

AUTOEVALUACIÓN SCI

2021



SECRETARÍA DE LA  
**CONTRALORÍA  
GENERAL**

GOBIERNO  
DE **SONORA**

INSTITUTO SONORENSE DE EDUCACIÓN PARA  
ADULTOS

**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	



# INSTITUTO SONORENSE DE EDUCACIÓN PARA ADULTOS

## INFORME DE AUTO EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

La evaluación del Control Interno efectuada al (a) INSTITUTO SONORENSE DE EDUCACIÓN PARA ADULTOS se realizó el día 17 de Noviembre de 2021 a través del Sistema de Evaluación del Control Interno (SECI), con la participación de 39 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 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 ADULTOS (ISEA), se consideraron las actividades desarrolladas durante el periodo comprendido de Enero a Diciembre 2021 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.

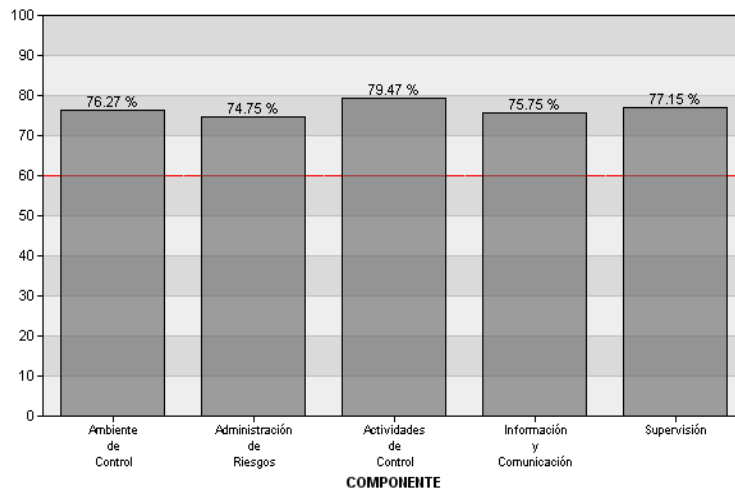
### II. RESULTADOS DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

#### A. CALIFICACIÓN GLOBAL DEL CONTROL INTERNO

Los resultados globales del proceso de autoevaluación del Control Interno aplicado al (a) ISEA, corresponden a 39 Autoevaluaciones realizadas por Servidores Públicos a Nivel (es) NIVEL ESTRATEGICO, NIVEL DIRECTIVO y NIVEL OPERATIVO.

Componente	Grado de Cumplimiento	Calificación
Ambiente de Control	76.27 %	Aceptable
Administración de Riesgos	74.75 %	Aceptable
Actividades de Control	79.47 %	Aceptable
Información y Comunicación	75.75 %	Aceptable

Supervisión	77.15 %	Aceptable
<b>TOTAL</b>	<b>76.68 %</b>	<b>Aceptable</b>



La calificación global del (la) INSTITUTO SONORENSE DE EDUCACIÓN PARA ADULTOS (ISEA) se valoró con 76.68 % calificado como "Aceptable", por arriba del nivel mínimo aceptable que es 60%, el cual es susceptible de mejoras.

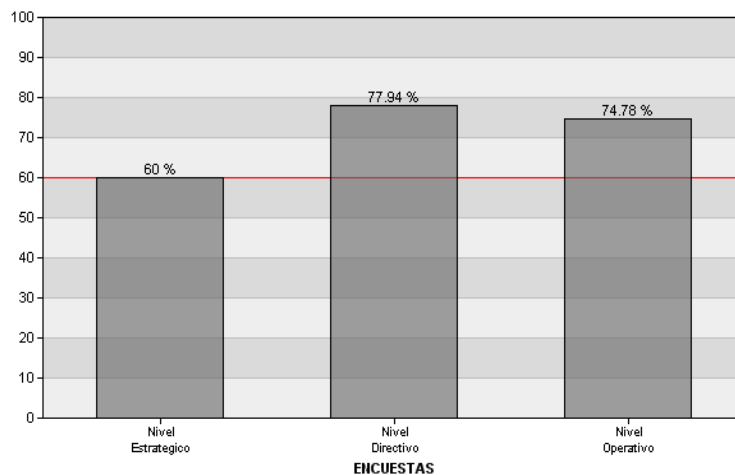
El componente Actividades de control (Más Alto) fue calificado como "Aceptable" y representa el 79.47% de la valoración. Por otro lado, el componente Administración de riesgos (Más Bajo) fue calificado como "Aceptable" y representa el 74.75%. Los resultados por principio de control se detallan en el siguiente capítulo.

## B. RESULTADOS POR PRINCIPIO DE CONTROL

Componentes y Principios de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
<b>Ambiente de control</b>	<b>76.27 %</b>	<b>Aceptable</b>
1 Mostrar actitud de respaldo y compromiso	78.99 %	Aceptable
2 Ejercer la responsabilidad de vigilancia	73.02 %	Aceptable
3 Establecer la estructura, responsabilidad y autoridad	83.08 %	Muy Buena
4 Demostrar compromiso con la competencia profesional	74.74 %	Aceptable
5 Establecer una estructura para el reforzamiento de la rendición de cuentas	71.5 %	Aceptable
<b>Administración de riesgos</b>	<b>74.75 %</b>	<b>Aceptable</b>
6 Definir objetivos	81.54 %	Muy Buena

7 Identificar, analizar y responder a los riesgos	72.1 %	Aceptable
8 Considerar el riesgo de corrupción	69.5 %	Regular
9 Identificar, analizar y responder al cambio	75.84 %	Aceptable
<b>Actividades de control</b>	<b>79.47 %</b>	<b>Aceptable</b>
10 Diseñar actividades de control	77.22 %	Aceptable
11 Diseñar actividades para los sistemas de información	80.39 %	Muy Buena
12 Implementar actividades de control	80.79 %	Muy Buena
<b>Información y comunicación</b>	<b>75.75 %</b>	<b>Aceptable</b>
13 Usar información de calidad	79.12 %	Aceptable
14 Comunicar internamente	76.2 %	Aceptable
15 Comunicar externamente	71.94 %	Aceptable
<b>Supervisión</b>	<b>77.15 %</b>	<b>Aceptable</b>
16 Realizar actividades de supervisión	78.04 %	Aceptable
17 Evaluar problemas y corregir las deficiencias	76.25 %	Aceptable
<b>Total</b>	<b>76.68 %</b>	<b>Aceptable</b>

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



El nivel de responsabilidad valorado con mayor grado de cumplimiento fue el "NIVEL DIRECTIVO" con el 77.94%, mientras que la calificación menor correspondió al nivel "NIVEL ESTRATEGICO" con el 60.0%.

## PROPUESTAS

### NIVEL ESTRATEGICO

#### AMBIENTE DE CONTROL

---

- ✓ Seguimiento a las auditorias para mejorar
- ✓ Manejar con eficiencia y eficacia el codigo de etica, conducta e integridad.
- ✓ La continuacion de las evaluaciones
- ✓ Una revisión de las funciones

#### ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

---

- ✓ Implementación de mesas de trabajo con las diferentes unidades administrativas.

### NIVEL DIRECTIVO

#### AMBIENTE DE CONTROL

---

- ✓ Reconocimiento al trabajo de figuras involucradas en los procesos de trabajo
- ✓ No aplica en la coordinacion
- ✓ Que se apliquen estos mismos códigos de ética y buena conducta, con mayor difusión dentro de la Institución
- ✓ Campañas de concientización en cuanto a la importancia de la responsabilidad de vigilancia
- ✓ En cada coordinación se monitoree semanalmente, la ruta hacia el logro de los objetivos
- ✓ Se incentiva de mejor manera la competencia profesional
- ✓ No tengo propuestas
- ✓ Sin comentario
- ✓ Sin comentario, esta muy bien cubierto
- ✓ Sin comentario
- ✓ Sin comentario
- ✓ Realizar una supervision continua del programa para, en caso de detectar algun problema, solucionarlo de inmediato.
- ✓ Evaluar a los trabajadores sobre el cumplimiento del manual
- ✓ Monitoreo constante de resultados
- ✓ Que se unifiquen criterios de evaluacion ya que cada director califica criterios diferentes
- ✓ Capacitación continua e incentivar a todas las figuras
- ✓ Aplicar el codigo de etica y conducta, y difundirlo entre el personal para tener todos el conocimiento de actuar con integridad y profesionalismo.

- ✓ Seguir realizando las capacitaciones a los trabajadores para estar actualizados en los temas que conciernen a la institución. Siendo responsable de ejecutarlas la administración.
- ✓ Seguir realizando las actividades desde la naturaleza de nuestra responsabilidad, así como estar actualizados en cambios que se den dentro de la institución y capacitarse en los nuevos procedimientos para realizar nuestro trabajo, el responsable de ejecutarla será el mando que este a cargo.
- ✓ Conocer los requisitos para poder seleccionar un perfil para un determinado puesto. El personal asignado.
- ✓ Constante actualización en las funciones de control interno.
- ✓ Seguir evaluando
- ✓ Hacer más evaluaciones en la práctica
- ✓ Seguir elaborando
- ✓ Que sigan muy atentos al trabajo que se elabora
- ✓ Mayor seguimiento y definiciones más claras en las evaluaciones constantes
- ✓ Solicitar pláticas más frecuentes
- ✓ Reajuste al diseño de las evaluaciones del personal.
- ✓ Renovar el comité
- ✓ Hacer reuniones periódicas para darle seguimiento.
- ✓ Seguir con la capacitación que nos proporciona Inea a nivel nacional como Inea a nivel estatal y nosotros a nivel local coordinarnos para seguir brindando las herramientas para un mejor comportamiento apegado al código de ética.
- ✓ Tener una mayor comunicación con el órgano de control interno
- ✓ El estímulo por productividad mensual está limitado a un número de personal de base al año, aunque tengas 100 no se da los 4 trimestres mi propuesta es que si se otorgara los 4 trimestres si fuera el caso
- ✓ No hay propuesta
- ✓ Mayor capacitaciones para compartirla con los muchachos
- ✓ Ninguna
- ✓ Se ha implementado con el personal, un ambiente laboral sano, basado en una conducta ética, apegado a la misión, visión y políticas de calidad para dar un mejor servicio a nuestros usuarios
- ✓ No tengo propuesta al respecto.
- ✓ Cursos en línea sobre ética y valores
- ✓ Implementar un Manual Interno que contemple perfiles para puestos de Mandos Medios y Superiores y para todo el personal institucional.
- ✓ Que haya más información al respecto, desconozco quien es el responsable de ejecutarlas
- ✓ No hay propuesta
- ✓ No hay propuesta
- ✓ Comunicación sobre las áreas de oportunidad con el servidor público
- ✓ Liderazgo e innovación, brindando soluciones prácticas y creativas,
- ✓ Seguir conformando las evaluaciones.

- ✓ Continuar actualizando al personal sobre los códigos de ética,
- ✓ Coordinador de zona Administradora y el resto del personal a cargo
- ✓ Contar con un manual de supervisión
- ✓ Modernizar la captura de la información
- ✓ Que el comité de conducta continúe con su programa de trabajo
- ✓ Continuar generando los informes para la junta de gobierno
  
- ✓ Continuar evaluando y actualizando los manuales de organización y procedimientos
- ✓ Actualizar el catálogo de puesto cuando sea necesario
- ✓ Actualizar las políticas de trabajo al interior de cada comité cuando sea necesario
- ✓ Recursos humanos
- ✓ Tropicalizar dicho documento a cada coordinación de zona
- ✓ Los temas se tratan entre todos los involucrados para hacer mejor el trabajo.
- ✓ Continuar con las capacitaciones sobre los temas de ética y valores
- ✓ Nos observan o nos recomiendan como llevar a cabo mejor los procedimientos.
  
- ✓ Recursos humanos
- ✓ Continúen con las evaluaciones
- ✓ Que sigan realizándose las evaluaciones
- ✓ Seguir actualizándose
- ✓ Seguimiento de informes
- ✓ Seguimiento de capacitación al personal
- ✓ Actualizar el manual de procedimientos.
- ✓ Dar seguimiento a las capacitaciones

#### ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

---

- ✓ Continuar promoviendo la comunicación por medio de oficios y circulares internos
- ✓ El ISEA continuó con el seguimiento del código de conducta, buzón de quejas y sugerencias y con la línea telefónica 01800-999-4732 de atención al público
- ✓ Continuar el ISEA identificando riesgos que dificulten el cumplimiento de los objetivos propuestos y actualizar el programa en caso necesario
- ✓ Cocodi
- ✓ Continuar con el programa operativo anual establecido
- ✓ Portal de quejas
- ✓ Seguir capacitando al personal sobre todos estos temas
- ✓ Mantener en condiciones óptimas los equipos, parque vehicular, etc.
- ✓ No hay propuesta
- ✓ Continuidad al programa de reuniones de información oportuna

- ✓ Identificar los riesgos de corrupción
- ✓ Manual de riesgo visible
- ✓ Cumplimiento de metas
- ✓ Contar con el responsable para ubicar los riesgos. El enlace de calidad.
- ✓ Programas de motivacion e integracion entre el personal
- ✓ No hay propuestas
- ✓ No hay propuesta
- ✓ No hay propuesta
- ✓ Seguimiento de las buenas acciones.
- ✓ Todo el personal de la Coordinacion de zona
- ✓ Llevarlos a la practica al pie de la letra
- ✓ Hay varios responsabilidades, los técnicos docentes son los responsable de ejecutar las acciones para mejora el servicio con los educandos
- ✓ Informar de manera oportuna a los coordinadores de zona primeramente.
- ✓ Seguir comunicando oportunamente al personal.
- ✓ En el control de material tener mejor control en la salida.
- ✓ No hay propuestas
- ✓ Ninguna
- ✓ Continuar con las capacitaciones del código de ética y conducta
- ✓ Concientizar al trabajador para dar una respuesta positiva al cambio
- ✓ Seguir actualizando
- ✓ Seguir mejorando
- ✓ Actualizarlos constantemente
- ✓ Seguir trabajando en ellos
- ✓ Que todo el servidor conozca los objetivos de la institucion.
- ✓ Dar a conocer las normas que rigen la institucion para evitar riesgos.
- ✓ Sin comentario
- ✓ Sin comentario
- ✓ Sin comentario
- ✓ Mayor comunicacion al interior con las estructuras del instituto
- ✓ Que se sigan utilizando los buzones de quejas y sugerencias en cada institucion.
- ✓ Dar a conocer la informacion de cualquier cambio en la institucion de manera oportuna.
- ✓ Seguir en constante comunicación toda la institución
- ✓ Implementar estrategias para evitar o reducir riesgos a corto plazo
- ✓ Concientizar a todas las figuras involucradas en los procesos de trabajo de la importancia de aplicar la misión, la política y la visión del instituto.

#### ACTIVIDADES DE CONTROL

---

- ✓ Las revisiones a activo fijo sean más periódicas
- ✓ Sin comentario
- ✓ Sin comentario
- ✓ Sin comentario
- ✓ Que se siga con las actualizaciones de las tic's para los servidores publicos.
- ✓ Que no recaigan en una sola persona la guarda y custodia de todos los materiales y bienes
- ✓ Informar al servidor publico de las actualizaciones que se realicen en las responsabilidades de control interno.
- ✓ Que se apliquen las evaluaciones para el personal, para que se asegure el correcto funcionamiento de sus actividades.
- ✓ Seguir verificando informacion
- ✓ Seguir verificando
- ✓ Seguir cambiando dispositivos de seguridad
- ✓ Actualización de información y socializar con el personal y figuras involucradas
- ✓ Que sea mas rápida la asignación de claves y contraseñas a figuras de nuevo ingreso
- ✓ Concientizar al personal la necesidad del conocimiento básico de otras áreas
- ✓ No tengo propuesta
- ✓ No hay propuesta
- ✓ Actualizar el manual con las actividades especificas de las áreas de trabajo. Servicios educativos, acreditación, preparatoria, administracion y técnicos docentes y asesores.
- ✓ Seguir utilizando y capacitando al personal, en el uso de las herramientas para comunicarnos de una manera mas efectiva.
- ✓ Todo el personal
- ✓ Indicaciones claras por parte de dirección general para implementarlas en las zonas
- ✓ Platicas sobre concientizar al personal sobre la importancia del tema.
- ✓ Hacer una revisión semestral de las políticas, manuales o lineamientos.
- ✓ No hay propuesta
- ✓ Continuar en el isea con sistemas de información sasa, raf, sari, sael, entre otros, limitando las claves de acceso a cada trabajador de acuerdo a funciones
- ✓ Que el isea continúe con las evaluaciones mensuales y trimestrales a partir de las funciones de cada trabajador
- ✓ Manual de políticas de la institución visible para todo el personal
- ✓ Actualizar cuando sea necesario el manual de organización
- ✓ Analizar los roles del personal
- ✓ Solución a las fallas del material tecnológico

## INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

---

- ✓ Administración de información

- ✓ Continuar con los informes
- ✓ Que el isea continué comunicando y socializando la información por medio de las paginas web del isea, inea y portales de transparencia
- ✓ Continuar generando los reportes trimestrales con la información de fuentes confiables de los diferentes sistemas automatizados con calidad
- ✓ Llevar a la practica lo informado. Todo el personal
- ✓ Brindar información oportuna
- ✓ El isea continué con esta practica de evaluación, el cual ayuda en la decisiones y estrategias
- ✓ Usar los medios digitales para una mayor comunicación.
- ✓ No hay propuestas
- ✓ No hay propuesta
- ✓ No hay propuesta
- ✓ Hacer una revision para identificar semestral de riesgos
- ✓ Ningun a
- ✓ Personal administrativo y operativo
- ✓ Personal administrativo y operativo
- ✓ Utilizar los medios electrónicos para una mayor comunicación con la gente externa al instituto.
- ✓ Notificar al personal involucrado de cambios o nuevos procesos en sus actividades a través de circulares y firma de enterado
- ✓ Seguir evaluando
- ✓ Actualizar codigos
- ✓ Informar por escrito alguna situación confidencial al sujeto involucrado antes de reportar a la instancia correspondiente.
- ✓ Seguir cuidando la informacion
- ✓ Mejora continua de los manuales y entrega oportuna
- ✓ Sin comentario
- ✓ Sin comentario
- ✓ Sin comentario
- ✓ Difusion de las paginas donde se encuentre informacion relevante de la institucion.
- ✓ Conocer como son las lineas de reporte directas o separadas.
- ✓ Seguir utilizando las tecnologias de la informacion, para que el servidor publico este informado.
- ✓ Que dichos levantamientos sean enviados al instituto en lo referente a analfabetismo, con direccion del usuario

## SUPERVISIÓN

---

- ✓ Sin comentario
- ✓ No hay
- ✓ Seguir este tipo de actividad con las evaluaciones.

- ✓ Que la contraloria siga realizando este tipo de supervisiones.
- ✓ Sin comentario
- ✓ Ya se cuentan con controles y documentos establecidos y han dado buenos resultados
- ✓ Ninguna, ya estan establecidos, solo darles seguimiento continuo
- ✓ Seguri llevando un control interno
- ✓ Seguir evaluando al instituto
- ✓ No hay propuestas
- ✓ No hay propuestas
- ✓ Seguir con las evaluaciones trimestrales u semestrales
- ✓ Que el isea continúe supervisando para validar que el control interno es eficaz
- ✓ Análisis de resultados
- ✓ Que el isea continúe con este procedimiento
- ✓ Análisis de resultados de informes
- ✓ Dirección General y personal de la Coordinación de zona.
- ✓ Comunicación clara con Dirección General

## NIVEL OPERATIVO

### AMBIENTE DE CONTROL

---

- ✓ Gacer las capacitaciones indicacadas para el perfil de puestos
- ✓ Darle mas promocion y llevar acabo los puntos que indica el manual.
- ✓ No tengo ninguna
- ✓ No tengo ninguna propuesta
- ✓ No tengo ninguna propuesta
- ✓ No tengo propuesta
- ✓ Mas reuniones presenciales
- ✓ Respetar los puntos que se establecen en el manual
- ✓ Que s t enga mas revision y difuson
- ✓ Ampliar los criterios pertinentes a la hora de tomar una accion contenida en el codigo de etica
- ✓ Difundirlos de manera interna
- ✓ Que haya mas difusion interna
- ✓ Ampliar los criterios al respecto de su personal a cargo
- ✓ Capacitacion continua y general. No solo en los niveles de mando
- ✓ Actualizacion y difusion de manuales de procedimientos
- ✓ Comunicacion entre areas
- ✓ Mayor comunicacion
- ✓ Nignuna

- ✓ Tener un poco mas de acercamiento con el personal de esta manera saber cuales son sus debilidades y sus aptitudes de esta manera poder hacer un mejor equipo y predomine la buena comunicacion
- ✓ Mas comunicacion al personal
- ✓ La comunicacion es fundamental entre el personal y sus jefes inmediatos
- ✓ Actualización continua
- ✓ Dar seguimientos a la informacion que soliciten y emitirla en tiempo y forma/
- ✓ Realizar mas campañas
- ✓ Que se ejecuten mas seguido
- ✓ Que se aplique, pues hay demasiadas personas ocupando puestos para los cuales no cuenta con un perfil
- ✓ Que haya mayor capacitacion
- ✓ Afectarlas dia con dia
- ✓ Na
- ✓ No se si se aplique
- ✓ Que no se exima ninguna situación por mas especial que sea para aplicar la normatividad para que exista equidad
- ✓ Actualizar algunos procedimientos
- ✓ Tratar de tener una mayor acercamiento hacia el personal por parte de las autoridades para una mejor coordinacion y colaboracion en conjunto para bien del instituto
- ✓ Sin propuestas
- ✓ Actualizarlas dia con dia o en periodo corto de tiempo

#### ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

---

- ✓ Su actuar no es permanente y muchas de las observaciones hechas no se solucionan pues en ocasiones no esta en sus manos dependen de las autoridades y recursos del gobierno federal
- ✓ Que el órgano de control interno no dependa de la institución para que pueda realmente regular dichos actos
- ✓ Que sea permanente
- ✓ Na
- ✓ Na
- ✓ Na
- ✓ Creo que es importante que todos y cada uno del personal pueda conocer y tenga definidos cuales son objetivos de esta institucion
- ✓ Que exista una fuente de denuncias anonimas de forma interna
- ✓ Na
- ✓ Deberia haber una pagina donde se informe
- ✓ Creo que deberia haber una permanente actualización y difusión
- ✓ Nignuna
- ✓ Bajar la informacion en tiempoy responsable Area de Recursos Humanos.

- ✓ Tener valor.
- ✓ Dar cibicunuebti ak oersibak/
- ✓ No tengo ninguna
- ✓ No tengo ninguna
- ✓ Que el personal se interese en la ifnoramcion emitida.
- ✓ No tengo ninguna
- ✓ Que en la pagina del instituto se difunda esa informacion
- ✓ No tengo ninguna
- ✓ Que todo el personal conozca las medidas de austeridad
- ✓ Hacerlo del conocimiento de todo el personal
- ✓ Que participen todas las areas en su elaboracion
- ✓ Ofrecer mas alternativas para la solucion de conflictos
- ✓ Manejo de lenguaje sencillo y aplicable a todas los niveles

#### ACTIVIDADES DE CONTROL

---

- ✓ Que se tengan resguardo en la nube de todos los equipos de computo
- ✓ Que se actualize el manual de procedimientos de acuerdo a las actividades actuales
- ✓ No tengo ninguna
- ✓ Que se actualizen
- ✓ No tengo ninguna
- ✓ Actualizar en cuanto se haga algun cambio de cualquier tipo/
- ✓ No tengo ninguna
- ✓ Dar conocimiento de funciones y actividades a los trabajadores.
- ✓ Responsables autoridades y trabajadores de base.
- ✓ Sin propuestas
- ✓ .Elaboración de un nuevo sistema en red de inventarios
- ✓ Una revision en la asignacion de dichas claves
- ✓ Revision y mejora continua
- ✓ Na
- ✓ Sin propuestas
- ✓ Sin propuestas
- ✓ Que se aplique en todos los departamentos
- ✓ Na
- ✓ Na
- ✓ Realizar un nuevo sistema de informacion ce control de bienes muebles

#### INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

---

- ✓ Na
- ✓ Seguir adecuando nuestras plataformas
- ✓ Mejorar la comunicación sobre todo cuando se trate de detección de corrupcion
- ✓ Hacer un grupo donde se este informando
- ✓ Sin propuestas
- ✓ Ninguna
- ✓ Na
- ✓ No tengo ninguna
- ✓ No tengo ninguna
- ✓ A quien corresponda elaborarlo.
- ✓ A quien corresponda y aplicarlo cuando asi se solicite.
- ✓ Ninguna
- ✓ Que todo el personal conozca esos indicadores
- ✓ Que toda la informacion ademas de que sea por medio de los portales o paginas tambien sea de manera directa por medio del jefe inmediato

## SUPERVISIÓN

---

- ✓ Que los cuestionarios de control sean mas especificos de acuerdo a l organismo que se aplique
- ✓ Que se hagan los reportes de manera formal y oficial
- ✓ Ejecuta el Director de Area o jefe inmediato y mejoras evaluar con la verdad al personal de base/
- ✓ No tengo ninguna
- ✓ No causar problemas y lo ejecuta la autoridad.
- ✓ No tengo ninguna
- ✓ Que las preguntas sean mas claras
- ✓ Actualización y promover entre el personal
- ✓ Retomar supervisiones
- ✓ Na
- ✓ Ninguna
- ✓ Sin propuestas
- ✓ Na

## COMENTARIOS

### NIVEL ESTRATEGICO

## NIVEL DIRECTIVO

### AMBIENTE DE CONTROL

---

- ✓ Se trabaja muy de cerca con cada uno de los departamentos, apoyando el quehacer del técnico docente para que este logre cumplir con los compromisos establecidos.
- ✓ Falta mayor difusión hacia los niveles inferiores para que tengan conocimiento de lo que se implementa en la Institución y sean participes mas activos.
- ✓ Esta muy claro el primer componente, y creo se ha ejecutado conforme esta establecido.

### ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

---

- ✓ Algunas preguntas no concuerdan con las respuestas
- ✓ Todo el personal debe conocer la normatividad de cada institucion, para regirse de manera integra.
- ✓ Se mantiene al personal con la informacion oportuna para tratar de evitar que no se presenten riesgos que lleguen a impactar en el desarrollo de los programas y adaptacion al cambio.

### ACTIVIDADES DE CONTROL

---

- ✓ Es necesario dar a conocer y concientizar al trabajador de la importancia de dar seguimiento a los nuevos mecanismos implementados para un mejor servicio al cliente.

### INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

---

- ✓ Implementar el uso de circulares para dar a conocer información, así se evitan inconformidades de desinformacion, a la vez, girar por oficio llamadas de atencion a quienes cometan alguna falta grave y darle seguimiento con la instancia correspondiente

### SUPERVISIÓN

---

- ✓ Una sugerencia es que las preguntas sean mas sencillas, mas especificas y concretas o mas entendibles
- ✓ Las preguntas las considere muy confusas.
- ✓ El compromiso para dar seguimiento oportuno a las evaluaciones periódicas y vigilar que se lleve a cabo para mejorar la calidad, eficiencia y eficacia de los programas

## NIVEL OPERATIVO

---

## AMBIENTE DE CONTROL

---

- ✓ La teoría de los dos factores

### ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

---

- ✓ La teoría de los factores en la satisfacción del cliente

### ACTIVIDADES DE CONTROL

---

- ✓ La teoría de los factores en la satisfacción del cliente
- ✓ La teoría de los factores en la satisfacción del cliente

### INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

---

- ✓ La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente

### SUPERVISIÓN

---

- ✓ La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente

## 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 EDUCACIÓN PARA 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	1.51 Pts.	51.76 Pts.	25.72 Pts.	<b>78.99 %</b>
EJERCER LA RESPONSABILIDAD DE VIGILANCIA	4.19 Pts.	68.84 Pts.	0.0 Pts.	<b>73.02 %</b>
ESTABLECER LA ESTRUCTURA, RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	0.77 Pts.	64.87 Pts.	17.44 Pts.	<b>83.08 %</b>
DEMOSTRAR COMPROMISO CON LA COMPETENCIA PROFESIONAL	0.0 Pts.	39.47 Pts.	35.26 Pts.	<b>74.74 %</b>
ESTABLECER UNA ESTRUCTURA PARA EL REFORZAMIENTO DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS	1.5 Pts.	54.0 Pts.	16.0 Pts.	<b>71.5 %</b>
<b>Total</b>				<b>76.27%</b>
ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	NIVEL ESTRATEGICO	NIVEL DIRECTIVO	NIVEL OPERATIVO	
Principios	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Calificación
DEFINIR OBJETIVOS	1.54 Pts.	43.59 Pts.	36.41 Pts.	<b>81.54 %</b>
IDENTIFICAR, ANALIZAR Y RESPONDER A LOS RIESGOS	2.22 Pts.	53.83 Pts.	16.05 Pts.	<b>72.1 %</b>
CONSIDERAR EL RIESGO DE CORRUPCIÓN	2.13 Pts.	51.77 Pts.	15.6 Pts.	<b>69.5 %</b>
IDENTIFICAR, ANALIZAR Y RESPONDER AL CAMBIO	0.78 Pts.	40.26 Pts.	34.8 Pts.	<b>75.84 %</b>
<b>Total</b>				<b>74.75%</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	0.52 Pts.	41.57 Pts.	35.13 Pts.	<b>77.22 %</b>
DISEÑAR ACTIVIDADES PARA LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN	0.39 Pts.	43.66 Pts.	36.34 Pts.	<b>80.39 %</b>
IMPLEMENTAR ACTIVIDADES DE CONTROL	0.0 Pts.	44.21 Pts.	36.58 Pts.	<b>80.79 %</b>
<b>Total</b>				<b>79.47%</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.	43.16 Pts.	35.96 Pts.	<b>79.12 %</b>
COMUNICAR INTERNAMENTE	1.31 Pts.	47.01 Pts.	27.89 Pts.	<b>76.2 %</b>
COMUNICAR EXTERNAMENTE	1.94 Pts.	70.0 Pts.	0.0 Pts.	<b>71.94 %</b>
<b>Total</b>				<b>75.75%</b>
SUPERVISIÓN	NIVEL ESTRATEGICO	NIVEL DIRECTIVO	NIVEL OPERATIVO	
Principios	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Calificación
REALIZAR ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN	2.35 Pts.	61.76 Pts.	13.92 Pts.	<b>78.04 %</b>
EVALUAR PROBLEMAS Y CORREGIR LAS DEFICIENCIAS	1.5 Pts.	59.0 Pts.	15.75 Pts.	<b>76.25 %</b>
<b>Total</b>				<b>77.15%</b>