



Gobierno del
Estado de Sonora

Secretaría de la
Contraloría General

SEC
Secretaría
de Educación y Cultura

INFORME DE RESULTADOS AUTOEVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA

Subsecretaría de Desarrollo Administrativo y Tecnológico
Dirección de Sistemas de Control Interno Institucional

AUTOEVALUACIÓN SCI
2016

SONORA
UNIDOS LOGRAMOS MÁS



CONTENIDO

Informes 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	
Reporte por Elemento de Control.....	C
Reporte Nivel Estratégico	
- Primera norma (Ambiente de Control)	
- Segunda norma (Evaluación de Riesgos)	
- Tercera norma (Actividades de Control)	
- Cuarta norma (Información y Comunicación)	
- Quinta norma (Actividades de Monitoreo)	
Reporte Nivel Directivo	
- Primera norma (Ambiente de Control)	
- Tercera norma (Actividades de Control)	
- Cuarta norma (Información y Comunicación)	
- Quinta norma (Supervisión y Mejora Continua)	
Reporte Nivel Operativo	
- Primera norma (Ambiente de Control)	
- Tercera norma (Actividades de Control)	
- Cuarta norma (Información y Comunicación)	



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

NIVEL ESTRATÉGICO

La evaluación del Control Interno efectuada a la Secretaría de Educación Y Cultura (SEC) se realizó a través del Sistema de Evaluación del Control Interno (SECI), con la participación de 5 servidores públicos los días del 25 de enero al 13 de febrero de 2017 a nivel estratégico, utilizando como referencia técnica las Normas Generales de Control Interno para la Administración Pública Estatal (NGCI-APE) y las mejores prácticas en la materia.

La participación activa de los servidores públicos de la Secretaría de Educación y Cultura (SEC) posibilitó conocer la aplicación del control interno detallado en los siguientes capítulos.

I. NATURALEZA Y ALCANCE DE LA EVALUACIÓN

Al autoevaluar el Control Interno de la Secretaría de Educación y Cultura (SEC), se consideraron las actividades desarrolladas durante el periodo que comprende del 2016 basados en las siguientes normas:

- AMBIENTE DE CONTROL
- ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
- ACTIVIDADES DE CONTROL
- INFORMAR Y COMUNICAR
- SUPERVISIÓN Y MEJORA CONTINUA

La comprensión y revisión de los controles internos implementados para las principales actividades de la SEC se ejecutó en una reunión dirigida a compartir los conceptos, normas 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 norma.

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

II. RESULTADOS DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

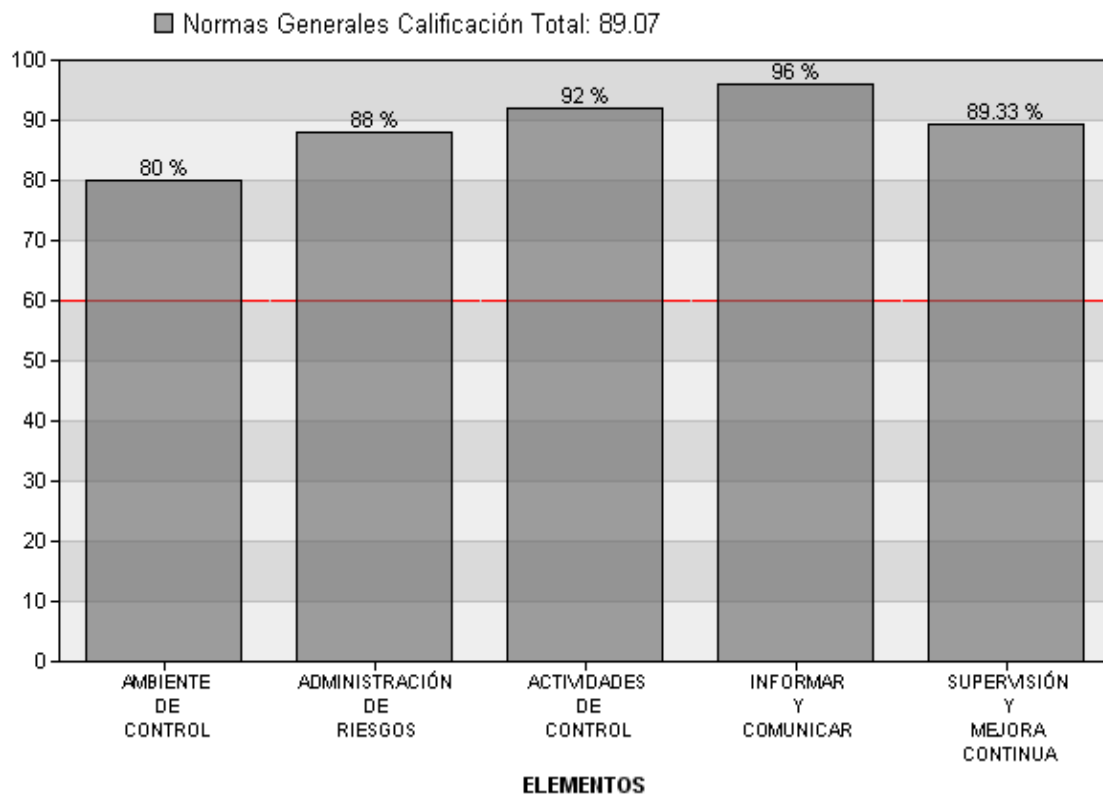
A. CALIFICACIÓN DEL CONTROL INTERNO

Los resultados globales del proceso de autoevaluación del Control Interno aplicado a la SEC, corresponden a 5 autoevaluaciones realizadas por servidores públicos a nivel estratégico.

Calificación por Norma General:

Norma General	Grado de Cumplimiento	Calificación
AMBIENTE DE CONTROL	80.0%	Muy Buena
ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	88.0%	Muy Buena
ACTIVIDADES DE CONTROL	92.0%	Excelente
INFORMAR Y COMUNICAR	96.0%	Excelente
SUPERVISIÓN Y MEJORA CONTINUA	89.33%	Muy Buena
TOTAL	89.07%	Muy Buena

RESULTADOS POR ELEMENTOS DE CONTROL



La calificación global de la Secretaría de Educación y Cultura (SEC), se valoró con el 89.07% calificado como "Muy Buena", por arriba del nivel mínimo aceptable que es de 60%, el cual es susceptible de mejoras.

En las normas generales, el de mayor grado de cumplimiento es "INFORMAR Y COMUNICAR" con 96.0% y el de menor "AMBIENTE DE CONTROL" con 80.0%.



B. PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL

Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.A	96.0%	Excelente
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.B	80.0%	Muy Buena
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.C	56.0%	Deficiente
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.D	56.0%	Deficiente
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.E	76.0%	Aceptable
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.F	84.0%	Muy Buena
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.G	92.0%	Excelente
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.H	76.0%	Aceptable
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.I	92.0%	Excelente
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.J	92.0%	Excelente
TOTAL	80.0%	Muy Buena

Propuestas:

-----ELEMENTO DE CONTROL 1.1.A-----

- Actualización constante de la documentación soporte.
- Obtener alguna certificación.
- Se están realizando en estos momentos por la coordinación de calidad.

-----ELEMENTO DE CONTROL 1.1.B-----

- Círculos de trabajo en las áreas para una mejor comprensión de las mismas, como responsable serían los Directores o Coordinadores Generales.
- Hacer conciencia en la gente para que se quite viejos estigmas de antipatía. Ya que somos un equipo que se va fortaleciendo.
- Se encuentran en etapa de actualización por la coordinación de calidad.

-----ELEMENTO DE CONTROL 1.1.C-----

- Faltaría reforzar un poco más ese tema.
- Implementar estrategias de difusión, para que el personal de Secretaría pueda dar puntual seguimiento, El responsable de la elaboración y coordinación de la atención al mismo es la Dirección General de Recursos Humanos en coordinación con las Áreas que integran esta Secretaría.

-----ELEMENTO DE CONTROL 1.1.D-----

- El recurso humano es muy fuerte e importante, habrá que tomar medidas de difusión exhaustivas para hacer compromisos con el personal.
- Estrategias de promoción para el seguimiento puntual de los valores que integran el Código de Ética, siendo responsabilidad de la Dirección General de Recursos Humanos y de cada una de las Áreas de la Secretaría.

-----ELEMENTO DE CONTROL 1.1.E-----

- Capacitación continua en el tema por la coordinación de calidad.



- Podría ser la certificación en ISO para poder de esta manera obtener aún más, mejores resultados.
- Realizar un seguimiento cercano en particular con los Directores Generales y los Coordinadores de las Áreas, sobre la atención y seguimiento del diagnóstico resultado.

-----ELEMENTO DE CONTROL 1.1.F-----

- Realización de reuniones sistemáticas de trabajo a nivel Institucional para el seguimiento puntual a las metas planteadas, como responsable Institucional es competencia del Secretario de Educación y de los Subsecretarios que la integran.
- Tener un ente externo que revise procesos operativos.

-----ELEMENTO DE CONTROL 1.1.G-----

- Actualización contante de las políticas y promover en su caso la actualización de la Normatividad aplicable. Responsables de los procesos.
- Incrementar la eficiencia de los indicadores, el responsable directo es cada proceso.
- Unificar criterios operativos ya que muchas veces dentro de la misma área no se logran poner de acuerdo.

-----ELEMENTO DE CONTROL 1.1.H-----

- Actualización constante de los sistemas informáticos. Responsables la Dirección General de Informática en coordinación con los administradores y usuarios de los Sistemas.
- Contar con mejor equipo para poder estar en mejores condiciones de eficacia en los trabajos.

-----ELEMENTO DE CONTROL 1.1.I-----

- Sistematizar más procedimientos, incrementar los servicios en línea, responsable el Dir. Gral. de Informática en coordinación con las Áreas responsables.
- Ya está actualizado y funciona perfectamente, se adecua a las necesidades de nuestra Secretaría, la dirección general de informática es la responsable de dicha acción.

-----ELEMENTO DE CONTROL 1.1.J-----

- A todos los niveles hacer la conciencia de las actividades de cada nivel.
- Incrementar la cobertura de capacitación en todos los niveles de responsabilidad para aumentar la cultura de la transparencia y ahorro en el gasto público, responsable de gestionar la coordinación de calidad y el comité de desarrollo institucional mediante un buen plan de trabajo.
- Realizar actualizaciones a dicha Normatividad, responsable de promoverlas serían los Subsecretarios en coordinación con los Directores Generales.

a. Opiniones de los participantes:

- Se requiere de mayor esfuerzo del personal para ejecutar y capacitarse.



b. Recomendaciones:

Reforzar las acciones tendientes a la difusión a todo el personal, de la misión y visión de la Entidad, como Ente de la administración pública del estado, a fin de fomentar el sentido de pertenencia del empleado y concientizarlo de hacia dónde están encaminados sus esfuerzos.

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.

C. SEGUNDA NORMA GENERAL: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 1.2.A	88.0%	Muy Buena
TOTAL	88.0%	Muy Buena

Propuestas:

-----ELEMENTO DE CONTROL 1.2.A-----

- Actualización y seguimiento contante de dicha Matriz. Responsable del Proceso.
- Verificar su actualización, área responsable coordinación de calidad.

D. TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL

Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 1.3.A	96.0%	Excelente
ELEMENTO DE CONTROL 1.3.B	92.0%	Excelente
ELEMENTO DE CONTROL 1.3.C	92.0%	Excelente
ELEMENTO DE CONTROL 1.3.D	88.0%	Muy Buena
TOTAL	92.0%	Excelente

Propuestas:

-----ELEMENTO DE CONTROL 1.3.A-----

- Incrementar el número de reuniones de comités para evaluar su desempeño, depende del comité que se trate.
- Reuniones de trabajo más frecuentes. Responsables el mismo Comité.



-----ELEMENTO DE CONTROL 1.3.B-----

- Aumentar la eficiencia es responsabilidad de cada dirección general.
- Seguimiento puntual a los acuerdos de dicha Acta, implementación de dichas Actas en otros procesos. Responsable la Alta Dirección de la Secretaría.

-----ELEMENTO DE CONTROL 1.3.C-----

- Maximizar la eficiencia y eficacia, responsable cada unidad administrativa.
- Sistematizar a nivel Institucional. Direcciones Generales en coordinación con la Dir. Gral. de Informática.

-----ELEMENTO DE CONTROL 1.3.D-----

- Contar con certificación en calidad.
- Incrementar el nivel de eficiencia de las respuestas a la causa raíz del problema.
- Oficios, lineamientos, instrucciones de mejora, responsable cada Dirección General

E. CUARTA NORMA GENERAL: INFORMAR Y COMUNICAR

Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 1.4.A	96.0%	Excelente
TOTAL	96.0%	Excelente

Propuestas:

-----ELEMENTO DE CONTROL 1.4.A-----

- Incrementar el nivel de cumplimiento de los acuerdos, según sea el área comprometida.
- Sistematizaciones, promover ante la Dir. de Informática.

F. QUINTA NORMA GENERAL: SUPERVISIÓN Y MEJORA CONTINUA

Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 1.5.A	88.0%	Muy Buena
ELEMENTO DE CONTROL 1.5.B	96.0%	Excelente
ELEMENTO DE CONTROL 1.5.C	84.0%	Muy Buena
TOTAL	89.33%	Muy Buena

Propuestas:

-----ELEMENTO DE CONTROL 1.5.A-----

- Aumentar la rapidez de las solventaciones por parte de las áreas que tengan algún tipo de observación de algún ente fiscalizador, responsable cada unidad administrativa y su dirección general.



- Contar con certificación en calidad.
- Institucionalización de los mismos. Responsables de elaborarlos, promover la creación de una plataforma Institucional.

-----ELEMENTO DE CONTROL 1.5.B-----

- Fortalecer por medio de la atención rápida todo tipo de falla de control, responsable de cada dirección general o área administrativa.
- Solventaciones en tiempo y forma a las mismas. Responsables: Cada Dirección General.

-----ELEMENTO DE CONTROL 1.5.C-----

- Realizarlo después del proceso de auto evaluación del sistema de control interno para fortalecerlo, responsable de su verificación el área de la coordinación de calidad.
- Se realicen de manera particular atendiendo las necesidades de los servicios que se prestan en la institución, Responsable de cada procedimiento.



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

NIVEL DIRECTIVO

La evaluación del Control Interno efectuada a la Secretaría de Educación y Cultura (SEC) se realizó a través del Sistema de Evaluación del Control Interno (SECI), con la participación de 143 servidores públicos los días del 25 de enero al 13 de febrero de 2016 a nivel directivo, utilizando como referencia técnica las Normas Generales de Control Interno para la Administración Pública Estatal (NGCI-APE) y las mejores prácticas en la materia.

La participación activa de los servidores públicos de la Secretaría de Educación y Cultura (SEC) posibilitó conocer la aplicación del control interno detallado en los siguientes capítulos.

I. NATURALEZA Y ALCANCE DE LA EVALUACIÓN

Al autoevaluar el Control Interno de la Secretaría de Educación y Cultura (SEC), se consideraron las actividades desarrolladas durante el periodo que comprende del 2016 basados en las siguientes normas:

- AMBIENTE DE CONTROL
- ACTIVIDADES DE CONTROL
- INFORMAR Y COMUNICAR
- SUPERVISIÓN Y MEJORA CONTINUA

La comprensión y revisión de los controles internos implementados para las principales actividades de la SEC se ejecutó en una reunión dirigida a compartir los conceptos, normas 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 norma.

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

II. RESULTADOS DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

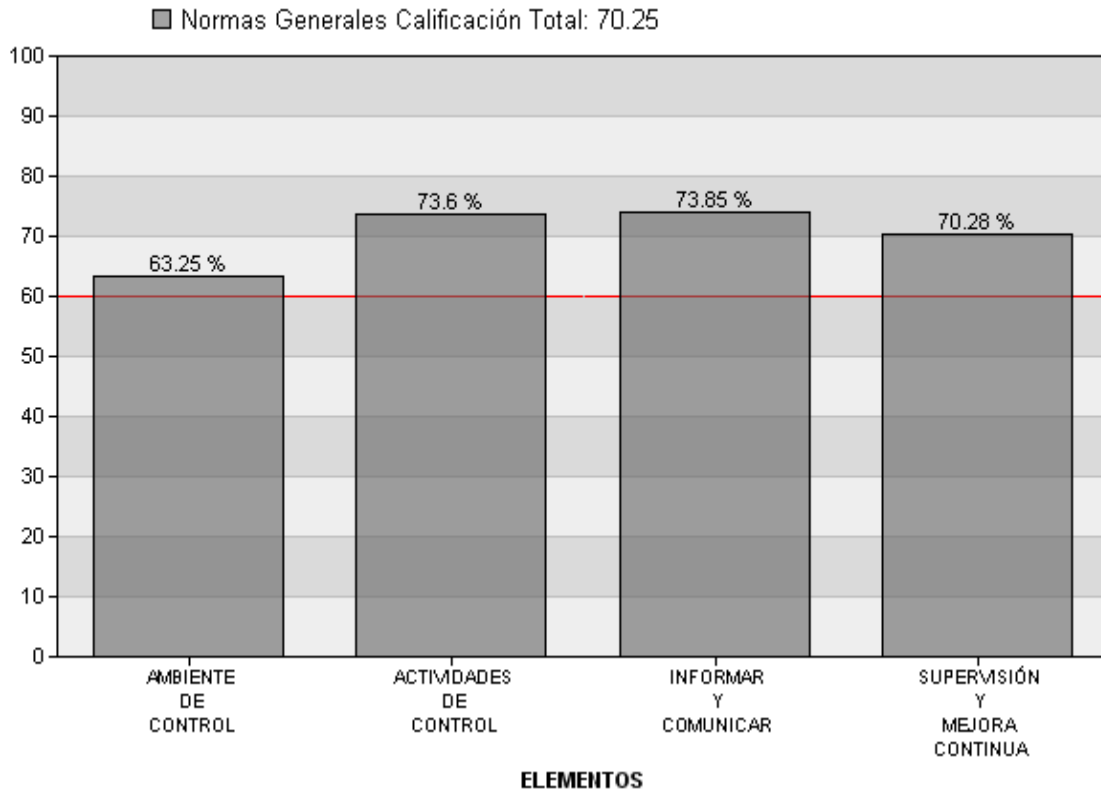
A. CALIFICACIÓN DEL CONTROL INTERNO

Los resultados globales del proceso de autoevaluación del Control Interno aplicado a la SEC, corresponden a 143 autoevaluaciones realizadas por servidores públicos a nivel directivo.

Calificación por Norma General:

Norma General	Grado de Cumplimiento	Calificación
AMBIENTE DE CONTROL	63.25%	Regular
ACTIVIDADES DE CONTROL	73.6%	Aceptable
INFORMAR Y COMUNICAR	73.85%	Aceptable
SUPERVISIÓN Y MEJORA CONTINUA	70.28%	Aceptable
TOTAL	70.25%	Aceptable

RESULTADOS POR ELEMENTOS DE CONTROL



La calificación global de la Secretaría de Educación y Cultura (SEC), se valoró con el 70.25% calificado como "Aceptable", por arriba del nivel mínimo aceptable que es de 60%, el cual es susceptible de mejoras.

En las normas generales, el de mayor grado de cumplimiento es "INFORMAR Y COMUNICAR" con 73.85% y el de menor "AMBIENTE DE CONTROL" con 63.25%.



B. PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL

Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.A	70.35%	Aceptable
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.B	62.38%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.C	50.77%	Deficiente
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.D	68.67%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.E	64.06%	Regular
TOTAL	63.25%	Regular

Propuestas:

-----ELEMENTO DE CONTROL 2.1.A-----

- 1.- Seguimiento por parte de los titulares de las unidades administrativas en relación a los informes de la situación de sus archivos de trámite.
- 2.- Ante el relevo institucional o cambios de área, verificar por parte de Recursos Humanos, si ésta persona tiene archivo a cargo a fin de que realice la entrega de los mismos a quien le sustituye en el puesto.
- Actualización de manuales y funciones. Recursos humanos.
- Actualizarlo conforme a los cambios que se van dando en la dependencia, o bien de acorde a los cambios en el Reglamento Interior.
- Apegarse a lo establecido en los manuales. Los responsables son los encargados de cada área.
- Actualización constante al equipo de trabajo del área de educación indígena.
- Actualización del Manual y de los procedimientos. Los procedimientos y las instrucciones de trabajo son responsabilidad de cada director de área y hay un enlace de la Dirección hacia las autoridades superiores responsables.
- Actualizar los procedimientos que definen la funciones y delimitan la responsabilidad del personal, pero lo más importante es la inducción al personal de nuevo ingreso, la cual si bien es cierto se cuenta con ella, es necesario reforzar más este proceso.
- Agilidad en el proceso de revisión y autorización del manual de organización y procedimientos.
- Agilizar más los procesos para la integración de expedientes con medios de comunicación, principalmente para agilizar la cuestión administrativa.
- Analizar en base a una matriz de riesgos, nuevamente todas las actividades para establecer más mecanismos de mejora continua.
- Aplicar formalmente los procedimientos registrados; El Director de Ingreso y promoción
- Aunque en la Dirección General contamos con Manuales de Organización actualizados, siempre es necesario revisarlos constantemente para garantizar que las funciones oficiales se cumplan.



- Cada dirección o departamento es responsable de hacer las propuestas en base a sus necesidades de cambios e informarlas a su superior inmediato. Para que el área de planeación y la coordinación de finanzas lleven a cabo las gestiones correspondientes.
- Cada unidad administrativa las genera de acuerdo a sus competencias, metas y misión de cada una de ellas.
- Concluir con el registro y aprobación de los manuales de organización y de procedimientos.
- Capacitación sobre el tema e implementación de medición en la aplicación de las normas.
- Capacitar a las Direcciones Generales y Direcciones de áreas sobre la delimitación de funciones entre SEC y SEES. Es común que confundan las atribuciones de la Dependencia y la Entidad.
- Como propuesta para tales documentos que manejamos seria darles el seguimiento y no dejar pasar tanto tiempo e informar a los solicitantes cuales son los estatus de los tramites, sabemos que son muchos trámites que se manejan en esta secretaria pero en equipo podemos darle mayor rapidez y fluidez.
- Dado el carácter dinámico de la Secretaría es necesario revisar periódicamente que se refleje la estructura organizacional, así como las líneas de comunicación y niveles de responsabilidades.
- Documentar propuestas de los subalternos y llevar un tablero de control.
- Exista un archivo electrónico en donde el órgano de control tenga acceso para su revisión y no únicamente revisión en físico.
- El responsable de ejecutarla es el directivo y jefes de cada área, buscando las áreas de oportunidad de cada puesto y hacer propuestas para mejorarlas.
- Elaboración de procedimientos en base a la normatividad.
- En cuanto a la Estructura Orgánica, es necesario revisar y realizar una actualización del manual de organización para re afirmar y/o modificar la estructura de la organización para actualizarla acorde a las necesidades derivadas de las nuevas tareas que se realizan y que quede bien claro las funciones de cada área.
- En el funcionamiento de las acciones, ya se cuenta con una planeación adecuada a la actividad y así ejecutarla en tiempo y forma.
- Establecer reuniones informativas en la que se informe a todo el personal de la Secretaría de Educación y Cultura la estructura organizacional, así como los cambios de la misma.
- Estacionamiento para personal externo que visita la secretaria Construcción de uno o dos niveles de estacionamiento para visitas- Resp. ISIE.
Reorganización de los espacios para que el personal cuente con condiciones físicas más favorables. Resp.-Dirección General de Planeación.
Regularización y estandarización de los horarios y jornadas laborales, están muy irregulares y desventajosos.



- Las necesidades del área crecen con la aplicación de nuevas legislaciones en materia de seguridad escolar, por lo cual se considera necesario replantear la organización y estructura del área.
- Llevar a cabo un real análisis de puestos, funciones y procedimientos de firma coordinada.
- Mayor intervención en estos temas de los titulares de las unidades administrativas a fin de promover la interacción y simplificar las gestiones correspondientes para proceder a la validación oficial a la brevedad posible.
- Mejor equipamiento y mayor número de personal operativo.
- Mejora continua se lleva a cabo en las diferentes sub-direcciones por medio de matrices-indicadores clave de desempeño. Responsables: miembros del equipo de cada sub-dirección de acuerdo a las actividades que requiere cada actividad de mejora continua.
- Mejora en la capacitación sobre las reestructuraciones del Manual Organizacional
- Mejorar los sistemas de informática, mejorar la validación y los tiempos de planeación además tener todos los equipos de trabajo funcionales.
- No todas las direcciones cuentan con manual de organización, debería haber una disposición que antes de crearse una nueva unidad administrativa, haya previamente un manual de organización autorizado, donde se establezcan las funciones y necesidad de la reacción de la nueva unidad.
- Periódicamente revisar que no estemos incumpliendo con nuestras funciones.
- Propuesta de mejora: Que el titular de cada área se capacite más en lo que es liderazgo y manejo de personal, así como el elegir a las personas indicadas según las funciones que requiere el puesto asignado. Responsable de ejecutarlas: cada empleado o funcionario, y de supervisarlas el Titular del Área.
- Que se implementen sistemas eficientes y eficaces para supervisar las funciones de cada persona y que las decisiones de contratar personal se basen en un proceso de selección realista y objetivo; así como las decisiones de despedir personal se basen en un análisis objetivo de funciones y nivel de desempeño.
- Realizar cada semana reuniones de evaluación para ver los resultados y cada director de seguimiento de las actividades.
- Realizar una revisión al proceso de atención al público en ventanilla (Servicio de Duplicados de certificados de estudios de educación básica), Director.
- Requiere revisión y actualización tanto el Reglamento Interior como el Manual de Organización para actualizar y reasignar funciones y atribuciones de la Subsecretaría de Educación Media Superior y Superior, a través de la consulta y trabajo colegiado.
- Revisar a detalle cada una los puntos contenidos en el Manual de Organización y Procedimientos de la Entidad, para conocer las áreas que requieran la mejora de ciertos procedimientos.



- Revisiones periódicas de los procedimientos, los cuales serán revisados por los responsables de ejecutarlos.
- Revisión a detalle de manual de procedimientos, no únicamente basándonos en los procedimientos que están certificados, sino en todos y cada uno de los procedimientos que se realizan en cada área.
- Revisión a fondo de los documentos anteriores, basados en la búsqueda de resultados con eficiencia y no con la adecuación al cómo se hace y al quién lo hace.
- Se le pidió al director general, redactar oficios donde quedaban sentados las funciones que seguían en nuestra dirección o bien que se iban a otra persona.
- Se nos capacite al personal de nuevo ingreso con herramientas para la elaboración y actualización de elementos de control.
- Se propone que se revise la documentación comprobatoria, de todas las actividades a realizar para que no se repitan las mismas observaciones y que se prevean más observaciones.
- Se requiere actualizar el Manual y re-definir las funciones acorde a las nuevas leyes y reglamentos.
- Siempre como unidad administrativa se tiene que buscar la mejora continua y es responsabilidad de todo el equipo poder llevarlas a cabo.

Las principales acciones de mejora en estos momentos son dos:

1.- Propuesta de reestructuración del personal para crear los grupos operativos esto generara una mejor comunicación con los diferentes niveles educativos así como mejorar acceso a la información.

2.- Propuesta de optimizar los recursos y cuidando los recursos públicos ahorrando 18.5 millones en 4 años. Adecuando nuestras instalaciones para los eventos en lugar de rentar salones.

- Tener actualizada toda la información que se lleva a cabo en cada uno de los programas, como sus POA o PAT con sus respectivos avances al menos cada 4 meses, la cual deberá ser subida a nuestra página de digital.
- Tener procedimientos de inducción para que el personal de nuevo ingreso conozca sus funciones, facultades y limitaciones, especialmente el personal que cambia cada sexenio.
- Todo procedimiento es sujeto de mejora, creo importante establecer algunas mejoras en este tipo de procedimientos ya que ha quedado demostrado que no son infalibles. Debemos de establecer una mesa de trabajo liderada por la DGAF en donde participen los Directores de Área: Finanzas, Contabilidad Gubernamental, Compras, Recursos Materiales y como área externa el OCDA.
- Una mejor organización de los espacios físicos para un mejor ambiente laboral Redistribución de funciones del personal para un mejor equilibrio de las responsabilidades
- Acciones de seguimiento y control, llevado a cabo por la alta dirección y el responsable de control de calidad en cada departamento o área.



- Actualización de acuerdo a los cambios generados en cada una de la direcciones de Recursos Humanos. Dirección de Desarrollo Organizacional.
- Aun no me ha tocado una auditoria en el tema, propongo se lleve a cabo y se retroalimente en el mismo.
- Checar para modificar cualquier mejora en la práctica que vaya saliendo en los procedimientos llevados a cabo día con día para mejorar los manuales de procedimiento.
- Considero que dicho manual se debe de revisar cada seis meses, esto con la finalidad de estar actualizando las funciones, y hacer una revisión que cada persona cumpla con su función.
- Delinear sistemas de parámetros de calidad para mejorar las acciones de trabajo eficientando todos y cada uno de los procesos.
- Enfocar los diferentes sistemas y/o programas para la operación que se utilizan en uno solo ya que se utilizan varios programas para el desarrollo de las actividades.

-----ELEMENTO DE CONTROL 2.1.B-----

- Actualizar los proceso de contratación con definición de perfiles más específicos por puestos y la implementación de esquemas de concursos de oposición para contratar personal de nuevo ingresó y la actualización del esquema escalafonario adecuado a los servicios educativos.
- Actualmente en la DGAF, nos encontramos en la etapa final de revisión y actualización de manuales de operación, detectando algunas mejoras y propuestas que nos permitan actualizar a las funciones de los distintos cargos dentro nuestra estructura; acorde a las necesidades y características actuales que demandan cada una de las distintas posiciones. Lo anterior a cargo de la Dirección de Servicios Administrativos. Creo que debería recaer en RH el establecer un sistema de evaluación de desempeño y con base en ello poder otorgar los estímulos correspondientes, como es el caso mismo de las compensaciones salariales, las cuales se otorgan actualmente por cuestiones de horario.
- Al personal directivo poco se le hace difusión sobre los procesos de evaluación al desempeño y estímulos del personal administrativo. Así mismo, capacitar al Directivo para facilitar y guiar los procesos de personal en la promoción de servidores públicos.
- Antes de ocupar un puesto, se valore realmente por parte de recursos humanos el perfil de la persona que se envía al área.
- Análisis periódicos de cargas de trabajo y responsabilidades, personal de mandos medios de la unidad administrativa.
- Cada ciclo actualizar con las nuevas carreras existentes en la universidades nacionales.
- Considero que al tratarse del ámbito educativo, eso solo aplica para los docentes, dejando fuera al personal administrativo.
- Capacitación, estímulos y contrataciones basadas en el perfil requerido. La Dirección General de Recursos Humanos.



- Capacitar al personal para la actualización de los elementos de control y su seguimiento. El Director del programa y responsable de recursos humanos.
- Debería haber servicio de carrera civil, de esta manera se concursaría por estos puestos y tuviéramos funcionarios más competentes. Es una secretaria que requiere de gente con experiencia pues las improvisaciones repercuten en la calidad educativa y administración de esta secretaria, la cual es una de las más importantes para el estado, pues en las escuelas confiamos la educación de nuestros hijos y su seguridad.
- Diseño de perfilograma ajustado a las necesidades educativas interculturales que el área educativa debe favorecer.
- Divulgación de estos perfiles y procedimientos a cada uno de las personas que ocupan el puesto, tanto en la contratación como periódicamente.
- Eficientar la aplicación de los procesos. Responsable el Director de Ingreso y Reconocimiento.
- En el proceso de capacitación pienso que se debería consultar por Dirección General, cuales son las necesidades de capacitación que requiere cada área. Actualmente se dan a conocer los cursos de capacitación que estan disponibles, sin medir la verdadera necesidad de capacitación requerida.
- Es importante que los procedimientos que están definidos en los manuales, normas y lineamientos generales mencionados en el punto 2, se cumplan por lo que se considera necesario que se implemente un sistema único y general de contratación de personal que permita ante todo y principalmente en el tema de los la contratación de personal docente, un verdadero control, donde el mismo sistema obligue a cada unidad administrativa involucrada en el proceso, cumplir cabalmente con las normas, lineamientos y criterios normativos.
- Establecimiento de estímulos al desempeño al personal operativo sujetos a sus resultados por algún tiempo determinado (trimestralmente por ejemplo).
- La materia de comunicación requiere actualización constante, por eso se hace indispensable cursos de actualización en todas las áreas.
- Mejora continua del manual (el personal que labora en este instituto está comisionado por la secretaria de educación y cultura y es ella la que evalúa el desempeño y aplica estímulos y promociones).
- Publicación en medios digitales sobre los protocolos y justificación de la plantilla.
- Que los perfiles de las personas sean acordes con las funciones que desempeñaran.
- Que se realice una revisión a fondo del manual de procedimientos para que cumpla al 100 % con los puestos y sus funciones y que este a la vez sea autorizado por la autoridad correspondiente.
- Se deben respetar las funciones del puesto y responsabilizarse cada quien de las acciones y facultades a las que tiene derecho únicamente para evitar que las funciones de responsabilidad recaigan entre 2 o más de una misma área o en ninguna, dependiendo el caso.



- Sesiones informativas sobre la evidencia documental institucional u oficial donde se publica la definición de los perfiles y descripciones de puestos.
- Considero que nos debemos enfocar en promoción de nuestro Recurso Humano dentro de la Secretaría, porque considero que en cada una de las Direcciones Generales, se cuenta con personal valioso que puede ocupar puestos de mayor responsabilidad.

-----ELEMENTO DE CONTROL 2.1.C-----

- Aplicar encuestas para determinar el clima organizacional e identificar áreas de oportunidad.
- Apegarnos a los esfuerzos que se realiza de las áreas para que al momento de la evaluación se obtengan buenos resultados.
- Aplicar la Encuesta de manera general a todo el personal, es importante conocer cómo se sienten los empleados con respecto a su puesto y sus jefes; son excelentes áreas de oportunidad.
- Capacitar con los elementos necesarios, al personal, para la elaboración y seguimiento de clima organizacional, de instrumentos de medición y evaluación de la operación de la organización.
- Compromiso institucional con la estructura educativa y análisis de acciones novedosas en pro del desarrollo educativo la cual el área asume la responsabilidad de su aplicación.
- Dar seguimiento puntual a los resultados de las encuestas, tomando las acciones necesarias para mejora continua.
- Darle mayor formalidad para que este tipo de encuestas se hicieran de manera periódica a fin de que se pudieran evaluar los resultados y así brindar soluciones a posibles deficiencias.
- Durante el inicio de la presente administración, no se cuenta con evaluación del clima organizacional ni la identificación de áreas de oportunidad que determinen el rumbo para establecer las acciones de mejora conducentes.
- Es necesario que en esta institución se establezcan como parte de las actividades anuales las encuestas de clima organizacional y analizar sus resultados, con el fin de establecer un plan de mejora continua y brindar un mejor servicio al ciudadano.
- Generar modelos de evaluación del clima organizacional a cada una de las áreas de la secretaria con los temas específicos que se atienden.
- Involucrar a los jefes inmediatos para realizar FODAS del personal.
- Mas cursos humanitarios y de liderazgo para cada área y supervisarlos haciendo Que cada funcionario haga un resumen del clima laboral de su área cada 3 meses para analizase por parte de RH y poder tomar acciones de mejora en los equipos de trabajo.
- Más responsabilidad de las delegaciones regionales de reportar a tiempo y en forma las actividades de trabajo.



- Se tienen excelentes programas para beneficiar a la Educación Básica, lamentablemente es difícil llevarse a cabo como se planea por la falta de presupuesto, ya que es prioritario dar seguimiento en físico a cada una de las líneas de trabajo, que se llevan a cabo.
- Seguimiento periódico e informar a cada Dirección General sobre su participación en la encuesta.
- Tener una relación de respeto y de compañerismo e intercambiar experiencias para mejorar los resultados por cada área educativa.

-----ELEMENTO DE CONTROL 2.1.D-----

- Actualización del manual para estar acorde a los requerimientos de la institución y cada director aporte sus experiencias para su mejoramiento.
- Actualizar conforme a las funciones actuales en función de las actividades; programas y proyectos que se llevan a cabo.
- Analizar de nuevo las atribuciones y responsabilidades establecidas con el fin de que el Manual de Organización esté acorde a la Estructura Organizacional.
- Darnos cuenta de que se tiene que tener la disciplina, para que se lleven satisfactoriamente los objetivos.
- Debe existir mayor coordinación entre todas las partes implicadas en la aplicación de los lineamientos designados a cada miembro de la estructura organizacional.
- El personal no es suficiente y se tienen cargas de trabajo muy pesada por lo cual una sola persona debe de realizar varios procesos y eso impide que estos sean llevados con una mayor eficiencia.
- Es necesario actualizar tanto la Estructura Organizacional y los Manuales de Organización para ponerlos acordes a los objetivos institucionales y a las nuevas leyes (Ley del Servicio Profesional Docente, Ley de Educación para el Estado de Sonora, Reglamento Interior de la SEC, entre otras leyes y reglamentos).
- Es necesario que en todas las áreas se dé seguimiento a los procedimientos documentados pero además que se establezcan sistemas de control internos que permitan tener un CONTROL general de lo que se hace al interior de la dirección, más allá de los registros de calidad.
- Establecer un método de análisis continuo de los manuales de organización, para detectar áreas de mejora.
- Hacer revisiones periódicas de dichos manuales para adecuarlas a las necesidades acordes al momento.
- Incluir a la coordinación general de programas federales en el manual de organización de la Secretaría.
- Las acciones de mejora van resultando de la operación del día a día y se van registrando para elaborar modificaciones a los procedimientos e instrucciones de trabajo. Esto es responsabilidad de cada director de área y del enlace de control.



- Llevar a cabo actualizaciones cada dos años, teniendo como responsable al titular responsable de cada unidad operativa y/o administrativa.
- Llevar a cabo las acciones para que sean acordes y se ejecuten.
- Mantenerlos validados y actualizados de acuerdo a la normatividad y estructura que rige a las unidades administrativas en la actualidad.
- Mejorar la interacción entre las partes involucradas a fin de simplificar los procesos de autorización y difusión del documento.
- Planear, organizar, coordinar y evaluar los proyectos de trabajo con el personal directivo de Educación Física Estatal, orientados hacia el mejoramiento de la organización y administración escolar.
- Que se realicen más revisiones y se detecten las áreas que no cuentan con manual de organización autorizado, para que lo realicen. Y las áreas que contamos con el manual de organización, se revisen semestralmente y así los empleados se esfuercen más por mejorar sus procedimientos.
- Que se establezcan mecanismos que obliguen a las diferentes unidades administrativas, actualizar constantemente, con las autorizaciones debidas los Manuales de Organización de acuerdo con la Estructura Organizacional. Que sea un indicador importante en el desempeño de cada titular y en caso de incumplimiento, realmente aplicar sanciones.
- Se necesita adecuar dicho manual a las necesidades del servicio y nuevas leyes de competencia del área.
- Sugiero una sesión informativa donde se comunique cual es la evidencia documental en la que se pueden mostrar los manuales de organización y su concordancia con la estructura organizacional correspondiente.
- Una mejor organización de los espacios físicos para un mejor ambiente laboral. Revisión constante de las funciones del personal para un mejor equilibrio de las responsables ya que constantemente se nos canalizan programas, proyectos o actividades nuevas acordes a la dinámica educativa del Estado de Sonora.
- Vigilar que todas las áreas se encuentren actualizadas en sus documentos y que haya coordinación entre las áreas.

-----ELEMENTO DE CONTROL 2.1.E-----

- Adecuar a la realidad legislativa y de nuevas funciones que aplican al área, ley 5 de junio, reglamento ESCOES, ley de seguridad escolar.
- Agilizar el procedimiento para la autorización.
- Autorizar las modificaciones para la mejora de manera más expedita.
- Concientizar a los servidores públicos de la importancia de mantener actualizados los manuales de organización y procedimientos para darle sentido, orden y disciplina al quehacer de la unidad administrativa.



- Cualquier movimiento de contratación realizado por la DG de Recursos Humanos debe ser validado contra el manual de organización por parte de la misma DG de RH y por el personal de enlace de la SCG.
- Debemos atender puntualmente las actualizaciones a los Manuales de Organización, solicitando con anticipación las autorizaciones correspondientes.
- Difundir al personal las modificaciones autorizadas y publicadas, así como recabar sugerencias para su mejora.
- El manual de Organización se encuentra en proceso de actualización y el Manual de Procedimientos está en revisión para enviarse para su actualización. Las áreas responsables de enviar los manuales es la Dirección de Organización en coordinación con la DGRH.
- Es indispensable que la SEC mejore su proceso de autorización y publicación de manuales de organización, ya que actualmente es muy tardado este proceso.
- Plantillas de los centros escolares de manera digital por el personal académico del área educativa.
- Promover indicadores y proyectos de mejora continua.
- Promover la capacitación y superación académica y profesional del personal docente de Educación Física Estatal.
- Que se revise cuáles son las áreas que carecen de ese documento, y se realicen y formalicen, no debe haber ninguna unidad sin manual, pues carece de funciones.
- Realizar una sesión informativa en donde se comunique cual es la evidencia documental institucionalizada de los manuales de organización y procedimientos.
- Revisión constante del manual de organización con el propósito de mejorar el flujo de actividades de los mandos medios, responsabilidad que recae en la dirección del área.
- Se requiere del trabajo coordinado y dirigido por conocedores de la materia a fin de adecuar el manual de organización y actualizar el de procedimientos.

a. Opiniones de los participantes:

- Concientizar a los servidores públicos en la tarea de mantener actualizados y autorizados manuales de organización y procedimientos, es una tarea primordial. Es importante involucrar al personal en las funciones que cada área realiza con el propósito de formar un equipo de trabajo en cada unidad.
- Creo que la inexperiencia en la función pública es un factor que incide en el resultado de las respuestas, y que para mí serán como un reto, porque el área donde me desempeño exige mucha entrega por los significativos rezagos que presenta y lo tomo como un factor de oportunidad para mejorar mi desempeño.
- El instituto cuenta solo con 3 empleados, los otros 17 estamos asignados por la SEC, es entonces que la SEC pudiera aplicar o implementar la aplicación de dichos elementos de control.



- Existen, manuales, procedimientos, reglamentos, pero no se cumplen, por las áreas responsables, aparte de que no se actualizan, no existe personal encargado del control interno y de su seguimiento, ni evaluación del mismo.
- Es importante el rediseño de los procedimientos y de los manuales de organización, ya que se van modificando las necesidades y ello implica nuevas metas, por lo tanto nuevos procedimientos.
- Es muy necesario actualizar los Manuales de Organización acorde a las nuevas condiciones en las que debe operar la Institución. Falta definir los controles internos para poder evaluar objetivamente las funciones. La Estructura publicada en el Manual no corresponde a la Estructura con la cual se opera actualmente.
- Es necesario mayor involucramiento de los titulares de las unidades administrativas para que interactúen en los procesos, en este caso, sobre el Desarrollo Organizacional a nivel institucional, dándole seguimiento oportuno y puntual a las decisiones en el ámbito del recurso humano, que se plasman en los Manuales.
- Es necesario realizar un análisis con mayor conciencia de la distribución de carga y el personal que cada área tiene para realizar con mayor eficacia y eficiencia nuestro trabajo como servidores públicos.
- La ley general del servicio profesional docente y la implementación del FONE ha implicado cambios importantes en el manejo de los recursos humanos docentes, por lo cual se requiere de una profunda actualización que mejore la eficiencia en el proceso.
- Los manuales de organización y de procedimientos, a pesar de estar vigentes y en validación por los titulares no atienden las necesidades reales del área, debido a que se dejan procesos y funciones por fuera de ellos, se necesita reformar la plantilla laboral y las funciones del área ya que son mayores a las establecidas en los documentos antes mencionados.
- La Coordinación Estatal del Servicio Profesional Docente es una área de reciente creación, incluso no existen comparativos formales en el resto de las entidades federativas. En varios estados de la república todavía se manejan estos procesos bajo otra estructura muy diferente a la nuestra.
- La mayoría de las preguntas fueron relacionadas con manual de organización y procedimientos, en el caso de mi área, ambos manuales se encuentran actualmente de revisión y sin autorización aún, lo cual se concluirá en un lapso no mayor de 1 mes más.
- La norma ambiente de control me parece muy necesaria, ya que va acotando los posibles desvíos que se puedan presentar en perjuicio del Herario Público.
- Los elementos de control, están documentados en control interno de la dirección, pero estamos en espera de la autorización oficial, no por eso dejamos de avanzar, tenemos programas reuniones periódicas para revisión y control de avance en tableros de monitoreo y control.
- Los perfiles del personal a mi cargo no eran los adecuados sin embargo se están capacitando para desempeñar sus funciones. El inicio de toda administración tiene un periodo de ajuste.



- Maneja un portal de transparencia interno que sirva también para el conocimiento y capacitación del personal, con los manuales de organización, procedimientos y perfiles de puestos.
- Manual de organización es una herramienta sumamente importante, pero no muchos pueden entender con claridad que es lo que se está informando.
- Manuales de organización y de Procedimientos no están actualizados y deben alinearse con la estructura organizacional.
- No es que piense que no existen en si los controles, me queda claro que están ahí y hay pruebas de su funcionalidad, sin embargo también me queda claro que en ocasiones ha quedado evidenciada posible vulnerabilidad, por ello la necesidad de mantener una revisión constante.
- No se ha procedido a actualizar los manuales y elementos de control interno, así como tampoco se cuenta con el personal capacitado para elaborar una propuesta y consecuentemente dar un seguimiento de los procesos y aplicación de los elementos de control que correspondan.
- Nos ha tocado elaborar e implementar cada uno de los procesos de la Dirección y Reconocimiento 6 meses de tomar el cargo, es por eso que se puede decir que estamos trabajando para implementar cada uno de ellos hasta lograr la eficiencia buscada.
- Porque lamentablemente, la mayoría de las veces no se siguen los procedimientos tal como están establecidos y autorizados. Muchas veces hacemos las cosas urgentes para después arreglarlas, cuando bien podemos tomarnos el tiempo de hacerlas bien desde el principio y así optimizar tiempo, recursos y energías; siendo así más eficientes, eficaces y productivos.
- Porque los manuales de organización están actualizados pero no corresponden a las funciones que se están realizando debido a ajustes que por la operación y tareas encomendadas se llevan a cabo en la Subsecretaría
- Si bien es cierto que existe la evidencia documental que contamos con Manuales de Organización y de Procedimiento, es necesario llevar a cabo un análisis completo de los mismos, sobre todo en el de procedimientos por los cambios que existen en las leyes, debe existir una actualización constante de los mismos.

b. Recomendaciones:

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.

Establecer que una vez que el Área responsable de Recursos Humanos haya seleccionado a las personas aptas para cubrir algún puesto, proporcione los curriculums de los aspirantes al Jefe del Área solicitante para que sea considerada su opinión de cuál es el mejor acreditado para el puesto de acuerdo a las funciones que va a desempeñar.

Establecer mecanismos de estímulos y reconocimiento permanente del personal considerando el desempeño individual para su otorgamiento con el objeto de incentivarlo, motivarlo y contribuir a su desarrollo personal y profesional. Se recomienda establecer un



programa para la evaluación del desempeño del personal en el cual se considere entre otros puntos: Iniciativa, responsabilidad, capacidad organizativa, eficiencia, disposición, puntualidad, conocimiento del trabajo, disciplina y demás aspectos específicos de cada puesto que se consideren necesarios.

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.

Sugerimos que los manuales de procedimientos y de organización, políticas, reglamentos o cualquier normatividad existente, se actualicen y se difundan ampliamente;

C. TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL

Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 2.3.A	70.91%	Aceptable
ELEMENTO DE CONTROL 2.3.B	78.74%	Aceptable
ELEMENTO DE CONTROL 2.3.C	75.94%	Aceptable
ELEMENTO DE CONTROL 2.3.D	68.81%	Regular
TOTAL	73.6%	Aceptable

Propuestas:

-----ELEMENTO DE CONTROL 2.3.A-----

- Al término del periodo de un funcionario, asegurarse que en el acta de entrega se haga mención de la cancelación o pérdida de validez de la firma del Servidor Público que culmina su encargo.
- Asesoría legal y administrativa para personal del área de las innovaciones que se presentan en el ámbito educativo y técnico administrativo, por el área de planeación y recursos humanos.
- Aunque actualmente existen procedimientos que determinan la manera en la que deben de seguirse este tipo de trámites, pienso que podemos mejorarlos para evitar sobre todo que pudiésemos demorar en el retiro de facultades y/o atribuciones a un funcionario que ya no pertenezca a nuestro equipo de trabajo o pero un al equipo de trabajo de la dependencia en sí.
- Elaborar un procedimiento oficial para establecer las etapas de alta o baja y hacer la difusión respectiva.
- Es necesario que se desarrolló un sistema que permita registrar sistemáticamente las actividades relevantes para garantizar el cumplimiento de las mismas.
- Establecer mejores controles en cada lugar de trabajo para evitar cualquier situación de riesgo.
- Formalizar un elemento de control que permita cancelar oportunamente los accesos autorizados del personal que causó baja.



- Implementar un control de funciones así como activos de cada empleado.
- Integrar todos los controles y accesos en un solo procedimiento para que cuando se dé de baja a una personal todas las áreas involucradas validen que no existen adeudos ni faltantes, incluyendo archivos y documentos.
- Mayor comunicación oficial a la DGI, para hacer las conciliaciones y bajas de usuarios de los sistemas a los cuales tiene acceso.
- Mayor información y respaldo por parte de la dirección general de recursos humanos para lograr medidas tanto precautorias como sanciones a los colaboradores a fin de crear mayor disciplina y respeto dentro del área de responsabilidades de quien los despeñe sin seriedad y lealtad hacia la secretaria y la estructura educativa y a nuestros niños sonorenses que es a quienes nos debemos.
- Verificar tanto por el área que solicito la baja del personal, como la dirección de recursos humano e informática, que esa persona no tenga acceso al espacio físico ni digital de la misma Secretaria.
- Asesoría jurídica en el uso y aplicación de las políticas del desempeño profesional que por normatividad estamos sujetos mismos que le corresponde al área educativa y jurídica de educación elemental.

-----ELEMENTO DE CONTROL 2.3.B-----

- Actualizar los Manuales de Procedimientos, ya que constantemente y atendiendo en la mayoría de las veces a cambios en la normatividad y en propuestas de mejoras las actividades cambian y no se actualizan los manuales correspondientes.
- Capacitación del personal en la mejora del desempeño educativo. Misma que está bajo la responsabilidad de la dirección del área educativa. Reuniones de seguimiento de las actividades programadas en el POA a las que el área educativa tiene que ajustarse para su debido cumplimiento.
- Desde la construcción de los POA o MIR, se debe trabajar en equipo con el fin de definir claramente las actividades y relacionarlas correctamente al presupuesto asignado y comprometido para el ejercicio fiscal. También se debe nombrar un equipo específico por UNIDAD, con el perfil adecuado para llevar a cabalidad el seguimiento y la evaluación de metas y aplicación del presupuesto.
- En caso de que se haya respondido mal la respuesta anterior, sugiero establecer una sesión informativa donde se explique cuál es la evidencia documental en la que se encuentran definidas las actividades para cumplir con las metas comprometidas con base en el presupuesto asignado al ejercicio fiscal.
- Está en proceso de definición acciones de mejora, de acuerdo a las políticas nuevas de administración de los recursos. Los responsables de estas acciones son los directores de área y el monitoreo por el enlace de control interno.
- Mayor involucramiento al personal sobre el objetivo general y específico de la Dependencia, así como difusión de del cumplimiento de las metas a fin de que todos se pongan Ejecutarlas, todos los titulares de las unidades administrativas y su estructura de mandos medios.



- Que las áreas que proponen a los trabajadores, no manden a laborar al empleado, de no contar con previa autorización presupuestal.
- Quizás buscar mejorar la comunicación entre departamentos que permita identificar en tiempo y forma los avances que se tienen en las metas establecidas, ya que prácticamente todas ellas dependen de la interacción entre departamentos.
- Se dé a conocer a las direcciones de área el presupuesto asignado. La información sobre el presupuesto autorizado se queda en la dirección general.
- Se pudiera alinear las acciones de trabajo bajo lineamientos y procesos, que permitan evaluar el direccionamiento de acciones para su mayor efectividad. Capacitar.
- Simplemente cumplir con el programa anual el cual hiciste para sacar el presupuesto. y ser un poco más sensibles con las adecuaciones.
- XI. Coordinar el desarrollo de la Educación Física bajo los criterios, planes y programas de estudio, autorizados por la autoridad competente.
- Es necesario sistematizar el programa de actividades para que de igual manera sea más fácil su cumplimiento e implementación, es decir que no sea de manera manual. En este tema estamos ya trabajando para que el cumplimiento del programa de actividades se llene automáticamente.
- Promover un mayor acercamiento a la estructura educativa mediante reuniones de trabajo como responsable el área educativa indígena.
- Que cada director respete el compromiso del tope del gasto, que gaste atendiendo a la disponibilidad y prioridad, no solo por quedar bien con alguien.
- Que exista una real coordinación y evaluación entre las áreas de planeación, programación y presupuestación, con las áreas operativas.

-----ELEMENTO DE CONTROL 2.3.C-----

- Apertura de consenso periódicamente para no perder rumbo en las metas y objetivos.
- Auditores internos en la SEC o en cada unidad administrativa que oriente a los encargados de los registros y archivos.
- Como parte de las funciones, se deben de dar a conocer el cumplimiento de metas al interior de las unidades administrativas para que el personal operativo se involucre en el fin de las mismas.
- Convertir los informes en informes por proyecto cuando sea prudente; muchas veces se pierde más tiempo dando seguimiento a cada paso en el informe y dificulta la labor en sí.
- Coordinación entre las instancias de la SEC y modificar los procedimientos de acuerdo con los requerimientos.
- Después de la evaluación, replantear objetivamente las acciones.



- Difusión para todo el personal de los avances de las metas, responsabilidad del área de planeación.
- Definir los instrumentos y mecanismos para realizar la medición. Director de Ingreso.
- Es importante que el personal involucrado por cada UNIDAD Administrativa se profesionalice con el fin de realizar las mediciones de metas y objetivos institucionales en apego a la realidad y se haga un análisis real a las variaciones con el fin de mejorar continuamente.
- Faltan indicadores de eficiencia presupuestal vs metas.
- Hacer una reunión donde podamos ver los resultados de los indicadores desempeño y con ello poder ver nuestras debilidades como Institución, y con ello poder estar en posibilidad de mejorar.
- Informar el avance de la institución en general y no solamente conocer el avance en lo que respecta a nuestra área.
- Los procesos se realicen dos veces en el año. Uno en agosto y otro en mayo para efectos de agosto, así no se interrumpe el ciclo escolar con movilidad de personal.
- La Dirección General de Planeación, quien es el área responsable de este proceso, analice con cada una de las áreas el resultado de las mismas, principalmente aquellas áreas que no alcanzaron su meta u objetivo.
- Mayor precisión al momento de plasmar indicadores, pues sólo se establece aquellos que no representan mucha dificultad en su cumplimiento y no reflejan la misión del área.
- Mejorar los procesos de asignación y desarrollo de las evaluaciones.
- Mayor difusión, primero por parte de la Unidad Administrativa Responsable de su seguimiento, hacia el resto de la estructura organizacional a fin de crear conciencia de las fortalezas y debilidades encontradas en su cumplimiento.
- Mayor involucramiento de los enlaces, que en ocasiones no le dan la importancia necesaria de tener actualizada la información en el tiempo y formas establecidas para ello.
- Propiciar un estricto seguimiento a todas aquellas acciones programadas en el programa operativo y la responsabilidad es de la dirección del área educativa y su estructura.
- Proponer las iniciativas y medidas necesarias para elevar la calidad de la Educación Física en el Estado.
- Proponer nuevos mecanismos de seguimiento que no implique la elevación de la carga administrativa. Coordinador Operativo del Programa.
- Que se dé más seguimiento a las observaciones y quejas por parte del órgano de control, y se establezcan sanciones para los docentes y personal de apoyo que incumple con sus obligaciones.
- Que se implemente el programa basado en resultados (PBR).



- Que se revise se cumplan las actividades y funciones a realizar y de manera correcta, para que no se incurra en observaciones. Una persona de cada área y una persona por la dependencia que los coordine.
 - Realizar con por cada dirección la evaluación de los proyectos para su mejora.
 - Reforzar los exhortos a las áreas para que la información este a tiempo para su cumplimiento.
 - Se lleva un buen control en los instrumentos y mecanismos que llevan los avances y resultados de los objetivos y metas pactadas durante el año.
 - Sesión informativa para conocer la evidencia documental oficial de esta dependencia relacionada con la operación de los instrumentos y mecanismos que miden los avances y resultados del cumplimiento de los objetivos y metas institucionales y se analizas las variaciones por unidad administrativa.
 - Tener en siempre en cuenta que la información fluya correctamente
 - 1.-Todo Director debe llevar Tablero de control y calendario de las actividades a desarrollar. Tener bien claro los eventos de cada dirección como su fecha.
 - 2.-Buscar que siempre optimizar el buen manejo de los recursos públicos.
 - Aplicación de encuestas de evaluación del servicio que se presta, para identificar necesidades de capacitación y proponer al área correspondiente los cursos de capacitación necesarios para el personal, y de esta manera se integre el Programa de capacitación, en el cual se le otorgue un documento que avale esa capacitación al personal.
 - Es necesario reforzar el apearse plenamente a un sistema de gestión de calidad. Es necesario reforzar la capacitación sobre el sistema de gestión de calidad.
 - Establecer un sistema de fichas de registro de las acciones realizadas que den como resultado una evidencia inmediata susceptible a ser evaluada.
 - Hacer que se cumpla con un procedimiento de planeación, programación, presupuestación, administración, control y evaluación.
 - La optimización de los tiempos en temas técnico pedagógico para lograr un mayor impacto en el currículo educativo.
 - Por parte de las direcciones no se les da la importancia debida, solo al responsable de la integración del informe. De primer nivel se debe exigir el cumplimiento de sus metas, no solo con eficacia, sino con eficiencia.
 - Un análisis a detalle por un auditor responsable de los eventos pasados o programas aprobados para saber si se continua o se deja de hacer.
 - Utilizar todos los medios disponibles para minimizar el error de trámite.
- ELEMENTO DE CONTROL 2.3.D-----
- Aplicación de encuestas al usuario para eficientar nuestro trabajo de acuerdo a los resultados de la encuesta.



- Automatización y digitalización del sistema de archivo, coordinación informática-sistema integral de archivo
- Capacitar más al personal en materia de calidad en el servicio.
- Comunicación constante utilizando la tecnología disponible, facilitada por la dirección del área.
- Considero que hay mucho que mejorar en el tema de los servicios que ofrecemos. Se pueden implementar programas de mejora continua, sobre todo en la atención al público. Existen muchos métodos, de eficacia comprobada que la iniciativa privada implementa para mejorar los servicios.
- Establecer Plan anual institucional de acciones a desarrollar con el objetivo de lograr nuevamente la certificación de calidad, la cual en algún momento, llegó a niveles de reconocimiento nacional. Responsable. Coordinación de Calidad
- Generar plataforma con indicadores de Desempeño transparentes y consultables desde la sociedad hasta la vía institucional.
- Instrumentar los mecanismos necesarios que permiten evaluar el desempeño docente cumpla con un estándar, así como el impacto de las acciones.
- Los manuales de procedimientos, en virtud de la normatividad de la SEC de la controlaría deben ser por unidad responsable del reglamento. Sin embargo en los procesos participan, prácticamente en todos los casos, más de una dirección. Se dejó el Sistema ISO, urge Sistema de calidad que se aplique y se respete.
- Mayor transparencia de la información, pues muchos servicios no se publican con la información necesaria.
- Mantener al personal motivado a fin de que labore no sólo con actitud y calidad en el servicio, sino que sus estándares de calidad sean su trabajo diario.
- Pienso que todo procedimiento es perfectible, por lo que sería deseable mantener en revisión periódica los formatos y pasos que siguen cada uno de los trámites en cuestión.
- Que se realicen auditorias semestrales del cumplimiento de indicadores de calidad, y las áreas que no cuenten con procedimientos de calidad, los realicen y certifiquen.
- Que diariamente las Regionales cumplan con sus informes de actividades y su seguimiento a sus peticiones en sus regiones.
- Reestablecer el sistema de gestión de calidad, revisar oportunidades de mejora y mediante el trabajo coordinado establecer estándares y parámetros.
- Es necesario implementar sistema de satisfacción del cliente que por ahora no se realiza como una parte fundamental para conocer de acuerdo a la percepción del cliente.
- Talleres de sensibilización en las tareas educativas para el cumplimiento de la normatividad establecida acción que le corresponde al área educativa.



a. Opiniones de los participantes:

- Aunque es un ejercicio de autoevaluación, sería interesante llevar a cabo actividades en pequeños grupos para obtener opiniones y propuestas de mejora.
- En las unidades administrativas se trabaja conforme a los manuales de procedimientos existentes, sin evaluar y dar seguimiento a los mismos, en base a un sistema de calidad documentado e implementado.
- Implementar más y mejores métodos y actividades para tener control de que cada funcionario cumpla con los objetivos y metas planteados por la institución.
- La Coordinación Estatal del Servicio Profesional Docente inicia actividades con la fusión del personal que operaba en la Dirección de Escalafón Federal, la Dirección de Escalafón Estatal y la Dirección de Carrera Magisterial, por lo tanto no se contaba con edificio propio, ni personal y equipo suficiente.
- La sugerencia es que haya una asesoría constante de todas aquellas iniciativas que vayan surgiendo e irnos ajustando a ellas para dar mayor certeza a la actividad que desarrollamos en el área educativa.
- Los instrumentos y mecanismos que miden los avances y resultados del cumplimiento de los objetivos y metas institucionales se llevan a cabo pero requiere mayor acción para asegurar el análisis y seguimiento en las variaciones por unidad administrativa.
- No existe control en lo que respecta la Gestión de calidad en el servicio, sumamente necesario para la atención oportuna y de calidad que merece cada usuario que lo demande.
- No se han diseñado y establecido los elementos y mecanismos de control que permitan evaluar el desempeño y calidad, bajo indicadores y parámetros que permitan la toma de decisiones y mejora de procesos.
- Que privilegiemos los sistemas de comunicación a través de medios y dispositivos electrónicos y de esta manera eficientar nuestras actividades, sobre todo el área que nos corresponde atender es sumamente extenso y ubicadas en lugares de difícil acceso.
- Se deben formalizar los indicadores de desempeño desde arriba hacia abajo, empezando por niveles altos y que fluyan hacia abajo (objetivos y metas)
- El área educativa sugiere un mayor acercamiento hacia las bases de la estructura educativa con el propósito de promover las políticas educativas así como analizar áreas de oportunidad que se reflejen para el mejoramiento del servicio educativo.

b. Recomendaciones:

Es necesario que las actividades y/o transacciones más relevantes sean realizadas por el personal al que le fueron asignadas esas responsabilidades dentro de su competencia y que estas les sean debidamente comunicadas a las personas o áreas autorizadas con lo cual se asegura que solo se llevan adelante tareas y transacciones validadas por la alta dirección; así mismo, se deben cancelar oportunamente todos los accesos a espacios físicos y a sistemas, al personal con funciones de autorización que haya causado baja.



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.

En relación a los indicadores de gestión, es necesario comunicarlos oportunamente a las áreas responsables de su cumplimiento y monitorearlos en forma permanente; así mismo retroalimentar con los resultados al personal que muestre interés en conocer el desempeño de la Dependencia durante el ejercicio y en forma comparativa con otros ejercicios.

Se deben revisar y en su caso actualizar, el marco jurídico administrativo, atribuciones, organización, objetivos, funciones y establecer los mecanismos necesarios para verificar que las áreas actúen conforme a los manuales.

D. CUARTA NORMA GENERAL: INFORMAR Y COMUNICAR

Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.A	73.57%	Aceptable
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.B	69.51%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.C	74.97%	Aceptable
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.D	74.83%	Aceptable
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.E	76.36%	Aceptable
TOTAL	73.85%	Aceptable

Propuestas:

-----ELEMENTO DE CONTROL 2.4.A-----

- Dar mayor difusión de los recursos aplicados en los diferentes programas.
- Establecer en sistema el seguimiento de las acciones y las evidencias del cumplimiento con el informe de recursos aplicados.
- Establecer acciones para mejorar el cumplimiento oportuno de la información que se presenta. Interacción de procesos para que cada eslabón cumpla con su parte de manera eficiente y eficaz. Coordinación de calidad para implementar sistemas de control y calidad.
- Falta tener definido un sistema de información tecnológico que pueda ser consultado por todo el personal.
- Fortalecer las líneas de comunicación con la estructura, mediante el uso de la tecnología acción que está bajo la responsabilidad de la dirección de área.
- Integrar un sistema integral de administración de presupuesto, para poder acceder a la información, al menos de mi área, para conocer avance de solicitudes de servicio, requisiciones de compra, etc.
- Involucrar al personal de las unidades administrativas competentes, en la alimentación de las plataformas de información para difusión de otras instituciones y de la sociedad en general.
- Las propuestas son las áreas de oportunidad detectadas y los responsables son directamente los directivos y administrativos



- Llevar un excelente control de la información con el sustento que respalde la información.
 - 1.- Tablero de Control y calendarización en coordinación con quien corresponde.
- Orientar, estimular y evaluar el trabajo técnico pedagógico en los Consejos Técnicos Consultivos de Educación Física Estatal.
- Que se configure un sistema donde toda la secretaría pueda realizar sus procesos y consultar con seguridad los diversos trámites.
- Que se incluya en el Manual operativo de los supervisores y jefes de sector los procesos que la Coordinación Estatal del Servicio Profesional Docente opera.
- Realizar una conciliación bancaria, mes con mes, con cada uno de los programas y el área financiera, para tener actualizados los saldos y balances de cada programa, para poder medir que tanto avance se lleva de las líneas de trabajo contra el presupuesto pactado para las mismas.
- Asesoría en los sistemas de ordenamiento institucional para la toma de decisiones correspondientes y área educativa como responsable de ejecutarlas.

-----ELEMENTO DE CONTROL 2.4.B-----

- Apegarse a las leyes de tal manera que las áreas responsables de la integración de los mismos puedan cerrar oportunamente sus períodos.
- Asignar mayor recurso a las áreas sustantivas de la Secretaría de Educación y cultura ya que son las que manejan los servicios que representan la razón de ser de la institución.
- Capacitación y asesoría por el área de planeación y financieros de la Secretaría.
- Comisionar a los trabajadores de educación física en sus lugares de adscripción, atendiendo a los dictámenes de ascenso o cambio emitidos por los organismos competentes.
- Concientizar la tarea de mantener actualizado los sistemas de información que son atribuibles a las unidades administrativas.
- Establecer un método de seguimiento a estas actividades.
- Evaluación y capacitación continua del personal que realiza tareas de contabilidad a cargo de personal externo para asegurarse que todas manejen eficientemente los programas informáticos.
- Informar a tiempo de los movimientos presupuestales a cada área en cuestión de reprogramar el gasto cuando no se cuenta con suficiencia presupuestal. Subsecretario.
- Involucrar al personal en el registro y evaluación de las actividades. Tener un sistema de información de acceso general para conocer los avances programáticos y presupuestales. Subsecretaría de Administración y Finanzas.
- Llevamos poco más de un año y no contábamos con presupuesto propio, solo dependíamos con el presupuesto de lo que era carrera magisterial y las ampliaciones presupuestarias que



nos autorizaba el Secretario de Educación, sin embargo este año realizamos el primer plan anual con el sustento de lo que gastamos el año pasado.

La propuesta para este año es optimizar el recurso para los 4 años que restan a esta administración tomando en cuenta la adecuación de la bodega para salón de eventos y llevar a cabo ahí los eventos de ingreso promoción y con esto ahorrar el recurso en rentas de salones. Con esto hacemos una acción de mejora optimizando los recursos públicos.

- Mejorar el sistema de información interna con el fin de contar con la información requerida por la Unidad Administrativa de manera oportuna, en tiempo y forma.
- Mejorar la interacción de procesos. Áreas de Administración y Finanzas y Dirección Gral. de Planeación.
- Que las áreas externas que proporcionen la información para los cierres del ejercicio presupuestal y contable cumplan en tiempo y forma con su responsabilidad, para lograr la eficiencia y eficacia de los mismos. Responsables: Unidades Administrativas del Organismo.
- Se permita el acceso a la fuente de información financiera de la Administración central de la Secretaría con la finalidad de agilizar los procesos de generación de informes y programación de acciones de trabajo. Subsecretaría de Administración y Finanzas
- Se requieren sistemas informáticos más modernos y prácticos.
- Tener acceso al sistema contable (consulta únicamente) para poder llevar un balance más real de cada uno de los programas y no esperar a que el área contable proporcione dicha información y de ahí partir para aclarar cualquier situación que se pueda suscitar.
- Reuniones de seguimiento y evaluación de manera mensual como responsable el área administrativa y técnica de la dirección de área.
- Se requiere de una reingeniería de los sistemas de gestión documental que permitan facilitar la atención de las actividades y para mejorar la eficiencia y eficacia en la respuesta que se da hacia los clientes.

-----ELEMENTO DE CONTROL 2.4.C-----

- Actualizar y difundir las Leyes, Acuerdos, Decretos, Reglamentos, etc. que competen a las diferentes unidades administrativas.
- Asegurar los perfiles adecuados en los puestos correspondientes.
- Continuar con el proceso de revisión y validación de las áreas para que vayan conforme a lo dispuesto por la normatividad y disposiciones aplicables.
- Capacitaciones en materia legal y administrativa a directivos y personal de soporte, que tiene responsabilidades en estos ámbitos.
- Establecer específicamente procesos que aseguren evidencia documental para que la información generada cumpla con las disposiciones legales y administrativas aplicable
- Establecer un procedimiento de medidas de control.



- Estamos iniciando con procedimientos e instrucciones de trabajo que van a ser parte de estas propuestas, los responsables de su ejecución son los directores de área.
- Estar en constante actualización de las diversas disposiciones que se derivan de la estructura educativa, en la cual la dirección de área asume la responsabilidad.
- Formular disposiciones técnicas y administrativas para que el servicio de Educación Física se otorgue de manera organizada y funcional, así como para que cuente con la adecuada supervisión para su óptimo desarrollo
- Generar un sistema de información transversal.
- Implementar un portal de la CESPd para hacer pública la información generada en los procesos conforme a la ley.
- Propuestas

En el ámbito administrativo se tiene su procedimiento, sin embargo siempre se encuentra alguna acción de mejora como buscar la manera de optimizar el recurso y las encuestas.

- Que todas las áreas realicen sus funciones en cumplimiento de la normatividad y evitar rechazos de trámite, por el incumplimiento. Para lo cual se tiene que revisar área por área para detectar los hallazgos y lo primero, es que todas las áreas tengan sus manuales de organización y procedimientos autorizados.
- Tener una "mesa de ayuda" para apoyo en temas legales y normativos.
- Acciones de seguimiento semanal con el propósito de valorar y evaluar las actividades encomendadas y como responsable de su aplicación la dirección de área.
- Supervisar periódicamente los portales a fin de cumplir con las normas y leyes sobre los recursos y programas.

-----ELEMENTO DE CONTROL 2.4.D-----

- Capacitar al personal constantemente para que estos documentos se elaboren correctamente, sobre todo cuando se contrata nuevo personal.
- Cada director juega una responsabilidad diferente y es importante tener la agenda bien detallada para cumplir bien con esa responsabilidad.
- Establecer un seguimiento más estricto del cumplimiento de acuerdos.
- Evaluar el seguimiento de los acuerdos que se llevan a cabo en los grupos de alta dirección que lleva a cabo la Dependencia.
- Mantener un sistema de documentación electrónica de estos registros y un tablero de monitoreo para medir avances. Responsables desde la dirección general hasta los directores de área, el monitoreo por el enlace de CI.
- Mejorar la interacción entre todas las unidades administrativas a fin de cumplir en tiempo y forma con la integración de la información, así como la evaluación y seguimiento a los acuerdos tomados.



- Planear, organizar, coordinar y evaluar los proyectos de trabajo con el personal directivo de Educación Física Estatal, orientados hacia el mejoramiento de la organización y administración escolar.
- Que todos los acuerdos tomados por el órgano de gobierno se realicen por escrito y turnen copia a las áreas correspondientes. Pues en ocasiones se hacen de manera verbal y no contamos con el soporte documental para poder gestionar.
- Que de manera periódica llegara a las diferentes áreas un boletín informativo al respecto.
- Que se instalen comités inter institucionales para dar seguimiento a la ejecución de programas.
- Seguir cumpliendo con las gestiones en tiempo y forma, para que la Secretaria sea una institución que pueda ofrecer una educación y servicio de calidad.
- Si es información que debemos conocer todos los funcionarios, apoyarnos en el portal para administrativos para difundir esta información.
- Si usted lee una minuta de Sesión de Órgano de Gobierno sin leer el nombre del Organismo, probablemente no sepa que se trata de Servicios Educativos, son sesiones 100% financieras, la actividad sustantiva no se ve.
- Programa de seguimiento para el cumplimiento de acuerdos institucionales la cual le corresponde al área educativa ejecutarlas

-----ELEMENTO DE CONTROL 2.4.E-----

- Buzones para captar más quejas y denuncias.
- Cada folio sea canalizado al área correspondiente y no exista duplicidad de la información solicitada.
- Construir (o difundir en caso de que exista) un Sistema para organizar y administrar toda la información referente a quejas y denuncias.
- Dar seguimiento a los niveles de cumplimiento hacia las quejas y denuncias del área que se encuentra más cerca del ciudadano, así como la coordinación de calidad.
- De acuerdo a los reportes antes mencionados por los usuarios, se plantean acciones para mejorar los servicios de la dirección general y se documentan en las reuniones periódicas. Los responsables ejecución son los directores de área.
- Día a día el ciudadano en este caso el Docente, quiere estar enterado de todos los mecanismos que se realizan en esta Institución, poniendo en primer plano la Transparencia en cada uno de los procesos que realizamos, considero que es importante colocar en el portal la información de ciertos procesos que llevamos a cabo.
- En el caso de las llamadas telefónicas, se sugiere grabar las conversaciones para efectos de calidad y asegurarnos de la buena atención que se brinde a los clientes. Asimismo que los funcionarios tengan la obligación de brindar su nombre al momento de contestar la llamada.
- Mayor vinculación entre las áreas de la secretaría de educación y cultura.



- Por medio del sistema de folios se turna para atención a las áreas indicadas, sin embargo en ocasiones aun después de haber concluido la gestión y dar respuesta al peticionario, el sistema reporta como caso en seguimiento o no cerrado, lo que da la apariencia de baja eficiencia. Considero que los responsables son los de informática y los de Atención Ciudadana.
- Promover la capacitación y superación académica y profesional del personal docente de Educación Física Estatal
- Tener un número telefónico exclusivo dentro de la coordinación, para recibir cualquier tipo de quejas o denuncias por parte de los docentes o padres de familia.
- Debería de existir un "buzón" de sugerencias en le que los empleados puedan participar con sus sugerencias o quejas de algún servicio en particular, de manera virtual o de manera anónima.
- Establecimiento de un programa digitalizado para el seguimiento de anomalías que se presenten en la estructura educativa y como responsable del diseño y ejecución le corresponde al área administrativa.

a. Opiniones de los participantes:

- Existen los reglamentos, normas, procedimientos, pero no se les da seguimiento, aun cuando el servidor público no cumple, no hay llamado de atención o sanción.
- El órgano de control está llevando a cabo un excelente trabajo , así como la página de Internet en la cual todos tienen acceso
- Es recomendable precisar el procedimiento y la canalización de los casos de quejas y denuncias, ya que a veces se distribuye a departamentos que no es factible resolver, o no está dentro de sus funciones o facultades. Además carece de precisión de la instrucción si se atenderá, o si es de conocimiento o se dará seguimiento.
- Es una forma de control de las actividades que realizamos como áreas educativas y que nos sirven para autoevaluarnos y también como instrumento de mejorar nuestro desempeño en la comisión asignada.
- En cuestión presupuestal informar oportunamente la suficiencia presupuestal de cada área, ya que el personal se adecua al gasto contemplado. Pero existen modificaciones presupuestales ajenas al área y es ahí cuando se presentan los problemas.

b. Recomendaciones:

Dar a conocer a todo el personal la situación de la gestión en que se encuentran, con la finalidad de mantenerlo informado de los objetivos logrados mediante el esfuerzo que realizan todos en conjunto y motivarlo a una actitud de colaboración.

Realizar las gestiones necesarias para que sus sistemas proporcionen información contable y programático-presupuestal oportuna, suficiente y confiable.

Establecer mecanismos tendientes a asegurar que la información generada cumpla con las disposiciones legales y administrativas aplicables y que su presentación se realice con la oportunidad requerida.

Establecer mecanismos apropiados para el registro y seguimiento de los acuerdos y compromisos generados, en las reuniones del cuerpo Directivo, Comités y otros grupos de trabajo de la Institución.



Fomentar la denuncia interna para mejorar la Institución, a través de la creación de buzones u otro mecanismo para captar sugerencias, quejas y denuncias.

E. QUINTA NORMA GENERAL: SUPERVISIÓN Y MEJORA CONTINUA

Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 2.5.A	75.8%	Aceptable
ELEMENTO DE CONTROL 2.5.B	64.76%	Regular
TOTAL	70.28%	Aceptable

Propuestas:

-----ELEMENTO DE CONTROL 2.5.A-----

- Al término de cada evento realizar análisis de las tareas para detectar posibles errores. La responsabilidad considero que recae en la propia dirección, con apoyo de la alta dirección.
- Automatización del archivo mediante sistema ya solicitado al área de informática.
- Creación de una plataforma digital para su supervisión evaluación y control.
- Crear los mecanismo e instrumentos de supervisión , mejora de operaciones y control
- Dedicar más tiempo efectivo a la operatividad del plan con cada supervisión o escuela en particular.
- Documentar la supresión para así contar con evidencia de las operaciones.
- Difusión de Informes de actividades del Órgano Interno de Control.
- Es necesario que las instancias fiscalizadoras enfoquen de mejor manera estas revisiones pues para cuidar un peso gastan 3.
- Elaborar un procedimiento y formalizarlo en cada una de las tareas importantes y necesarias que requieran la supervisión permanente.
- Es necesario una reingeniería del sistema de gestión documental que permita conocer desviaciones y poder corregirlas, este tema ya está en proceso en nuestra área.
- Establecer el esquema de trabajo que permita realmente dar seguimiento a la revisión y mejora de las actividades de control. El titular de cada unidad administrativa/operativa.
- Establecer un mecanismo de control institucional para que todas las Áreas de la SEC realicen acciones de supervisión permanente y mejora continua de las operaciones y Actividades de Control.
- No definidas aún, pero van a surgir de las reuniones. El proceso va empezando y con el tiempo se van a definir estas acciones de mejora, los responsables de que esto sea posible son los directores de área, responsables directos de los procedimientos e instrucciones de trabajo.



- Planear, organizar, coordinar y evaluar los proyectos de trabajo con el personal directivo de Educación Física Estatal, orientados hacia el mejoramiento de la organización y administración escolar.
- Que todo el personal responsable de él área de comprobación y fiscalización ejercieran un mismo criterio así como el personal intento capacitarlo más para conos a más los procesos administrativos y la importancia de las comprobaciones.
- Realización de reuniones de revisión periódicas por parte de cada Director General a fin de dar seguimiento a las operaciones a su cargo y así estar en posibilidades de establecer esquema de riesgos y tomar medidas preventivas y correctivas, antes de llegar a ser observaciones de auditoría u otras con consecuencias irreversibles.
- Se puede mejorar mucho el sistema de gestión documental. Muchas veces el trámite entre unidades administrativas demora mucho, lo que implica que la instrucción llegue al área operativa cuando queda muy poco tiempo para su atención.

-----ELEMENTO DE CONTROL 2.5.B-----

- Aumentar el número de visitas de evaluación y seguimiento del OCDA.
- Asesoría técnica en aquellos aspectos en donde se presenten mayores deficiencias en la que la dirección de área debe turnar como área responsable.
- Deberán darse a conocer y sobre todo el objetivo y lo que se espera con tal revisión.
- Documentar las evidencias utilizando alguna herramienta adecuada para ello.
- Elaboraremos y entregaremos la ficha de control interno al personal directivo.
- Es necesario establecer o fortalecer el programa de trabajo de control interno que permita lograr la mejora continua de nuestra institución.
- En auditoría realizada en mi área la única observación que se hizo fue que nuestro Programa no está ubicada en la dependencia en la cual debería estar.
- Existen deficiencias en el control interno, se han ido mejorando en este primer año de la nueva administración, sin duda es necesario mantener informado y capacitado al personal para que el control interno sea realizado de manera natural día con día y por cada uno de los empleados
- La conformación de un sistema integral de información de toda la planta docente, técnico docente y personal con funciones de dirección y supervisión.
- Proponer las iniciativas y medidas necesarias para elevar la calidad de la Educación Física en el Estado.
- Que realmente se sancione a los funcionarios (docentes y personal de apoyo) que incumple sus funciones y no se avoca al cumplimiento de la normatividad, para mejorar los procesos administrativos y de calidad educativa.
- Realmente identificar la raíz de la debilidad, cuando eso sucede, se puede estar en condiciones de atacar el problema y solucionarlo.



- Revisión con más frecuencia de los procesos que se realizan en cada área.
- Requiere formalizar un procedimiento para detectar debilidades en los controles internos para darles la atención y seguimiento.
- Revisar si se está cumpliendo con todos los reportes diarios de las actividades.
- Se requiere mayor capacitación en este tipo de instrumentos para que se realice de manera más efectiva las propuestas de mejora.
- Transversalizar las áreas de oportunidad detectadas, para que su aplicación no solo sea a ciertas actividades sino darle seguimiento y asegurarse que se superen. Como responsable estará la propia dirección, como instancia interna y por parte de los usuarios (docentes, padres, etc.) serán las instancias externas.
- Al menos en mi grupo, tomamos muy en cuenta el tipo de falla observada para evitar la recurrencia.
- Difundir las causas determinadas así como dar a conocer el órgano de control de la dependencia. Subsecretario.
- Informes semanal por niveles de atención (inicial, preescolar, primaria) para el grado de cumplimiento así como la detección de áreas de oportunidad de cada nivel y como responsables los jefes de departamentos de cada nivel.

a. Opiniones de los participantes:

- Capacitaciones en cuanto a la utilización de metodologías para resolver problemas e identificar causas raíz por parte de RH.
- El factor ponderante sería que se realizara un análisis de las fortalezas y debilidades a nivel institucional, para poder plasmarlas dentro del plan de trabajo de control interno.
- El motivo de la mala calificación es el desconocimiento del tema, no tengo claro cuáles pueden ser las medidas o las evidencias.
- Es muy importante el seguimiento para dar el resultado oportuno y contar con los recursos humanos y económicos para su ejecución en cada programa o proyecto.
- Es importante ir valorando el quehacer y plantear aquellas acciones donde tengamos deficiencias operativas.
- Es la teoría de los dos factores y los resultados que se esperan y los que se obtienen. Es una unidad de medida o calificación.
- Es necesario rediseñar los procesos de supervisión ya que mediante estos con los resultados es factible tomar decisiones y establecer metas encaminadas a los procedimientos establecidos
- La evaluación del personal se centra en un checador de horario y no se evalúa el desempeño.



- La supervisión y mejora continua de los procesos y programas del instituto, son supervisados y evaluados pero no se lleva un control formal de los mismos. A partir de la fecha implementaremos los elementos de control.
- La dinámica de trabajo nos rebasa día a día, atendiendo fuegos sin determinar las causas ni establecer controles internos con acciones correctivas y preventivas.
- Propongo que se generen talleres enfocados a este tipo de temas y que sean específicos para cada Unidad Administrativa, ya que constantemente surgen muchas dudas con respecto a CONTROL INTERNO.
- Tratar de visitar el mayor número posible de áreas y centros de trabajo, así como la evaluación y seguimiento.
- Trabajar en coordinación con el OIC el Programa de Trabajo de Control Interno (PTCI) para su atención y seguimiento.
- Básicamente la falta de comunicación entre jefes y colaboradores y crear una mayor conciencia de la responsabilidad de cada uno para el logro de los objetivos que como servidores públicos debemos de tener presentes a la hora de realizar nuestro trabajo.

b. Recomendaciones:

Reforzar las funciones específicas de revisión sobre la marcha, para lo cual es de suma importancia el monitoreo permanente el personal a efectos de constatar que las actividades se están realizando debidamente y, en su caso, detectar y corregir oportunamente errores u omisiones.

Dar a conocer al personal responsable de las operaciones revisadas, los resultados de las evaluaciones internas y externas, con la finalidad de que además de que sean atendidas las observaciones, se realicen las adecuaciones necesarias a los controles internos establecidos, para evitar su recurrencia.



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

NIVEL OPERATIVO

La evaluación del Control Interno efectuada a la Secretaría de Educación y Cultura (SEC) se realizó a través del Sistema de Evaluación del Control Interno (SECI), con la participación de 391 servidores públicos los días del 25 de enero al 13 de febrero de 2017 a nivel operativo, utilizando como referencia técnica las Normas Generales de Control Interno para la Administración Pública Estatal (NGCI-APE) y las mejores prácticas en la materia.

La participación activa de los servidores públicos de la Secretaría de Educación y Cultura (SEC) posibilitó conocer la aplicación del control interno detallado en los siguientes capítulos.

I. NATURALEZA Y ALCANCE DE LA EVALUACIÓN

Al autoevaluar el Control Interno de la Secretaría de Educación y Cultura (SEC) se consideraron las actividades desarrolladas durante el periodo que comprende del 2016 basados en las siguientes normas:

- AMBIENTE DE CONTROL
- ACTIVIDADES DE CONTROL
- INFORMAR Y COMUNICAR

La comprensión y revisión de los controles internos implementados para las principales actividades de la SEC se ejecutó en una reunión dirigida a compartir los conceptos, normas 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 norma.

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



II. RESULTADOS DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

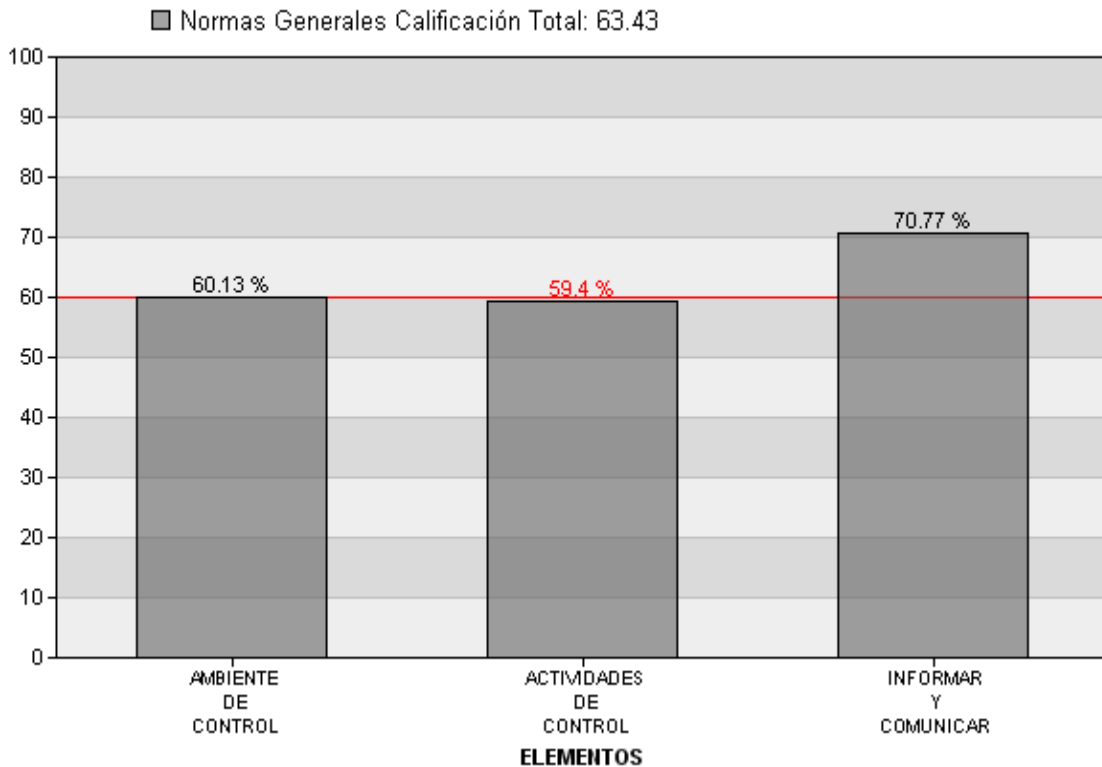
A. CALIFICACIÓN DEL CONTROL INTERNO

Los resultados globales del proceso de autoevaluación del Control Interno aplicado a la SEC, corresponden a 391 autoevaluaciones realizadas por servidores públicos a nivel operativo.

Calificación por Norma General:

Norma General	Grado de Cumplimiento	Calificación
AMBIENTE DE CONTROL	60.13%	Regular
ACTIVIDADES DE CONTROL	59.4%	Deficiente
INFORMAR Y COMUNICAR	70.77%	Aceptable
TOTAL	63.43%	Regular

RESULTADOS POR ELEMENTOS DE CONTROL



La calificación global de la Secretaría de Educación y Cultura (SEC), se valoró con el 63.43% calificado como "Regular", por arriba del nivel mínimo aceptable que es de 60%, el cual es susceptible de mejoras.

En las normas generales, el de mayor grado de cumplimiento es "INFORMAR Y COMUNICAR" con 70.77% y el de menor "ACTIVIDADES DE CONTROL" con 59.4%.



B. PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL

Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 3.1.A	61.18%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 3.1.B	59.08%	Deficiente
TOTAL	60.13%	Regular

Propuestas:

-----ELEMENTO DE CONTROL 3.1.A-----

- Actualización de los sistemas para eficientar los procesos en general.
- Actualizar al 100% el programa SICRES.
- Al momento de realizar los pagos de beca, que se notifique vía mensaje de texto (sms) director de informática, director de plantación y administración y director general.
- Atender la problemática y establecer comunicación constante en los centros de trabajo (escuelas).
- Acelerar el trámite de la gestión de los manuales tanto de procedimiento como de organización y darlos a conocer.
- Actualización constante y corresponde a la Jefatura de departamento de Procesos de Calidad.
- Actualización de puestos y funciones.
- Actualización del Manual a la plantilla del 2017.
- Actualizar los códigos y los manuales.
- Actualizar los manuales de procedimientos.
- Análisis cualitativo de cada expediente para conocer la importancia de retenerlo.
- Análisis, revisión y actualización del documento de referencia, así como capacitación al personal de nuevo ingreso para su conocimiento.
- Check list del expediente departamento de evaluación y seguimiento.
- Continuar con los procedimientos del manual de organización ya con ello se da un servicio al cliente mucho mejor
- Curso taller con personal para promover su conocimiento y uso.
- Cada año se presenta un plan de trabajo y se compara con el anterior para saber que es eficiente y que no. Así se puede dar un mejor trato a la educación, y por supuesto mejorar el modelo educativo.
- Cada unidad administrativa deberá realizar una verdadera revisión de sus funciones y del seguimiento de las mismas, tomando decisiones al momento de revisar los resultados para su mejora.



- Capacitación de los responsables de la recepción de documentos dentro de la IPES, por parte del Responsable Operativo del Programa.
- Como Jefe de departamento, me he encargado de revisar puntualmente el cumplimiento de toda acción que ya sea que su servidora o el personal a mi cargo lleven a cabo, siempre pendiente de que cada actor involucrado en el proceso cumpla cabalmente con su cometido en tiempo y forma. Se han propuesto una serie de acciones de mejora siguiendo el protocolo debido y se ha recibido el apoyo de las autoridades correspondientes. Quien será responsable de ejecutarlas después de ser aprobadas, será su servidora y el personal a mi cargo, en este caso los coordinadores regionales a cargo de los diversos municipios en el estado.
- Contar con la información financiera más oportuna, para así evitar posibles observaciones en las auditorias que pudieran presentarse, esto le correspondería no solo al área financiera, también a las demás áreas involucradas para llegar a tener una mejora.
- Coordinación continúa entre los sistemas existentes principalmente de uso de mismo vocabulario.
- Coordinación por parte del personal como titulares de áreas hacia demás personal operativo.
- Dar a conocer el Manual a todo el personal y la constante actualización para el mejoramiento del funcionamiento de la U.A.
- Deben modificarse de acuerdo a las nuevas normas emitidas y de acuerdo a los secretos creados cada año.
- El manual de organización debe estar actualizando, sub secretaria de educación básica entre otras incluyendo contraloría.
- El realizar el manual de funciones realmente apegado a las necesidades, capacitar personal, ubicar al personal de acuerdo a su perfil.
- El tiempo de autorización de la contralora es tardado, se dan cambios en a nivel operativo y no se pueden actualizar por que no se han autorizado los pasados.
- Elaborar un plan de acción donde se logren ejecutar el 100 % de los procesos marcados en el Manual de Organización.
- En el caso de escuelas se proponen mejores en el caso de artículos no localizados, responsable de ejecutarlo. Dirección General.
- Enlace Estadístico con SICRES y planeación.
- Es necesario implementar cursos de inducción para el personal que ingresa a la SEC, así como capacitaciones de actualización y mejora continua de manera periódica.
- Es necesario que al momento de ingresar a la SEC se le brinde una capacitación al puesto y funciones, de lo contrario seguirá ocurriendo que hay personas que no hacen nada y otras que hacen más actividades de las que se supone enteran en sus funciones, o también que varias personas realicen la misma funciones.



- Estructurar completamente el organigrama especificando puestos y funciones de cada uno de los empleados de la coordinación.
- Existía la certificación ISO, pero ya se venció. La Secretaría de Educación puede reactivar el proceso, teniendo el presupuesto correspondiente.
- Formalizar el procedimiento para que se puedan cumplir las funciones correctamente
- Formalizar los cambios en la estructura orgánica, para proceder a su actualización el dcto.
- Fácil acceso a todo el personal de la dependencia.
Realizar dinámicas que involucren al personal de la dependencia con los manuales de organización.
- Gestionar de manera más rápida y oportuna las firmas de los trámites.
- Hacer más ágil la atención a los docentes en los procesos de ingreso, promoción, reconocimiento y permanencia que se manejan en la coordinación estatal del servicio profesional docente.
- Hacer más ágil la atención a actualizaciones la revisión y aprobación de las actualizaciones de los manuales, debido a que somos una unidad administrativa de nueva creación.
- Inducción interna en la unidad administrativa a la que pertenecemos para conocer dichos documentos.
- Involucrar a todo el personal del área para actualizar los manuales de organización.
- La actualización de los manuales de organización acordes a la realidad actual ya que la modificación a las leyes de educación deja sin efecto las funciones que debemos realizar.
- La primera acción de mejora fue incluir en el portal POSSSES la posibilidad de ver al día los registros de asistencia del personal administrativo, evitando mandar impresos los reportes a cada área. Ésta modificación fue a partir de mayo de 2016, al octavo mes de administración de la gobernadora.
Me gustaría un programa más eficiente, una versión más moderna y actualizada del programa del reloj checador, para las personas que trabajan en la subdirección y que se encargan de la captura puedan hacer su trabajo más eficiente, sin tanto procedimiento, que se ha ido mejorando gracias al personal de informática, pero creo que aún puede ser mucho mejor.
- La realización de convenios con organizaciones, diputados, gobierno del estado y el responsable de su ejecución es la dirección jurídica del instituto.
- La solicitud o pedido de archiveros para el buen desarrollo del mismo titular de la unidad de asuntos jurídicos es el responsable de pedir los mismos.
- Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia de su cumplimiento.



- La actualización del mismo.
Capacitación al personal de nuevo ingreso para su conocimiento.
- Las propuestas las podemos hacer directamente al Director de Área y a las personas que son enlaces de nuestra Dirección y cada quien es responsable de sus tareas pero el Director las supervisa.
- Llevar al pie de la letra organigrama y funciones del manual de organización.
- Los Órganos de control podrían tener esta actividad y ayudar a formalizar al menos dos veces al año los Manuales de Organización y de Procedimientos.
- Mejorar y optimizar el procedimiento de los manuales.
- Metas semanales, reuniones con enlaces, seguimiento continuo, responsable de ejecutarlas todo funcionario público y evaluadas por su director.
- Mi opinión es que para mejorar el tiempo y en resultado positivo, todas las áreas deben estar vinculadas muy cercanamente para todos traer la misma labor y en contar juntos el mejor resultado para el peticionario.
- Mantener un flujo más continuo de comunicación entre la dirección administrativa de la oficina y los subordinados. Responsable: Director Administrativo o Jefe de Departamento de Proyectos especiales.
- Más teléfonos para atender llamadas de personal inconforme.
- Mayor interacción entre los equipos de trabajo de las diferentes áreas, ejecutados a través de los directores y directores de las mismas.
- Mejora en la distribución de entrega de cheques en los municipios más grandes del Estado, como Hermosillo, Obregón, Nogales, Guaymas, Navojoa. Responsables de ejecutarlas, Jefe del departamento de Escuelas Oficiales
- Más capacitaciones de como ejecutar los manuales de organización.
- Notificar a todos los involucrados responsables sobre el Manual de Organización para que sea de su conocimiento y poder ejercer el cumplimiento del mismo en su totalidad.
- Nuevo equipo de cómputo, mayor eficiencia en los tiempos de entrega de documentos oficiales.
- Poner en práctica mecanismos que permitan medir adecuadamente la eficiencia y la eficacia del sistema de gestión de la calidad por el cual están determinados los medios de control interno. Además de que el total de las áreas se encuentren inmersos en el mismo sistema.
- Para la mejora, el área correspondiente que es la Dirección de Desarrollo Organizacional, envió un comunicado para recordar a cada área la actualización.
- Por la importancia de la necesidad del cumplimiento de la normatividad de los Manuales; es necesario establecer normas; notificaciones y sanciones precisas que promuevan "el cumplir" ante la gravedad de no apegarse a los ordenamientos



- Por razones presupuestarias el organigrama está incompleto. No se pueden ejecutar las actividades que se proponen en el Manual. Con un nuevo Decreto del 19 de diciembre de 2016, el Instituto de Innovación y Evaluación Educativa, desaparece para integrarse al Instituto Superior de Docencia, Investigación y Evaluación Educativa del estado de Sonora. De las nuevas funciones y manuales de operación no se sabe nada en concreto.
- Que exista una mejora continua plasmada en cursos en relación de las actividades que realizan cada trabajador.
- Que se insista en instauración de la digitalización de la información y darle seguimiento a dicha implementación.
- Que se involucre a las personas de los diferentes niveles en su realización y una vez aceptados que se difunda.
- Que cada Director, lleva a cabo una revisión de las funciones, para confirmar que estas están siendo realizadas por el personal, y que no se duplican las funciones.
- Que el 100% de las solicitudes sean canalizadas a través de mesa de ayuda.
- Que el proceso de revisión y aprobación sea más ágil. La subdirectora de evaluación y seguimiento de mi unidad.
- Que haya a la vista un organigrama, para poder saber con qué funcionario dirigirse.
- Que los reportes diarios sean semanales de las actividades de los delegados.
- Que los trámites ante financieros sean menos engorrosos y tediosos.
- Que se contrate personal con los perfiles que requiere el puesto.
- Que sean compartidos con el personal por parte de la persona encargada de tenerlos, pues en ocasiones se desconoce las responsabilidades o procedimientos para realizar algo por que no están a la mano del personal.
- Realizar un monitoreo de las estructuras que estas coincidan con lo que actualmente está operando.
- Se lleva una constante mejora al inspeccionar a las instituciones buscando que las instituciones tengan actualizado su expediente.
- Sugiero que en subdirección de cobertura médica estudiantil y seguros se implemente: programa en sistema para la captura y debido seguimiento de cada uno de los siniestros (robo, accidentes escolares, huracanes, tormentas tropicales, hundimientos, terremotos, etc.) Debido a que actualmente se hace en hoja Excel y las computadoras que se utilizan no tienen la capacidad suficiente de almacenamiento.

Se requiere programa interno para la captura de flotilla vehicular oficial que se encuentra asegurada para el debido seguimiento en cuanto a aseguramiento y en caso de siniestro, las áreas requirentes tengan conocimiento de la documentación que se solicitara para agilizar el trámite y evitar la prescripción.



- Se podría trabajar de una manera más cercana con los supervisores de las diferentes zonas del Estado, para así, agilizar los procesos y encontrar las soluciones más rápidas y apropiadas a los diferentes problemas que existen en este momento. Propongo crear un área destinada para esa problemática.
- Se trabaja en función de las actividades necesarias del área, no se formalizaron en un principio.
Propuesta: definir funciones a cada personal, tomando en cuenta los conocimientos y experiencias de cada uno y por supuesto, su opinión.
- Seguimiento a folios asignados para el área en general, responsable - Secretaria Control y seguimiento de archivo, responsable - Secretaria Quitar las llamadas del público en general que entran a la extensión de la secretaría, distrae mucho y se detiene el trabajo.
- Seguimiento adecuado a las actividades realizadas. A materiales de distribución, a faltantes en entradas y salidas, evidenciando dicho faltante.
- Todo es de acuerdo a los Manuales. Una modificación sobresaliente de un servidor al manual es de la de tener todos los archivos de Becarios en forma digital.
- Una capacitación mucho mayor a los directores generales en el área administrativa y que se apeguen a las niveles jerárquicos establecidos y a lo escrito y no a sus ocurrencias operativas.
- Una pequeña capacitación inicial e informe de cómo acceder a estas plataformas en caso de necesitarlas al momento de nuevo ingreso como trabajador y en el transcurso de manera periódica (actualmente se está trabajando en ello).
- Dar capacitación sobre los manuales de organización, para los que somos de nuevo ingreso podamos conocerlo.
- Diseñar y/o actualizar, delimitar y mejorar los manuales de asignación de responsabilidades, dar a conocer y capacitar al personal en el funcionamiento y manejo de cada uno de los elementos en los diversos departamentos de la coordinación.
- Ejecutar acciones de mejora continua bajo la supervisión de los directivos de área.
- El director de cada departamento y acciones menos complejas para facilitar la operatividad de los controles para que sean más entendibles y en la realización, sean más funcionales.
- Elaborar programas nuevos para el que los registros de cédulas sea más efectivo eliminar papel y aprovechar los espacios de los archivos.
- Por ser un área histórica, el entorno difiere de otras y se ambiciona ser un agente de cambio, existe mucho trabajo fuera del cubículo y vinculación con historiadores, promotores, con los otros archivos del estado y sería un acierto optimizar y realizar labor de campo el 40 o 50 por ciento de la recaudación de material in situ.
- Que se lleven a cabo reuniones de evaluación con los integrantes de la unidad administrativa y el jefe mayor.



- Realizar las tareas conforme indica el manual, y realizarlas con veracidad y eficiencia y conforme se van ejecutando las tareas a su vez ir viendo opciones de mejorar el procedimiento.
- Utilizar más la tecnología, en electrónico, no tanto papel ahorras papel cartuchos etc.

-----ELEMENTO DE CONTROL 3.1.B-----

- Actualizar el manual de procedimientos y promover su conocimiento y uso, para garantizar el estricto apego de la operación a la normatividad y lineamientos aplicables.
- Actualizar los procedimientos a las nuevas características de la operación generadas a raíz de los cambios por la reforma educativa.
- Actualizar manual de procedimientos, ya que existen modificaciones en las actividades.
- Actualizar los procedimientos porque actualmente hay nuevos procedimientos hay diferentes normatividades que piden nuevos procedimientos.
- Algunas operaciones cambiaron con la presente administración sin definirse en papel ni formalizarse.
Propuesta: Definir, junto con la persona encargada del proceso, las actividades que se realizan y formalizarlas.
- Análisis, revisión y actualización, así como la capacitación al personal de nuevo ingreso para su conocimiento y dominio.
- Apegarse a los procedimientos que corresponda a cada área en caso de contar con ello, de no ser así elaborarlos y hacerlos del conocimiento del personal que le corresponda.
- Buscar que las convocatorias se lancen antes de la apertura de ciclo escolar.
- Capacitar y evaluar al director general del área en el sentido administrativo de recursos y el manejo de los recursos humanos.
- Cada año deben de edificarse de acuerdo a los lineamientos, reglas de operación, decretos etc. Con el fin de cumplir con la normatividad vigente.
- Control de archivo (secretaría) y aplicación de cualquier proceso siempre basados en las normatividad y acuerdos establecidos.
- Control más específico a la revisión de dichos documentos administrativos.
- Coordinación continua entre los sistemas principalmente uso de vocabulario.
- Debe de llevarse una bitácora semanal por parte de todas las áreas para ver avances y resultados reales y de allí definir metas siguientes.
- Digitalizar esos documentos y ahorrar espacio, evitar acumulación de papel. Reciclarlos después de digitalizarlos.
- El procedimiento se mejora cuando es necesario agilizar procesos previa autorización.



Se requiere apoyo para el área debido a que se manejan todos los robos y accidentes escolares del estado con muy poco personal, para atender con mayor rapidez, a la fecha están siendo todos concluidos satisfactoriamente, pero se puede mejorar con mejor equipo de cómputo y sistema para captura de los siniestros y estos generen los diferentes reportes que solicitan las diversas áreas requirentes (diariamente, semanal, mensual, anual).

- Es importante que el personal de todos los niveles jerárquicos, en especial los altos mandos, cuenten con el conocimiento de los manuales de procedimientos, ya que en la mayoría de los casos, los incumplimientos se deben a instrucciones que hay que cumplir, sin importar los pasos a seguir.
- Efectuar revisiones ejecutivas de manera periódica y determinar si se está siguiendo de procedimiento, analizar los resultados para darle continuidad al mismo o efectuar cambios o mejoras.
- El considerar la implantación de un programa informático más avanzado, en cuanto a la medición de las "Actividades del cumplir o incumplir los procedimientos y su normatividad" y el establecer procedimientos que sean auditados (acorde a su relevancia y trascendencia dentro del sistema educativo).
- Establecer procedimientos certificados que ayuden a estandarizar y dar seguimiento a los procesos y metas especificadas.
- Hay un rezago en la integración y validación de estos documentos administrativos, siguen sin actualizarse el nombre de los titulares y actualizar actividades de los procedimientos.
- Implementación de manuales y desarrollo de documentación para la formalización de dichas actividades.
- Involucrar al personal de todos los niveles, para poder cumplir con las metas establecidas y poder determinar las funciones, con el fin de que no se repitan.
- La revisión a cada procedimiento es llevada a cabo unas 2 veces al año, pero su aprobación es la más tardada. Órganos de control podrían tener esta actividad y ayudar a aprobar dichos manuales de procedimientos.
- Los manuales de procedimientos no son dados a conocer al personal que debería operarlos y, a causa de ello, es frecuente que se incumpla con los mismos, obstaculizando los principios de eficacia y eficiencia que deberían regir el servicio del servidor público.
- Metas semanales, reuniones con enlaces, seguimiento continuo, responsable de ejecutarlas todo funcionario público y evaluadas por su director.
- Promover capacitaciones para todo el personal tener conocimiento y hacer uso de tal manual.
- Para cada proceso, diseñar el manual de los pasos a seguir y su procedimiento, así como el impacto y evaluación de los mismos, sistematizar los procesos y que se genere un banco de ellos en los diversos departamentos, de acuerdo a sus funciones y POA.



- Para la convocatoria 2017 tengo la idea de promover la forma de entrega de Oficios de Beca de una forma más ágil y dinámica para el interesado.
- Pasar información actualizada a todas las unidades administrativas cada vez que se actualice.
- Primero llevar un control de archivo para así tenerlo y poder la, manejar bien y sobre todo tener más de una persona capaz de llevar a cabo bien el área.
- Que exista un responsable específicamente de cada procedimiento, el responsable debe de ser el que tenga más conocimiento e cada tema.
- Que las oficinas regionales tengan más personal para que se encargue de la entrega y devolución de cheques y nóminas al instituto, dirección de servicios regionales SEC.
- Que cada funcionario tenga definidas claramente sus funciones para que se pueda brindar un mejor servicio a quien lo requiera.

Cuando el funcionario ingrese a la institución, debe conocer los manuales de procedimientos y debe de estar en constante capacitación.

- Que sean verificadas y actualizadas, para que todas las áreas nos apoyemos en los trámites.
- Se sugiere dar a conocer los manuales de procedimientos autorizados si es que existen, a los elementos de la unidad administrativa. Responsable: Director de proyectos especiales.
- Siempre existe la posibilidad de mejorar todo aquello que se realiza de manera adecuada, de manera periódica revisamos en conjunto esta área para su mejora.
- Existen propuesta de un nuevo sistema que está en desarrollo para la mejora de los controles de esta unidad administrativa y el responsable es el alto directivo de aprobarla.
- La propuesta seria de estar realizando platicas en cada área para estar monitoreando que todo se esté realizando conforme a los manuales.
- Mi sugerencia es que se mejoren los espacios ya que en nuestro nivel educativo está muy feo el mobiliario, somos la única área en SEC que no se ha remodelado.
- Más comunicación entre el área de planeación con las unidades de nueva creación en referencia a la revisión del proyecto de manual o claves que se le presentan para los procedimientos.
- Que todo niño becado cuente con un expediente, de lo contrario si hace falta algún documento, no se realiza entrega de cheque. Responsable de ejecutarlas jefe del departamento de escuelas oficiales.
- Que todo sea a través del sistema es decir ya tenemos casi todo en digital solo falta que la contraloría lo tome como válido, imprimir y firmar todo lo vuelve perdidizo costoso y ocupa espacio de almacenamiento.



- Recurso económico por necesidades no existentes antes de proponer exposiciones, trabajos de restauración en obra de la educación.
- Reportes menos complejos en las acciones a seguir, para agilizar los tiempos y que sean menos complicados.

a. Opiniones de los participantes:

- Al inicio de mis labores, batallamos mucho porque el archivo estaba sin organizar y muchas solicitudes aceptadas aun sabiendo que no cumplían los requisitos.

- Como lo escribí anteriormente, el nuevo Instituto solo tiene especificado los Órganos del Instituto y sus Unidades Administrativas, cómo están conformadas, las funciones y atribuciones.

El nuevo Instituto fusiona tres instituciones educativas, pero por el momento, no queda claro, fuera de sus dirigentes cupulares, cómo va a funcionar el personal de los niveles más bajos y con qué atribuciones.

Se señala que no se van a lastimar derechos laborales, pero existe personal que se contrató por concurso y otros por otros medios y creo que esto será fuente de problemas de tipo laboral.

- Considero importante el conducir las actividades laborales de un área en base a un manual o manuales de procedimientos.

- Considero que esta Norma si está bien diseñada, en mi opinión es que el personal en general no lo ejecutamos de acuerdo a la Norma, cada quien lo aplica de acuerdo a sus funciones.

- Considero que falta mucha más comunicación en todos los sentidos, porque a pesar de existe el manual de procedimientos hay personas que lo desconocen, no tienen la menor idea de qué es lo que debe de hacer en su trabajo y para qué sirve lo que hace y de esa manera da un mal servicio al público, cuando, como servidores públicos nos debemos a ellos.

- De manera puntual se lleva a cabo una revisión de este rubro, en equipo se toman acuerdos y nos apoyamos para llevarlos a la práctica.

- Desconozco si las normas cambiaron, sé que no ha habido auditorías pero desconozco el motivo.

Algunas de las funciones y actividades del área no sufrieron modificaciones con el cambio de administración, las que se ajustaron y definieron nuevas, no se tienen bien especificadas.

- El sistema de gestión de calidad existe en nuestra dirección pero a la fecha no se han implementado los procedimientos, está en re estructuración de procesos y sus procedimientos de cada área, existen nuevos procedimientos los cuales aún están en definición para implementarlos en la actualización del manual de gestión de calidad.

- En el desempeño de mis actividades, conozco el procedimiento para el desarrollo de las mismas, mas no se me instruyo con un manual de manera formal o bien, documentado por ningún área.



- Es importante que la norma de ambiente de control, es de suma importancia tanto para organización, como para la operación de los procesos que se realizan en la institucional, por lo cual debemos de apegarnos a las mismas.
- Es la forma de medir la satisfacción del cliente tanto externo o interno, con la realización de cualquier trámite en alguna institución de gobierno. Tiempo de respuesta - cuanto tiempo se tardó en realizar el trámite - minutos - esperado según el promedio de inversión de tiempo del trámite – minutos.
- Es la fórmula de medición de satisfacción al cliente, o en nuestro caso al ciudadano que realiza cualquier tipo de trámite o solicitud en una institución de gobierno.
Que bien podría ser:
Medir lo siguiente:
Actitud: Buena Regular Mala
Eficiencia: Buena Regular Mala
Responsabilidad: Buena Regular Mala
Claridad buscando siempre la satisfacción del servicio.
- Está mejorando pero todavía existe un poco de confusión entre los que reciben y contestan a los requerimientos.
Se obtiene respuesta pero no coincide con lo solicitado.
- Estar involucrados todo el personal con la misión y visión de la Dependencia, a través de cursos de capacitación.
- Falta de difusión de los manuales de organización y manual de procedimiento, además las respuestas están muy limitativas.
- Falta de documentación a seguimientos adecuados. Definir bien el manual de organización. Que cada persona conozca dicho manual al empezar las actividades.
- La Coordinación Estatal del Servicio Profesional Docente es un área de nueva creación por lo que procesos y procedimientos se encuentran en proceso de formalización
- Las funciones del área se encuentran en el reglamento interno asignadas al área pero actualmente se están realizando en otra área.
- Los manuales de organización y de procedimientos existen, sin embargo, no son dados a conocer de manera eficiente a todo el personal de nuevo ingreso. No existen cursos de actualización que permitan la mejora continua del desempeño de los trabajadores y, en el mejor de los casos, estos aprenden de manera intuitiva aquello para lo cual debería capacitárseles.
- Muchas veces al personal más capacitado se le atiborra de funciones aunque estas no vengan establecidas en su manual. En cambio al personal menos capacitado no se le exige que cumpla con sus funciones se debería de establecer controles para que se delimiten funciones que debe realizar cada funcionario en busca de una mayor productividad.
- No se comparte la información sobre las responsabilidades de cada persona dentro del área de trabajo, y como empleado es fundamental saberlas y así aplicarlo al 100% para obtener mejores resultados tanto en las actividades correspondientes al trabajador, y a su vez, para obtener una mejora en el ambiente laboral y trabajo en equipo.



- Porque primeramente se sube a un sistema que es externo por parte de la secretaria y no se ha obtenido la respuesta si fue realizado con éxito, está en una incertidumbre la unidad administrativa a la que pertenezco, y en cuanto al manual de procedimientos, se insiste en su revisión pero no se nos ha dado seguimiento.
- Primeramente se subió a un sistema de control externo y aun no nos informan y en cuanto al manual de procedimientos igual no tenemos respuesta aún.
- Por parte de nuestra área se trabaja en la mejora continua, viendo estrategias para mejorar. Pero no se puede dar un resultado si las áreas involucradas no aportan y no apoyan.
- Porque considero que no se han hecho del conocimiento de todos los que laboramos en esta dependencia de su existencia y de si conocerlos en alguna forma no se está cumpliendo con su objetivo.
- Porque es necesario fortalecer la comunicación entre la dirección general, así como la dirección de proyectos especiales y el resto de los integrantes de la oficina, hasta el momento se desconoce la existencia de manuales de procedimientos y de organización.
- Se necesita mantener actualizados todos los manuales organizacionales y a la vez si los mismos se encuentran en revisión que la información se procese más rápidamente.
- Se cuenta con Manuales de Organización y Procedimientos, en nuestra área tengo el conocimiento que nuestra dirección maneja y estaba en actualización de los mismos. Es por ello que no estoy informada que si estos están operando eficiente y eficazmente.
- Sí, porque no se encuentran actualizados dichos documentos en la mayoría de las Unidades Administrativas, o por lo menos no están validados a la fecha y tampoco publicados en el portal.

Ambiente de control: mi comentario al respecto es que se requiere establecer normas que prevengan el hostigamiento laboral, ya que en muchas áreas se tiene la violencia psicológica como una cultura para someter, por lo que repercute en el sano desarrollo de los servidores públicos en el cumplimiento de sus responsabilidades dentro de la estructura del organismo.

- Es la fórmula de medición de satisfacción al ciudadano que realiza alguna solicitud en cualquier institución de gobierno:
pudiera ser:
actitud
eficiencia
- Hay factores que desconocernos en nuestro manual y soy de la opinión que debería de existir mejores controles de procesos, definitivamente necesitamos un mejor control interno para valorar los riesgos.
- Propiciar los elementos necesarios ya sea de personal, de difusión sobre normatividad o reglamentos y suficientes materiales y herramientas.
- Se han dado recortes presupuestales mayores al 70% de tal manera que muchas áreas y procesos internos quedaron in operativos. Además recientemente el ente fue extinto.



b. Recomendaciones:

Es necesario que las funciones se realicen conforme a las responsabilidades asignadas en el Manual y que los Titulares de las Unidades Administrativas actúen siempre dentro de los límites de su responsabilidad, evitando con ello posibles conflictos entre áreas a la vez que se fomenta el orden y la división de trabajo.

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.

C. TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL

Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.A	65.33%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.B	68.46%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.C	66.31%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.D	57.59%	Deficiente
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.E	60.1%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.F	61.74%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.G	52.61%	Deficiente
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.H	53.04%	Deficiente
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.I	55.22%	Deficiente
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.J	50.0%	Deficiente
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.K	63.04%	Regular
TOTAL	59.4%	Deficiente

Propuestas:

-----ELEMENTO DE CONTROL 3.3.A-----

- Capacitación al personal que se incorpora a las actividades de cada área.
- Capacitar y exhortar al personal responsable a concluir con los trámites relacionados a este punto, ya que en muchos casos se atienden situaciones en la práctica, sin embargo no se plasman en documentos o procesos.
- Cada persona debe ser responsable de resguardar su propio material e información.
- Cambios en los procedimientos para mejorarlos, los responsables de los procedimientos
- Capacitaciones en la captura del Sistema de Gestión Documental en todas las áreas de la SEC.
- Capacitar a todo el personal, sin importar el orden jerárquico en los mecanismos de control y orden del mismo.
- Como mejor práctica que todo el personal tenga el conocimiento de los manuales de organización y manuales de procedimiento y no solo se limiten a su parte.



- Contar con los manuales de procedimientos para saber si lo que se está haciendo es lo correcto. Recibir capacitación (taller).
- Contar con un archivo físico y digital que facilite el uso de documentos que pueden llegar a ser necesarios para determinado trámite o procedimiento.
- Continua coordinación para no duplicar acciones y procesos, ahorro de tiempo y mejor respuesta a nuestros clientes.
- Creo que serán las autoridades y personal invitado de las tres instituciones fusionadas las que a la postre podrán hacer propuestas muy concretas sobre cómo puede operar de mejor manera la nueva Institución.
- Definir las áreas de control dentro de la unidad y capacitación por parte del área de fiscalización y gestión documental para que estas unifiquen criterios para el archivo y su resguardo.
- Eficientación de las vías de comunicación oficiales, estandarización de criterios para la elaboración de tareas.
- En la medida de las posibilidades que tienen nuestros directivos, estos, dan respuesta a cualquier necesidad o problemática que pueda presentarse, cabe mencionar SIEMPRE en la mejor disposición y apertura.
- Es importante que toda gestión pueda ser más ágil en cuanto a su autorización o rechazo ya que la pérdida de gestión de trámite o rechazo del mismo es por falta de Firma de las personas que autorizan, esto se atora por faltar la persona autorizada de firmar, recomiendo que en cada área que autoriza sea conveniente que haya otra persona autorizada a firmar la autorización por ausencia.
- Es posible realizar un proceso de re certificación que permita formalizar más la documentación y evidencias.
- Establecer mejores vínculos de comunicación y de atención entre niveles de autoridad.
- Establecer programas que nos conduzcan al resguardo de archivo en sitios web debidamente protegidos con tecnologías especializadas en el tema.
- Hemos sugerido algunos cambios pero tal vez no lo hemos hecho a la persona indicada o bien hemos elegido un camino equivocado para hacer la petición, el sistema no se ha actualizado con ninguna de nuestras sugerencias.
- Hacer estas evaluaciones de forma más constante y más variedad en los puntos a evaluar.
- Hacer trámites más ágiles, a través de las TICS, eficientes.
- Implementar una inducción proporcionando al personal de nuevo ingreso, sus actividades formalizadas y documentadas.
- Implementar de una manera más eficientemente el resguardo y control de archivos históricos, además de bitácoras de control, implementación del sistema de calidad ISO.



- Mayor manejo de tecnología en todos los procesos que se llevan, evitar menos papel y trámites innecesarios.
- Me gustaría que nos dieran un curso de control interno ya que no nos han dado esta información.
- Mejorar los sistemas de archivo, revisiones de inventario, bitácoras de control de que entregan en las escuelas y las autorizaciones.
- Para el departamento de control de trámites administrativos, tener acceso al sistema a visualizar el presupuesto restante por CENDI.
- Para las acciones de mejoras, se debe de dar cumplimiento y revisión de las mismas.
- Poner los números de teléfonos de los directores para que a ellos se les cuestione si visitamos o no los planteles.
- Proyectar a los proveedores internos esta forma de trabajo que conlleven a la optimización de todos los recursos.
- Que a cada una de las personas se les dé por escrito las funciones que debe de cumplir con su puesto para que el trabajo sea más equilibrado y todos estén en condiciones de orientar al público.
- Que los mecanismos se actualicen y no sean los trámites tan burocráticos.
- Que los responsables de cada área entreguen en tiempo y forma sus procesos y actividades para poder llevar un mejor control y seguimiento a las mismas.
- Que se envíe notificación electrónica automática al personal con incidencia de movimientos a sus Supervisores inmediatos, y en caso de que sea personal de ingreso o reingreso, se especifique la fecha de pago.
- Se necesita priorizar las necesidades del gremio educativo y de allí sus ejecuciones, como las mejoras en las escuelas, los temas de seguridad escolar y en si los temas más importantes.
- Se requiere capacitación constante y seguimiento por parte de la dirección de fiscalización y gestión documental para que unifiquen criterios.
- Se solicita se implemente sistema especial para ejecutar con mayor rapidez el tema de conciliaciones, el que se maneja es a través de Excel siendo este un mecanismo lento en cuanto a la capacidad de almacenamiento del equipo.
- Sistemas que permitan ejecutar las autorizaciones y los archivos en un sistema, que nos permita operar con documentos y autorizaciones digitales.
- Se debe de monitorear con mayor frecuencia ya que existen desviaciones u omisiones de algunos procedimientos.
- Se debe elaborar una digitalización de la documentación para su resguardo y consulta posterior a través de internet o APP. Para una reducción de tiempo en búsqueda de información y eficiente el proceso o procesos.



- Seguir concientizando al personal a permanecer actualizados sus archivos, expedientes, revisiones etc.
- Ser más específico en cuanto a las medidas de control que se llevan y que tener una respuesta pronta cuando se reporta algún problema, ya que algunas veces en la solución del problema lleva muchos trámites burocráticos.
- Socializar entre los integrantes la información necesaria. Director de Proyectos especiales, director general como responsables.
- Socializar las evaluaciones para que cada uno de los integrantes de la unidad administrativa aporte las acciones de mejora y elevar así la productividad y ser más eficientes.
- Tener una sola persona encargada del resguardo de estos pagos, ya que si se están rotando de personal, será un descontrol.
- Todo marcha de forma correcta, solo agregaría contar con mejor y adecuado espacio para el almacenaje de documentación. Ya que en este inmueble es muy reducido los espacios.
- Aplicar acciones según sean los tiempos, no todos los meses se puede obtener la información por parte de los diferentes departamentos.
- Contar con el equipo técnico que permita la digitalización de los documentos arriba mencionado.
- Es necesario que estos controles se den a conocer a todo el personal de todas la áreas de la SEC, cada área que dé a conocer toda la estructura los mecanismos de control, mediante la elaboración de un documento por cada área, ya que son diferentes los mecanismos de control en cada área o el órgano de control interno de a conocer TODA esta información.
- Que sean más fluidas las verificaciones a los centros de trabajo. Responsable de ejecutarlas Dirección General.
- Renovar la aplicación o programa de control y registro. Adicionalmente en el sistema de gestión documental, se requiere capacitación en la captura de datos e información.

-----ELEMENTO DE CONTROL 3.3.B-----

- Actualizar los manuales, ofrecer capacitación sobre su contenido y uso, así como de su aplicación. Formalizar mediante cartas compromiso por cada proceso en lo particular.
- Actualizar los procesos y procedimientos a las nuevas actividades y los cambios estructurales que se han generado en los últimos meses.
- Actualización del manual de procedimientos, la mejora es por parte de los responsables de procedimientos y le informa a la Jefatura de Procesos de calidad.
- Cambiar el expediente físico actual a electrónico sistemas en conjunto con el área.
- Capacitar a todo el personal sobre la importancia de tener resguarda toda la documentación que se genere.



- Continuar con los procedimientos para eficiente el trabajo dentro de la institución y con los clientes.
- Cada año deben de actualizarse debido a que las bases de datos cambian continuamente, en referencia a la población.
- Capacitación al personal de apoyo (choferes, responsables de vehículos), para desempeñar mejor su trabajo y ser más eficientes y que se sientan parte del equipo. Además de ubicar al personal según su desarrollo profesional y experiencia.
- Clasificación, orden de las evidencias de los controles de cada operación. Es necesario una capacitación para que se nos retroalimente de si lo que se está haciendo es lo correcto.
- Definir criterio entre el área de gestión documental y fiscalización para el resguardo y clasificación de documentos.
- Dar un seguimiento oportuno a la clasificación y actualización de la información que se resguarda.
- Difusión y capacitación de la normatividad aplicable por parte del área de archivo de la entidad, y sus respectivas verificaciones.
- El generar más compromiso de los elementos actores del equipo, donde se motiven a un compromiso que gradualmente los incentive.
- En el sistema estatal de incidencias, el sistema utilizado (SICAP) . es débil y falta homologarlo al federal (FUP).
- Encargados del Sistema Integral de Archivo y los responsables de cada área para la clasificación organización y resguardo.
- Hemos buscado como equipo de trabajo, mejorar nuestro trabajo y proponer una ruta de mejora que venga a favorecer no solo el trabajo que realizamos, sino el impacto que tiene a aquellos que prestamos nuestro servicio.
- Informar al personal sobre el seguimiento de los documentos que se reciben en el área administrativa.
- La digitalización total de la documentación por las áreas responsables.
- La mejora implica buena administración y soporte económico para realizar las labores especificadas en los planes de trabajo anuales. Sin personal adecuado y sin apoyo económico para las actividades, resultó imposible realizar las actividades propias de la Institución; en nuestro caso, el IIEEES.
- Llevar un mejor control y cumplimiento, cumplir en forma y tiempo con las fechas establecidas a la entrega de los informes.
- Llevar un mejor control de resguardo y ordenamiento para cuando lo consulten tenerlo al instante.



- Mantener una constante actualización de los manuales de procedimientos, estos ayudará a saber qué tipo de evidencia deberá de contener en los expedientes y será más fácil asimilarlo por todos.
- Más espacio físico y equipamiento adecuado para la persona que lleva el trabajo de soporte electrónico que se envía a la Contraloría, así como espacio físico para el resguardo de la documentación.
- Que cada personal responsable de los documentos en cada Dirección de Área, mantenga actualizados y documentados los expedientes.
- Que en la unidad la responsable de organizar y resguardar la evidencia, cumpla con sus funciones, sin que se diluya la responsabilidad en quienes generan la evidencia.
- Que los mecanismos y operaciones se actualicen para llevar a cabo las acciones y tareas con mayor eficacia.
- Que los titulares que tienen el conocimiento lo hagan extensivo a todo el personal, mediante cursos de capacitación.
- Respecto al Archivo en físico, una revisión de las series documentales y en el sistema corrección de algunas funciones.
- Siento que todo está bien ya que siempre nuestro jefe inmediato revisa con puntualidad todos los trámites requeridos en mi área.
- Sistema de evaluación y sugerencias de los usuarios. El hacer ese sistema estaría a mi cargo y responderlo serían los usuarios.
- Se sugiere contar con escáner en cada dirección a fin de que cada documento relevante sea de igual forma documentado electrónicamente y además se resguarde en una plataforma o nube.
- Sería más recomendable que la información se guardara en forma electrónica y evitar el exceso de uso de papel y reducción de espacios para su resguardo.
- Siento que estamos en un momento de cambios en las formas de hacer algunas cosas y esos cambios se deben dar a conocer y asegurarnos de que se comprenden por parte de los ejecutores.
- Tener más comunicación con el personal responsable de validar/autorizar los movimientos de plazas.
- Utilizar menos papel y mayormente las TIC'S. Continuar con la capacitación en todas las unidades administrativas a los tres niveles operativo, estratégico, directivo sobre el uso adecuado de la documentación recibida.
- Que los materiales que se entregan en los talleres pudiesen ser generados en la misma entidad, a fin de que estén más familiarizados con las necesidades propias de nuestros alumnos.
- Que se lleven a cabo revisiones precisamente para que evalúen como se están llevando las cosas a fin de mejorar las operaciones y que sean de acuerdo al SCII.



- Se debe de tener EXPEDIENTE ÚNICO de todas y cada una de las áreas, y esto lo puede hacer CONTRALORIA de la SEC. Y esto nos permitiría a futura ir preparando la ENTREGA -RECEPCIÓN de la dependencia cuando se realice un cambio de gobierno.

-----ELEMENTO DE CONTROL 3.3.C-----

- 1-REUNIONES MENSUALES DE CAPACITACIÓN
- 2-PROCESOS DE CALIDAD
- A pesar de siempre contar con los expedientes completos, en múltiples ocasiones la documentación soporte no es entregada a tiempo y los procesos sufren atrasos.
- Actualizar sistemas de tal manera que todas las personas involucradas en la operación pudiéramos tener acceso a consultarla.
- Algún formato o procedimiento para llevar un registro de las mismas, o un apartado dentro del sistema. Para cualquier revisión posterior a la misma sea fácil e identificable.
- Aún es necesario desarrollar estrategias que permitan la automatización total de las operaciones realizadas, así como la sistematización y el manejo de la documentación que las sustenta. También es necesario recibir una retroalimentación oportuna de aquellos encargados de verificarla, de manera que los errores u omisiones puedan ser corregidos de forma pertinente.
- Cada área podría guardar su documentación soporte para futuras consultas en cd/USB/unidades de memoria externa, etc.
- Dejar de lado el influyentismo y amiguismo, cuando entre a laborar la encargada de organización me pregunto que si por donde entre, que no era de su EQUIPO, siendo que yo entre a laborar por Recursos Humanos.
- Elaborar un sistema de información para indicar el soporte las operaciones.
- Eliminación de generadores y estimaciones, ya que los trabajos que se realizan son considerados como servicio.
- Existe evidencia de herramientas para la automatización total y mejora del elemento de control y son utilizadas.
- En caso de recursos humanos, los procesos de nómina y pagos no son los suficientemente ágiles. Se requiere mejorar estos procesos.
- En equipo siempre buscamos dar solución inmediata a cualquier contratiempo, problemática que se presente, con el apoyo inmediato de nuestros jefes, se da solución a cualquier situación o anomalía.
- Falta conciencia al personal de hacer su trabajo en tiempo y forma, cuando se trata de algún trámite, para corregirlo en tiempo y que no tenga repercusiones.
- Hace falta aumentar el fondo de viáticos a fin de evitar complicaciones financieras cuando se presentan eventos inesperados con el objetivo de reducir en la medida de lo posible los viáticos devengados que vienen a poner en aprietos económicos a muchos trabajadores.



- Informes mensuales a nivel subsecretaría para que el secretario este enterado de forma general también.
- Implementación de un sistema de seguimiento y mejora continua.
- Información general a todos los integrantes de la dependencia sobre estas operaciones para tener un conocimiento global de estas funciones aun cuando no sean de la competencia.
- La comunicación para recibir los informes y la forma de responder a lo solicitado que se haga con más responsabilidad por parte de las áreas, hacer seguimiento de lo requerido.
- Las acciones de mejora están condicionadas por los apoyos humanos y económicos con los que cuenta la Institución, y estos son muy limitados. Con la fusión en una mega institución de docencia se espera un mejor rendimiento del escaso personal con el que actualmente se cuenta.
- Las áreas deben tener mayor conocimiento y darle la importancia de trabajar en cumplimiento de lo que se plasma en los manuales de procedimientos.
- Llevar de manera organizada el procedimiento de facturación y a su vez dar a conocer los requisitos para llevar a cabo la misma.
- Que el área de verificación de archivo de una capacitación más específica de resguardo y contenido en carpetas oficiales, para no integrar documentación que no se contemplara como importante.
- Que la dirección de gestión documental se ponga en contacto con la responsable de gestión documental de mi área administrativa para que ella nos proporcione los datos correctos que debe llevar cada expediente de archivo de trámite y así también ella pueda elaborar el registro correspondiente.
- Que se haga de una manera más clara, en el caso de la actualización de los sistemas informáticos, que mejoras o que acciones correctivas se le realiza a los mismos.
- Que se midan los resultados adecuadamente a través de los mecanismos necesarios para que se pueda generar una evaluación real que apoye en la toma de decisiones.
- Que exista más transparencia en toda nuestra labor, principalmente en el manejo del recurso monetario. Eh ahí el problema donde se rompe con los procedimientos?
- Que existan pre plantillas en línea donde sirvan con guías para los que no se encuentren familiarizados con el documento a tratar.
- Que los trámites se digitalicen para que sean más rápidos.
- Que se tome en cuenta las necesidades y prioridades requeridas para realizar el trabajo en el área. Responsable: administrativo del área.
- Revisión del manual de procedimientos para tomar en cuenta las interacciones de las áreas y evitar redundancias, de manera que se obtengan los procesos adecuados y fluidos para una mejor administración.



- Se propone algún sistema en el cual se nos facilite darle solución a los trámites ya que es muy tardado, y en cambio al implementarse un nuevo sistema se ahorraría los tiempos y seríamos más eficientes.
- Se llevan a cabo las correcciones si proceden de algo que se haya realizado mal gracias al control que se lleva a cabo.
- Se requiere personal más competente y/o más responsable.
- Unos de los mayores problemas que se presentan es el área financiera, ya que ellos son los que autorizan todos los trámites, muchas veces sin tomar en cuenta si es lo mejor para el programa, mi propuesta va encaminada en tomar en cuenta a los programas y no dificultarles los procesos.
- Un monitoreo adecuado y actualización para adaptación de lo actual operable.
- Utilizar solamente tecnología para éste tipo de trámites.
- Llevar el registro puntual de las operaciones por cada uno de los miembros de los diversos departamentos, manejo de acciones.
- Lograr que las instituciones bancarias proporcionen los estados de cuenta más a tiempo, y depende de la dirección de Planeación y Administración.
- Por parte de la administración central es quien nos rige en cuanto a esos temas. Estamos en la mejor disposición de acatar las instrucciones que se nos indiquen, en referencia a formatos y líneas a seguir para llevar a cabo esas actividades.
- Por parte de recursos humanos, deben de tener acciones más flexibles en cuanto a los descuentos vía nomina, esperar a que el funcionario presente con evidencia la falta y después ellos tomar una decisión no tan determinante sin saber primero que esperar.
- Que siempre que haya cambios en algunos de los documentos que integran los expedientes de los empleados, se informe al área de recursos humanos.
- Revisar con cuidado y ser más minucioso con cada documento para evitar algún error.
- Se debe de avisar con oportunidad a cada área si alguna de ellas se encuentra rezagada en el soporte documental con oportunidad para que cuando se le requiera se cuente con toda la información, es generar o crear un sistema de monitoria y lo puede realizar un área directa del órgano de control del Estado hacia las secretarías.

-----ELEMENTO DE CONTROL 3.3.D-----

- Pero serviría mucho que le den tiempo de uso y de vida a cada bien y se autoricen las bajas definitivas sin tantas trabas y así depurar la base de datos de los inventarios.
- Actualización del sistema operativo y personal operativo a secretarías.
- Actualización de inventarios por parte de la Dirección de Planeación y Administración del Instituto de Becas.
- Adecuación de espacios físicos para el resguardo de equipo de trabajo.



- Analizar la posibilidad de que tener una normatividad de contabilidad gubernamental que nos permite medir el "Costo de las actividades" en manejo de recursos financieros.
- Aseguramiento mediante contraseñas en los equipos de cómputo y mediante llave en el mobiliario.
- Autorización de compras de mobiliario para su resguardo que es lo mínimo para el resguardo de sus documentos.
- Capacitar a todo el personal para que conozcan la forma de resguardar la información, ya que si bien existe un sistema integral de archivo, no lo conocemos a la perfección o no le damos el seguimiento adecuado.
- Como observación deben de tener a los guardias de seguridad y empleados de limpieza, una rotación de cada 3 meses cambiarlos.
- Definición de un área de resguardo de documentos con accesos restringidos y control de préstamos y dotaciones.
- Dar de baja de manera oportuna los bienes que no se utilizan, pues solo generan acumulación y esto le resta vida útil que podría ser aprovechada por otra área.
- Deberá ser más transparentes en su manejo ya que en algunas ocasiones se puede apreciar que no lo es.
- Derivado de los resultados obtenidos, se analizan y modifican las funciones, con el fin de actualizar y erradicar errores en caso de que hubiese hallazgos.
- Difundir apropiadamente entre el personal esta información
- Disponer de un mueble o caja fuerte para el resguardo de Laptops., o librero con candado. Responsable: Director General
- Establecer mejores condiciones para el guarda y custodia de la documentación generada, así llevar a cabo un programa de digitalización de la documentación.
- El edificio no cuenta con el espacio adecuado tanto para el personal, como para el mobiliario y equipo. Tampoco se cuenta con un lugar específico para resguardar el mobiliario y equipo que no se esté utilizando.
- El mobiliario es obsoleto, equipo no funciona y sin embargo en tu inventario aparece como su fuera nuevo, una propuesta sería checar el valor real que tiene cada cosa.
- Falta mobiliario para resguardo de información con mayor seguridad.
- Insisto en que la mejor práctica que se puede adoptar es estar enterado de todos estos procedimientos.
- Las revisiones de inventario de bienes debieran ser más periódica porque existen movimientos de personal o de ubicación que conlleva a mucha confusión en los bienes.
- Manejar espacios cerrados donde el personal pueda dejar documentación valiosa, sellos, equipo de cómputo que pudiera perjudicar en algún fraude.



- Mejorar el resguardo de los registros de asistencia en alguna plataforma más segura y definir tiempo que habría que mantener esa información en la plataforma o cuanta antigüedad (años).
- No existe un programa de protección civil de acuerdo al número de personas que se encuentran en el edificio de la dependencia. En cuanto a los almacenes desconozco las condiciones en las que se encuentran.
- Que haya más facilidad para acceder a los recursos porque hay ocasiones en las que urge hacer algo y se detiene por burocracia.
- Que los resguardos se entreguen completos para obtener un mayor control de los recursos materiales que obran en la institución.
- Realizar las bajas documentales, de muebles que ya hayan cumplido su ciclo y demás para evitar pérdidas mayores.
- Se podría crear un lugar de almacenamiento general, ya que la historia de la educación en bastante extensa y se podría tener hasta un museo con toda la información de la educación en Sonora y ver la evolución que se ha logrado.
- Se propone un control eficiente y oportuno de inventarios, mobiliario y equipo que se encuentra sujeto a pérdida o uso no autorizado por terceros y no del propio usuario a quien le son asignados ciertos elementos de confianza por obligación o criterio de los jefes inmediatos.
- Se requiere un espacio más amplio y digno y con la visión de que todas las coordinaciones de los programas federales estén en un mismo lugar con el Director General y para optimizar recursos, mejorar la calidad de los servicios y trabajar en colegiado y en equipo, entre otros muchos beneficios.
- Se requieren más medidas de seguridad como lo son cámaras de seguridad y colocar un mejor filtro en la entrada de cada dependencia.
- Se verán en el nuevo organigrama de la nueva Institución.
- Sería conveniente que existiera un módulo de la Secretaría de Hacienda para recibir los pagos que correspondan a esa Secretaría, directamente.

-----ELEMENTO DE CONTROL 3.3.E-----

- Actualizaciones al personal para atención al público.
- Buscar la certificación de procesos para que el personal se involucre y sean más efectivos los servicios que se ofrecen.
- Concientizar a cada funcionario público de la calidad de servicio y mejora en atención a la ciudadanía, de manera excelente.
- Como dejó de operar el Sistema de Gestión de Calidad donde se aplicaban encuestas de satisfacción del cliente, no se aplican constantemente. Sería muy bueno volver a poner los buzones de quejas y sugerencias para usuarios en los lugares donde se ofrecen trámites al público en general.



- Después del vencimiento de la certificación en iso 9001:2008 no se ha generado una nueva propuesta de planificación estratégica que incida tanto en el desarrollo humano como en la importancia de concientizar al personal de brindar servicios con calidad y calidez.
Brindar capacitación en lo relativo al servicio al cliente y analizar la oportunidad y posibilidad de una nueva certificación.
- Digitalización de solicitudes de información y respuesta.
- El espacio físico limita la concentración en la realización de actividades que garanticen la eficiencia de respuesta a los servicios que se brindan.
- Hacer una revisión semanal en físico en los planteles, hacer llamadas de retroalimentación o callbacks a los peticionarios, revisar a conciencia cuanto rezago traemos en las peticiones en negativo y ser mucho más cuidadosos con incrementar la intención verdadera en ayudar.
- Integrar las diferentes áreas en un sistema general en el que se puedan medir los resultados de la generación de un producto o servicio por segmentos de participación.
- Implementación de cursos de inducción al personal de nuevo ingreso y de actualización al personal con experiencia.
- Instrumentar procesos que involucren a todo el personal para asegurar la calidad de la prestación del servicio
- La calidad de atención del personal es satisfactoria, para mejora se trataría de que los sistemas informáticos contaran con mayor agilidad.
- Módulos de información por unidad administrativa con la facultad de atender a usuarios no solo orientarlos.
- Que los indicadores de todos los departamentos estén alineados a un mismo objetivo.
- Que constantemente se sigan realizando dichas visitas y acompañarlas con evidencia para que consten el resultado de la aplicación de los recursos.
- Que se apliquen encuestas para el personal sobre el funcionamiento del área.
- Que se definan los estándares de calidad.
- Que sigan evaluando y enseñando como hacerlo si no lo estamos operando correctamente.
- Realizar una encuesta de los procesos varios que regula el servicio profesional docente para medir el grado de efectividad y detectar las áreas de mejora.
- Realizar difusión y conciencia en la manera de cómo prestar un servicio en el área a personal externo.
- Realizar encuestas a docentes participantes en los diferentes procesos de evaluación por medio de encuestas de salida y análisis de información para conocer la eficiencia, calidad y eficiencia de nuestros procesos.



- Se hacen diariamente avisos para que conozcan procedimientos, se solicita que se hagan avisos mediante página constantemente.
- Se insiste en que para verificar los resultados de los órganos de control se realicen continuamente auditorías.
- Se obtienen de las encuestas de satisfacción que se implementan en cada actividad y de ahí se rescata el mejoramiento de la conferencia, taller o curso.
- Solicitar mensualmente si se aplican las mejoras y el responsable del sistema de control de procesos supervisarlas y ver que se lleven a cabo.
- Se propone dar un seguimiento oportuno de análisis de los resultados obtenidos por las encuestas para la elaboración de propuestas de control de calidad del servicio, acciones correctivas y proyectos innovadores inherentes a cada programa.
- Se requiere de facilitar encuestas de satisfacción para el público en general así como instalar un buzón de quejas para el mismo sentido.
- Siempre hay algo que mejorar en el servicio al personal. Lo importante es educar y enseñar los procesos que se realizan dentro de cada área para que no se maneje desinformación por fuera de la administración central.
- Siento que se debiera revisar las condiciones de los encargados de brindar los servicios para buscar la manera de mejorarlos.
- Sin embargo, en múltiples ocasiones el incumplimiento es debido al atraso que surge en cada área que interviene en el proceso. Creo que el establecer y cumplir los procedimientos de principio a fin daría resultados más favorables.
- Sistema para control de registro escolar y acceso al programa para consulta de presupuesto.
- Tener la información más veraz posible para evitar fallos al momento de hacer acceso a ella.
- Un sistema más detallado y actualizado a la tecnología informática actual.
- Incrementar las capacitaciones al personal docente y de apoyo, así como incentivarlos al cumplimiento de los estándares de calidad en la educación.
- Las ejecutamos con la prioridad que se requiere para dar cumplimiento con acciones que nos lleven a una buena proyección de los que estamos haciendo siempre en mejorar y dar productividad efectiva en todo nuestro quehacer educativo muy importante de dar la calidad que se requiere y la honestidad en nuestras acciones.

-----ELEMENTO DE CONTROL 3.3.F-----

- Adquisición de nuevos equipos de cómputo, ya que con los que se cuentan son obsoletos y se corre el riesgo de perderse datos.
- Desarrollar implantar un paquete electrónico para el uso y protección de la información.



- Difusión y distribución de software compatibles.
- Firmar convenios de confidencialidad ya que hay bases de datos importantes sin restricción de uso.
- Licencias de software de desarrollo institucional.
- Resguardar constantemente la información en discos para tener una segunda opción para acceder a ella en caso de cualquier incidente en la computadora así como tener el resguardo de los diferentes programas utilizados.
- Tener una protección perimetral tipo firewall para protección de información.
- Tener mejor control de los permisos que se les otorgan a los usuarios que de equipos de cómputo y los sistemas de control interno.

-----ELEMENTO DE CONTROL 3.3.G-----

- Definir uno o más de estos planes de contingencia para evitar la improvisación.
- Estabilidad de conexión de internet por la DGI.
- Mantenimiento oportuno y continuo
- Mejorar constantemente el plan y resguardar todo tipo de información para evitar pérdidas.
- Mejorar el sistema de control de acceso y servidores de espejo para un menor tiempo de respuesta en fallas.
- Respaldo mensual de información mediante dispositivos externos o en línea.
- Mejorar el sistema de control de acceso y servidores espejo para que se tenga un menor tiempo de respuesta en fallas.

-----ELEMENTO DE CONTROL 3.3.H-----

- Actualización de las licencias de software así como de los equipos cortafuegos.
- Actualización y mantenimiento de todas las tecnologías de información y comunicación.
- Capacitación al personal por parte del área técnica de la dirección.
- Difusión y distribución de los software compatibles existentes.
- Se está elaborando un plan de adquisiciones en base a los riesgos detectados. Dirección General de Informática.

-----ELEMENTO DE CONTROL 3.3.I-----

- Actualmente es de manera local, falta un espacio proporcionado de mayor seguridad.
- Que se sistematicen los respaldos.



- Se requiere más espacio para realizar respaldos. No se puede respaldar toda la información por falta de espacio.
- Una atención más rápida en este tipo de servicios.

-----ELEMENTO DE CONTROL 3.3.J-----

- Actualizar y modernizar a sistemas más amables y versátiles.
- Capacitación para el desarrollo con tecnología actual por la DI.
- Desarrollar y mejorar cada vez los sistemas para tener los resultados con eficacia.
- Es importante contar con mejor equipo para que nuestro trabajo sea más eficiente.
- Falta eficacia y eficiencia en algunos sistemas.
- Falta más personal técnico que pueda realizar las actividades de soporte, mantenimiento y desarrollo de sistemas, así como la documentación de los mismos.
- Formalizar estas propuestas y darles su debida atención.

-----ELEMENTO DE CONTROL 3.3.K-----

- Autorización de modificaciones y acceso más amplios.
- Que existan controles de acceso de acuerdo a la naturaleza de las funciones.
- Recepción y entrega de equipos e información en los periodos de transición.
- Tener mejor seguridad para evitar que otras personas hagan uso de los sistemas.

a. Opiniones de los participantes:

- A nivel Secretaría existe una área de oportunidad de mejorar en el Sistema de Control de inventarios, actualización y baja de bienes muebles e inmuebles
- Considero deficiente la forma en la que se da seguimiento a los estándares de calidad con el que se trabaja en la oficina, dado que no existe conocimiento y sensibilización de todo el personal, solo de los dueños de procedimiento.
- Debe ser el poco tiempo en esta área pero aclaro que si se me capacito y que lo aprendido se está poniendo en práctica.
- El personal encargado de los procesos debe de estar de manera permanente en contacto con cada responsable de los procesos para eficientar el servicio y tener evidencia que corrobore que se está utilizando todo lo que se registre en el sistema de control de calidad, política, misión y visión así como los objetivos propuestos en cada proceso y seguimiento a sus procedimientos.
- Es debido a la nula capacitación e instrucción por parte de la dirección general de tecnología educativa, además de que todo ahí se hace de manera empírica y la



instrucción es de ayudarse todos con todos y todo se realiza en forma operativa y las instrucciones son verbales y en ocasiones las dan de forma visceral.

- Es un buen ejercicio para considerar los diferentes criterios, normas y procedimientos que se tienen que observar en la realización de las actividades encomendadas en cada puesto de trabajo.
- Falta de controles o en su caso, cursos de capacitación sobre lo mismo. Manual de riesgos.
- Falta de respaldo de la información con la que se trabaja en las computadoras, falta de seguridad mediante contraseñas y llaves, falta de difusión del alcance de los software y falta de acceso y control sobre los mismos
- Hasta antes de la desaparición oficial con el Decreto del 19 de diciembre de 2016 del Instituto de Innovación y Evaluación Educativa del Estado de Sonora, el IIEEES existía solo en el nombre. No estaba realizando las actividades propias encomendadas en su creación: la evaluación del Sistema Educativo Estatal, en educación primaria, secundaria y media superior. Mismas que se realizaron debidamente cuando se tenía el personal capacitado para ello, así como los recursos económicos para llevarlos a cabo. Los procesos de austeridad hicieron que el personal con perfiles adecuados emigraran a otras instituciones, desagregando un importante equipo de profesionales que no fácilmente pueden ser relevados; se necesitan proceso de no menos de tres años para alcanzar los niveles que antes se tenían.
- Hay mucho por dónde empezar a capacitar a los empleados con más de 15 años de antigüedad, que tienen sus ideas y que muchas veces no están en lo correcto
- Justifico en parte ser un área de nueva creación, y el que nuestros manuales no estén aprobados y dados a conocer a la secretaria, y estar en modificaciones constantes según se definen los perfiles de trabajo
- La dirección del servicio profesional docente es de nueva creación y está en procedimiento su normatividad ajustándola de acuerdo a las circunstancias. Es por eso que todavía no están definidas al 100%.
- La mayor parte de las actividades requieren de concentración de quien las realiza y todas son de urgente atención. Por tal razón es necesario contar con mayor privacidad ya que existen múltiples distractores innecesarios como personas que solicitan atención y ésta no es urgente ocupando mucho tiempo para ellas, mucha aglomeración de personas esperando ser atendidas en bullicio constante, empleados y empleadas que aprovechan parte de su tiempo para "hacer su luchita vendiendo algo", emplead@s que se desocupan y aprovechan para charlas con compañer@s.
- No se atiende a lo establecido en las normas en cuanto a seguridad del personal y bienes de la dependencia.
Los controles de acceso son pobres no se sensibiliza al personal a brindar servicios con calidad y calidez humana. Solo se atiende a conveniencia.
- No tenemos equipo de cómputo para realizar las actividades diarias de la dirección, y el equipo de cómputo personal con el que se trabaja si se descompone no lo reparan por no ser de la dependencia.



- Nuestro trabajo depende en un 90% del sistema informático que manejamos pero lamentablemente tiene carencias en cuanto a funcionalidad, los espacios están al descubierto cualquier persona que entre puede tomar algún documento, sello importante y pueda hacer uso indebido de ello.
- No hay un orden ni disponibilidad por parte del personal encargado de llevar a cabo las actividades antes mencionadas, esto afecta el funcionamiento del trabajo dentro de la oficina y llega a verse reflejado en las relaciones laborales que se dan.
- Porque este tipo de recursos dependen de otras áreas, se han solicitado apoyos para mejorar las condiciones físicas de las oficinas así nuevo equipo de cómputo y mobiliario tanto como software, y no hemos recibido respuesta favorable.
- Porque falta actualización de manuales de organización y procedimientos y el plan estatal de educación no lo han publicado, y se está haciendo muchas funciones que están mejorando los trabajos pero no se están documentando como procesos para algunas áreas.
- Que los procedimientos, normas, reglamentos interiores no se están cumpliendo y no se está llevando un monitores por parte de los encargados de sus respectivas áreas.
- Se requiere capacitar desde la inducción al personal en referencia a su desempeño así también se requiere de espacios adecuados para salvaguardar los distintos tipos de bienes, no solo la documentación en archivo, misma que cabe aclarar que no nos capacitan como debe llevarse a cabo en ningún momento, solamente nos dejamos guiar por la corriente para el desempeño general, a punta de prueba y error.
- Sería muy beneficioso para todas las áreas que se dieran a conocer los resultados que arrojan estas normas.
- Sería propositivo que todos como personal de cada área tuviéramos el conocimiento de estos procedimientos y no solo limitarnos al área responsable.
- Existen acciones que se nos salen de nuestro ámbito de responsabilidad laboral, pero que si impacta en la imagen de esta Secretaría, se requiere que implementen acciones en la calidad de las obras que se hacen en las escuelas.

b. Recomendaciones:

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.

Registrar y soportar las operaciones relevantes con documentación clasificada, organizada y debidamente resguardada para su consulta.

Soportar las operaciones de recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos con la documentación pertinente y suficiente; y en el caso de omisiones errores, desviaciones o insuficiente soporte documental se aclare y corrija con oportunidad.

Crear los espacios y medios necesarios para asegurar y salvaguardar los bienes, incluyendo el acceso restringido al efectivo, inventarios, mobiliario y equipo u otros que pueden ser vulnerables al riesgo de pérdida, uso no autorizado, actos de corrupción, errores y fraudes.



Implementar controles tendientes a garantizar que los servicios sean brindados con estándares de calidad.

Elaborar un plan de contingencias que dé continuidad a la operación de sus sistemas informáticos y de la Institución, en el que se incluyan procedimientos de respaldo y recuperación de datos y otra información almacenada en servidores y otros centros de información de la Institución.

Desarrollar e implementar un programa de mantenimiento preventivo de los equipos informáticos y programas (Software) en ellos instalados, incluyendo sistemas operativos, antivirus y demás paquetes informáticos.

D. CUARTA NORMA GENERAL: INFORMAR Y COMUNICAR

Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 3.4.A	70.77%	Aceptable
TOTAL	70.77%	Aceptable

Propuestas:

-----ELEMENTO DE CONTROL 3.4.A-----

- Acercamiento y participación de jefes en mesas con el personal de diferentes niveles, para comentar los temas del área en que laboramos.
- Actualización oportuna y monitoreo constante.
- Control de procesos mediante tics en cumplimiento de la normatividad aplicable a cada uno de estos, ya que existen procesos que aún no dan cumplimiento a las determinaciones legales.
- Capacitación, mejora en los medios de comunicación. Un sistema que pueda facilitar la información en cuanto a estadísticas, bases de datos del personal, directivo, docente y administrativo.
- Debería enviarse con tiempo a las Áreas Educativas para poder dar seguimiento a la estructura educativa.
- Debido a que la información que se genera, tiene mucho que ver con el personal de las escuelas, dependemos de otras instancias que tampoco tienen la información completa y actualizada, esto hace ciertas bases de datos no sean pertinentes.
- Difundir la información una vez que se llega al área, ya que en muchas ocasiones esta no llega a tiempo.
- Disponibilidad de tiempo de los Jefes inmediatos superiores, para la revisión y aprobación de la información que se genera.
- Distribución equitativa de responsabilidades, de acuerdo con los puestos y funciones asignadas.



- En algunas ocasiones se requiere que la respuesta por parte las áreas a las que se les solicita información sean más rápida. Eso en ocasiones atrasa el trabajo o las acciones a llevar a cabo por la Dirección General.
- En ocasiones no logra cumplirse en tiempo la entrega de ciertos reportes debido a que la información base proviene de otras dependencias de gobierno, pero es algo difícil de controlar, por lo cual es importante que todas las dependencias lo retomem con prudencia.
- Es un tema que debe involucrar a todas las instancias, es indispensable que todos los niveles participen de forma activa para lograr mejores resultados en tiempo y forma.
- Hace falta más eficacia en las labores de algunas personas
- Hay veces que recibimos convocatorias tarde y no podemos darle la difusión apropiada con el tiempo requerido
- Ingresamos información sin problema alguno pero cuando nuestros superiores nos piden información importante de manera urgente es imposible obtenerla de nuestro sistema porque carece de funciones adecuadas que nos puedan brindar la información completa que necesitamos.
- Instalación de software que pueda generar reportes confiables y oportunos, ya que en ocasiones la información es ambigua y /o repetida.
- La información si es confiable, pero es un archivo de Excel, como mejora sería un software de almacenamiento y manejo de información.
- Las reuniones de trabajo que se dan en los niveles directivos y estratégicos que se dan.
- Más comunicación por parte de los altos mandos para estar en sintonía.
- Mejor coordinación con las demás áreas para dar mejor respuesta a las tareas.
- Mejorar la capacitación en los nuevos sistemas, procesos y procedimientos para que tengan impacto en los cambios estructurales que se han venido efectuando.
- Modificación al sistema de formato único de personal (FUP) que nos faciliten la captura y tener una buena comunicación con recursos humanos donde nos validan los movimientos para la realización del pago del maestro.
- Que en todas las áreas estén en el mismo canal y persiguiendo los mismos objetivos del secretario y de la ciudadanía.
- Que las solicitudes de información se hagan con tiempo porque normalmente las cosas urgen para "ya" porque no se planeó bien.
- Que se genere un Sistema en línea que permita menos uso de información en físico.
- Que sea " pareja " esta tarea para todas las unidades administrativas, hay algunas que se aprecia no cumplen.
- Rediseño de los sistemas de inducción y capacitación, personal de informática.
- Reducción de tiempos de revisión, departamento de Becas de Educación Superior



- Se propone la re estructuración de las funciones y obligaciones de mandos medios para la de-limitación de resultados y propuestas entre subordinados y jefes inmediatos, y así se vea reflejado el desempeño particular de cada puesto dentro de la institución y hacia la comunidad.
- Siempre estar en disposición de aprender ante la gran gama de situaciones que se presentan dentro de la Secretaría.
- Tener solo un canal de información para no repetir esfuerzos.
- Todas las áreas deben de tener y contar con este documento, ya que permite y demuestra que el área de trabajo por más mínima que sea este bien organizada y bien definidas todas y cada una de sus funciones, CONTROL INTERNO, en este tema es necesario de hacer evaluación y tomar las medidas necesarias dependiendo de los resultados obtenidos.

a. Opiniones de los participantes:

- Con el resultado de este cuestionario, se sugiere llevar a cabo las mejoras pertinentes en la práctica.
- Considero que falta mucha comunicación en todos los niveles de las secretaría, es importante que se asigne un enlace por área para poder estar bien informados y tener claro nuestro objetivo como servidor público, el estándar de calidad que debo cumplir, y sobre todo que las funciones de trabajo estén definidas y establecidas por escrito y que se trabaje para que todos las cumplan.
- Dar a conocer el manual a todo el personal operativo, no nada más elaborarlo para cumplir con algún órgano o dependencia.
- Es necesario sistematizar los procesos mediante el uso de las tecnologías de la información.
- Es poca la información que hasta este momento ha generado, y los indicadores de calidad los hemos definido al interior del área, sin la capacitación por parte de la secretaria para comparar si son los ideales.
- El que brindara capacitación a los directores de cada área sobre temas de control interno.
- Es bueno contar con este tipo de evaluaciones para contar con las herramientas necesarias y poder elaborar mejor cada una de nuestras actividades.
- Es bueno en contar con este tipo de evaluaciones para eficientar, mejorar y evaluar los puntos en los que aún no se cuenta con un seguimiento correcto o constante de los procesos que existen.
- La información generada es en base a los procedimientos y a la normatividad aplicable.
- Las reformas a los manuales operativos, manuales de procedimiento así como así como la remodelación de los espacios físicos y mobiliario nos permitirán optimizar nuestro trabajo.



- Las normas están perfectas, los tiempos de gestión y personal responsable de seguimiento, no concreta de manera formal su parte laboral.
- Mayor difusión de los programas implementados por la secretaria para conocimiento y mayor interacción entre las áreas.
- Me parece perfecto este tipo de sondeos-evaluaciones, hará mucho bien a la secretaria para reconocer nuestros logros y no olvidar todo lo que nos falta por solucionar, excelente felicitaciones.
- Me parece sumamente importante lograr las metas y objetivos que las instituciones gubernamentales ofrecen para los trabajadores y así poder dar un excelente servicio de calidad a los clientes
- Mayor atención en el clima laboral, esto afecta el desarrollo del personal y por ende del trabajo realizado.
- Me parece justo y necesario lo que se está haciendo con la Norma, pero también es necesario considerar todos los factores involucrados en el cumplimiento o no de la misma; no todo lo malo es producto del personal designado para realizar las tareas. Habría que verificar si se tienen los perfiles adecuados y si se cuentan con los recursos necesarios para llevar a cabo las tareas designadas.
- No hay comunicación ni seguimiento entre las áreas que me a tocado auditar y muchas deficiencias, referente al control interno falta mucho para que esto funcione como debería operar
- No dudo del alcance propositivo de este tipo de normas dentro las actividades laborales en una área. Creo y hace falta adecuarla a cada realidad particular de los distintos procedimientos y sensibilizar al personal al respecto.
- Que persista la información oportuna y clara y utilizar los medios necesarios para comunicarlo en tiempo y forma.
- Simplemente que la Institución haga lo que tiene que hacer y nos los transmita a los trabajadores para llevar a cabo dicha labor correctamente.
- Detectar los factores de riesgo y que se respete el manual de control interno
- Está bien con la evidencia que nos piden que es fotos firma de registro de visita archivos con folio y los resúmenes semanales de actividades que tenemos que entregar

b. Recomendaciones:

Establecer los mecanismos necesarios a fin de que la información que se genere sea oportuna, confiable, suficiente y pertinente.



RESUMEN DE RESULTADOS-MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA

Autoevaluación: del 25 de enero al 13 de febrero del 2017

NIVEL: ESTRATÉGICO		Calificación General: 89.07
PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL		
Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.A	96.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.B	80.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.C	56.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.D	56.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.E	76.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.F	84.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.G	92.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.H	76.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.I	92.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.J	92.00%	80.00%
SEGUNDA NORMA GENERAL: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS		
Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 1.2.A	88.00%	88.00%
TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL		
Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 1.3.A	96.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.3.B	92.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.3.C	92.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.3.D	88.00%	92.00%
CUARTA NORMA GENERAL: INFORMAR Y COMUNICAR		
Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 1.4.A	96.00%	96.00%
QUINTA NORMA GENERAL: SUPERVISIÓN Y MEJORA CONTINUA		
Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 1.5.A	88.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.5.B	96.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.5.C	84.00%	89.33%
Calificación General: 89.07		

NIVEL: DIRECTIVO		Calificación General: 70.25
PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL		
Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.A	70.35%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.B	62.38%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.C	50.77%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.D	68.67%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.E	64.06%	63.25%
TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL		
Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 2.3.A	70.91%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.3.B	78.74%	

ELEMENTO DE CONTROL 2.3.C	75.94%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.3.D	68.81%	73.60%

CUARTA NORMA GENERAL: INFORMAR Y COMUNICAR		
--	--	--

Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.A	73.57%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.B	69.51%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.C	74.97%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.D	74.83%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.E	76.36%	73.85%

QUINTA NORMA GENERAL: SUPERVISIÓN Y MEJORA CONTINUA		
---	--	--

Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 2.5.A	75.80%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.5.B	64.76%	70.28%

Calificación General: 70.25

NIVEL: OPERATIVO	Calificación General: 63.43
------------------	-----------------------------

PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL		
--	--	--

Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 3.1.A	61.18%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.1.B	59.08%	60.13%

TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL		
---	--	--

Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.A	65.33%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.B	68.46%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.C	66.31%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.D	57.59%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.E	60.10%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.F	61.74%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.G	52.61%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.H	53.04%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.I	55.22%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.J	50.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.K	63.04%	59.40%

CUARTA NORMA GENERAL: INFORMAR Y COMUNICAR		
--	--	--

Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 3.4.A	70.77%	70.77%

Calificación General: 63.43



REPORTE POR ELEMENTO DE CONTROL SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA

Autoevaluación: del 25 de enero al 13 de febrero de 2017

FORMA 1

Nivel. Norma y Elemento de Control	Descripción	Frecuencia de Respuestas	Porcentaje de Respuestas
PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL			
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.A	La misión, visión, objetivos y metas institucionales, están alineados al Plan Estatal de Desarrollo y a los Programas Sectoriales, Institucionales y Especiales		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	0	0%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	1	20%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	4	80%
Porcentaje de Cumplimiento		96.00%	
Mediana		5	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.B	El personal de la Institución conoce y comprende la misión, visión, objetivos y metas Institucionales		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	1	20%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	0	0%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	1	20%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	3	60%
Porcentaje de Cumplimiento		80.00%	
Mediana		5	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.C	Existe, se actualiza y difunde un Código de Ética y/o Código de Conducta de la APE		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	1	20%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	0	0%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	2	40%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	2	40%
Porcentaje de Cumplimiento		56.00%	
Mediana		5	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.D	Se diseñan, establecen y operan los controles con apego al Código de Ética y/o al Código de Conducta;		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	1	20%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	0	0%

	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	2	40%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	1	20%
Porcentaje de Cumplimiento		56.00%	
Mediana		4	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.E	Se promueve e impulsa la capacitación y sensibilización de la cultura de autocontrol y administración de riesgos y se evalúa el grado de compromiso institucional en esta materia;		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	1	20%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	1	20%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	0	0%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	3	60%
Porcentaje de Cumplimiento		76.00%	
Mediana		5	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.F	Se efectúa la planeación estratégica institucional como un proceso sistemático con mecanismos de control y seguimiento, que proporcionen periódicamente información relevante y confiable para la toma oportuna de decisiones;		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	1	20%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	2	40%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	2	40%
Porcentaje de Cumplimiento		84.00%	
Mediana		5	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.G	Existen, se actualizan y difunden políticas de operación que orientan los procesos al logro de resultados;		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	0	0%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	2	40%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	3	60%
Porcentaje de Cumplimiento		92.00%	
Mediana		5	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.H	Se utilizan Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC's) para simplificar y hacer más efectivo el control		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	0	0%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	1	20%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	4	80%
Porcentaje de Cumplimiento		76.00%	
Mediana		5	

ELEMENTO DE CONTROL 1.1.I	Se cuenta con un sistema de información integral y preferentemente automatizado que, de manera oportuna, económica, suficiente y confiable, resuelve las necesidades de seguimiento y toma de decisiones;		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	0	0%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	2	40%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	3	60%
Porcentaje de Cumplimiento		92.00%	
Mediana		5	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.J	Los servidores públicos conocen y aplican la normatividad en materia de Control Interno.		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	0	0%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	2	40%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	3	60%
Porcentaje de Cumplimiento		92.00%	
Mediana		5	
SEGUNDA NORMA GENERAL: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS			
ELEMENTO DE CONTROL 1.2.A	Existe y se realiza la administración de riesgos en apego a las etapas mínimas del proceso, establecidas en la normatividad en materia de Control Interno		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	0	0%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	3	60%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	2	40%
Porcentaje de Cumplimiento		88.00%	
Mediana		4	
TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL			
ELEMENTO DE CONTROL 1.3.A	Los Comités institucionales, de alta Dirección o el Órgano de Gobierno funcionan en los términos de la normatividad que en cada caso resulte aplicable		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	0	0%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	1	20%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	4	80%
Porcentaje de Cumplimiento		96.00%	
Mediana		5	
ELEMENTO DE CONTROL 1.3.B	El Cuerpo Directivo o, en su caso, el Órgano de Gobierno analiza y da seguimiento a los temas relevantes relacionados con el logro de objetivos y metas institucionales, el Sistema de Control Interno Institucional, la administración de riesgos, la auditoría interna y externa, en los términos de la normatividad en materia de Control Interno		

	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	0	0%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	2	40%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	3	60%
Porcentaje de Cumplimiento		92.00%	
Mediana		5	
ELEMENTO DE CONTROL 1.3.C	Se establecen los instrumentos y mecanismos que miden los avances y resultados del cumplimiento de los objetivos y metas institucionales y analizan las variaciones		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	0	0%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	2	40%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	3	60%
Porcentaje de Cumplimiento		92.00%	
Mediana		5	
ELEMENTO DE CONTROL 1.3.D	Se establecen los instrumentos y mecanismos para identificar y atender la causa raíz de las observaciones determinadas por las diversas instancias de fiscalización, a efecto de abatir su recurrencia		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	1	20%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	1	20%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	3	60%
Porcentaje de Cumplimiento		88.00%	
Mediana		5	
CUARTA NORMA GENERAL: INFORMAR Y COMUNICAR			
ELEMENTO DE CONTROL 1.4.A	Se cuenta con información periódica y relevante de los avances en la atención de los acuerdos y compromisos de las reuniones del Cuerpo Directivo, Comités Institucionales, de alta Dirección o del Órgano de Gobierno, a fin de impulsar su cumplimiento oportuno y obtener los resultados esperados		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	0	0%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	1	20%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	4	80%
Porcentaje de Cumplimiento		96.00%	
Mediana		5	
QUINTA NORMA GENERAL: SUPERVISIÓN Y MEJORA CONTINUA			
ELEMENTO DE CONTROL 1.5.A	Las operaciones y actividades de control se ejecutan con supervisión permanente y mejora continua a fin de mantener y elevar su eficiencia y eficacia		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%

	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	0	0%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	3	60%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	2	40%
Porcentaje de Cumplimiento		88.00%	
Mediana		4	
ELEMENTO DE CONTROL 1.5.B	El Sistema de Control Interno Institucional periódicamente se verifica y evalúa por los servidores públicos responsables de cada nivel de Control Interno y por los diversos órganos de fiscalización y evaluación		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	0	0%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	1	20%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	4	80%
Porcentaje de Cumplimiento		96.00%	
Mediana		5	
ELEMENTO DE CONTROL 1.5.C	Se atiende con diligencia la causa raíz de las debilidades de control interno identificadas, con prioridad en las de mayor importancia, a efecto de evitar su recurrencia. Su atención y seguimiento se efectúa en el PTCI		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	1	20%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	2	40%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	2	40%
Porcentaje de Cumplimiento		84.00%	
Mediana		5	



REPORTE POR ELEMENTO DE CONTROL

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA

Autoevaluación: del 25 de enero al 13 de febrero de 2017

DIREC

Nivel, Norma y Elemento de Control	Descripción	Frecuencia de Respuestas	Porcentaje de Respuestas
PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL			
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.A	La estructura organizacional define la autoridad y responsabilidad, segrega y delega funciones, delimita facultades entre el personal que autoriza, ejecuta, vigila, evalúa, registra o contabiliza las transacciones; evitando que dos o más de éstas se concentren en una misma persona y además, establece las adecuadas líneas de comunicación e información		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	1	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	9	6%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	12	8%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	39	27%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	42	29%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	38	26%
Porcentaje de Cumplimiento		70.35%	
Mediana		4	
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.B	Los perfiles y descripciones de puestos están definidos, alineados a las funciones y actualizados. Se cuenta con procesos para la contratación, capacitación y desarrollo, evaluación del desempeño, estímulos y, en su caso, promoción de los servidores públicos		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	12	8%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	16	11%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	17	11%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	32	22%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	30	20%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	36	25%
Porcentaje de Cumplimiento		62.38%	
Mediana		5	
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.C	Aplica al menos una vez al año encuestas de clima organizacional, identifica áreas de oportunidad, determina acciones, da seguimiento y evalúa resultados		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	30	20%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	22	15%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	10	6%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	24	16%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	26	18%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	30	20%
Porcentaje de Cumplimiento		50.77%	
Mediana		5	
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.D	Los manuales de organización son 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		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	3	2%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	11	7%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	17	11%

	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	31	21%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	42	29%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	37	25%
Porcentaje de Cumplimiento		68.67%	
Mediana		4	
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.E	Los manuales de organización y de procedimientos, así como sus modificaciones, están autorizados, actualizados y publicados		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	5	3%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	20	13%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	21	14%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	21	14%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	37	25%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	38	26%
Porcentaje de Cumplimiento		64.06%	
Mediana		5	
TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL			
ELEMENTO DE CONTROL 2.3.A	Las actividades relevantes y operaciones están autorizadas y ejecutadas por el servidor público facultado para ello conforme a la normatividad; dichas autorizaciones están comunicadas al personal. En todos los casos, se cancelan oportunamente los accesos autorizados, tanto a espacios físicos como a Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC's), del personal que causó baja		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	4	2%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	12	8%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	10	6%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	29	20%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	45	31%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	43	30%
Porcentaje de Cumplimiento		70.91%	
Mediana		4	
ELEMENTO DE CONTROL 2.3.B	Se encuentran claramente definidas las actividades, para cumplir con las metas comprometidas con base en el presupuesto asignado del ejercicio fiscal		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	1	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	4	2%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	5	3%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	27	18%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	48	33%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	57	39%
Porcentaje de Cumplimiento		78.74%	
Mediana		5	
ELEMENTO DE CONTROL 2.3.C	Están en operación los instrumentos y mecanismos que miden los avances y resultados del cumplimiento de los objetivos y metas institucionales y se analizan las variaciones por unidad administrativa		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	3	2%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	9	6%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	3	2%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	23	16%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	56	39%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	47	32%
Porcentaje de Cumplimiento		75.94%	
Mediana		4	

ELEMENTO DE CONTROL 2.3.D	Existen controles para que los servicios se brinden con estándares de calidad		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	8	5%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	13	9%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	9	6%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	30	20%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	44	30%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	39	27%
Porcentaje de Cumplimiento		68.81%	
Mediana		4	
CUARTA NORMA GENERAL: INFORMAR Y COMUNICAR			
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.A	El Sistema de Información permite conocer si se cumplen los objetivos y metas institucionales con uso eficiente de los recursos y de conformidad con las leyes, reglamentos y demás disposiciones aplicables		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	7	4%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	4	2%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	8	5%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	28	19%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	53	37%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	42	29%
Porcentaje de Cumplimiento		73.57%	
Mediana		4	
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.B	El Sistema de Información proporciona información contable y programático-presupuestal oportuna, suficiente y confiable		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	7	4%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	11	7%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	8	5%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	34	23%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	43	30%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	40	27%
Porcentaje de Cumplimiento		69.51%	
Mediana		4	
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.C	Se establecen medidas a fin de que la información generada cumpla con las disposiciones legales y administrativas aplicables		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	4	2%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	6	4%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	7	4%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	30	20%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	49	34%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	46	32%
Porcentaje de Cumplimiento		74.97%	
Mediana		4	
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.D	Existe y opera un registro de acuerdos y compromisos de las reuniones del Órgano de Gobierno, Comités Institucionales, de alta Dirección y del Cuerpo Directivo, así como de su seguimiento, a fin de que se cumplan en tiempo y forma		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	5	3%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	7	4%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	8	5%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	23	16%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	48	33%

	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	51	35%
Porcentaje de Cumplimiento		74.83%	
Mediana		5	
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.E	Existe y opera un mecanismo para el registro, análisis y atención oportuna y suficiente de quejas y denuncias		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	6	4%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	4	2%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	6	4%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	27	18%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	51	35%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	49	34%
Porcentaje de Cumplimiento		76.36%	
Mediana		4	
QUINTA NORMA GENERAL: SUPERVISIÓN Y MEJORA CONTINUA			
ELEMENTO DE CONTROL 2.5.A	Realiza la supervisión permanente y mejora continua de las operaciones y actividades de control		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	4	2%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	8	5%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	4	2%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	34	23%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	41	28%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	52	36%
Porcentaje de Cumplimiento		75.80%	
Mediana		5	
ELEMENTO DE CONTROL 2.5.B	Se identifica la causa raíz de las debilidades de control interno determinadas, con prioridad en las de mayor importancia, a efecto de evitar su recurrencia e integrarlas al PTCl para su atención y seguimiento		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	8	5%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	16	11%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	11	7%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	40	27%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	35	24%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	33	23%
Porcentaje de Cumplimiento		64.76%	
Mediana		3	



REPORTE POR ELEMENTO DE CONTROL

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA

Autoevaluación: del 25 de enero al 13 de febrero de 2017

OPBB

Nivel. Norma y Elemento de Control	Descripción	Frecuencia de Respuestas	Porcentaje de Respuestas
PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL			
ELEMENTO DE CONTROL 3.1.A	Las funciones se realizan en cumplimiento al manual de organización.		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	10	2%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	49	12%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	60	15%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	90	23%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	98	25%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	78	19%
Porcentaje de Cumplimiento		61.18%	
Mediana		4	
ELEMENTO DE CONTROL 3.1.B	Las operaciones se realicen conforme a los manuales de procedimientos autorizados.		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	20	5%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	44	11%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	42	10%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	104	26%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	91	23%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	75	19%
Porcentaje de Cumplimiento		59.08%	
Mediana		3	
TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL			
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.A	Existen y operan mecanismos efectivos de control para las distintas actividades que se realizan en su ámbito de competencia, entre otras, registro, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones, resguardo de archivos, bitácoras de control, alertas y bloqueos de sistemas y distribución de funciones		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	8	2%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	27	6%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	21	5%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	121	31%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	131	33%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	68	17%
Porcentaje de Cumplimiento		65.33%	
Mediana		4	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.B	Las operaciones relevantes están debidamente registradas y soportadas con documentación clasificada, organizada y resguardada para su consulta y en cumplimiento de las leyes que le aplican		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	7	1%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	9	2%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	33	8%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	110	28%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	120	30%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	96	24%
Porcentaje de Cumplimiento		68.46%	

Mediana		4	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.C	Las operaciones de recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos, están soportadas con la documentación pertinente y suficiente; y aquellas con omisiones, errores, desviaciones o insuficiente soporte documental, se aclaran o corrigen con oportunidad		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	12	3%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	15	3%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	39	10%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	119	30%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	121	31%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	75	19%
Porcentaje de Cumplimiento		66.31%	
Mediana		4	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.D	Existan los espacios y medios necesarios para asegurar y salvaguardar los bienes, incluyendo el acceso restringido al efectivo, títulos valor, inventarios, mobiliario y equipo u otros que pueden ser vulnerables al riesgo de pérdida, uso no autorizado, actos de corrupción, errores, fraudes, malversación de recursos o cambios no autorizados; y que son oportunamente registrados y periódicamente comparados físicamente con los registros contables		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	32	8%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	43	11%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	32	8%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	114	29%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	100	25%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	60	15%
Porcentaje de Cumplimiento		57.59%	
Mediana		3	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.E	Se operan controles para garantizar que los servicios se brindan con estándares de calidad		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	22	5%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	41	10%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	34	8%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	114	29%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	100	25%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	68	17%
Porcentaje de Cumplimiento		60.10%	
Mediana		3	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.F	Existen y operan los controles necesarios en materia de TIC's para asegurar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información electrónica de forma oportuna y confiable; Instalación apropiada y con licencia de software adquirido		
	EXISTEN Y OPERAN LOS CONTROLES NECESARIOS EN MATERIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC'S) PARA:		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	2	4%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	5	10%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	3	6%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	10	21%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	19	41%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	5	10%
Porcentaje de Cumplimiento		61.74%	
Mediana		4	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.G	Existen y operan los controles necesarios en materia de TIC's para plan de contingencias que dé continuidad a la operación de las TIC's y de la Institución		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	4	8%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	10	21%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	2	4%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	8	17%

	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	17	36%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	3	6%
Porcentaje de Cumplimiento		52.61%	
Mediana		4	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.H	Existen y operan los controles necesarios en materia de TIC's para programas de seguridad, adquisición, desarrollo y mantenimiento de las mismas		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	5	10%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	4	8%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	7	15%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	14	30%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	14	30%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	2	4%
Porcentaje de Cumplimiento		53.04%	
Mediana		4	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.I	Existen y operan los controles necesarios en materia de TIC's para procedimientos de respaldo y recuperación de información, datos, imágenes, voz y video, en servidores y centros de información, y programas de trabajo de los operadores en dichos centros		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	7	15%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	4	8%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	4	8%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	11	23%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	18	39%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	2	4%
Porcentaje de Cumplimiento		55.22%	
Mediana		4	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.J	Existen y operan los controles necesarios en materia de TIC's para desarrollo de nuevos sistemas informáticos y modificaciones a los existentes, que sean compatibles, escalables e interoperables.		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	5	10%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	7	15%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	2	4%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	11	23%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	15	32%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	3	6%
Porcentaje de Cumplimiento		50.00%	
Mediana		4	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.K	Existen y operan los controles necesarios en materia de TIC's para seguridad de accesos a personal autorizado, que comprenda registros de altas, actualización y bajas de usuarios.		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	4	8%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	3	6%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	6	13%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	9	19%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	17	36%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	7	15%
Porcentaje de Cumplimiento		63%	
Mediana		4	
CUARTA NORMA GENERAL: INFORMAR Y COMUNICAR			
ELEMENTO DE CONTROL 3.4.A	La información que genera y registra en el ámbito de su competencia, es oportuna, confiable, suficiente y pertinente.		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	6	1%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	14	3%

	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	20	5%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	102	26%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	157	40%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	81	20%
Porcentaje de Cumplimiento		70.77%	
Mediana		4	