dado seguimiento puntual al componente
- ✓ La teoría de los dos factores es la satisfacción del cliente algo así, no recuerdo
- ✓ Evaluar y planear adecuadamente los cambios estratégicos que requiera la coordinación de zona tomando en cuenta el parecer del trabajador.

ACTIVIDADES DE CONTROL

- ✓ Algo de la teoría de la Satisfacción del cliente, algo así no recuerdo exactamente
- ✓ Me gustaría que para próximas encuestas sea más sencillo el manejo de conceptos, que fuera más clara la pregunta que no se manejen solo siglas, es mucha palabrería y conceptos que no se como aplicarlo o procesar para dar una respuesta lógica o coherente, hay mucha desinformación con respecto a muchas preguntas, primero que nos capaciten para contestar esto...
- ✓ Excelente
- ✓ Hace falta darle mayor sentido, no hacer las cosas por mero cumplimiento

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- ✓ Excelente
- ✓ Claridad, claridad, claridad no puedo procesar tanta palabrería para dar una respuesta concreta y específica y desconozco lo que se supone debo saber sobre la evidencia documental
- ✓ La Teoría de dos factores es la satisfacción del cliente, algo así no recuerdo

SUPERVISIÓN

- ✓ Excelente
- ✓ Se debe estar siempre atento en cada proceso y retroalimentar
- ✓ Algo de la Teoría de dos factores en la satisfacción del cliente, algo así, no recuerdo



RECOMENDACIONES

NIVEL ESTRATEGICO

- ✓ 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

- ✓ 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

- ✓ 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 2020

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	2.52 Pts.	25.95 Pts.	57.66 Pts.	86.13 %
EJERCER LA RESPONSABILIDAD DE VIGILANCIA	14.74 Pts.	80.0 Pts.	0.0 Pts.	94.74 %
ESTABLECER LA ESTRUCTURA, RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	1.59 Pts.	36.51 Pts.	50.79 Pts.	88.89 %
DEMOSTRAR COMPROMISO CON LA COMPETENCIA PROFESIONAL	0.0 Pts.	15.0 Pts.	60.87 Pts.	75.87 %
ESTABLECER UNA ESTRUCTURA PARA EL REFORZAMIENTO DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS	3.13 Pts.	32.5 Pts.	41.25 Pts.	76.88 %
Total				84.5%
ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	NIVEL ESTRATEGICO	NIVEL DIRECTIVO	NIVEL OPERATIVO	
Principios	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Calificación
DEFINIR OBJETIVOS	2.13 Pts.	16.17 Pts.	71.07 Pts.	89.36 %
IDENTIFICAR, ANALIZAR Y RESPONDER A LOS RIESGOS	4.62 Pts.	33.23 Pts.	44.61 Pts.	82.46 %
CONSIDERAR EL RIESGO DE CORRUPCIÓN	4.13 Pts.	27.6 Pts.	46.12 Pts.	77.85 %
IDENTIFICAR, ANALIZAR Y RESPONDER AL CAMBIO	1.08 Pts.	15.05 Pts.	64.3 Pts.	80.43 %
Total				82.53%
ACTIVIDADES DE CONTROL	NIVEL ESTRATEGICO	NIVEL DIRECTIVO	NIVEL OPERATIVO	
Principios	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Calificación
DISEÑAR ACTIVIDADES DE CONTROL	0.72 Pts.	15.54 Pts.	64.61 Pts.	80.86 %
DISEÑAR ACTIVIDADES PARA LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN	0.54 Pts.	15.24 Pts.	67.57 Pts.	83.35 %
IMPLEMENTAR ACTIVIDADES DE CONTROL	0.0 Pts.	15.22 Pts.	68.48 Pts.	83.7 %
Total				82.64%
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.	15.65 Pts.	66.23 Pts.	81.88 %
COMUNICAR INTERNAMENTE	1.75 Pts.	18.93 Pts.	61.2 Pts.	81.88 %
COMUNICAR EXTERNAMENTE	6.92 Pts.	79.23 Pts.	0.0 Pts.	86.15 %
Total				83.3%
SUPERVISIÓN	NIVEL ESTRATEGICO	NIVEL DIRECTIVO	NIVEL OPERATIVO	
Principios	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Calificación
REALIZAR ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN	3.51 Pts.	37.84 Pts.	42.7 Pts.	84.05 %
EVALUAR PROBLEMAS Y CORREGIR LAS DEFICIENCIAS	2.81 Pts.	32.81 Pts.	46.25 Pts.	81.88 %
Total				82.97%