



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

**2018**

**SONORA**  
UNIDOS LOGRAMOS MÁS



## CONTENIDO

---

<b>Informes de Autoevaluación.....</b>	<b>A</b>
Informe Nivel Estratégico	
Informe Nivel Directivo	
Informe Nivel Operativo	
<b>Resumen de Resultados por Nivel de Responsabilidad....</b>	<b>B</b>
- Resultados Nivel Estratégico	
- Resultados Nivel Directivo	
- Resultados Nivel Operativo	
<b>Reporte por Elemento de Control.....</b>	<b>C</b>
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 3 Servidores Públicos los días 25 al 30 de octubre de 2018 a Nivel ESTRATÉGICOS, 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) permitió 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 2018 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

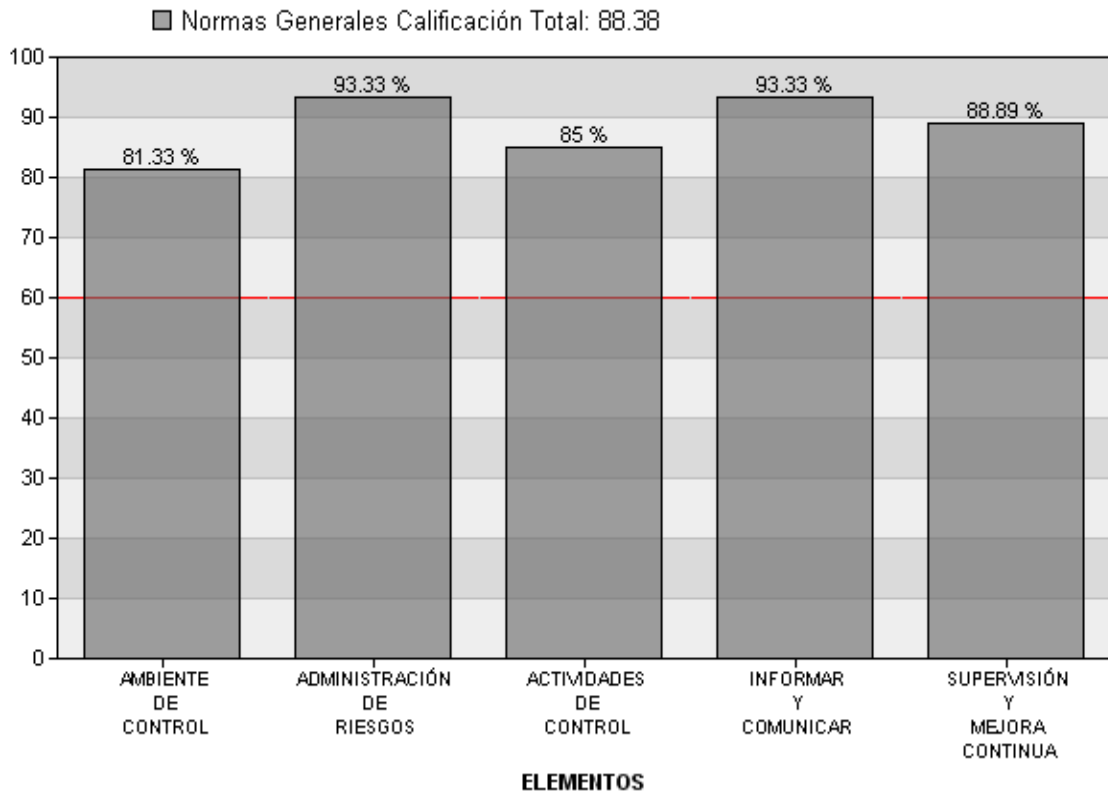
Los resultados globales del proceso de autoevaluación del Control Interno aplicado a la SEC, corresponden a 3 autoevaluaciones realizadas por Servidores Públicos a Nivel ESTRATÉGICOS.

Calificación por Norma General:



Norma General	Grado de Cumplimiento	Calificación
AMBIENTE DE CONTROL	81.33%	Muy Buena
ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	93.33%	Excelente
ACTIVIDADES DE CONTROL	85.0%	Muy Buena
INFORMAR Y COMUNICAR	93.33%	Excelente
SUPERVISIÓN Y MEJORA CONTINUA	88.89%	Muy Buena
<b>TOTAL</b>	<b>88.38%</b>	<b>Muy Buena</b>

### RESULTADOS POR ELEMENTOS DE CONTROL



La calificación global de la SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA (SEC), se valoró con el 88.38% 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 y ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS" con 93.33% y el de menor "AMBIENTE DE CONTROL" con 81.33%.

### B. PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL

Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.A	93.33%	Excelente
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.B	86.67%	Muy Buena
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.C	93.33%	Excelente
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.D	80.0%	Muy Buena
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.E	86.67%	Muy Buena
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.F	60.0%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.G	86.67%	Muy Buena
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.H	60.0%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.I	80.0%	Muy Buena



ELEMENTO DE CONTROL 1.1.J	86.67%	Muy Buena
<b>TOTAL</b>	<b>81.33%</b>	<b>Muy Buena</b>

**Propuestas:**

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

- Mas compromiso de niveles bajos
- Que el personal del área de calidad se abra a difundir en las distintas áreas ya que son elementos que conocen del tema y las líneas a seguir

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

- Tal vez una placa o acrílico por dirección general que este a la vista de todo el personal y del público en general.

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

- Ninguna.

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

- Ninguna.

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

- 
- Ninguna.

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

- Ninguna.

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

- Ninguna.
- Se tiene la propuesta de SIGESON ( control escolar de nivel medio superior y superior) se lleva a cabo prueba piloto este año.

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

- SEMSYS responsable junto con los organismos descentralizados

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

- Ninguna.

**a. Opiniones de los participantes:**

**b. Recomendaciones:**  
Si



N/A

### C. SEGUNDA NORMA GENERAL: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 1.2.A	93.33%	Excelente
<b>TOTAL</b>	<b>93.33%</b>	<b>Excelente</b>

#### Propuestas:

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

- Ninguna.

#### a. Opiniones de los participantes:

#### b. Recomendaciones:

### D. TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL

Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 1.3.A	100.0%	Excelente
ELEMENTO DE CONTROL 1.3.B	93.33%	Excelente
ELEMENTO DE CONTROL 1.3.C	60.0%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 1.3.D	86.67%	Muy Buena
<b>TOTAL</b>	<b>85.0%</b>	<b>Muy Buena</b>

#### Propuestas:

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

- Ninguna.

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

- Ninguna.

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

- .

- Ninguna.

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

- Ninguna.

#### a. Opiniones de los participantes:

#### b. Recomendaciones:

Si



## E. CUARTA NORMA GENERAL: INFORMAR Y COMUNICAR

Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 1.4.A	93.33%	Excelente
<b>TOTAL</b>	<b>93.33%</b>	<b>Excelente</b>

### Propuestas:

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

- Ninguna.

### a. Opiniones de los participantes:

#### b. Recomendaciones:

## F. QUINTA NORMA GENERAL: SUPERVISIÓN Y MEJORA CONTINUA

Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 1.5.A	86.67%	Muy Buena
ELEMENTO DE CONTROL 1.5.B	93.33%	Excelente
ELEMENTO DE CONTROL 1.5.C	86.67%	Muy Buena
<b>TOTAL</b>	<b>88.89%</b>	<b>Muy Buena</b>

### Propuestas:

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

- Ninguna.

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

- Ninguna.

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

- Ninguna

### a. Opiniones de los participantes:

#### b. Recomendaciones:



## 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 115 Servidores Públicos los días 25 al 30 de octubre de 2018, 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) permitió 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 2018 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

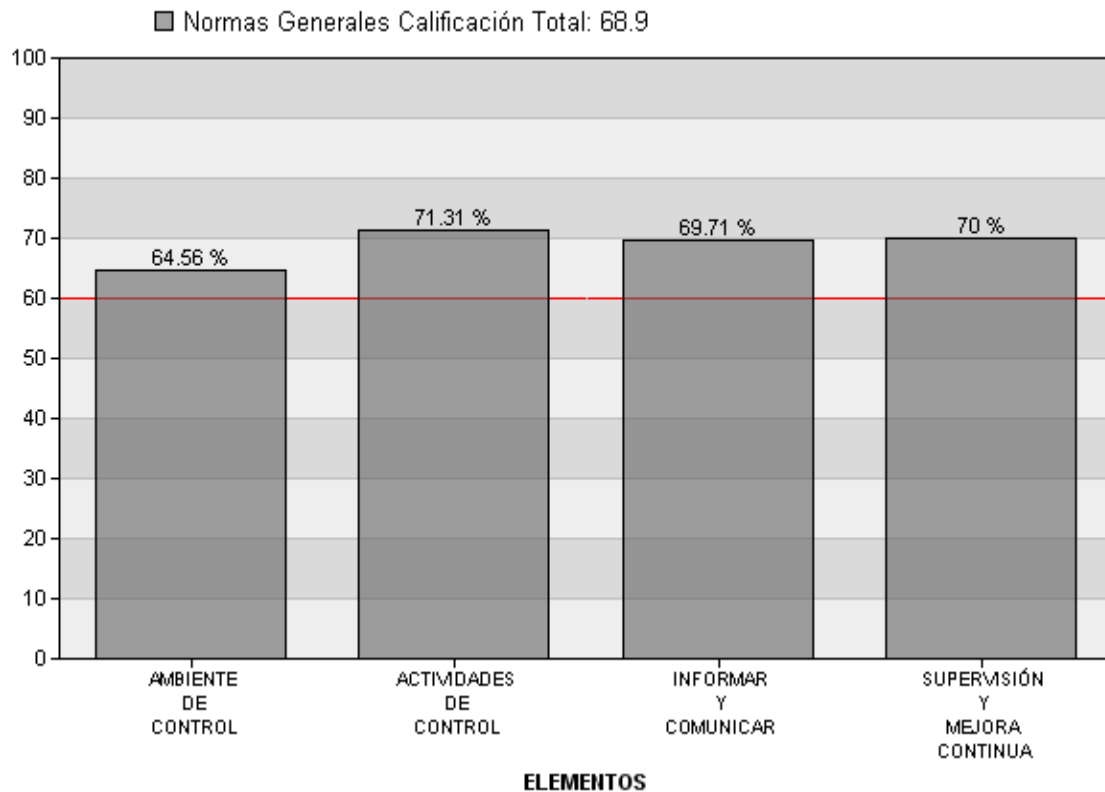
##### A. CALIFICACIÓN DEL CONTROL INTERNO

Los resultados globales del proceso de autoevaluación del Control Interno aplicado de la SEC, corresponden a 115 autoevaluaciones realizadas por Servidores Públicos a Nivel DIRECTIVO.

Calificación por Norma General:

Norma General	Grado de Cumplimiento	Calificación
AMBIENTE DE CONTROL	64.56%	Regular
ACTIVIDADES DE CONTROL	71.31%	Aceptable
INFORMAR Y COMUNICAR	69.71%	Regular
SUPERVISIÓN Y MEJORA CONTINUA	70.0%	Aceptable
<b>TOTAL</b>	<b>68.9%</b>	<b>Regular</b>

### RESULTADOS POR ELEMENTOS DE CONTROL



La calificación global de la SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA (SEC), se valoró con el 68.9% 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 "ACTIVIDADES DE CONTROL" con 71.31% y el de menor "AMBIENTE DE CONTROL" con 64.56%.

### B. PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL

Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.A	73.57%	Aceptable
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.B	63.83%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.C	53.57%	Deficiente
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.D	68.7%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.E	63.13%	Regular
<b>TOTAL</b>	<b>64.56%</b>	<b>Regular</b>

## Propuestas:

-----ELEMENTO DE CONTROL 2.1.a-----

- dirección general de vinculación y participación social
- A quien le compete.
- Actualización constante. La responsabilidad varía según la función
- Actualizar manuales de organización y organigramas en caso de requerirlo
- Actualizar a la fecha los diferentes manuales mencionados.
- Capacitación de motivación al personal.
- Capacitación al personal y análisis de puestos por parte de los altos directivos
- Capacitación continua, trabajar en base a las funciones y atribuciones establecidas en el manual de procedimientos para cada puesto.
- Claridad en las indicaciones y delegar a quien corresponda las diferentes actividades
- Considero necesario que se realice una reestructuración de la organización de la sec. Es conveniente crear una unidad administrativa encargada de la ejecución de obra pública que actualmente no existe
- Control semanal del cumplimiento de la totalidad de las actividades. Responsable la persona encargada de dichas actividades.
- Cumplimientos de cada una de las responsabilidades
- Capacitación constante
- Capacitar a los directivos para conocer los cambios de la estructura organizacional
- Concretar en cada área de la administración las funciones específicas
- Continuar en la mejora continua
- Dependiendo del proceso que se esté revisando, se establecen reuniones con los responsables de éste, en las cuáles, dependiendo de los resultados obtenidos, se definen cambios al procedimiento, y responsables. Un ejemplo es el de respuesta inmediata a problemática de los planteles, referente a personal, infraestructura, problemas en las colonias, comunidades, etc. Hemos establecido grupos de apoyo inmediato por nivel educativo, responsables, tiempos de respuesta, enlaces, etc. Estos resultados se analizan por población, nivel educativo, tiempo para respuesta cada semana, etc.
- Directores de áreas y generales
- Documentadas, la alta dirección como responsables de ejecutarlas
- Definir el diagrama de flujo de las acciones a realizar
- En ocasiones se pierde la línea de comunicación y es necesario aclarar ya que se pudiera perder la eficiencia.

- Enfatizar en la mejora continua
- El responsable que sea designado con base en sus funciones, remodelaciones en cuanto los espacios físicos y estrategias de coordinación.
- Elaborar manual de procesos para cada área.  
Planificación  
implementación  
seguimiento a las acciones.  
Evaluación.  
Rendición de cuentas.
- En el caso de que se modifiquen o actualicen procedimientos por algún área, para trámites internos, es importante se haga un comunicado oficial y oportuno.
- Esta funcioando adecuadamente...
- Establecer controles y procedimientos, mediante los cuales se puedan estar redibujando la estructura función en función de los tiempos y nuevos requerimientos en conocimientos específicos.
- Establecer programas de capacitación en temas específicos relacionados con la comunicación o alguna de sus ramas.
- Evaluar periodicamente las estructuras y entrevistar a los mandos. Dg recursos humanos
- Generar evidencias de reuniones de evaluación continuas.
- Hasta ahorita el metodo que usamos es muy eficiente
- Hasta ahorita las mejoras que hemos aplicado han funcionado muy bien
- Infraestructura con adecuaciones para personas con discapacidad en el edificio, asi como en los cams de educación especial
- Las direcciones generales y de área son las más adecuadas para que se cumpla con esta condición debido a que conocen las necesidades reales en cada nivel y modalidad, ya que ellos están en constante comunicación con jefes de sector, supervisores, directores, etc.
- La estructura organizacional debe adecuarse a las necesidades generadas por las nuevas leyes, lineamientos y reglamentos. Cada unidad administrativa deberá revisarlas continuamente y mejorarlas, en su caso.
- La dirección no cuenta con autonomía en los procesos contables de registro de las operaciones del programa a cargo, es necesario acceso directo o permanente al proceso contable que de oportunidad de respuesta.
- Lic. Alan rene arce corrales, titular de la unidad de asuntos jurídicos, y lic. Cristina orozco terán.
- Mejorar comunicacion interna personal
- Mantener actualizados los manuales de procedimientos y organización
- Manual de procedimientos certificado



- Mayor coordinación entre las áreas para su cumplimiento de las funciones
- Mayor interacción y tiempos de respuesta ágiles entre los responsables de su aprobación y/o actualización con la contraloría general.
- Mejora continua y se encarga de ejecutarlas el comité de control y desempeño institucional
- Mejora y actualización en documentos
- Más cursos por parte de contraloría.
- Que los tiempos de respuesta para autorización de modificación y mejora en cuanto a estos instrumentos se reduzcan
- Se propone hacer modificaciones al manual de organización de la subsecretaría, con el fin de ampliar las funciones a desarrollar del personal de la unidad de incorporación de escuelas de educación básica, así mismo, se propone modificar el reglamento interno de la secretaría de educación y cultura para incluir como unidad administrativa a la unidad de incorporación de escuelas de educación básica.
- Simplificación en los trámites de autorización y actualización. Sec y secog
- Su actualización constante por parte de las unidades administrativas, así como su difusión al personal interno
- Seguimiento permanente.
- Seguir implementando herramientas de control y mejora continua
- Supervisar el seguimiento correspondiente, para que los resultados sean efectivos
- Visita a cada área para el seguimiento de la mejora continua
- Verificar que las instrucciones, objetivos y estrategias sean cumplidas de acuerdo al nivel de responsabilidad que se tenga
- Actualización de manual, responsable: titular de área
- Actualizar reglamento y revisar funciones
- Análisis real de fondo a las atribuciones del reglamento interior. Contratación adecuada de personal de acuerdo a perfil adecuado, no al de la persona que ocupa el puesto. Reforma e implementación del nuevo manual de organización
- Cada año analizar si son adecuadas y realizar actualizaciones
- Capacitaciones
- Contratación de más personal
- Dar seguimiento continuo por parte del comité cocodi
- En busca de la mejora continua se analizan los procesos periódicamente con el fin de tratar de agregar puntos que sumen mejoras a nuestro proceso, los responsables, todos.
- Es correcto el procedimiento

- La armonización con los demás manuales del de la sec
- Mejor equipo de computo
- Mejora continua
- Que estén en constante en constante actualización
- Que todas las direcciones por igual tengan documentados sus procesos y funciones, así como de su personal.
- Se a mejorado el proceso de validación y pago de los tramites administrativos, teniendo reuniones constante con las áreas involucradas, para ver las posibles mejoras en los procesos.
- Se requiere contar con mecánicos que midan la eficiencia y eficacia de las funciones y atribuciones de los cargos.
- Sistematizar y ejecutar, más constantemente las supervisiones al respecto

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

- Analizar las áreas de oportunidad para mejorar
- Actualización de los documentos
- Actualizar los expedientes, por parte del personal de recursos humanos, para verificar el avance de preparación que hay de una periodo a otro.
- Actualizar los perfiles de puestos que se han fusionado recientemente
- Capacitaciones
- Capacitación constante
- Contratar con base a los perfiles de puestos, lo cual nos dara una curva de aprendizaje menor a contratar por recomendación o compromisos. Y realizar evaluaciones de personal de manera regular e institucional que beneficien en la mejora y en los estímulos al personal. Responsables: nivel estratégico y recursos humanos
- Círculos de calidad
- Definición de las promociones
- Definición mas especifica de funciones en algunos puestos
- Desarrollo de mejores programas
- Dirección general de recursos humanos a través de las direcciones de asignación de plazas y dirección de servicios documentales
- Directivos y responsables del sistema de calidad en las distintas áreas
- Directores generales
- El área de recursos humanos

- El perfil de puestos no está determinado de manera profesional ni eficiente, está definido por el perfil de quien ocupa o se requiere que ocupe el puesto.
- En cuanto a los programas de desarrollo -para lograr una mejora continua- se requiere contar con mecanismos de evaluación basados en indicadores que además permita que los estímulos -reconocimientos o compensaciones- se otorguen en consecuencia.
- Entrevistas a personal para revisar actividades
- Es imperante que los perfiles profesionales y de experiencia, se observe para la que optima designación y operación de tareas.
- Evaluación del desempeño
- Generar evidencias documentales para evidenciar el control
- Implementación del servicio civil y profesional de carrera
- Impulsar acciones de evaluación del desempeño para el otorgamiento de estímulos, así como para la promoción de los servidores públicos.
- Lic. Alan rene arce corrales titular de la unidad de asuntos jurídicos
- Mayor certidumbre en la asignacion depresupuesto para desarrollar algunos de estos programas
- Mayor incertidumbre en la asignación de presupuesto para desarrollar algunos de estos programas.
- Mayor rapidez en la autorización de las actualizaciones de los procedimientos por parte de secog
- Mejorar la evaluación al desempeño, estímulos y promoción de los servidores públicos
- Mostrar a cada area la evidencia
- Mantener actualizado el marco normativo
- Mas información para el personal sobre convocatorias administrativas para la promoción de capacitaciones, y estímulos.
- Mayor difusión de los procesos de evaluación del desempeño y promoción de los servidores públicos.
- Mejora continua y el encargado de ejecutarlas, el comité de control y desempeño institucional
- Mejora en infraestructura en el edificio así como en los cames de educación especial
- Propongo que las personas que se contraten sea por perfil, tomando en cuenta grado de estudios, capacitaciones, etc y el proceso se lleve a cabo a través de las direcciones generales en cada nivel, para dar mayor certeza a la calidad de trabajo de la persona que se contrata.
- Para estimular al personal, seria importante la basificacion de la mayoria, como estimulo al desempeño y promocion. Son en su mayoria honorarios



- Para lograr un nivel directivo tendría que ser requisito presentar un exámen que valide el tener capacidad de liderazgo y conocimiento de los procesos de administración pública
- Pláticas de recursos humanos sobre evaluación y capacitación.
- Que se distribuya de una mejor manera los estímulos y compensaciones
- Que se elaboren manuales de organización y operación específicos de cada área
- Recibir capacitación de acuerdo al puesto a desempeñar ,realizadas por recursos humanos
- Responsable de procesos de calidad
- Revision continua de que se este ejecutando con evidencias
- Revisión de plantillas, adecuacion de plantillas y de estructuras ocupacionales de las áreas. Responsables recursos humanos y planeación.
- Revisar la documentación existente en cuanto a manuales de organización y procesos de la estructura organizacional.
- Revisar que las áreas estén cumpliendo con las funciones que les corresponden de acuerdo al manual de organización y que los procedimientos se realicen.
- Revisiones periodicas de desempeño para cada trabajador.
- Revisión de perfiles académicos y realizar evaluaciones cada determinado período.
- Se propone que tengamos mas espacios de capacitacion y un programa de estímulos por desempeño
- Seguimiento y actualización de dichos instrumentos.
- Se debe implementar un sistema óptimo de promoción y estímulo al desempeño para fomentar el trabajo que realizan los miembros de la organización.
- Se recomienda revisar muy bien el perfil de las personas a contratar y sobre todo, conocer previamente la problemática que se desea solucionar, ya que al contratar elementos no afines a la función pública o a la tarea que debe realizarse, se entorpece y se daña el desempeño de la institución.
- Seguimiento en los procesos de capacitación y desarrollo del personal
- Comunicacion interna asertiva,m recursos humanos y planeacion
- Definir claramente las funciones a realizar por cada integrante de la estructura
- Dirección general de vinculación y participación social
- El proceso me parece correcto
- Esta funcionando adecuadamente atraves del organigrama muy bien estructurado en base al perfil y c.v. Del personal adscrito a la subsecretaria de educacion media superior y superior.



- Estar acorde a las nuevas generaciones y a los planes de estudio de las universidades para actualizar los perfiles en forma continua.
- Mayor capacitación al personal en general,
- Mayor claridad en los perfiles
- Que también haya evaluación del desempeño de personal de apoyo y asistencia a la educación, y personal de confianza, de igual forma para estímulos y promociones, pues solo hay procedimientos para personal docente.
- Retroalimentación y mejora continua del elemento de control por parte de rh
- Revisar funciones e implementar bonos y reconocimientos

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

- Actualizar y formalizar encuestas
- Aplicar encuestas al personal que permitan identificar áreas de oportunidad en temas específicos para así poder lograr una mejora en la dependencia.
- Aplicarlas sistemáticamente y utilizar los resultados para evaluarlos, detectar fallas, corregir y mejorar el servicio
- Asignación presupuestal para implementar las áreas de oportunidad que derivan de la encuesta.
- Aplicar evaluaciones de diagnóstico, durante y final de año fiscal o ciclo escolar.
- Aplicar más veces al año la encuesta
- Aplicarlas al menos una vez por año
- Aun y cuando se dan a conocer resultados por dirección general sobre el clima organizacional que revalece, no se realizan acciones correctivas, ni modificaciones que nos permitan constatar que se hace algo con la información obtenida. Responsable: recursos humanos y nivel estratégico
- Capacitación
- Capacitar al personal directivos que le permita contar con las herramientas suficientes para conocer las condiciones que prevalecen en el clima organizacional.
- Desconozco si las hay
- Directores generales y de área
- Debido a que la institución es muy grande y diversa, podrían sectorizarse los elementos, a fin de resolver las áreas de oportunidad que se detecten de manera más específica.
- Dirección general de recursos humanos
- Dirección de recursos humanos
- En el área correspondiente.

- Encuestar también a personal de apoyo
- Enviar por correo
- Es importante aplicar encuestas para identificar fortalezas, áreas de oportunidad, por lo tanto sugiero que se cumpla con al menos una vez al año se monitoree, tal y como lo menciona el indicador, para elevar la calidad en la institución.
- Es muy bueno que exista
- Es necesario que se implemente como se dice en la pregunta cuando menos una vez al año la encuesta para determinar el clima organizacional. Es necesario conocer lo que piensa y lo que siente el personal y que se tomen en cuenta las mejoras a los procesos que proponga el personal
- Es responsable cada área del programa
- Estamos bien con la propuesta que tenemos
- Estimular a los trabajadores en diferentes aspectos...asistencia puntualidad desempeño
- Existe una dirección de control y seguimiento en la coordinación en conjunto con la dirección de normalidad trabajan las propuestas de mejora continua
- Elaborar y aplicar las encuestas una vez al año
- Establecer con determinada frecuencia estrategias de evaluación del servicio en las que participemos los servidores públicos y los clientes o usuarios del servicio.
- Establecer una calendarización de acciones trimestrales y herramientas para el seguimiento de las mismas.
- Fomentar más los procesos de autoevaluación para mejorar aún más el trabajo realizado.
- Hacer del conocimiento a las direcciones de área de los resultados para llevar a cabo un seguimiento posterior si hay una problemática de coordinación de quien aplica la encuesta y el área evaluada
- Implementación de encuestas para mejora. Dirección general
- Institucionalizar documentos donde quede plasmada la evidencia de reuniones de seguimiento, análisis y mejora de la unidad.
- Las propuestas las anotamos en la misma encuesta y es recursos humanos el responsable de ejecutar
- Lic. Alan rene arce corrales y lic. Cristina orozco terán, enlace facilitador de jurídico.
- Los directores sería un buen vehículo para aplicar un seguimiento y actualización
- Mas capacitación referente al tema y una evaluación por lo menos una vez al año
- Mejora continua
- Mantener acceso electrónico a los resultados de las encuestas
- Plática de recursos humanos sobre cómo mejorar clima organizacional.

- Que realmente se realicen acciones derivadas de los resultados de dichas encuestas
- Que se apliquen dichas encuestas mas seguido.
- Que sea un proceso institucionalizado que se realice, al menos, una vez al año, con seguimiento y evaluación de resultados.  
En los últimos dos años no se ha aplicado.

La dirección general de recursos humanos, deberá ser el responsable.

- Realización de acciones derivadas de los resultados de la encuesta
- Realización de acciones derivadas de los resultados de la encuesta
- Realización de acciones derivadas de los resultados de la encuesta.
- Responsable de ejecución, dirección general de recursos humanos a través de la dirección de desarrollo oorganizacional
- Realizar exhortos a personas que muestren conductas inapropiadas e irrespetuosas
- Reuniones periódicas
- Revisar los resultados de las evaluaciones en las reuniones de la alta dirección.
- Se implementen otras estrategias ademas del asume para mejorar el ambiente de trabajo.
- Se realizan año con año mejorando constantemente
- Seguimiento pára mejoras
- Seria muy importante hacer en cuenta en las áreas ya que eso habré las posibilidades de mejora
- Se desconoce si existe, dado el poco tiempo en que se está laborando.
- Se encuentra solo la documentación, aun no se aplica
- Se propone que se de mayor difusión de los resultados a nivel director general ´para que éste a su vez retroalimente al personal a su cargo sobre las áreas de oportunidad, acciones, seguimiento y evaluación de los resultados obtenidos en su área.
- Se propone revisar para mejorar estos procesos.
- Se recomienda realizar una planeación más profunda de las actividades y elaborar un calendario de actividades de los procesos más críticos, para que el nivel directivo no empalme tareas ni entorpezca la operación diaria del área.
- Se sigan implementando las acciones en forma más continúa.
- Seguimiento a los resultados con acciones concretas
- Seguimiento por parte de recursos humanos, y posteriormente uuna retroalimentación
- Seguir implementando la mejora continua, los directivos

- Sería importante se reiniciara y el encargados eran dirección de recurso humanos
- Socializar los resultados
- Tomar en cuenta la expereicnai y tenr opotunidsd de de operar areas
- Trabajar en equipo para lograr mejores resultados ,monitoreadas por la unidad de control interno
- Una vez a la semana se realice si se cumplieron las acciones.
- Capacitación, recursos humanos
- Estan bien definidas las metas del despacho y de cada unidad cualitativo y cuantitativo atraves del poa
- Falta difusión de del seguimiento y la evaluación
- Formalizar el elemento de control, encuestas de clima organizacional
- Formalizarlas
- Fortalecer las buenas relaciones laborales personal-autoridades
- Llevar a cabo talleres de organización y clima laboral.
- Mantener una constante verificación y evaluación interna
- Me parece muy buena accion
- Que se publiquen los resultados de clima laboral y se realicen acciones para mejorarlo, pues existen areas conflictivas y es de suma importancia trabajar en armonia para lograr mejores resultados y brindar atencion de calidad al cliente.
- Que sean enviadas de igual manera a las direcciones de area.
- Realizar cada seis meses
- Realizar una encuesta al menos dos veces al año, para poder dar seguimiento y evaluar los resultados.

-----elemento de control 2.1.d-----

- Actualizacion constante
- Actualizar los manuales
- Actualizarlos año a año
- Aun no pero se trabaja para ello con la dirección de control y seguimiento
- Actualización de los documentos. Responsabilidad varia según la función
- Actualizar el manual de organización y establecer un manual de procedimientos, para poder dar seguimiento.
- Ampliar la oferta de programas de capacitación



- Analizar perfiles contra descripciones de puestos para hacer real la estructura y que opere con eficiencia
- Capacitar en esta materia al personal responsable de la elaboración y actualización de los documentos normativos y reglamentarios de todas las áreas administrativas para que realicen esta función de manera oportuna, correcta y acorde a las necesidades del servicio que están surgiendo constantemente.
- Capacitaciones
- Capacitación de gobierno del estado sobre cómo mejorar manuales y estructura.
- Contar con el manual de organización autorizado que permita alinear la operación con las obligaciones de ley y ordenamientos aplicables.
- Dirección general de general de recursos humanos a través de los titulares de las direcciones a su cargo
- Directores de área
- Dar a conocer a todos los integrantes de la estructura organizacional los manuales para su conocimiento y aplicación
- Difundirlas entre el personal
- Dirección general y sub áreas
- El tiempo de respuesta en veces es muy tardío
- Es importante
- Es importante dar a conocer los manuales a todo el personal y sobre todo mantenerlos en actualización
- Esatn muy bien los manuales de organización
- Evaluaciones grupales
- El trámite de autorización de manual de organización en contraloría dura en ocasiones meses, como en mi caso
- En esa fecha esta como titular de la unidad de asuntos jurídicos de la sec, lic. Sergio cuellar ulloa, ahora el responsable es lic. Alan rene arce corrales .
- Formalizar responsabilidad mediante el titular de la institució de cada area.
- Innovacion en todas las areas mejor tecnologia
- Incrementar el recurso humano operativo, ya que es insuficiente para la atención al número de personal docente, técnico docente y con funciones de dirección o supervisión que solicitan llevar a cabo uno de los tres procesos señalados por la ley
- Independizar de manera real a sees y sec
- Indicadas en el manual



- Involucrar a los servidores de cada área de la administración en la revisión de las normas de operación y en llenado de instrumentos de seguimiento y evaluación.
- La actualización de dichos manuales de acuerdo a las necesidades.
- La dirección general es apática en esto, debiera haber mejor comunicación
- La dirección y cada jefe de departamento
- La verificación de las funciones y los responsables son los directivos de cada área.
- Las leyes, reglamentos se actualizan en la evolución de la sociedad o los requerimientos de la sec
- Las estructuras organizacionales, se deben adecuar a las nuevas necesidades de las unidades administrativas correspondientes, para el logro de objetivos; alineadas a la normatividad vigente.  
La dirección gral. De recursos humanos en coordinación con la unidad de asuntos jurídicos a propuesta de las unidades administrativas.
- Mas celeridad en la aprobación de dichos manuales
- Mayor agilidad de los procesos de autorización y actualización de estos documentos administrativos.
- Mayor agilidad en el proceso de autorización y actualización de estos documentos administrativos
- Mayor agilidad en el proceso de autorización y actualización de estos documentos administrativos.
- Mayor agilidad en la respuesta a las autorizaciones solicitadas.
- Mejora continua y el encargado es el cocodi, comité de control y desempeño institucional
- Mejorar la interacción de las áreas responsables de su actualización conjuntamente con la contraloría general a fin de simplificar los procesos de revisión, ya que por detalles mínimos no se aprueba su actualización, requiriendo demasiado tiempo dichas revisiones o sugerencias de cambios.
- Mejorar las estrategias de comunicación entre los equipos de trabajo.
- Procurar la actualización de acuerdo a los cambios estructurales
- Publicación en lugares visibles de cada dirección del diagrama de la estructura organizacional que la integra.
- Que el proceso para lograr la actualización de los manuales sea más ágil, a fin de que exista una concordancia total entre la estructura operativa con los manuales, ya que la práctica es muy dinámica.
- Realizar las reuniones para establecer de manera conjunta las acciones y responsables respectivos
- Recursos humanos
- Revisar y actualizar los manuales de organización específicos por unidad administrativa

- Revisarlas con tinuamente y que cada quien haga lo que tiene que hacer
- Retroalimentación y mejora continua
- Revisar y actualizar los manuales de organización y los procesos organizacionales.
- Revisiones a manual de organización
- Revisión de las evidencias de que se esta cumpliendo con todos los formatos y documentos, evidencias solicitadas en los procedimientos.
- Se propone ampliar las funciones del personal de la unidad de incorporación de escuelas de educación básica.
- Sería conveniente que se realice una actualización del manual de organización donde se incluyan modificaciones a la estructura organica y en consecuencia las funciones ya que es necesario desde mi punto de vista crear otras unidades administrativas para que los objetivos de la sec, sean alcanzados de mejor manera con eficiencia. Tal es el caso de la necesidad de crear la dirección general de infraestructura educativa que ayudaría enormemente a resolver la problemática que actualmente representa el tema del mejoramiento de la infraestructura educativa
- Su actualización por parte de las unidades administrativas
- Se recomienda empatar las funciones con el perfil de puestos y reagrupar al personal de acuerdo a sus conocimientos, capacidades y nivel de responsabilidad.
- Seguir implementando la mejora continua, directivos.
- Todo en orden
- Vigilar que las acciones realizadas respondan a las indicaciones del manual de organización.
- Actualizarlas
- El procedimiento actual es el correcto, pero, estos manuales podrian estar en electronico para consulta de cualquier direccion o area de la institucion.
- En la sec estan muy bien establecidas las condiciones de mejoramiento atraves de metas muy bien estructuras en base a la estructura organizacional (niveles de plaza).
- Falta socializar , armoniza y actualizar r con las demás dependencias de la sec
- Formalizarlas
- Fortalecer la transversalidad de acciones para el logro de objetivos comunes.
- Lo elabora la dirección general de vinculación y participación social, lo valida la unidad jurídica de la sec y lo autoriza contraloría del estado
- Mas revisiones internas
- Me parece perfecto como estan documentadas



- Que cada vez que se realicen cambios de estructuras, primeramente se modifiquen los manuales de organización y se autoricen, pues en base a ello, es donde se establecen las funciones oficiales de cada dirección.
- Se asignen las figuras y se actualice el manual. Responsable, titulares de área
- Seguimiento a la evolución de la áreas y leyes complementarias que exigen ajustes a las direcciones y áreas.
- Verificar año con año si se mantiene vigente los manuales y estructura organizacional, acorde a las funciones de cada área.

●

-----elemento de control 2.1.e-----

- Actualizarlos año con año
- Actualización de manual de procedimientos
- Actualizar documentos
- Agilizar los trámites solicitados para la mejora de los manuales de organización y de procedimientos, asimismo brindar capacitación para el fortalecimiento de los mismos.

Responsables: unidades administrativas correspondientes, en coordinación con la dirección gral. De recursos humanos y la dirección general de planeación.

- Aun no pero se trabaja con dirección de control y seguimiento para las acciones de mejora continua
- Actualización del manual
- Cada área cuenta con su manual de organización correspondiente a sus funciones.
- Capacitación extensiva de sistemas de calidad
- Considero que no existe actualización, por ejemplo en equidad de género
- Constante verificación de las funciones de cada área.
- Capacitación en el área de evaluación y seguimiento del manual de procedimientos.
- Capacitación externa sobre realización efectiva de manuales.
- Convoquen a participar en la modificación y actualización.
- Cuando ya estén autorizados y publicados, se revise que cada área este cumpliendo con los procedimientos establecidos.
- De igual manera revisar estos documentos y checar por area
- Dirección general de recursos humanos a través de la dirección de desarrollo organizacional
- Desconozco el manual de procedimientos.



- Difundirlas entre el personal
- Dirección general de vinculación y participación social y contraloría estatal
- Dirección general y sub áreas
- El proceso de autorización es lento, se requiere mayor rapidez en la autorización de los manuales, secog.
- El área de normatividad esta trabajando para solventar las observaciones echas a el manual de organización y procedimientos.
- En actualización de la información para su mejora. Responsabilidad varia según la función
- Enviar los manuales de organización y procedimiento para su autoirización
- Establecer protocolos de comunicación interna.
- Existe evidencia de que Iso manuales se actualizan y publican en base a la transparencia y organo de control de la institucion.
- Indicadas en el manual
- La dirección del programa
- Lic. Alan rene arce corrales
- Los manuales de organización y procedimientos se actualizan en relación a las necesidades de la sec y debidamente deberán se validados por las áreas competentes
- Mayo agilidad en el proceso de actualizacion -autorizacion
- Mayor agilidad en el proceso de actualización-autorización.
- Mayor agilidad en el proceso de actualización-autorización.
- Mejora continua y aplicacion
- Mejora continua y el encargado es el cocodi
- Mejora continúa, la unidad administrativa responsable
- Mejorar los tiempos de respuesta en la revisión de las modificaciones y /o actualizaciones por parte de las instancias correspondientes.
- Mi única observación sería que el tiempo de autorización y publicación fuera el adecuado, sobre todo en la publicación, a veces encontramos información no actualizada en los directorios de personal del gobierno del estado en general
- Nada todo nos hacen llegar por correo electrónico y en físico
- Organizar capacitaciones periódicas de dichos manuales, principalmente cuando hayan sido modificados
- Que no se burocratice un tramite tan sencillo



- Que se haga el compromiso de a la instancia que corresponda actualizar y que este manual sea congruente con el trabajo actual que se realiza.
- Que se puedan consultar las modificaciones a los manuales, aun cuando estén en revisión, por parte de los responsables de los mismos procedimientos.
- Realizar las reuniones para establecer de manera conjunta las acciones y responsables respectivos
- Reuniones colegiadas para dar a conocer los manuales de organización de cada dependencia de la sec.
- Reunirse los directores de area para analizar los procedimientos para aportar mejoras para su actualizacion y la direccion general estar pendiente de llevarlas acabo una vez autorizadas
- Revisar y actualizar los manuales específicos
- Revisar y actualizar manuales de organización y los procesos organizacionales.
- Revisión permanente de los procesos para que a su vez se actualicen cuando haya algún cambio en ellos
- Se pierde por momentos el actuar de los responsables del manual; debe haber manejo por parte del responsable, siempre
- Seguimiento a las actualizaciones pendientes
- Se encuentra en proceso de revisión y autorización
- Se requiere su publicación y difusión.
- Seguir implementando la mejora continua, directivos.
- Todo en orden
- Ya están los manuales, el director de área debe supervisar que se ejecuten
- Cada unidad administrativa
- Capacitación constante y seguimiento
- Checar que se encuentren vigentes dichos manuales y procedimientos de organización, ya que es muy cambiante el que hacer dentro de la secretaria
- Ecuilizar los de las demás dependencias de las sec
- Falta actualizarlo , responsable, titulares de área
- Formalizarlas
- He escuchado que algunos estan en proceso de autorizacion y que tardan mucho en autorizarlos.
- Mayor difusion
- Muy buena operacion de de su eficiencia y eficacia documental

- Revisión interna para actualizar con fines de eficientar, por lo menos cada semestre
- Se nos impartió capacitación para cambiar la red de procesos del manual de procedimientos ya que no se tenía acceso, es importante continuar con esta capacitación, si bien existe una guía para elaborar los manuales, hay detalles que no los incluye
- Si están casi siempre todos, pero las fechas de actualización o validación de los mismos no son las adecuadas. Mientras la normatividad siga indicando que se deben mantener permanentemente actualizados sin establecer un período, seguirá estando mal.

#### **A. Opiniones de los participantes:**

- Considero es necesario más participación en la elaboración, ejecución y evaluación de los procesos, igual en la socialización de lo mismo.
- Considero que deberían existir más reuniones de seguimiento sobre las acciones de la unidad. Si bien existen, la mejora continua es el resultado del diálogo y observaciones que cada miembro de la unidad pueda aportar, con total sinceridad y apertura, para bien de esta secretaría.
- Dada las condiciones de las unidades de transporte escolar en mal estado, no podemos realizar consulta ya que dieron su vida útil y se ocupa un cambio de flotilla.
- Dar seguimiento oportuno y retroalimentación
- Desconozco sobre cual norma puse una calificación de cero, y esta plataforma no me permite regresar al punto anterior.
- El manual de procedimientos esta en revisión por la contraloría, y el manual de organización esta autorizado y se trabaja en base a las funciones y atribuciones estipuladas en dichos manuales.
- Esta todo documentado, pero no se ejecuta
- En lo que se refiere al manual de organización, de nuestra área se entrego en tiempo y forma, encontrandose en la etapa de validación y autorización.
- Es recomendable que cada uno de los servidores, en los diferentes niveles, tenga claridad en sus funciones y la trascendencia de lo que hace, así como que estemos sujetos a una evaluación permanente, para que la mejora del servicio sea continua.
- Insisto que la comunicación es parte importante
- La coordinación estatal del servicio profesional docente se formo hace dos años prácticamente es una unidad administrativa de nueva creación además estamos pasando por un cambio de su titular.

Aunque tenemos la plantilla y el manual de organización listos y aceptados en el portal del sicad aun estamos en proceso de que nos autoricen el manual de procedimientos.

Sin embargo todas las acciones y los programas operativos anuales se han realizado correctamente.

- La estructura de las unidades administrativas establecidas en los manuales de organización difieren de la realidad en algunas áreas: de los publicados en el sicad una cuarta parte del total no están actualizados, algunos son del 2014 y ya ha habido

modificaciones en la estructura de los que están actualizados y no publicados significa que no están autorizados por la contraloría.

Para las áreas que basan su trabajo interno en la estructura esto afecta permanentemente

- La estructuras están definidas pero por falta de capacitación o por falta de personal todos terminan haciendo de todo, o bien el personal de más abajo no responde porque dice que no le corresponde.
- Las funciones de algunas áreas no tienen equilibrio con la estructura de personal con que cuentan.

Y algunos puestos directivos no tienen la preparación requerida para desarrollar sus funciones.

- Las razones son claras
- Los documentos administrativos se encuentran en este momento en sidad, para ser validados.
- Me gustaría que hubiese más capacitación en todo el gobierno del estado sobre este tema.
- Ninguna
- Ningún comentario
- No tengo ningun comentario
- No se ha notificado a la dirección sobre la autorización del manual de procedimientos
- Porque desconozco en realidad los procesos que se manejan en cada una de las áreas, por eso anoto como sugerencia la comunicación efectiva, eficaz y las reuniones colegiadas para compartir y conocer a cabalidad cada una de las áreas que conforman esta institución.
- Porque en este momento se estan actualizando y validado, y se esta adaptando a la nueva estructura.

Pero se tiene un excelente control de los manuales e informacion y las funciones y procedimientos se aplican correctamente

- Probablemente olvide seleccionar uno de los puntos
- Reiterarla propuesta de que se actualice
- Se ocupa la actualizacion constante de dichos documentos
- Soy de recién ingreso, por lo tanto no tengo aun el conocimiento del grado, criterio y elementos de control.
- Se esta en un proceso de elaborar los manuales de organización y procedimientos, para enviarlos para su aprobación y así aplicarlos cabalmente en la estructura organizacional y obtener los resultados deseados, los cuales puedan ser medidos cuantitativa y cualitativa mente.

- Tuve un problema con el sistema porque no apareció el contenido de la hoja número 5, le di siguiente y se mostraron estos resultados. Lo más relevante es que no conocí la pregunta y la respuesta quedó en blanco.
- Están explícitas en las preguntas
- Hay diferentes áreas que aun necesitan actualizar sus manuales, mismos manuales que se están actualizando en estos momentos ya que día con día nos enfrentamos a diferentes cambios de modernización que en la práctica son aplicados sin embargo en documentación por el cúmulo de trabajo se retrasan.
- Un factor importante es una mejora en la comunicación

### 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 currículos 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	63.83%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 2.3.B	79.48%	Aceptable
ELEMENTO DE CONTROL 2.3.C	73.04%	Aceptable
ELEMENTO DE CONTROL 2.3.D	68.87%	Regular
<b>TOTAL</b>	<b>71.31%</b>	<b>Aceptable</b>

#### Propuestas:

-----Elemento de control 2.3.a-----

- Actualización en documentos. Responsabilidad varía según la función



- Actualizar documentación y la responsabilidad varía según la función
- Actualizar y mejorar los manuales de organización y de procesos.
- Capacitación
- Continuar con la comunicación directa por parte de los responsables tanto como solicitantes como de las áreas de informática.
- Continuar con la normatividad
- Continuar con las evaluaciones.
- Dgrh y área de ayf
- Dirección general de primaria
- Director general de recursos humanos
- Directores
- Dirección general de vinculación y participación social y dirección general de recursos humanos
- El servidor y mejor ejecución
- Existe correlación entre las dg de recursos humanos e informática para operar las acciones de seguridad ante alguna baja del personal.
- El coordinador o responsable de la coordinación estatal del servicio profesional docente en conjunto con la dirección de administración y finanzas.
- En cuanto claves de acceso tic, revisar manual de procedimientos de rh y dgi, para establecer políticas claras
- Establecer un protocolo de comunicación interna al respecto.
- Formalizar la baja y tener evidencia de la cancelación de acceso a los sistemas
- Formalizar una comunicación del área de rh, donde se socialice las bajas y altas de personal, para que cada área tome las medidas respectivas según su entorno de responsabilidad.
- La dirección de recursos humanos al momento de operar una baja de personal, deberá comunicar inmediatamente a la instancia correspondiente con el fin de cancelar oportunamente todos los accesos autorizados. (una gran área de oportunidad)
- La dirección general
- Los cambios sean inmediatos de claves y accesos
- Los criterios de programación deben ser más congruentes con las necesidades reales de los centros educativos y de las otras instancias de la estructura educativa.
- Mayor comunicación y coordinación entre u.a. Y al interior de las mismas a través de reuniones de seguimiento



- Mayor difusión de los procesos que se operan al momento de causar baja un servidor público, en ocasiones se incurre en omisiones graves por desconocimiento.
- Mantener actualizado el proceso para su realización por parte del área de recursos humanos e informática
- Mejora continua
- Ninguna
- Pedir que respalden sus archivos en una nube para que no puedan ser borradas.
- Personal capacitado para la elaboración y evaluación de los pat.
- Propongo que se revise la documentación existente y se haga un análisis de quien es el personal más idóneo para realizar cada actividad.
- Proporcionar un sistema electrónico que deje evidencia corroborada de las actividades, así como de los accesos cruciales que pudiera tener personal que cause baja en la unidad.
- Que se mantenga en constante actualización de la información para poder tener siempre los datos e información del docente al día..
- Que sigan así
- Realizar monitoreos periódicos por parte de los responsables de los accesos o espacios autorizados e informar a las áreas que cuentan con éstos.
- Revisar mejor que las actividades sean realizadas por personal capacitado y facultado para realizar las tareas.
- Se debe de implementar un control
- Sistematizar el proceso a través de mecanismos de informática para cambio automático de contraseñas y usuarios al momento en que se presenten bajas de personal. Es importante señalar que también se requiere que todos los empleados tengan equipo de cómputo en buenas condiciones y que sea propio de la secretaría para estar en condiciones de implantar estos mecanismos con mayor seguridad.
- Se tiene muy bien identificado las funciones de cada servidor público, desempeñando las actividades de manera responsable en base al código de ética y moral.
- Seguir implementando la mejora continua, directivos.
- Todo en orden
- Una mayor capacitación en el ámbito de sus competencias para mejorar sus resultados
- Una comunicación de recursos humanos y tecnologías de información sobre el tema.
- Cada director de área debe notificar de manera oficial a informática de los accesos a los sistemas para dar de baja o de alta a un empleado de su adscripción.
- Construir un protocolo a quien corresponda para uniformizar este procedimiento
- Generar difusión para conocer y reconocer esas evidencias



- Informar a los titulares de área que los accesos mencionados del personal que causó baja fueron debidamente cancelados
- Informar la baja al director general para tener el seguimiento
- Mantener una comunicación al respecto con el personal a cargo
- No realizar movimientos sino están llenados
- Notificar a las direcciones generales las bajas registradas de personal, de manera frecuente.
- Podría enviar rec humanos un correo a las áreas correspondientes informando sobre la baja
- Que cualquier comunicacion al personal de preferencia sea por medio del correo electronico(las permitidas oficialmente, habra algunas que no se permiten por su naturaleza y seriedad)
- Se cancelan oportunamente por la comunicacion que dan al personal
- Se continúe en capacitacion continua a los elementos existentes, asi como a los nuevos
- Titular del area
- Área de cocody y rh

-----elemento de control 2.3.b-----

- Actualización de documentos
- Actualizar documentos
- Adminitrar mas el rec material
- Acelerar el tiempo de conocimiento de autorización del presupuesto.
- Aplicar el presupuesto basado en resultados para dotar a las áreas que están siendo más eficientes y eficaces de los recursos que requieran para lograr mayor impacto en la población.
- Comunicar las actividades a través de mesas técnicas
- Control periódico de dichas actividades.
- Capacitaciones permanentes para la elaboración de un plan de trabajo.
- Capacitación de secretaría de hacienda y oficialías mayores a las áreas que manejan y ejercen presupuesto de cada secretaría.
- Contar con los recursos de la federación en las fechas establecidas.
- Continuar con la vinculación entre las áreas de planeación y áreas sustantivas para el seguimiento y alcance de metas. El presentar mediante el correo institucional las unidades administrativas cumplidas en los reportes de metas es muy positivo.

- Darle seguimiento constante al ejercicio del gasto para en su caso realizar los ajustes necesarios oportunamente. Cada unidad responsable.
- Dg de vinculación y participación social
- Dirección del programa y autoridades autorizadas
- Dirección general de recursos humanos
- Difusión a la sociedad de que existen procesos de transparencia en la información financiera
- Dirección general
- Eficientar los recursos para un mayor logro de objetivos planeados en cada programa
- Ejecucion de lo planeado en tiempo
- Es necesario sistematizar el seguimiento de las actividades a través de un sistema que puede desarrollar la direccion general de informatica. Con fin de evaluar el desempeño de cada servidor
- Establecer metas que sean congruentes con las estrategias y objetivos planteados
- Estan bien fiscalizadas
- Es necesario que las áreas operativas del servicio educativo tengan más acceso a los documentos relativos a los aspectos de programación y presupuesto.
- Flexibilidad en el mismo
- Hay problemas para ejecutar ciertas actividades debido a los cortes presupuestales.
- Institucionalizar el poa
- La unidad administrativa
- Mayor flexibilidad para poder hacer adecuaciones
- Mantener actualizados ambos documentos por todas las areas de sec
- Mayor capacitación al personal que opera estas actividades, por parte de la secretaría de hacienda y de la dirección general de planeación, a fin de que se comprendan mejor el objetivo y alcance de las metas por cada uniad administrativa.
- Mejorar el proceso de elaboración del presupuesto.
- Mejorar sistema de informático de control y consulta de presupuesto
- Metas bien definidas, dándole seguimiento los responsables de acuerdo al proceso que se esté llevando a cabo, sea ingreso, promoción o permanencia en el servicio profesional docente.
- Poder llevar a cabo incrementos en medio de procesos
- Que paguen mas rapido a los proveedores

- Que se permita la modificación o sustituir metas durante el ejercicio fiscal
- Que sean revisados los formatos, para ver si se pueden mejorar.
- Revisar formulación de indicadores para que muestren realmente la eficiencia y eficacia
- Se requiere mayor flexibilidad para modificación de la programación de metas, pues a lo largo del año las condiciones cambian y es necesario reprogramarlas y recalendarizarlas.
- Se requiere mayor flexibilidad para modificar o sustituir metas durante el ejercicio fiscal
- Se requiere mayor flexibilidad para modificar ó sustituir metas durante el ejercicio fiscal,
- Seguir el plan anual y cumplir con funciones y actividades para dar cumplimiento a todos los objetivos planteados.
- Sería interesante contar con una sola matriz de indicadores de resultados en la que se integren todas las actividades independientemente del origen del presupuesto.

Responsable la dirección general de planeación en coordinación con las unidades administrativas.

- Se planea en base a los requerimientos mas prioritarios de la secretaria y se tienen bien identificado todos los programas operativos en base a presupuesto, tiempo y transparencia de cada rubro.....
- Seguimiento y control
- Seguir implementando la mejora continua, directivos.
- Sistematizar proceso de rendición de cuentas  
área responsable dgp
- Supongo que es mi titular quien lleva esta responsabilidad y la mejora.
- Todo debe de ir de la mano
- Todo se rige bajo al a norma
- Un seguimiento mas cercano
- Actualizar la normatividad
- Buen control del presupuesto asignado para su ejecución fiscal
- El procedimiento actual lo considero muy bien
- En mi area no se maneja presupuesto, es responsabilidad de la direccion de presupuesto de planeacion, en cuanto autorizacion de movimientos de personal, mientras que de presupuesto para material, de la direccion de control y gestion administrativo.
- Las acciones implementadas por los entes fiscalizados han sido las adecuadas y notificadas a tiempo
- Que se analice y establezcan verdaderas metas de impacto, afines al objetivo de la dependencia y no para reunir requisito para obtener presupuesto

- Revisiones periódicas y seguimiento de las actividades programadas.
- Se cuenta con presupuesto asignado por la federación, pero por parte del estado no se cuenta con presupuesto alguno, y por mas que se hizo la solicitud no se tuvo respuesta positiva al respecto. Es necesario poder contar con presupuesto para dar puntual seguimiento a las acciones que marcan las reglas de operación.
- Se siga capacitando al personal para la elaboracion del elemento de control
- Ser mas analiticos en cada meta
- Socializarlas con todo el personal
- X

-----elemento de control 2.3.c-----

- Actualiacion de documentos y responsabilidad varia segun su funcion
- Actualizacion constante
- Analizar abualmente los poa por dirección en cuanto al analisis cuantitativo
- Aplicables a nuestra área.
- Análisis de los resultados y acciones para mejorar .
- Capacitación permanente tomando en cuenta todas las direcciones, áreas e instituciones.
- Comunicación creo que es clave para el buen desempeño
- Capacitación permanente para la elaboración de pat, descripción de objetivos y metas.
- Continuar con el seguimiento de manera oportuna.
- Continuar con los procesos en la mejora continua
- Control y seguimiento
- Dg de vinculación y participación social
- Dar a conocer los avances por unidad administrativa de manera regular en reuniones periódicas con los directores generales
- Direccion general, enfoque a presupuesto
- Es necesario mejorarlos. Estos se realizan trimestralmente
- Es recomendable llevar a cabo el seguimiento colegiado con el fin de que los objetivos y metas institucionales se evalúen en su conjunto.
- Estamos trabajamos para una mejora continua en todos los aspectos de la coordinación, sin embargo al no tener titular así el manual de procedimientos aprobado, difícilmente se puede formalizar las acciones de mejora continua en esta unidad administrativa por parte de la dirección de control y seguimiento



- El coordinador estatal del servicio profesional docente en conjunto con los directivos de cada proceso.
- Establecer tablero de control de cumplimiento
- Evitar las observaciones en los informes trimestrales
- Implementar dentro del mismo sistema interno de nuestra unidad un espacio donde podamos medir de manera mas especifico los resultados obtenidos en el cumplimiento de metas y objetivos.
- Involucrar a un mayor numero de colaboradores para realizar las evaluaciones y mediciones de resultados de cada una de las áreas.
- Mayor atencion en la integración y analisis de los resultados
- Mejorar los procesos de aplicación de estos instrumentos.
- Poner en practica un sistema para poder medir los avances y resultados de cada una de las actividades.
- Posibilidad de modificar la calendarización en la realización y ejecución de las metas, el sistema es muy inflexible y no considera las acciones cambiantes que existen a lo largo del año.
- Proponer acciones que ayuden a mejorar los resultados y ver el avance por cada area y direccion general
- Por el momento no hay propuesta de mi parte
- Que se de a conocer a todos los niveles
- Realizar una mejor planeación de las actividades.
- Reformular en parte los instrumentos de seguimiento y evaluación del plan de trabajo en cuanto a objetivos, metas y resultados, para que haya claridad en su llenado.
- Retroalimentacion a titulares de la áreas para evitar variaciones o definir correctamente las metas
- Reuniones periódicas de cumplimiento de metas con las unidades administrativas por parte de la subsecretaría de planeación y administración, a fin de mejorar los porcentajes de cumplimiento.
- Reunión interna de cada unidad administrativa para difusión.
- Reunión para conocer avances en general de la secretaría
- Revisar si existe otro mecanismos para avanzar.
- Se requiere mayor , flexibilidad para reportar las metas , ya que las condiciones durante el año pueden cambiar y una meta que no se realiza durante el trimestre establecido ya genera puntuación deficiente.
- Se requiere mayor flexibilidad para reportar las metas, ya que las condiciones durante el año pueden cambiar y una meta que no se realiza durante el trimestre establecido ya genera puntuación deficiente.



- Se requiere mayor flexibilidad para reportar las metas, ya que las condiciones durante el año pueden cambiar y una meta que no se realiza durante el trámite preestablecido ya genera puntuación deficitaria
  - Sería importante tener avances
  - Sin comentario
  - Subsecretaría, programas federales y dirección del programa
  - Seguir implementando la mejora continua, directivos.
  - Tener procesos de seguimiento de metas, para llevar un mejor control al momento de cumplir metas.
  - Titular de la unidad de asuntos jurídicos, lic. Alan Rene Arce Corrales
  - Al final del cierre realizar un análisis con cada unidad administrativa del grado de eficiencia logrado para reorientar acciones en la programación del año entrante
  - Antes existían certificaciones de ISO donde se presentaban indicadores de calidad sería recomendable retomarlo, pues se lleva un mejor control por trabajador de su productividad.
  - Aplicar indicadores que realmente reflejen la contribución que tiene para el desarrollo que las metas estén alineadas al plan de desarrollo
  - Buscar cumplir, con la asesoría y el apoyo de las autoridades superiores en el cumplimiento de la MIP y el POA
  - Documento donde está bien estructurado todos los mecanismos de operación que miden los avances cuantitativos y cualitativos en base a las metas y objetivos planteados.....
  - Plataforma de avance diario de las metas
  - Que se practique las revisiones periódicas a todos los niveles
  - Reuniones periódicas para la revisión de los avances y/o términos de las tareas, responsables, jefes de departamento. Y directores de área.
  - Revisión de metas y objetivos
  - Revisión y actualización que clarifique metas, responsables, enlaces y titular
  - Se siga capacitando a los responsables de operar los instrumentos y mecanismos
  - Un poco más de comunicación
  - Áreas de la institución
- elemento de control 2.3.d-----
- Actualización en documentos y la responsabilidad varía según su función
  - Auditores que brinden más asesorías a las áreas sobre el tema

- Aumentar el número de personal capacitado para el monitoreo del grado de calidad del servicio.
- Buscar la certificación en procesos que realmente lo ameriten y capacitar previamente a los responsables en los cambios de la norma
- Capacitación continua de personal
- Comunicación eficiente y eficaz entre todos los niveles, modalidades, áreas y dependencias
- Continuar sistematizando el manejo de la información y atención.
- Capacitación por gobierno del estado en elaboración de encuestas.
- Capacitación sobre el sistema de calidad
- Control y seguimiento
- Dar mayor difusión a dichos buzones
- Darle mantenimiento al sistema de gestión documental y corregir fallas en su funcionamiento o actualizar los sistemas para continuar en el sistema de mejora continua.
- Dg de vinculación y participación social
- Elaborar manuales de calidad con evaluaciones externas
- Encuestas de evaluación de servicio
- El coordinador estatal del servicio profesional docente deberá establecer los controles para brindar los estándares de calidad que merecen los usuarios de los servicios.
- Elaborar instrumentos que nos permitan medir la eficiencia y eficacia de las acciones realizadas
- Establecer reuniones de revisión por la dirección para determinar oportunidades de mejora en los procedimientos documentados que prevengan observaciones de auditoría.
- Formalizar los procedimientos y ponerlos a operar.
- Hay mucho que realizar, empezando por implementar mecanismos de autoevaluación, coevaluación y evaluación final del servicio.
- La creación de un sistema de fácil manipulación.
- Llevar cuentas continuamente sobre los servicios que se brindan
- La capacitación permanente.
- La unidad administrativa en coordinación con el cocodi
- Mayor supervisión e involucramiento de los mandos superiores
- Mejorar estándares para lograr mayor eficiencia y eficacia
- Mejorar las acciones para obtener la calidad por cada dirección de área

- Mantener actualizados el manual y el sistema cuyos responsables somos todas las áreas de sec
- Mejora en las actitudes de servicio a los ciudadanos
- Mejorar en este aspecto los manuales de organización de procesos.
- Mejorar la comunicación entre el área de control de calidad y las ua.
- 
- No podemos mejorar ya que conocemos las condiciones del transporte escolar hasta renovar flotilla ya que dieron su vida útil
- Pero siempre damos nuestro mayor esfuerzo para brindar un servicio de excelencia
- Programa nacional de inglés y programas federales
- Propongo que se analice si es necesario mejorar reportes, informes, seguimiento, etc. Para de esta manera ser más eficientes y eficaces.
- S/c
- Se propone que la revisión y, en su caso, modificación del manual de trámites y servicios, se realice periódicamente y de manera colegiada por las unidades administrativas.
- Se requiere mayor asignación presupuestal para una adecuada capacitación del personal, así como un sistema de estímulos y recompensas para los empleados mejor evaluados.
- Se trabaja para dar siempre una mejor calidad y servicio a nuestros docentes aun no esta estandarizada.
- Se debe tener muy claras las metas y responsabilidades que tenemos como servidor publico, para poder desempeñar con eficiencia y eficacia los servicios que se brindan en la secretaria, para ello existe el manual de calidad, manual de procedimientos y certificacion y asi tener un mejor control de las actividades de inicio a fin de cada unidad adminstrativa...
- Se ratifica la sugerencia de reformular los instrumentos para que sean más funcionales a la hora de requisitarlos con la información generada en cada periodo de realización de las actividades contenidas en el plan de trabajo.
- Se requiere de una auditoria externa que avale que se cuenta con los estandares de cumplimiento a las diferentes normas. Responsable: calidad
- Seguir implementando la mejora continua, directivos.
- Sería adecuado mayor sistematización en procedimientos y diagramas de flujo que facilite subir los estándares de calidad.
- Sin propuesta por el momento
- Sistematizar evidencias
- Continuar con las revisiones de los resultados de todas las acciones y /o procesos, responsables desde el director general hasta los jefes de depto.

- Control de calidad existe
- Existen buzones con encuestas donde los clientes manifiestan la atención brindada, igual era parte de iso.
- Formalizarlos
- Instalaciones en pésimo estado, tanto para poder atención a las personas que asisten por algún trámite, así como para el personal que laboramos en las mismas.
- Manejar un programa de calidad.
- Mayor difusión
- Mejora continua
- Que se actualicen y se apliquen por lo menos cada 6 meses, se nos den a conocer las áreas de oportunidad
- Que se revisen, actualicen e implementen en base al impacto a la sociedad
- Respaldo las acciones emprendidas al respecto por el responsable de la entidad
- Revisión y actualización , titular de áreas y proceso
- Se mejora realizando las acciones que se proponen para evitar los riesgos
- Un mejor control sobre los servicios que se brinda a los clientes
- X

#### **A. Opiniones de los participantes:**

- En el caso de esta área, por estar las unidades en malas condiciones no podemos contar con servicios de calidad
- Es importante contar con sistemas adecuados para dar resultados óptimos, también es necesario el equipamiento y la capacitación , así como el análisis de esos resultados.
- Existen manuales de organización, reglamentos interno de la sec, normas y lineamientos que aplicamos de manera cotidiana. Contamos adicionalmente con un programa de actividades que nos permite ir avanzando de manera organizada en el cumplimiento de los objetivos.

Sin embargo es necesario considero necesario que se realice el seguimiento y evaluación de lo que cada servidor público realiza, es decir medir de desempeño para observar y proponer mejoras resultado de las evaluaciones.

- En la medida de que nos organicemos y trabajemos en equipo, buscando las mejores herramientas de control, lograremos mejores resultados y avanzaremos,
- Hay actitudes en el personal que no son adecuadas en la atención que proporciona
- Los procesos de control de calidad, de las acciones que realiza la unidad de incorporación de escuelas de educación básica se encuentran en proceso de construcción

- La capacitación es un buen tema.
- Los valores están por debajo del mínimo esperado por que es necesario implementar varias acciones de mejora.
- Mayor comunicación entre las áreas de trabajo
- No hay más información
- No se abrió la información de una de las preguntas y pasé a la siguiente.
- Que debe haber los controles necesarios para establecer el cumplimiento de los estándares de calidad brindados a los usuarios del servicio profesional docente.
- Reafirmar la idea de que el contenido de los instrumentos de evaluación y seguimiento debe ser congruente con la estructura del plan operativo de trabajo de cada área.
- Se ocupa con urgencia renovar flotilla de transporte escolar
- Sin comentarios
- Soy de recién ingreso y no tengo aun conocimiento de todo los proceso y controles que se aplican
- Sistematizar los registros y el control de información
- Tenemos los elementos para llevar la operación de procesos y programas necesitamos retroalimentación para corregir acciones.
- Vuelvo al punto, no especifican que evalué por debajo de la norma; acabo de pasar el tema de calidad y dije que estaba bien, que la mejora es una auditoria externa... Es dificil que solo me digan elemento de control 2.3b
- No existe comentario
- Que se revisen, actualicen e implementen en base al impacto a la sociedad
- Todos los procedimientos deberan estar siempre verificados por los directivos y jefes de depto. Para su absoluta ejecucion y maxima calidad

### **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	71.13%	Aceptable
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.B	65.57%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.C	70.61%	Aceptable
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.D	71.83%	Aceptable
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.E	69.39%	Regular
<b>TOTAL</b>	<b>69.71%</b>	<b>Regular</b>

#### Propuestas:

-----Elemento de control 2.4.a-----

- -
- -actualizar a tiempo la información, muchas veces se avanza en lo operativo pero no queda el registro a tiempo, fuera de eso considero que se tiene un buen manejo en el sistema de información, el responsable de ejecutarlas seria el área correspondiente.
- Actualización de documentos
- Actualizar documentos
- Actualizar y mejorar estos sistemas.
- Ampliar los canales de información.
- Comunicación eficaz entre todos los niveles
- Continuar en el sistema de evaluación establecido hasta hoy. Mejorar y mantener las relaciones de comunicación con los integrantes del sistema educativo, docentes, directivos, padres de familia, comunidades académicas, etc.
- Crear plataformas que nos permita tener informacion al momento y actualizada
- Continuar en la cultura de la mejora y transparencia de resultados
- Control y seguimiento
- Dar a conocer avances de los responsables
- De nuevo el tema de la información es sustancial. El seguimiento de la información se realiza de manera combinada, parte por sistema y parte de manera manual por lo que es necesario que se sistematice. Creo que en la medida que esto suceda, la información será más objetiva, veraz y oportuna. Dirección general de informática. Actualmente se realizan algunas mejoras a los sistemas que eseramos que resuelvan en gran medida este tema
- Dg de vinculación y participación social
- Dirección general



- Dirección general de recursos humanos
- Director general coordinados por planeación
- Directores generales
- Darlo a conocer a todo el personal.
- Desconozco si existe un sistema de información que permita si se cumplieron los objetivos y metas institucionales. Si existe, es necesario darlo a conocer y hacer énfasis en su utilización.
- Difusión al interior por parte de cada unidad administrativa.
- Dirección general y sub áreas
- Estar capacitandose periodicamente para que cada area educativa valore los resultados
- En base a la transparencia se debe tener muy bien identificados lo sistemas institucionales de acceso a informacion publica,
- Facilitar buen equipo para el personal.
- Hacer un sistema mas flexible de manejar
- Implementar el proceso planeación...evaluación a través de un área especializada para ello
- Información a través de cuentas institucionales.  
Recursos humanos.
- Las areas administrativas en coordinacion con cocodi
- La evaluación contra leyes y reglamentos si se realizar. No esta definido en que consiste un "uso eficiente de recursos"
- Mantener actualizados los registros.  
Cada unidad administrativa, responsable de ejecutarlas.
- Mantener el sistema interno de información por parte del director de informática de la coordinación estatal del servicio profesional docente.
- Mantener estas directrices.
- Por parte del director de informática
- Programar cursos de capacitación para los funcionarios y el personal que captura las plantillas a fin de que exista plena seguridad de que la información es oportuna y correcta, evitando con ello observaciones de los organismos evaluadores.
- Que tengarnmas responsabilidades las areas para su ejecucion
- Que se siga trabajando por la población estudiantil y se brinde educación e instalaciones de calidad
- Responsable de cada área.



- Revisar permanentemente los procesos e instrumentos de información existentes y actualizarlos en la medida de las necesidades de cada área y de los usuarios de la información y de los servicios.
- S/c
- Seguimiento
- Sin comentarios
- Seguir alimentando el portal en tiempo y forma
- Seguir con la actualización de los mismos
- Seguir implementando la mejora continua, directivos.
- Seguir proporcionando al personal información sobre modificaciones, mejoras, etc que se requiere de conocer para cumplir en tiempo y forma, lo que ayuda mucho al momento de trabajar en la logística de los eventos o cumplimientos de metas y objetivos.
- Sistema de registro
- Sistematizar el proceso de informar, dgp
- Solicitar la elaboración de proyectos innovadores por parte del personal que participa en cualquiera de las fases de las actividades, a fin de contar con mayor eficiencia y compromiso.
- Todo en orden
- Continuar con las revisiones periodicas, responsables, director general, dir. De area y subdirectores.
- Formalizarlas
- Integrar un sistema de consulta de avances trimestrales por unidades administrativas, con gráficos
- Mantener actualizada
- Mayor difusión del (sicespd)
- Me parece que se a llegado alas metas y objetivos
- Que las áreas de la institución los mantengan actualizados
- Que se establezcan formatos adecuados y amigables para el público en generalñ
- Revisión y actualización del proceso , responsable de áreas y coordinadores
- Sc
- Verificar que las áreas responsables suban puntualmente la información que se le envía y que se tenga un soporte documental de la misma.
- X



-----elemento de control 2.4.b-----

- Actualizar documentación
- Actualizar documentación y enviarla al responsable de area inmediatamente
- Actualizar y mejorar el sistema.
- Ampliar la capacidad y calidad de información.
- Brindar capacitación continua a los responsables del control presupuestal en las distintas unidades administrativas, con el fin de que se tomen decisiones informadas y oportunas.
- Cada dirección general es responsable de solicitar su propio programa de operación por año, para asegurar su presupuesto y así desempeñar sus labores.
- Capacitación constante en la materia para los responsables de su ejecución.
- Capacitación permanente
- Continuar con la capacitación al personal de enlace de las áreas con las áreas contables y de fiscalización .
- Continuar con la difusión a la sociedad de los mecanismos de transparencia
- Dg de vinculación y participación social y la dirección general de planeación
- Dirección de recursos financieros
- Directores generales
- De momento no
- Difusión al interior por parte de cada unidad.
- Establecer programas periódicos de capacitación para que el personal responsable de su captura tenga la certeza de que la información siempre se encuentre actualizada y correcta.
- Falta documentar los procesos y actualizar de acuerdo a conac
- Hyacer el sistema mas dinamico
- Igual, requiere sistematización de información para que sea mas efectiva
- Informar en tiempo y forma sobre el estatus de la contabilidad gubernamental
- Mantenerse actualizados en normatividad aplicable
- Medidas de conrol en cada procedimiento
- Mejorar sistema informático de control presupuestal
- No se tiene acceso a esos sistemas de información
- No tengo propuesta

- Programas federales y dirección del programa
- Que cada una de las direcciones pusiera tener acceso en tiempo real a sus estados financieros
- Que la dirección de informática de la coordinación estatal del servicio profesional docente mantenga actualizada la información pertinente.
- Que se dieran los saldos por partidas
- Sin comentario
- Sistema contable que integre la operación de todas las áreas
- Se programa en base a metas de cada unidad administrativa tanto cualitativas como cuantitativas....
- Seguir implementando la mejora continua, directivos.
- Si existe este sistema informático, hay que hacer más difusión sobre su conocimiento y uso.
- Tener facilidad de acceso a dicha información.
- Todo en orden
- Unidad responsable
- Actualización permanente de la información que nos proporcionan dichos sistemas
- Actualizar
- Cada dirección de la sria. Debe realizar análisis periódicos y validar si su área contiene los sistemas adecuados de consulta, responsables: todos los mandos medios.
- Dar mayor énfasis al análisis no solo a la presentación del informe
- Pero se tiene que pedir a informática reportes, el sistema por sí solo no tiene opción de brindarlos, respecto a plazas activas, en cuanto a información contable, procesos de nómina, dirección de administración y finanzas y dirección de presupuesto son encargados de eso.
- Que se realice los cortes contables la primera semana de cada mes entrante, para poder cumplir en tiempo y forma con la entrega del informe físico financiero.
- Que se revisen, actualicen e implementen en base al impacto a la sociedad
- Realizar las consultas
- Revisar al interior los procesos, titular y enlaces de área
- Sc
- Siga la buena información oportuna y confiable
- Un sistema parecido para la secretaría que entrelace a todas las dependencias



- X
- Áreas de la institución mantengan actualizados sus reportes

-----elemento de control 2.4.c-----

- 
- Actualizar documentos
- Areas de la sec observen en todo momento su marco normativo en su actuar
- Actualización permanente
- Alguna plática de comunicación social (como las que ya han dado), sobre la información generada y su comunicación.
- Capacitación a las areas que participan en el proceso
- Capacitación en base a este tema
- Capacitar a los responsables de las áreas administrativas sobre la aplicación de los diferentes lineamientos y procesos.  
Subsecretaría de planeación y administración..
- Cada persona que genera información hace su mejor esfuerzo. No existen políticas sobre la forma de generar la información
- Capacitación sobre manejo de información confidencial o reservada al personal de nuevo ingreso.
- Continuar con la cultura de la mejora de los procesos
- Control y seguimiento
- Dg vinculación y participación social, dirección general de planeación.
- Dirección del programa y administrativo correspondiente
- Directores
- Dar a conocer los estándares de control.
- Dirección general.
- En materia administrativa, dar seguimiento constante y sistematizar el proceso de la gestión documental mediante la cuál se comunica y se informa a la estructura educativa de la aplicación de normas y reglamentos para estar en condiciones de cumplir oportuna y correctamente con las disposiciones establecidas.



- En estas preguntas, buscar que la redacción dé toda la información necesaria para poder evaluar el reactivo. Responsable: quien esté implementando esta herramienta, para quien la pregunta seguramente será muy lógica.
- Evaluación constante de la secretaria para identificar las fortalezas y debilidades de cada unidad administrativa y así poder establecer estrategias de mejora continua. Una propuesta que me parece muy acertada es el sistema de evaluación de control interno.
- La unidad responsable de la ejecución del proceso
- Mantenerse actualizados en la normatividad aplicable
- Mejorar la planeación
- Mantener nuestro sistema de información actualizado por parte de la dirección de informática.
- Mejorar la difusión. Comunicación social.
- Mejorar los procesos.
- Mejores procesos de evaluación de la operación de los procesos.
- Pienso que se pudieran realizar mas seguido, para que se este en constante mejora, el responsable seria órgano interno de control administrativo.
- Que cada área establezca procedimientos más claros para compartir la información sobre los productos de trabajo.
- Que cualquier cambio importante en las disposiciones legales (unidad jurídica) y administrativas (subsecretaría de planeación y administración) aplicables a la sec sean difundidas con oportunidad a través del correo masivo.
- Que se capacite cada vez más al personal en ese sentido
- Retroalimentación por parte de las instancias fiscalizadoras y evaluadoras respecto a la información enviada.
- Reunion para analizar las metas propuestas y contar con la orientacion de administrativo
- Reuniones de capacitación para dar seguimiento
- S/c
- Se lleva bien
- Sistema de gestión documental
- Seguir implementando la mejora continua, directivos.
- Todo en orden
- Todo oficio, tarjeta informativa o documento generado debe ser en base a las disposiciones legales.
- Disposiciones legales y administrativas confiables

- En caso de autorización de movimientos de personal, estos son previamente validados por direcciones de programación y presupuesto, y avalados por documentos oficiales de escuelas y áreas educativas.
- Mantener actualizada
- Que se reduzca el acoso de acciones de fiscalización y se incrementen las acciones de control administrativo, es decir, que sean de apoyo para que las cosas se hagan bien y no para que te digan donde lo hiciste mal.
- Sc
- Se continúe capacitando a los responsables de revisar la información generada, para estar actualizados conforme lo requieren los nuevos retos
- Seguir como hasta la fecha lo han hecho y de acuerdo a la normatividad e indicaciones que brinda el titular de esta dependencia
- Tenemos acceso a la reglamentación y es excelente
- Toda información que se solicite deberá ser verificada tanto por quien la genera como quien la recibe, responsable: personal asignado por el director.
- Área responsable.

-----elemento de control 2.4.d-----

- Actualizar documentos
- Al responsable según la función a tratar notificar a tiempo y forma por parte del responsable
- Cada dirección lleva control de sus responsabilidades.
- Cada unidad administrativa responsable del proceso
- Continuar con este sistema de mejora continua a través del seguimiento de los acuerdos por área educativa.
- Continuar con la comunicación permanente.
- Control y seguimiento
- Dg de vinculación y participación social
- Dirección del programa y administrativo correspondiente
- Dirección general y responsable de calidad
- Directivos.
- Directores
- Dar continuidad a estas actividades de manera puntual
- Difundir minutas y acuerdos a quien corresponda



- Difusión a la sociedad de los mecanismos de información y transparencia
- Difusión interna en comunicación.
- Dirección general
- Eficientar mas el proceso de seguimiento en el cumplimiento de los acuerdos
- En cada reunión de trabajo levantar una minuta de acuerdos para ser firmada por todos los asistentes
- En estas reuniones que tienen que ver mejorar, analizar resultas y hacer acuerdos y compromisos es necesario que esté presente la dirección de planeación
- Estoy segura que se llevan a cabo tanto con el registro de acuerdos como con el de compromisos de las reuniones que se llevan a cabo por parte de la secretaría. El área responsable de llevarlas a cabo es despacho del secretario junto con las subsecretarias.
- Evaluar los acuerdos de cada reunion de los organos de gobierno para tener muy bien identificados las acciones adminsitrativas y asi lograr un mejnor control administrativo en base a la transparencia y rendicion de cuentas.
- Importante valorar
- Informacion comunicarla
- Mayor asesoría posterior a la realización de las reuniones para el seguimiento preciso de los acuerdos generados en las mismas.
- Mejorar seguimiento
- Minutas de las reuniones
- Mejorar estos procesos.
- Mejorar evaluación de las tareas realizadas.
- Que los altos directivos compartan la información con la demás estructura
- Responsabilizar a los funcionarios que omitan dicho acuerdpo.
- Resguardo de copia de las actas de gobierno para consulta por parte de cada unidad administrativa.
- Reunión con el personal responsable para revisar cuales son los acuerdos y si se están llevando a cabo.
- S/c
- Se analizan los avances por cada area y direccion general
- Seguimiento puntual en cuanto a fechas compromiso
- Seguimiento mas estrescho a los acuerdos
- Seguir con las reuniones periódicamente y dar cumplimiento a los acuerdo tomados.

- Seguir implementando la mejora continua, directivos.
- Sistematizar el proceso de seguimiento a los acuerdos tomados
- Una remisión oportuna de dichos registros, tal y como hasta la fecha se ha hecho.
- Darle seguimiento
- Estan operando especifica mente
- Informar los resultados obtenidos de las reuniones a directores generales de las áreas
- Jefes de depto y directivos.
- Sc
- Se continúe capacitando a los encargados del registro de acuerdos y compromisos, así como de su seguimiento
- Se podrían unificar formatos de minutas de acuerdos
- Se realizan minutas de juntas para establecer compromisos con las partes involucradas, y son firmadas por los que intervienen en el proceso.
- Si no tienes acceso a esa información , no se puede evaluar
- Sistematizar el proceso en todas las areas
- Trabajo colegiado para la atención a los folios que se generan. Titulares y enlaces de área
- Urge crear comites institucionales
- X

-----elemento de control 2.4.e-----

- -implementar medidas de control para saber identificar lo que es verdad y lo que son falsos testimonios, para lograr mayor agilidad para lo que es verdaderamente importante y veraz.
- Actualizar y seguimiento de documentacion
- Atención ciudadana
- Actualizar y mejorar este proceso.
- Cada caso dependiendo que que área sea se analiza y se corrige, ya sea con las autoridades locales o en la ciudad de México.
- Cada nivel
- Capacitación continua a los funcionarios y administradores. Seguimiento oportuno.
- Capacitación permanente en este proceso



- Continuar con este mecanismo a través del debido control para evitar duplicidades de funciones o respuestas parciales.
- Continuar con las acciones de información en la buena practica.
- Control y seguimiento
- Dar seguimiento
- Dar una mejor atención a los usuarios ,tratando siempre de resolver sus planteamientos
- Dirección del programa y jefes de departamento
- Directores
- De momento no
- Dg de vinculación y participación social y la dirección de atención ciudadana
- Difusión a la sociedad de los mecanismos de transparencia de la información
- Difusión de las acciones emprendidas antes quejas y/o denuncias
- Dirección general
- Es atendido por atención ciudadana, en ocasiones las peticiones o información solicitada no son específicas.
- Establecer un sistema de facil uso para el registro de los resultados.
- Estaría muy bien aplicarlas y así saber en que fallamos y como lo mejoramos
- Existir mecanismos de la atención oportuna
- En las entradas de cada dependencia y/o organismos de la sec se debe tener muy bien identificado y disponible un espacio para el buzón de quejas y que siempre estén disponibles para los ciudadanos los formatos para quejas y/o sugerencias manejando la información de manera muy confidencial y cumpliendo con la normatividad de leyes de acceso a información pública.
- Es suficiente el control que se lleva.
- Hay mucho que mejorar en este rubro.
- Importante respuesta a tiempo
- Implementar mecanismo similar para personal interno
- La dirección general de recursos humanos a través de los titulares de las direcciones de área
- La supervisión en la atención de los casos por parte de atención ciudadana hacia las áreas de la institución
- La unidad de atención ciudadana difunda las quejas o denuncias más frecuentes a las unidades administrativas para que éstas tomen cartas al respecto y así reducir su reincidencia.



- Mayor agilidad en la respuesta a las denuncias, áreas involucradas en el proceso.
- Mayor capacitación para la atención y seguimiento de quejas y denuncias.
- Mejora en la comunicación
- No hay
- No tengo propuesta
- Organismo de control y desarrollo administrativo
- Que cada área pudiera tener acceso a lo de su competencia
- Que cada responsable de atender las diferentes denuncias y peticiones aplique celeridad a su respuesta y atención.
- Que se implemente
- Que se verifique antes de enviar la queja si es verdad, ya que en ocasiones el problema no es como el usuario lo plantea y puede evitarse todo un proceso que alenta otros que son prioritarios.
- Que sigan las capacitaciones como la que hicieron recientemente por parte de la sec.
- Que todos los folios quede contestados en tiempo y forma
- Retomar los buzones de quejas y sugerencias en las dependencias.
- Se da respuesta inmediata y se brinda seguimiento por equipos de las áreas involucradas. Si se requiere mejorar los equipos de cómputo de las diferentes áreas para mejorar la productividad y la eficiencia de este proceso.
- Se pueden implementar las quejas y sugerencias para que se atiendan a través de un órgano de control que debería de establecer el encargado del control del sistema de gestión de calidad de la sec.
- Seguimiento para mejoras
- Seguir generando mejoras
- Seguimiento fiel a cada folio
- Seguir implementando la mejora continua, directivos.
- Solo lo que se tramita a través de atención ciudadana de la sec y su plataforma
- Contar con un filtro evaluador
- En la línea de la educación reciben quejas y denuncias y las turnan a las áreas correspondientes para su atención. De igual forma la unidad de asuntos jurídicos atiende las denuncias y solicita información a los órganos competentes para dar seguimiento al proceso.
- Falta un mejor y eficiencia para quejas y denuncias
- Formalizarlo

- Generar un buzón de quejas, denuncias y sugerencias electrónico, con los canales adecuados ya que en este caso lo amerita.
- Más líneas de comunicación
- Que tengan personal responsable, honesto y con verdadero espíritu de servicio. Igual y ya lo hay, no lo conozco
- Remisión oportuna de la información al respecto
- Sc
- Se duplican en varias áreas y a veces no se tiene claro el ejecutar la respuesta como acción final o como seguimiento
- Trabajo colegiado para la atención a los folios generados
- Tratar de que se solucione el problema no solo dar una respuesta
- Un mejor control sobre la responsabilidad del que debe contestar las quejas
- X

#### **A. Opiniones de los participantes:**

- Es una norma muy importante y considero que la estamos cumpliendo a cabalidad, con mucha responsabilidad y compromiso, además ágilmente y mejorando continuamente nuestros propios tiempos de respuesta, tal como lo exigen los momentos actuales y las nuevas demandas de los usuarios del servicio.
- Es necesario mejorar los procesos de evaluación de la ejecución de los procesos.
- Implementar ya sea físico o electrónico para llevar y analizar las quejas y sugerencias en nuestra dirección general.
- La unidad de incorporación de escuelas de educación básica, es un área que depende administrativamente de la subsecretaría de educación básica.
- La información se genera permanentemente tanto en el ámbito de la administración como en las escuelas, fluye en ambos sentidos y por lo tanto debe comunicarse eficazmente. Para ello se necesita mejorar el sistema de información para que no se distorsione, no se pierda y pueda retroalimentar los procesos.
- Se requiere sistematizar los procesos de rendición de cuentas
- Tener acceso directo a la información del área con respecto al tema
- Existen manuales, normas, y procedimientos claros, pero hace falta un seguimiento más puntual sobre resultados finales del proceso.
- Ignoro las respuestas objetivas para ellas
- No
- No tengo ningún motivo sobre lo expresado ,
- Sigo evaluando en grado 4, desconozco por que aparece este mensaje nuevamente



**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	72.7%	Aceptable
ELEMENTO DE CONTROL 2.5.B	67.3%	Regular
<b>TOTAL</b>	<b>70.0%</b>	<b>Aceptable</b>

**Propuestas:**

-----Elemento de control 2.5.a-----

- Actualización de documentos
- Actualización y capacitación permanente tanto al personal de planeación como a todas las unidades administrativas.
- Actualizar documentación
- Auditoria de calidad
- Actualizar y mejorar estos procesos.
- Constantemente.
- Continuar con los procesos de supervisión a través de los sistemas de información
- Control y seguimiento
- Dg de vinculación y participación social y el órgano de control de la sec
- Dirección del programa y jefes de departamento, así como programas federales
- Dirección general, responsable de calidad
- Directores
- Dar a conocer los resultados a todas las áreas operativas. Ua



- Direcciones de área y dirección general.
- Elaborar y aplicar procedimiento de evaluación y seguimiento de acuerdos, nombrar responsables por dirección general.
- Encuestas de satisfacción
- Enfatizar en acciones de control
- Es necesario que haya una mayor divulgación de los resultados de las evaluaciones de control interno
- Estar siempre en comunicación con todas las áreas
- Elaborar una guía de supervisor por área
- Es suficiente los controles que se llevan a cabo.
- Evaluación de acuerdo a los indicadores establecidos.
- Llevar a cabo la el registro documental de la supervisión de las operaciones y realizar grupos de trabajo para impulsar la mejora continua de las actividades.
- Mayor comunicación de los resultados obtenidos en estas revisiones.
- Mejora continua de personal tecnología
- Mejorar los procesos de supervisión.
- N
- Necesario sistematizar el seguimiento y control de las actividades, ya que actualmente se llevan de manera manual y se complica su seguimiento.
- Propongo se revise de manera permanente.
- Que se retome el sistema de gestión de calidad
- Realizar mayor capacitación referente al factor humano y que los niveles 12 acudan, la responsable de ejecutarlas es la dirección general de recursos humanos.
- Redefinir una estructura o guía de supervisión
- Se trabaja para mejorar cada proceso con las diferentes direcciones
- Seguimiento puntual de los tiempos para la atención de las observaciones o sugerencias de mejora.

#### Áreas auditadas

- Siempre esta en mejora constante innovando
- Seguimiento por parte de la unidad administrativa.
- Seguir implementando la mejora continua, directivos.



- Sistematizar el sistema de gestión de calidad con una página que integre el sistema de calidad para conocerlo de manera integral
  - Sistematizar la generación de evidencia a través de registros
  - Supervisión constante de cada responsabilidad proponiendo mejoras o cambios por parte del director general y directores de área
  - Todo en orden.
  - Unidad responsable de dicho proceso
  - Buena actividad de control
  - Entre mas aseveraciones tengan en cada reactivo, menos probable será la calificación favorable. La revisión, mas que la supervisión, si la hay, la mejo continua, no la veo
  - Formalizarlas
  - Mas visitas al campo de operación
  - Que todos los directivos realicen supervisión permanente y entiendan sus procesos, para que puedan realizar mejoras verdaderas, pues muchos ni siquiera quieren aprender a usar sistemas y enterarse por si mismos de lo que sucede en sus areas.
  - Reactivar la auditoria externa
  - Sc
  - Se continúe con las capacitaciones
  - Se requiere de presupuesto, para poder dar seguimiento presencial en cada una de las escuelas beneficiadas y que estén cumpliendo con lo pactado en las reglas de operación.
  - Seguimiento a las observaciones detectadas en las auditorias
  - Seguir contando con la asesoria del subsrio.
  - Seguir implementando mas candados de seguridad con toda la informacion que se maneje en todas la areas de la secretaria. Responsables: somos todos.
  - Sistema de registro
  - Trabajo colegiado para la atención y seguimiento de metas, proyectos y procesos, titulares y enlaces de área
  - Un programa para indicar como mejorar la áreas de oportunidad
- elemento de control 2.5.b-----
- Actualización de documentos. Responsabilidad varia según la función
  - Actualizar información al momento
  - Actualizar los procedimientos para mejorar los resultados por cada organismo
  - Atención en debilidades



- Atender y solventar recomendaciones y observaciones detectadas en auditorías internas.
- Actualizar y mejorar estos procesos.
- Aumentar el número de acciones para identificar causa raíz y áreas de oportunidad para subsanar en tiempo y forma.
- Capacitaciones constantes
- Construcción de procesos de construcción de protocolos de acción
- Continuar con la capacitación.
- Continuar en la mejora continua
- Control y seguimiento
- Dg de vinculación y participación social y el órgano de control de la sec, y la dirección del sistema de gestión de calidad
- Dirección general
- Dirección del programa y jefes de departamento.
- Dirección general de recursos humanos a través de los titulares de las direcciones de área a su cargo y áreas educativas
- Dirección general, directores de área y responsable de calidad
- Dar difusión y capacitar al personal involucrado en la actividad
- Difundir en toda la estructura los procedimientos e instrumentos de operación y de seguimiento.
- Difundir para con el personal los resultados
- Dirección general y sub áreas
- Establecerlos, socializarlos y darles el seguimiento respectivo
- El área correspondiente y lo realiza en conjunto con cada enlace de control interno en cada una de las unidades administrativas.
- Integrarlas en algún sistema.
- La unidad responsable en coordinación con cocodi
- Mantener actualizada la matriz de riesgos cuyos responsables son las áreas de la institución
- Mayor asesoría en los reportes que se solicitan, dirección general de proyectos especiales
- Mejora continua

- Modificar plantillas de personal de acuerdo a las necesidades de trabajo que se presentan en el servicio cotidiano.
- Pláticas breves y precisas relacionadas con las funciones del control interno
- Retroalimentación con áreas evaluadas
- Reuniones de equipo para llevar a cabo y documentar el programa de trabajo de control interno.
- Revisar y operar en base a la matriz de riesgos.
- Se deberían involucrar todas las áreas, y dar más información
- Seguimiento más riguroso para no caer en recurrencias
- Seguimiento permanente a las observaciones de auditorías e implementar acciones correctivas y preventivas a las observaciones con mayor incidencias.
- Seguimiento de cada unidad en la identificación de la causa raíz.
- Seguir alimentando adecuadamente el sistema de control interno por parte del director de informática de la coordinación estatal del servicio profesional docente.
- Seguir implementando la mejora continua, directivos.
- Actualizarlas
- Cuando suceden conflictos se hacen análisis de causa raíz, para evitar recurrencias, en ocasiones es necesario realizar movimientos interinos para redistribuir cargas laborales y responsabilidades, de manera que sea más eficiente el servicio.
- Dar puntual seguimiento de las acciones y comprobaciones que realizan los planteles educativos, por todas las áreas involucradas en el proceso.
- Llevar un seguimiento más preciso
- Manuales específicos por cada puesto
- Mayor defunción de las mismas antes de auditar para el conocimiento y preparación
- Medias de solventación por observaciones de auditorías a cada área.
- Que informen los resultados de las auditorías para mejorar no para castigar
- Que las verificaciones internas se realicen con mayor frecuencia, es decir unas 2 veces por año.
- Revisión de los procedimientos de control y actualización o mejora de los mismos a fin de evitar retrasos en la atención y/o cumplimiento de objetivos y metas, responsables titulares y enlaces de áreas

#### **A. Opiniones de los participantes:**

- Considero y propongo aumentar el número de estrategias de supervisión.



- Es necesaria mayor asesoría o capacitación tanto por las áreas que realizan la supervisión como para quienes ejecutan los procesos y estar alineados todos en el mismo sentido, en muchas ocasiones no se conoce a ciencia cierta lo que solicitan.
- La supervisión adecuada, es una norma importante que nos permite hacer posible la mejora continua del servicio. Es necesario aplicarla en todos los niveles de autoridad. Se aplica en nuestro ámbito para dar los resultados esperados.
- La supervisión de las acciones que realiza cada uno de los integrantes de la estructura educativa, nos permite detectar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas en el desempeño de nuestro trabajo como servidores públicos, por ello deben consolidarse los procesos, los instrumentos y la capacitación o formación continua de los que intervinimos en cada instancia de la secretaría.
- Promover el trabajo colegiado para dictar acciones preventivas y correctivas para un mejor control interno en todas las áreas de la institución.
- Que siempre haya la capacitación en cada tema que lo requiera para que el personal este bien capacitado y haya los resultados positivos esperados

#### **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 116 Servidores Públicos los días 25 al 30 de Octubre de 2018 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) permitió 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 2018 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

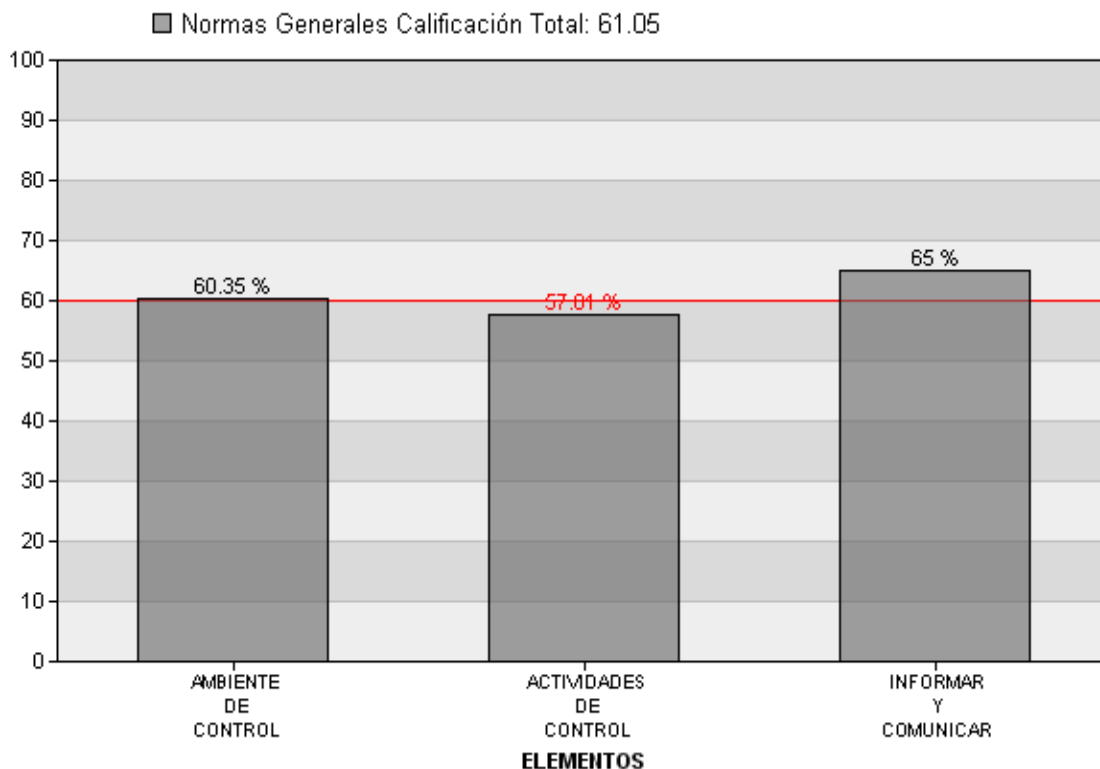
##### A. CALIFICACIÓN DEL CONTROL INTERNO

Los resultados globales del proceso de autoevaluación del Control Interno aplicado a la SEC, corresponden a 116 autoevaluaciones realizadas por Servidores Públicos a Nivel OPERATIVO.

Calificación por Norma General:

Norma General	Grado de Cumplimiento	Calificación
AMBIENTE DE CONTROL	60.35%	Regular
ACTIVIDADES DE CONTROL	57.81%	Deficiente
INFORMAR Y COMUNICAR	65.0%	Regular
<b>TOTAL</b>	<b>61.05%</b>	<b>Regular</b>

### RESULTADOS POR ELEMENTOS DE CONTROL



La calificación global de la SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA (SEC), se valoró con el 61.05% 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 65.0% y el de menor "ACTIVIDADES DE CONTROL" con 57.81%.

#### B. PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL

Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 3.1.A	60.0%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 3.1.B	60.69%	Regular
<b>TOTAL</b>	<b>60.35%</b>	<b>Regular</b>

#### Propuestas:

-----Elemento de control 3.1.a-----

- Acceso rápido a los manuales, ya sea manera física o digital, y lo más importante actualizados.
- Actualización de información
- Actualizar constantemente el manual, detectar oportunamente las deficiencias para mejorar.
- Actualizarlos conforme a nuevas disposiciones
- Áreas involucradas



- Cada director general revisa y analiza las acciones de mejora propuestas en su área, para ver su posible ejecución.
- Crear plan para agilizar los tramites de pago
- Cursos para mejorar la actitud al atender a los clientes
- Cumplir con el porcedimiento de calidad
- Darles mas difución
- Definir las actividades por direcciones de area
- Departamento organizacional
- Desarrollo organizacional
- Desarrollo organizacional
- Desconozco
- Digitalizacion
- Director general
- Dirección gral de recursos humanos, dirección de personal federalizado
- Dirección de desarrollo organizacional.
- El dueño de cada procemiento es el responsables y las propuestas pueden ser internas o externas
- El área responsable
- Elaborar manual para licencias con goce de sueldo y sus interinatos, responsables intervienen sec.snte.
- Evaluar nivel de desempeño por parte del jefe inmediato y buscar estrategias de mejora en caso de que haya deficiencia
- Facilitar el manejo
- Funciones de cada persona y el area que corresponde
- Hacer mas efectivo el difundir y dar a conocer los manuales de organizacion y procedimientos
- Hacer que la información sea los mas clara posible
- Hay que aplicar los lineamientos y que nos acatemos a ellos
- Judith ruiz madrid
- La direccion general de recursos humanos
- Las condiciones de elemento de control están operando y existen evidencias documental de su cumplimiento.



- Llevar un proceso de gestión de la calidad integral - dirección de control de calidad
- Las instalaciones, equipo es necesario renovarlos
- Manual de mejora
- Manual de procedimientos y manual de organización por dirección de trabajo, definir forma de trabajo de algunos de los procesos los cuales son totalmente abiertos
- Me gustaria que fuera mas rapido el sistema
- Mejora constante, actualización de manuales, para el correcto funcionamiento.-
- Menos burocracia en los tramites
- No lo conozco
- No se
- No tengo ninguna propuesta
- No lo se
- Proponer nuevas ideas
- Pues deberian estar actualizados los manuales
- Que las funciones estén bien definidas para un mejor rendimiento y desarrollo laboral.
- Que los manuales esten actualizados cada cierto período
- Que se definan funciones de las direcciones.
- Que cada personal cumpla con sus funciones estructuradas.
- Respetarse
- Redoblar esfuerzos para seguir proporcionando servicios educativos con calidad y eficiencia.
- Responsables de gestion de calidad y administracion.
- Resultado de auditorias internas de calidad, responsable dirección general de la unidad administrativa
- Seguir los lineamientos
- Seguir los lineamientos y desarrollo eficaz del mismo
- Si
- Sistema de gestión actualizado
- Sistematizar el ejercicio de constancias entregadas a personal jubilado. Encargado del proceso de evolución salarial



- Se sugiere que fluya de manera semanal la actualización de los mismos, esto con el fin de que al momento de ser auditable se pueda evidenciar, sin tener que esperar a que el secog lo certifique, para mayor practicidad.
- Tener reuniones en hermosillo para revisar los manuales de organización para no tener dudas
- Todo el personal efectúa propuestas de mejora y las ejecuta el responsable del proceso
- Todo el personal y lo ejecuta el responsable
- Todos los trabajadores de la dependencia
- Actualizar el manual
- Cada trabajador
- Cada uno de los departamentos debe proporcionar los manuales de organización para conocerlos y establecer mejoras en lo posible según sea el caso.
- Crear un sistema interno el cual este enlazado con todos los diferentes departamentos para poder tener un mejor control y que sea todo más claro y fácil de consultar la información
- Desconozco el manual de organización
- El encargado de iso
- El usuario
- La persona encargada es adecuada para ejecutarlas
- Llevarlas a cabo según el manual de organización
- Más eficiencia en la entrega
- Para control y seguimiento de las mejoras, un sistema que controle las mismas donde se verifique y se canalice al área correspondiente
- Respetarse
- Sin propuestas de acciones
- Verificar el cumplimiento de las actividades como documentos, sistemas etc.
- Ya conteste

-----elemento de control 3.1.b-----

- Actualización de funciones, Dirección de organización
- Actualización
- Actualización del sistema ya existente sigesca
- Actualizar constantemente el manual, y el responsable directo de ejecutarlo es el trabajador, autorizado por el jefe inmediato



- Actualizarlas y adecuarlas a la actualidad
- Areas involucradas de cada proceso
- Actualizarlos
- Cada area apegarse a los lineamientos y hacerlos cumplir. Verificar cumplimiento mediante auditorias internas
- Conocer bien los lineamientos y funciones, para asi poder desempeñar mejor mis funciones
- Contar con reglamentos sobre los procesos que se desarrollan en la secretaria
- Coordinación de calidad
- Correcto funcionamiento del procedimiento, de acuerdo a los manuales establecidos, con la mejora constante para agilizar los resultados.
- Crear herramientas para su eficacia al implementar los procesos
- Darle un mejor seguimiento a las solicitudes
- Deconozco si por el momento hay alguna propuesta
- Departamento organizacional
- Desarrollo organizacional
- Digitalización archivo
- Dirección de personal federalizado
- Dirección de recursos humanos
- El director general
- El personal que es responsable del procecimiento
- Elaborar manuales de procedimientos integrados a un sistema que gestione la calidad en todas las operaciones que realiza la secretaria
- Enfocarse unicamente en lo que establece la cespdp, ya que se carga mucho lo laboral en la dirección
- Enlaces internos y director general
- Establecer lineamientos
- Establecerlos por escrito en cada una de las áreas correspondientes
- Ejecutar las acciones conforme a las normas establecidas
- Facilitar el manejo
- Grado 3



- Infomacion mas accesible
- Judith ruiz madrid, directora de incidencias
- La direccion general de recursos humanos
- Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.
- Llevar a cabo los procedimientos respecto a su area.
- Los equipos de cumputo e impresoras
- Manual de mejora
- Mayor difusion del manual
- Mayor difusión
- Menos burocracia en los tramites
- No tengo ninguna propuesta
- Procedemientos mas especificos dependiendo el area
- Personal de la unidad administrativa.
- Que sean actualizados cada 6 meses o cada año.
- Que se este actualizando.
- Que se siga el procedimiento acorde a lo establecido por la entidad y que se respete el nivel de cada personal.
- Recursos humanos
- Redoblar esfuerzos para seguir proporcionando servicios educativos con eficiencia y calidad.
- Responsables del gestion de calidad y administracion
- Se tiene que llevar a cabo la realización de grupos de trabajo relacionadas con las áreas o direcciones relacionadas con las funciones establecidas en el área donde trabajamos.
- Si existe evidencisa documentada
- Si hay personas capacitadas
- Tener contacto con las otras regionales y se unifique la forma te trabajar.
- Todo el personal efectua propuestas y las ejecuta el dueño del proceso
- Utilizar todas la herramientas que estén en nuestras manos para hacer el trabajo optimo de acuerdo a lo requerido
- Auxiliar en el correcto desarrollo de las actividades dentro de la dependencia.



- Desconozco
- Desconozco esta información
- El trabajador
- Encargado iso
- La persona encargada es adecuada para ejecutarlas
- Llevarlos acabo
- Llevarlos acabo según el manual de procedimientos
- Manual de mejoras
- Medios electrónicos
- Poner claras las ideas que tienen todos los involucrados
- Que se cumplan correctamente
- Sin propuestas de acciones
- Usuario

#### **A. Opiniones de los participantes:**

- Desconozco la norma
- Desconozco sobre el tópico, recientemente no se ha informado al respecto
- Hacer revisiones periódicas en las áreas, detectar las oportunidades de mejora y mediante el área de capacitación y entrenamiento hacer el reforzamiento necesario al personal
- No se nos proporciona un manual de procedimientos en forma escrita para realizar consultas
- No lo se
- No se revisa la tarea conforme al procedimiento.
- No tengo comentario alguno, sólo que se actualicen los procedimientos y se reúnan los grupos de trabajo correspondientes.
- No tengo ningún comentario
- Norma de seguimiento bien solo guiar bien al cliente para obtener las respuestas adecuadas.
- No considero que se cumpla con el control interno, ni que se lleven a cabo las actividades acorde a las áreas pertinentes al cien por ciento
- No hubo congruencia alguna para las preguntas señaladas, son de opinión general.



- Lo que respondi es mi criterio

### 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	66.21%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.B	65.34%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.C	60.52%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.D	59.48%	Deficiente
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.E	59.31%	Deficiente
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.F	62.07%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.G	47.93%	Deficiente
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.H	53.28%	Deficiente
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.I	48.28%	Deficiente
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.J	55.52%	Deficiente
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.K	57.93%	Deficiente
<b>TOTAL</b>	<b>57.81%</b>	<b>Deficiente</b>

### Propuestas:

-----Elemento de control 3.3.a-----

- Acciones correctivas en el momento
- Actualización de la evidencia
- Actualizar manuales
- Acciones correctivas, preventivas y de mejora.
- Continuar con los lineamientos establecidos
- Desarrollo organizacional
- Desconozco
- Desconozco
- Desconozco si por el momento hay alguna propuesta de mejora
- Desconozco, pero debe de haber una buena mejora
- Digitalización de documentación, validaciones en sistema
- Dirección de personal federal izado



- Ejecutar procedimientos de acuerdo a lo descrito y hacer mas sencillo los tramites
- El director general con el enlace
- Elaboracion en tiempo y forma
- En mejora continua
- Enlaces y director general
- Evidencia documentada
- El dueño del procedimiento y si es rediseño de sistemas él área de informática
- El registro en algún sistema de propuestas de mejoras, donde se verifique y se de seguimiento a la misma.
- Informar al respecto
- Judith ruiz madrid.
- La direccion general de recursos humanos
- Las condiciones del elemento de control estan en proceso de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras externas de su eficiencia y eficacia
- Llevar a cabo un sistema donde no se ultize el papeleo donde todo sea electronico.
- Los enlaces y sus directores.
- Mejorar continuamente dichos instrumentos para facilitar el control y medicion
- Menor bloqueo de sistemas, por dificultar un poco la operación de las actividades a desarrollar
- No hay mejor operación que el resguardo de la documentación y que este bajo orden, como lo hemos venido haciendo.
- No se cuenta con alguna propuesta.
- Operaciones correctas para control y a cargo de los operativos y directivos
- Por el momento no
- Personal de la unidad administrativa.
- Que en todas las areas donde se lleve a cabo cualquier actividad de las antes mencionadas exista un listado de requisitos o en su defecto un listado de cumplimiento de indicaciones
- Que la informacion se pase en tiempo y forma
- Que se delimite las actividades a realizar, de recursos humanos
- Que se llenen en tiempo y correctamente



- Que se respeten las funciones y actividades de cada área de responsabilidad, dado que hay unas áreas que no realizan sus funciones adecuadamente, presentándose el caso de que la otra área tiene que realizar el trabajo que le corresponde a la otra área.
- Que sean mas los oficios, correos electronicos y en el archivo que esten al alcance
- Reporte de folios atendidos en el sistema sipsn
- Redoblar esfuerzos para seguir proporcionando servicios educativos con calidad y eficiencia en todas las dependencias de la secretaría.
- Seguir mejorando el servicio y la atencion
- Si hay
- Simplificar accesos a la informacion y los mismos reportes asi como su divulgacion y motivacion a mejora
- Sin propuesta
- Se proponen mejoras para eficientar la operatividad de los sistemas
- Se requiere de la actualización de los equipos e impresoras, ya que los actuales están completamente obsoletos
- Sin propuestas de acciones y el responsable de ejecutarlas la directora rosario campa montaña.
- Todo el personal y el responsable de la actividad ejecuta la accion
- Todo sea claro como hasta hoy
- Una supervision en un tiempo determinado para verificar que estemos desempeñando bien nuestras funciones
- Actualizar
- Cada tarbajador
- Depende del area a la que pertenezcas
- Desconozco esta información
- Direccion de personal federalizado
- Encargada de la direccion
- La persona responsable es adecuada para eejecutarlas
- Mejorar los sistemas
- Ninguno
- No lo se
- No se tiene alguna propuesta



- Personal operativo y jefe de departamento.
- Por el momento no tengo propuesta
- Según el área a la que pertenescas
- Si
- Si
- Usuario

-----elemento de control 3.3.b-----

- Actualizarlos y adecuarlos a la actualidad así como su implementación en cada área
- Actualizar los procedimientos acordes a nuevas actividades
- Actualizado
- Archivo digital
- Actualización de los sistemas en coordinación con personal de informática
- Cada enlace y su director.
- Capacitación a personas responsables
- Dado de que en algunos casos los documentos que recibimos no vienen debidamente requisitados, se tiene que regresar el documento al área correspondiente, y esto provoca demora en la tramitación, que en la mayoría de los casos está en función del pago del personal administrativo o docente.
- Darle seguimiento
- Desarrollo organizacional
- Desconozco
- Digitalización de documentos que sustenten las gestiones.
- El personal hace propuestas de acciones de mejora y el responsable o encargado las ejecuta
- En mejora continua conforme a se presenta la necesidad
- Enlace junto con directores de área
- Enlaces y director general
- Informar al respecto
- Identificar la situación real o potencial no deseada o la oportunidad de mejora.
- Judith Ruiz Madrid, directora de incidencias
- La dirección general de recursos humanos

- Lo desconozco
- Lograr una mejora apoyandonos en bases de datos, para evitar el acumamiento de documentos en fisico.
- Los involucrados en los diversos procesos.
- Mantener la mejor organizacion posible internamente para enfocar mejor rapidez y eficacia externamente ahi es donde se va reflejar. Se pueden realizar procesos mensuales o cada 6 meses en cuestion a base de datos o resguardo de informacion para evitar la ocumulacion de documentacion.
- Mejora en los lineamientos de búsqueda del archivo, ya que en ocasiones las operaciones realizadas por los trabajadores dificultan la aplicación del presente rubro
- Mejorar el sistema de archivo para tener un mayor control
- Mejorar la atencion al cliente
- No cuento con alguna propuesta de mejora.
- Personal de la unidad administrativa
- Que cada area ejecute los procedimientos de acuerdo a lo que le corresponde y evitar retrasos y burocracia
- Que se establezca por escrito al iniciar nuestra labor, las funciones establecidas
- Que todas las validaciones se hagan directamente de algún sistema.
- Que estas evidencias podrian ser escaneadas para facilitar su uso
- Que se lleve a cabo las respuesta en el menor tiempo posible
- Redoblar esfuerzos para llevar un control estricto y organizado de la documentación. Titular de cada dependencia.
- Se auditan por los responsables del sistema integral de archivo
- Seguimiento a controles internos para saber si efectivamente se estan llevando a cabo el resguardo de los documentos
- Si hay
- Si, la direccion de desarrollo organizacional y los responsables de su ejecucion somos los trabajadores directamente (guiados por jefes inmediatos)
- Sin comentario
- Sin propuesta
- Una plataforma donde puedas consultar ampliamente informacion la hora y el dia que sea.
- Asistente



- Desconozco esta información
- Dirección de personal federalizado
- Encargada de la dirección
- Esta bien como se opera
- La dirección de desarrollo organizacional y los responsables de su ejecución somos los trabajadores
- La persona encargada es adecuada para ejecutarlas
- Manual de procedimiento
- Por el momento no tengo alguna
- Que se maneje todo digital
- Se puede mejorar el sistema de control interno en donde el registro de las actividades este mejor organizado para su consulta
- Si
- Sin propuestas de acciones
- Usuario
- X
- Ya conteste

-----elemento de control 3.3.c-----

- Acalracion en tiempo y forma
- Actualizar e informar al personal
- Actualizarlas
- Asegurarnos de que se cumplan los tiempos especificos ademas de que se presente la documentacion pertinente y suficiente para cada proceso y si se llegara a presentar algun error claro que es de suma importancia darle el seguimiento necesario .
- Asegurarse de que se cumpla los procesos al momento para asi evitar un descontrol.
- Continual con el lineacmientos de los manueales
- Crear un sistema de el control
- Contraloria general de recursos humanos
- Desconozco
- Digitalizacion de documentacion
- Dirección de gestion y control



- Directivos
- El área competente efectúa las mejoras correspondientes
- Encargados de cada nivel educativo.
- Enlaces y su director.
- Existe evidencia documentada
- Eficientar los sistemas y armonizarlos. Informática y recursos humanos.
- Filtros de revisión, director de área.
- Informar los requisitos actuales para realizar los tramites de reclamo de prestaciones
- La atención y tolerancia al público en general
- La dirección general de administración y finanzas
- Las propuestas de mejora las hace el personal y las ejecuta el encargado o responsable
- Los responsables de cada actividad
- Publicar los requisitos actuales de cada trámite y simplificar los trámites que se hacen cada cierto tiempo no complicarlos cada vez que se tramiten,
- Personal de la unidad administrativa
- Que el proceso sea transparente y no haya desviaciones de ningún recurso
- Responsables administrativos, director general
- Revisión efectiva de los documentos del área educativa correspondiente previo a ejecutar propuestas de contratación, ingresar adecuadamente cada movimiento a los diferentes sistemas
- Redoblar esfuerzos para llevar a cabo las operaciones de recursos humanos, materiales y financieros de acuerdo a la normatividad. Responsable de cada dependencia.
- Se autoricen las adecuaciones presupuestales a la brevedad
- Se debe de establecer en cada área de trabajo que cada quién realice su actividad de acuerdo a lo establecido en el marco normativo, y se evite que el documento que se va a atender se reciba debidamente requisitado.
- Se podría realizar un sistema al momento de recibir el o los documentos entregados a dicho departamento sea al momento anexarlos al sistema de forma digitalizada.
- Se revise bien en área educativa la documentación antes de enviar dar trámite
- Si
- Sin comentarios
- Sin evidencia



- Tener a las personas responsables en cada puesto
- Tener un mayor control en la recursos materiales de la institucion
- Titular de cada área.
- X
- Aclarar el punto de cualquier irregularidad mediante auditoria interna o de algún órgano fiscalizador externo
- Cada trabajador
- De momento no tengo
- Desconozco esta información
- Direccion de personal federalizado
- Encargada de la direccion
- Existe evidencia formalizada
- La persona encargada es adecuada para ejecutarlas
- Mantener los logros conseguidos y aumentar el compromiso con la dependencia de seguir evolucionando día con día.
- Mejor trato del personal al cargo del departamento
- Por el momento ninguna
- Que sea directo el tramite
- Si
- Sin embargo no se cuenta con el suficiente soporte para llevar acabo una mejor organizacion
- Sin propuesta de acciones
- Usuario
- X

-----elemento de control 3.3.d-----

- Agilidad en el proceso, control en la revision y actualizacion de inventario de mobiliario, director de area
- Algunas areas no cuentan con espacios seguros para documentacion original y de gran validez para el resguardo y el uso de ellos.
- Al existir menos soporte documental se requiere menor espacio físico para el resguardo de materiales de valor a cargo.
- Asesores y analistas



- Dar mayor seguridad a los equipos electrónicos y el acceso a las oficinas y seguridad en los escritorios
- Departamento de seguridad
- Depurar y actualizar en el área de archivo
- El espacio no es suficiente, los aparatos electrónicos ya se encuentran viejos e incluso en proceso de ser inoperables y se ocupa unos mejores aparatos para mayor eficacia
- El personal hace las propuestas de mejora y el encargado la ejecuta
- El área correspondiente efectúa sus propuestas de mejora y las ejecuta
- Enlaces y el director general.
- Esta regional necesita mejorar sus oficinas
- Hacer resguardos periódicos de la información y verificación periódica de los accesos
- La dirección general de administración y finanzas
- Llevar a cabo un control oportuno de inventario altas y bajas.
- Los encargados del proceso o actividad correspondiente
- Los responsables están capacitados para ejecutar y medir el elemento
- Mobiliario insuficiente, cajones sin llave.
- No es de mi competencia
- No se cuenta con alguna propuesta de mejora.
- Que a todos se nos trate de la mejor manera
- Que se informe al respecto con cierta periodicidad
- Realizar continuamente auditorías
- Realizar oportunamente el control de bajas y altas de mobiliario y equipo que no sean necesarios para estar actualizando todos los departamentos.
- Redistribución de espacios, instalación de alarmas y cámaras de seguridad.
- Redistribuir los espacios, y mejorar mobiliario que sea seguro para los trabajadores y quienes visitan la secretaría así como espacios más cómodos
- Reportar el mal uso de los recursos, a contraloría interna
- Responsables administrativos, director general
- Revisiones de inventarios por personal encargado de bienes
- Redoblar esfuerzos para llevar un estricto control de los bienes, mobiliario y equipo que se consideren vulnerables.



- Sin comentarios
- Tener total cuidado en cada aspecto en general
- Tener un espacio adecuado, para el personal y mobiliario de la dirección de asignación de plazas
- Titular de cada área.
- Y si existe evidencia documentada
- Cada trabajador
- Desconozco
- Desconozco esta información
- Digitalizar toda la documentación
- Dirección de personal federalizado
- La persona encargada es adecuada para ejecutarlas
- Personal de la unidad administrativa
- Por el momento no tengo una propuesta
- Si
- Usuario
- Verificar que se cumplan los procedimientos

-----elemento de control 3.3.e-----

- Actualizarlo pues a veces la información se queda obsoleta
- Apoyo de las distintas áreas involucradas para integrar los expedientes y autorización de los mismos para poder acelerar los trámites de pago a los empleados.
- Acciones de calidad
- Continua mejora en el desarrollo de la atención que se brinda, siempre conforme a los manuales correspondientes.
- Crear estándares de calidad con base a las actividades que se realiza cada área.
- Crear estándares de calidad con base a las actividades que realiza cada área
- Dar mayor difusión ya que muchas personas desconocen algunas de sus obligaciones
- Desarrollo organizacional
- Desarrollo organizacional
- Desconozco



- Desconozco
- Difundir a todo el personal de manera formal los procedimientos para brindar un servicio de calidad
- Difundir los resultados
- Difundirlos e implementarlos
- Dirección general de administración y finanzas
- Director general.
- Desconozco esta información
- Dirección de desarrollo organizacional
- El área correspondiente
- En caso de que ya no se utilicen las encuestas, sugiero que se retome esa actividad
- Evaluar mensualmente por lo menos, que efectividad tiene cada proceso, y el personal que lo realiza, evaluarlos e incentivarlos al personal administrativo como a los docentes, evaluar la capacidad de las personas (preparación académica, sicométrica y edad) más calidad humana es igual a más calidad en el servicio.
- Implementar un sistema integral de calidad
- Informar con regularidad al respecto a las áreas de competencia
- Lo suficiente
- Los responsables de su ejecución call center
- Más cursos al personal administrativo que atiende a los clientes, sobre la actitud al atenderlos
- No se cuenta.
- Pero falta mucho
- Personal operativo
- Puede ser una evaluación continua, ya que es necesario establecer un plan de mejora para corregir o introducir cambios
- Personal de la unidad administrativa
- Que la base de datos se mantenga en constante actualización de acuerdo a la aplicación de cada movimiento gestionado
- Que se apliquen encuestas de satisfacción al cliente
- Que sean definidas y bien estructuradas cada una de las actividades que realiza el personal para así poder garantizar una atención rápida y de calidad



- Responsables administrativos, director general
- Redoblar esfuerzos para seguir proporcionando servicios educativos con eficiencia y calidad.
- Registro y seguimiento de los mismos.
- Responsables de cada unidad administrativa.
- Se sigan aplicando las encuestas de satisfacción del cliente.
- Si existe evidencia del control
- Sin comentarios
- Sin propuesta
- Solicitud al área de informática
- Se alcanzan las metas deseadas
- Buzón de sugerencias
- Buzón de sugerencias, el cual no existen.....pero si tomarlas en cuenta.
- Buzón de sugerencias
- Cada trabajador
- Desconozco
- Desconozco
- Dirección de personal federalizado
- El responsable es el call center
- Informar a todos o brindarles la información
- Se debe contar con medidas de control para poder brindarles a toda persona un servicio de calidad en cualquiera de sus índices.
- Seguimiento
- Sin propuestas de acciones
- Usuario
- X

-----elemento de control 3.3.f-----

- A solicitud de transparencia por medio de folio
- Actualización calendarizada del sistema y servidor
- Actualización de equipo de cómputo y programas



- Actualizar
- Asegurarse que se cumpla con los procedimientos establecidos, los organos de control
- Calendarizar las actualizaciones del sistema y servidor
- Capacitaciones informaticas
  
- Considero son eficientes
- Direccion de informatica
- Direccion de informatica, ninguna
- Director general.
- Dar servicio al equipo los de informatica
- Desconozco esta información
- El area indicada
- Informar al respecto con cierta regularidad
- La direccion general de informatica
- Los responsables de ejecutarlas departamento de informatica
- Mayor dinamica y calidad del trabajo de informatica ya que pocas veces se presentan en el area de trabajo
- Mediante bitacoras y registros
- Mejorar el servicio de soporte tecnico uya que existen algunas deficiencias en el sistema, direccion de informatica
- Mejorar la agilidad en la captura de los procedimientos. Directores de area correspondientes y personal.
- No e
- No enterada
- No lo conozco
- No tengo propuesta
- Ninguna
- No cuento con alguna propuesta de mejora.
- Pero aqui en el archivo de personal falla la señal del internet y deberiamos de estar bien conectados
- Personal de informatica



- Personal de la unidad administrativa
- Puesto que la tecnología esta en constante actualización, se tienen que implementar las mismas a los sistemas para su control.
- Que haya mas archivos o expedientes electrónicos
- Que nos asignen informacion al respecto
- Realizar respaldos periodicos de la informacion, revision periodica de los equipos de computo y asegurar su buen funcionamiento
- Responsables administrativos, director general
- Redoblar esfuerzos para lograr que los equipos se actualicen en materia de tecnologías de la información.
- Se cuenta con los controles necesarios de acuerdo a claves de acceso a cada uno de los sistemas
- Se debe de seguir de esta forma o sea asignar a un responsable de tener acceso para que pueda realizar sus actividades.
- Seguir con la calidad
- Sin comentario
- Sin comentario
- Sin propuesta
- Tener total conocimiento
- Titular de la dirección de informática.
- Una app para que la persona actualice su perfil ejemplo: cada año
- Unificar los sistemas, ya que son 3 o 4 los que manejo
- Y si hay evidencia y control documentada
- Cada trabajador
- Desconozco
- Direccion de personal federalizado
- Hace falta actualizaciones y mejoras en los sistemas así como en los equipos de cómputo
- Llevando como evidencia cual petición, mediante correo electrónico oficial
- Mantener una actualización mas frecuente de los antivirus y responsable dirección de informatica
- No lo se
- No lo tomarían en cuenta

● X

-----elemento de control 3.3.g-----

- Actualizarlo y difundirlo
- Actualización de la versión
- Aplicacion en el trabajo
- Capacitacion
- Continuar con las actualizaciones de las tics asi como la capacitacion del paersonal
- Cursos sobre los dierentes sistemas de consulta
- Deficiencia en su operación ya que no se aplican solo están en papel
- Departamento de informatica
- Direccion de desarrollo organizaciones
- Direccion de informatica
- El area indicada
- Enlaces y el director general.
- Es competencia de otra área
- Estar mejorando siempre en la actualizacion de los sistemas
- Es necesario que la gran mayoría de los equipos de la sec se renueven, ya que el que existe es demasiado lento y con ello se pierde mucho tiempo, informática.
- Falta personal profesional para llevar a cabo estas contingencias
- Hacer revision periodica de los equipos de computo, tener acciones preventivas para el respaldo de informacion y actualizacion periodica de los equipos
- Informar al personal sobre las actualizaciones
- Informar con regularidad al respecto
- Informatica
- La direccion de informatica
- La tecnologia utilizada es muy pobre
- Llevar una constante capacitación de personal para que estén a la par en cuanto a actualización de los sistemas y sus nuevas herramientas
- Mediante asignacion de claves de acceso
- No cuento con alguna propuesta de mejora.



- Que se realicen en forma periodica
- Que en todas la dirección existe el plan de contingencia para dar continuación a la operatividad
- Responsables administrativos
- Restriccion a la informacion, ya que se cuenta con claves de acceso dependiendo del area asignada
- Revisar y presentar a todo el personal los documentos generales como los de contingencias, y demás relacionados con la seguridad del personal y de la institución.
- Redoblar esfuerzos para mantener los equipos de cómputo actualizados en lo que se refiere a tecnologías de la información.
- Si existe evidencia documentada
- Sin comentario
- Sin propuesta
- Titular del área correspondiente.
- Un mejor conociemito0
- Una app
- Actualizacion
- Actulizacion constante de sistemas
- Adquirir mejores equipo
- Alguna manera de respaldar información sensible de los equipos de los usuarios
- Cada trabajador
- Desconozco
- Dirección de desarrollo organizacional
- Falta difusion
- No se
- Poner al tanto de la información requerida
- Sin propuestas de acciones
- Usuario
- elemento de control 3.3.h-----
- Actualizar los programas de captura de informacion
- Actualizarlo



- Atencion
- Actualizar periódicamente la licencia de virus del equipo
- Capacitacion
- Competencia de otra área
- Cuentan con sus bitacoras correspondientes a cada proceso
- Desarrollo organizacional e informatica
- En sec deberia haber una aplicacion donde se agilice los tramites y puedan hacer uso de ellas y lo cual lo hay pero es muy corta la informacion
- Estar mejorando siempre en lo que es la tecnologia
- Falta la aplicación en las areas de trabajo
- Informar con regularidad
- Informatica
- La direccion de desarrollo organizacional
- Mediante registros y bitacoras
- Mejora en los sistemas de cada uno
- Mejorar los mecanismos de compra, dirección general de administración
  
- No cuento con alguna propuesta de mejora.
- Personal de informatica
- Plan de accion para resguardo de informacion y actualizacion de los equipos sobre todo en las areas criticas que el trabajo se basa 100% en el uso de sistemas y software
- Personal de la unidad administrativa
- Responsables administrativos, director general
- Redoblar esfuerzos para mantener los equipos de cómputo actualizados en lo que se refiere a teconologías de la información.
- Se deben de dar a conocer a todo el personal de la dependencia, los manuales que correspondan a la seguridad.
- Se nos envien evidencias
- Se ocupa mayor sistematizacion en algunos procesos
- Seguir con las actiaclizaciondes de la tic
- Sin comentarios



- Sin propuesta, responsable direccion de informatica
- Software que integren indicadores con respecto a cada rubro
- Titular del área correspondiente.
- Cada trabajador
- De nada sirve si los equipos con los que se cuentan en materia de computo ya son obsoletos, es necesario la renovación de los equipos a nivel secretaría para estar en la condiciones óptimas y los procesos sean eficientes.
- Direccion de desarrollo organizacuional
- Ir a la vanguardia
- La persona encargada es adecuada para ejecutarlas
- Licencias por volumen para los equipos, al igual que instalaciones remotas a través de un repositorio de software
- Que se les de difucion
- Que se mejoren
- Se requiere mejor capacitación
- Si
- Sin propuestas de acciones
- Usuario
- X

-----elemento de control 3.3.i-----

- Continuar creando kioscos o áreas donde el personal pueda obtener la información que requiera.
- Controles correspondientes a cada funcion
- Depuración del equipo
- Desconozco esta información
- Ejecutar procedimientos que aseguren el buen funcionamiento de los equipos
- Es necesario una capacitación al personal referente a este tema, los responsables sería informática
- Faltan por deficinir
- Implementar un sistema de respaldo y soporte de toda la información, procesos y procedimientos de la institución.
- Informar a todo el personal operativo de estos respaldos para que sean realizados



- Informatica
- Lo escaneado en el archivo de personal en el año 2009-2010 se perdió. La sec debe tener sus propios recursos humanos y tecnológicos para el escaner de expedientes
- Mejora en los sistemas mas avanzado
- Mejorar la capacidad y velocidad
- Mejorar los programas de supervcionn y soporte tecnico por parte de la direccion de informatica
- Mejores equipo
- Mojora continua por parte del departamento de informatica para el respaldo de informacion.
- No corresponde a mi area
- No lo conozco
- No se, no esta definido si existe un responsable de recuperar informacion
- No se cuenta con alguna propuesta de mejora.
- Programas muy viejos
- Personal de unidad administrativa
- Que se informe con regularidad al respecto
- Realizar las actividades periódicamente mínimo 4 veces al año
- Relizarlo
- Responsables administrativos, director general
- Redoblar esfuerzos por parte del área de informática para brindar apoyo, sobre todo por parte de la mesa de ayuda.
- S/c
- Se controla el acceso mediante claves
- Titular de la dirección de informática.
- Cada trabajador
- Desconozco
- En caso de existir evidencias que no se encuentran al alcance de los operadores, poder comunicarse con operadores disponibles para las consultas necesarias
- Exdisten en los centros de informacion
- La persona encargada es adecuada para ejecutarlas



- Los documentos
- Mejor calidad de conexión para eficientar los trámites
- X

-----elemento de control 3.3.j-----

- Actualización continua
- Actualizaciones periódicas
- Actualizar el programa de captura de datos del personal inscrito a escalafón
- Actualizar y dar soporte a los sistemas ya existentes ya que hayan sido atendidos éstos entonces proceder a la creación de nuevos sistemas
- Como propuesta siempre es recomendable la unión con otros departamentos para la toma de decisiones y las modificaciones que se realicen estén enterados entre sí. Eso generaría eficacia y eficiencia
- Dar seguimiento a los nuevos programas
- Diseñar un sistema propio que cubra las necesidades de operación de cada departamento y área de la institución.
- Enlaces y director general
- Hacer los sistemas más sencillos y adecuados a cada área, así como reducir el tiempo de atender reportes de fallas
- Hacer un balance general al finalizar cada año o en inicio de año, de las necesidades requeridas para el siguiente año
- Informática
- Innovar equipos y sistema para mayor eficacia
- La vinculación con los sistemas federales y estatales, están completamente por separado y si se requiere realizar una consulta de una persona estatal y una federal, no es posible y viceversa, es importantísimo que estén ligados los sistemas por operatividad.
- Los departamentos y las áreas son los que efectúan la petición y desarrollo de los sistemas requeridos
- Los departamentos o áreas solicitan o efectúan petición del sistema requerido
- Mayor rapidez y efectividad en los sistemas
- Mejorar los portales de capacitación  
implementar nuevos apartados
- Personal de la unidad administrativa
- Puesto que la tecnología está siempre en constante actualización, es importante la actualización y/o capacitación de los operadores o responsables para el mejor manejo de este tipo de recursos.



- Que sean practicos
- Recursos humanos e informatica
- Responsable área de informática
- Responsables administrativo, director general
- Redoblar esfuerzos para que una vez que se instituyan nuevos sistemas informáticos o se modifiquen los existentes, informar y capacitar a todo el personal que así lo requiera.
- Se deberá continuar innovando e implementando formas y sistemas que permitan al usuario obtener información de su interes sin necesidad de acudir en persona a solicitarla.
- Se van analizando a segun las necersidades
- La persona encargada es adecuada para ejecutarlas
- Las actulizaciones del sistema
- Mejorarlos conforme a las necesidades actuales, integrar la información en un solo sistema
- Responsables de ejecutarlas, departamento de informática
- Se necesita mejorar y actualización de los sistemas de captura para que mejore el servicio que se brinda al personal y se pueda tener mejor calidad en el servicio.
- Sin propuestas de acciones
- Usuario
- 
- X

-----elemento de control 3.3.k-----

- Actualizar datos
- Al dar una baja definitiva al personal, que se encuentre enlazado a un sistema general para que queden datos de baja sus usuarios de acceso a sistemas institucionales operables
- Atención oportuna  
titular del área de informática.
- Boletinar al personal que ha sido de baja en la dependencia
- Capacitar mas el area de atencion al publico, sin la necesidad de que los maestros accedan a lugares restringidos, uya que se maneja informacion confidencial, direccion de administracion y direccion de recursos humanos
- Considerar a todo el personal para apoyarlo con estímulos dependiendo su desempeño.  
Direccion de rec. Humanos
- Control de asistencia de personal



- Departamento de informática
- Documentos que soportan las solicitudes
- Departamento de administración y validación
- El control del acceso a la secretaría fue una importante decisión que se tomó por parte de las autoridades, así como la salida en el estacionamiento por la calle colosio, fue una medida de seguridad y agilidad en el desplazamiento vehicular.
- Enlaces.
- Limitar el acceso al personal por area y los checadores, para mejor control y accesibilidad o bien checar desde las computadoras de cada trabajador
- Mantener un proceso de actualizacion de usuarios con alta/baja para el mantenimiento actualizado de este
- Mayor actualización en los sistemas
- Mediante claves personalizadas por area
- Mediante la asignacion de claves
- No es de mi area
- No lo conozco
- No se
- No tengo propuestas
- Ninguno, puesto que hay control sobre los accesos.
- No cuento con alguna propuesta de mejora.
- Personal operativo de incidencias de personal
- Personal de la unidad administrativa
- Que todas las incidencias quedaran escaneadas para evidencia rapida
- Realizar las bajas de usuarios en tiempo y forma
- Reforzar procedimientos y endurecer los controles de acceso
- Responsables administrativos, director general
- Se esta avanzando en ello
- Se proporcione los recursos materiales para elaboracion de proyecto y catalogo anual
- Se tiene que llevar un control estricto
- Sean credenciales con codigos que se escanee para accesar a las oficinas siendo trabajador



- Sigo proponiendo como un proceso muy importante la comunicación entre departamentos, la intención es que cada quien realice sus funciones específicas.
- Sin comentarios
- Sin propuesta
- Tener control y conocimiento del personal que se da de baja por diversos motivos y así restringir o bien cancelar el acceso a las nóminas electrónicas y a otros sistemas de importancia para el desarrollo del trabajo de la sec
- Actualizar información constantemente
- Departamento de informática
- Encargado de la dirección
- La persona encargada es adecuada para ejecutarlas
- 
- No aplica
- No lo se
- No se tiene un buen registro del personal autorizado, la mayoría de las veces no se indaga con atención el asunto con el cual las personas ingresan por lo que la mayoría de las veces se tiene un exceso de personas adentro de las instalaciones o bien no van dirigidas al departamento adecuado.
- No/ aplica
- Que se implemente un sistema único donde el usuario pueda ver cada uno de los movimientos del personal, tanto altas bajas faltas descuentos nómina etc...
- Responsable de ejecutarlas dirección general de informática
- Si
- Usuario
- Área correspondiente

#### **A. Opiniones de los participantes:**

- Creo por que no contamos con el programa de calidad por eso es que desconozco tal información
- Desconozco el funcionamiento de las áreas relacionadas así como su proceso de optimizar sus recursos, siento que se debe implementar más capacitación al personal y difusión del manual de desarrollo
- El mayor número de las preguntas, no corresponden a las funciones que desarrollo en la dirección que me encuentro.
- Especificar contenido de los valores
- La gran mayoría de las preguntas no competen a mi área o no se manejan de esa forma.

- Las preguntas no son claras, además algunas no corresponden a mi puesto y/o departamento
- Ninguno
- Ninguno
- No lo vi, no me apareció; tal vez error del sistema al cargar
- Porque hay muchos elementos que se desconocen
- Se necesitan hacer procedimientos más eficientes para el respaldo de información. Actualizar los equipos de cómputo periódicamente y autorizar o atender el reemplazo de los equipos que se declaran inservibles
- Se tiene en las condiciones para el desarrollo de los elementos de control pero se requiere de mayor compromiso en la operación de dichos lineamientos para la eficaz y oportuna aplicación de los mismos,
- Desconozco la información, falta más capacitación sobre el tema
- Las preguntas no son muy claras y algunas no corresponden o aplican a nuestro criterio
- Mi opinión fue personal
- No existe en su mayoría una organización clara, completa y concisa.

#### **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 de 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	65.0%	Regular
<b>TOTAL</b>	<b>65.0%</b>	<b>Regular</b>

**Propuestas:**

-----Elemento de control 3.4.a-----

- Actualización por parte del personal que los ejecuta
- Actualizar datos
- Completar la información citando los manuales
- Con la satisfacción del cliente
- Considero que las áreas educativas y sindicato revisen adecuadamente la información que requerimos para evitar se regrese, provocando demora en el trámite al maestro o personal administrativo.
- Continuar con la implementación de los procedimientos realizando contramemoras auditoría para la verificación de ésta
- Controles y registros necesarios
- Dar difusión y facilitar el acceso a los sistemas de consulta de la sec.
- Dar información más oportuna y formalmente.
- Desarrollo organizacional
- Dirección general de recursos humanos
- Direcciones de área
- En mejora continua
- Enlace y director.
- Espacio para poder contar con lugar suficiente para el resguardo de cajas de expedientes
- Estamos en un proceso constante de mejora continua para brindar la mejor atención a los docentes y brindar la información necesaria para resolver todas sus cuestiones.
- Estar mejorando siempre es la atención a usuarios
- Extender más la captura para pagos de próximas quincenas. Dirección de procesos de nómina
- Implementar la actualización de harweb
- Lo ideal sería tener un programa que nos enlace con las direcciones involucradas dentro de la misma secretaría
- Mantener la información actualizada, en los archivos y electrónico



- Mejorar el mecanismo de operacion de los programas, direccion de informatica
- Mayor competitividad
- N/aplica
- No lo conozco
- No puedo dar respuesta de mejora, por que las desconozco
- Responsables administrativos, director de área
- Redoblar esfuerzos para que se mantenga una buena comunicación sobre todo por parte del área de difusión.
- Se proporcione equipo de computo e impresora actualizada
- Se requiere pulir un poco más los sistemas de cualquier tipo de movimiento con la finalidad de no afectar al cliente en un futuro.
- Sea revisada antes de ser enviada
- Tener mas apoyo de las areas involucradas para la solventacion de rechazos a los expedientes dl personal y hacer mas rapido su proceso de pago al personal
- Tener un ampli conociemitnos de ñlos sistemas utilizados y asistir a las capacitaciones de actualizacion
- Cada trabajador
- Implementar la nueva actualización de harweb
- Jefe inmediato
- La persona encargada es adecuada para ejecutarlas
- Mejorar nuestro lugar de trabajo
- No lo se
- Pagar oportunamente en tiempo y forma con una mejora continua
- Revision de cada procedimiento periodicamente para buscar mejoras
- Se puede mejorar el sistema de control interno para llevar una mejor calidad de la información.
- Si
- Sin propuestas de acciones de mejora
- Solo el capacitar mas al personal buena mas bien con la información adecuada
- Todo se opera muy bien
- Usuario



- Área correspondiente

#### **A. Opiniones de los participantes:**

- Existe un desfase en los sistemas por capturas inoportunas, o bien porque los filtros en algunos de éstos no son lo suficientemente efectivos para poder realizar procesos con eficiencia.
- Existen procedimientos documentados y tanto normatividad estatal como federal nos rige, y todos los trámites se operan conforme a ello
- Me parece excelente que se registre el nivel de conocimiento de los empleados, así las mejoras para la institución serán más favorables
- Ninguna propuesta de mejora, por que desconozco
- No tengo ningún comentario
- Que esta bien para que se pueda conocer el conocimiento de cada usuario
- Que me expliquen claramente dicha norma.
- Sólo se indicó lo que se tiene a la mano, y se dieron las sugerencias que se consideraron pertinentes.
- Ya hechos anteriormente
- Bajo mi criterio
- Ninguna

#### **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: 25 al 30 de octubre de 2018

**NIVEL: ESTRATEGICO** Calificación General: 88.38

<b>PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL</b>		
Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.A	93.33%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.B	86.67%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.C	93.33%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.D	80.0%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.E	86.67%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.F	60.0%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.G	86.67%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.H	60.0%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.I	80.0%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.J	86.67%	81.33%
<b>SEGUNDA NORMA GENERAL: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS</b>		
Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 1.2.A	93.33%	93.33%
<b>TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL</b>		
Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 1.3.A	100.0%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.3.B	93.33%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.3.C	60.0%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.3.D	86.67%	85.0%
<b>CUARTA NORMA GENERAL: INFORMAR Y COMUNICAR</b>		
Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 1.4.A	93.33%	93.33%
<b>QUINTA NORMA GENERAL: SUPERVISIÓN Y MEJORA CONTINUA</b>		
Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 1.5.A	86.67%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.5.B	93.33%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.5.C	86.67%	88.89%
<b>Calificación General: 88.38</b>		

**NIVEL: DIRECTIVO** Calificación General: 68.09

<b>PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL</b>		
Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.A	73.57%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.B	63.83%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.C	53.57%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.D	68.7%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.E	63.13%	64.56%
<b>TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL</b>		
Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 2.3.A	63.83%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.3.B	79.48%	

ELEMENTO DE CONTROL 2.3.C	73.04%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.3.D	68.87%	71.31%
<b>CUARTA NORMA GENERAL: INFORMAR Y COMUNICAR</b>		
<b>Elementos de Control</b>	<b>Grado de Cumplimiento</b>	<b>Calificación</b>
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.A	71.13%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.B	65.57%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.C	70.61%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.D	71.83%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.E	69.39%	69.71%
<b>QUINTA NORMA GENERAL: SUPERVISIÓN Y MEJORA CONTINUA</b>		
<b>Elementos de Control</b>	<b>Grado de Cumplimiento</b>	<b>Calificación</b>
ELEMENTO DE CONTROL 2.5.A	72.7%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.5.B	67.3%	70.0%
<b>Calificación General: 68.9</b>		

**NIVEL: OPERATIVO** **Calificación General: 61.05**

<b>PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL</b>		
<b>Elementos de Control</b>	<b>Grado de Cumplimiento</b>	<b>Calificación</b>
ELEMENTO DE CONTROL 3.1.A	60.0%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.1.B	60.69%	60.35%
<b>TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL</b>		
<b>Elementos de Control</b>	<b>Grado de Cumplimiento</b>	<b>Calificación</b>
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.A	66.21%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.B	65.34%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.C	60.52%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.D	59.48%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.E	59.31%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.F	62.07%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.G	47.93%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.H	53.28%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.I	48.28%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.J	55.52%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.K	57.93%	57.81%
<b>CUARTA NORMA GENERAL: INFORMAR Y COMUNICAR</b>		
<b>Elementos de Control</b>	<b>Grado de Cumplimiento</b>	<b>Calificación</b>
ELEMENTO DE CONTROL 3.4.A	65.0%	65.0%
<b>Calificación General: 61.05</b>		



**REPORTE POR ELEMENTO DE CONTROL**  
**SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA**

Autoevaluación: 25 al 30 de octubre de 2018

**ESTRATÉGICO**

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	<b>La misión, visión, objetivo y metas institucionales, están alineados al Plan estatal de Desarrollo y a los Programas Sectoriales, Institucionales y Especiales.</b>		
	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	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.	2	66%
Porcentaje de Cumplimiento Mediana		93.33% 5	
PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL			

ELEMENTO CONTROL 1.1.B	DE	<b>El personal de la Institución conoce y comprende la misión, visión, objetivo y metas Institucionales</b>	
		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 33%
		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.	2 66%
		Porcentaje de Cumplimiento	86.67%
		Mediana	5
PRIMERA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL	NORMA		
ELEMENTO CONTROL 1.1.C	DE	<b>Existe, se actualiza y difunde un Código de Ética y/o Código de Conducta de la APE</b>	
		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%
			0 0%

	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.		
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	1	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.	2	66%
Porcentaje de Cumplimiento		93.33%	
Mediana		5	
PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL			
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.D	<b>Se diseñan, establecen y operan los controles y apego al Código de Ética y/o al Código de Conducta.</b>		
	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.	1	33%
	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.	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.	2	66%
Porcentaje de Cumplimiento		80.0%	
Mediana		5	
PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL			

ELEMENTO CONTROL 1.1.E	DE	<b>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.</b>	
		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 33%
		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.	2 66%
		Porcentaje de Cumplimiento	86.67%
		Mediana	5
PRIMERA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL	NORMA		
ELEMENTO CONTROL 1.1.F	DE	<b>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</b>	
		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%
			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.		
	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	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.	1	33%
Porcentaje de Cumplimiento		60.0%	
Mediana		5	
PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL			
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.G	<b>Existen, se actualizan y difunden políticas de operación que orientan los procesos al logro de resultados.</b>		
	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	33%
	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.	2	66%

Porcentaje de Cumplimiento		86.67%	
Mediana		5	
PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL			
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.H	<b>Se utiliza tecnología de la información y comunicaciones (TIC's) para simplificar y hacer más efectivo el control</b>		
	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	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.	2	66%
Porcentaje de Cumplimiento		60.0%	
Mediana		5	
PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL			
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.I	<b>Se cuenta con un sistema de información integral y preferente automatizado que, de manera oportuna, económica, suficiente confiable, resuelve las necesidades de seguimiento y toma de decisiones</b>		
	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.	1	33%
	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.	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.	2	66%
Porcentaje de Cumplimiento		80.0%	
Mediana		5	
PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL			
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.J	<b>Los servidores públicos conocen y aplican la normatividad en materia de Control Interno</b>		
	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	33%
	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.	2	66%

Porcentaje de Cumplimiento		86.67%	
Mediana		5	
SEGUNDA GENERAL: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	NORMA DE		
ELEMENTO CONTROL 1.2.A	DE	<b>Existe y se realiza la administración de riesgos en apego a las etapas mínimas del proceso, establecida en la normatividad en materia de Control Interno.</b>	
	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	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.	2	66%
Porcentaje de Cumplimiento		93.33%	
Mediana		5	
TERCERA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL	NORMA DE		
ELEMENTO CONTROL 1.3.A	DE	<b>Los Comités institucionales, de alta Dirección o de Órgano de Gobierno funcionan en los términos de la normatividad que en cada caso resulte explicable.</b>	
	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.	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	100%
Porcentaje de Cumplimiento		100.0%	
Mediana		5	
TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL			
ELEMENTO DE CONTROL 1.3.B	<b>El Cuerpo Directivo, 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 auditoria interna y externa, en los términos de la normatividad en materia de Control Interno.</b>		
	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	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	2	66%

	fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.		
Porcentaje de Cumplimiento		93.33%	
Mediana		5	
TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL			
ELEMENTO CONTROL 1.3.C	DE	<b>Se establecen los instrumentos y mecanismos que miden los avances y resultados del cumplimiento de los objetivos y metas institucionales y anuncian las variaciones</b>	
	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	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.	2	66%
Porcentaje de Cumplimiento		60.0%	
Mediana		5	
TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL			
ELEMENTO CONTROL 1.3.D	DE	<b>Se establecen los instrumentos y mecanismos para identificar y atender las causas raíz de las observaciones determinadas por las diversas instancias de fiscalización, a efecto de abatir su recurrencia.</b>	
	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	33%
	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.	2	66%
Porcentaje de Cumplimiento		86.67%	
Mediana		5	
CUARTA NORMA GENERAL: INFORMAR Y COMUNICAR			
ELEMENTO CONTROL 1.4.A	<b>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</b>		
	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	33%
		2	66%

	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.		
Porcentaje de Cumplimiento		93.33%	
Mediana		5	
QUINTA NORMA GENERAL: SUPERVISIÓN Y MEJORA CONTINUA			
ELEMENTO CONTROL 1.5.A	DE <b>Las operaciones y actividades de control se ejecutan con supervisión permanente y mejora continua a fin de mantener y elevar su eficiencia y eficacia</b>		
	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	33%
	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.	2	66%
Porcentaje de Cumplimiento		86.67%	
Mediana		5	
QUINTA NORMA GENERAL: SUPERVISIÓN Y MEJORA CONTINUA			
ELEMENTO CONTROL 1.5.B	DE <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.</b>		
	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	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.	2	66%
Porcentaje de Cumplimiento		93.33%	
Mediana		5	
QUINTA NORMA GENERAL: SUPERVISIÓN Y MEJORA CONTINUA			
ELEMENTO DE CONTROL 1.5.C	<b>Se atiende la diligencia la causa raíz de las debilidades de control interno identificadas, con prioridad en las de mayor importancia, a efectos de evitar su recurrencia. Su atención y seguimiento se efectúa en el PTCl.</b>		
	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	33%
	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	2	66%

	fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.		
Porcentaje de Cumplimiento		86.67%	
Mediana		5	



Gobierno del Estado de Sonora

Secretaría de la Contraloría General

**REPORTE POR ELEMENTO DE CONTROL**  
**SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA**

Autoevaluación: 25 al 30 de octubre de 2018

**DIRECTIVO**

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	<b>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 estas se concentren en una misma persona y demás, establece las adecuadas líneas de comunicación e información.</b>		
	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.	3	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.	7	6%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	21	18%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	45	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.	34	29%
Porcentaje de Cumplimiento		73.57%	
Mediana		4	
PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL			

ELEMENTO DE CONTROL 2.1.B	<b>Los perfiles y descripciones de puestos están definidos, alineados a las funciones y actualizados, se encuentran con procesos para contratación, capacitación, desarrollo, evaluación del desempeño, estímulos y, en su caso, promoción de los servidores públicos.</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	2	1%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	5	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.	15	13%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	32	27%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	35	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.	22	19%
Porcentaje de Cumplimiento		63.83%	
Mediana		4	
PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL			
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.C	<b>Aplica al menos una vez al año encuestas de clima organizacional, identifica áreas de oportunidad, determina acciones, da seguimiento y evalúa resultados</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	9	7%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	13	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.	9	7%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	31	26%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	22	19%

	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.	23	20%
Porcentaje de Cumplimiento		53.57%	
Mediana		3	
PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL			
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.D	<b>Los materiales de organización son acorde a la estructura organizacional autorizada y a las atribuciones y responsabilidades establecidas en las leyes, reglamentos, y demás ordenamientos publicables, así como, a los objetivos institucionales.</b>		
	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.	8	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.	5	4%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	16	13%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	42	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.	35	30%
Porcentaje de Cumplimiento		68.7%	
Mediana		4	
PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL			
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.E	<b>Los manuales de organización y de procedimientos, así como sus modificaciones están autorizados, actualizados y publicados</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	2	1%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	7	6%
		9	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.		
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	13	11%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	32	27%
	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	34%
Porcentaje de Cumplimiento		63.13%	
Mediana		5	
TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL			
ELEMENTO DE CONTROL 2.3.A	<b>Las actividad relevantes y operaciones están autorizadas y ejecutadas por el servidor público facultad para ellos conformes 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 tecnológicos de la información y comunicación de las (TIC's), del personal que causa baja.</b>		
	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.	5	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.	9	7%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	21	18%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	41	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.	29	25%
Porcentaje de Cumplimiento		63.83%	
Mediana		4	

TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES CONTROL DE			
ELEMENTO CONTROL 2.3.B DE	<b>Se encuentran claramente definidas las actividades, para cumplir con las metas comprometidas con base en el presupuesto asignado al ejercicio</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	2	1%
	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.	2	1%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	13	11%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	43	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.	50	43%
Porcentaje de Cumplimiento		79.48%	
Mediana		5	
TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES CONTROL DE			
ELEMENTO CONTROL 2.3.C DE	<b>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.</b>		
	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.	2	1%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	1	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	20	17%
		43	37%

	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.		
	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.	41	35%
Porcentaje de Cumplimiento		73.04%	
Mediana		4	
TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL			
ELEMENTO DE CONTROL 2.3.D	<b>Existen controles para que los servicios se brinden con estándar de calidad.</b>		
	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.	6	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.	8	6%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	20	17%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	43	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.	31	26%
Porcentaje de Cumplimiento		68.87%	
Mediana		4	
CUARTA NORMA GENERAL: INFORMAR Y COMUNICAR			
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.A	<b>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</b>		
	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.	3	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	5%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	18	15%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	40	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.	41	35%
Porcentaje de Cumplimiento		71.13%	
Mediana		5	
CUARTA NORMA GENERAL: INFORMAR Y COMUNICAR			
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.B	<b>El sistema de información proporciona información contable y programático-presupuestal oportuna, suficiente y confiable.</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	4	3%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	3	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.	3	2%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	18	15%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	42	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.	35	30%
Porcentaje de Cumplimiento		65.57%	
Mediana		4	
CUARTA NORMA GENERAL: INFORMAR Y COMUNICAR			
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.C			

	<b>Se establecen medidas a fin de que la información generada cumpla con las disposiciones legales y administrativas aplicables.</b>		
	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	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.	3	2%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	13	11%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	51	44%
	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	31%
Porcentaje de Cumplimiento		70.61%	
Mediana		4	
CUARTA NORMA GENERAL: INFORMAR Y COMUNICAR			
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.D	<b>Existe y opera un registro de acuerdos y compromisos de las reuniones del Órgano de Gobierno, Comités Institucionales, de altas Direcciones y del Cuerpo Directivo, así como de su seguimiento, a fin de que se cumplan en tiempo y forma.</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	2	1%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	1	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.	5	4%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	18	15%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	45	39%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe	37	32%

	evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.		
Porcentaje de Cumplimiento		71.83%	
Mediana		4	
CUARTA NORMA GENERAL: INFORMAR Y COMUNICAR			
ELEMENTO CONTROL 2.4.E	<b>Existe y opera un mecanismo para el registro, análisis y atención oportuna y suficiente de quejas y denuncias.</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	5	4%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	5	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.	3	2%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	11	9%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	38	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.	47	40%
Porcentaje de Cumplimiento		69.39%	
Mediana		5	
QUINTA NORMA GENERAL: SUPERVISIÓN Y MEJORA CONTINUA			
ELEMENTO CONTROL 2.5.A	<b>Realiza la supervisión permanente y mejora continua de las operaciones y actividades de control.</b>		
	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	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.	4	3%

	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	13	11%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	47	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.	39	33%
Porcentaje de Cumplimiento		72.7%	
Mediana		4	
QUINTA NORMA GENERAL: SUPERVISIÓN Y MEJORA CONTINUA			
ELEMENTO DE CONTROL 2.5.B	<b>Se identifica la causa raíz de las debilidades de control interno determinadas, con prioridad con mayor importancia, a efecto de evitar su recurrencia e integrarlas al PTCI para su atención y seguimiento.</b>		
	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.	3	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.	4	3%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	27	23%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	33	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.	38	33%
Porcentaje de Cumplimiento		67.3%	
Mediana		5	



**REPORTE POR ELEMENTO DE CONTROL**  
**SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA**

Autoevaluación: 25 al 30 de octubre de 2018

**OPERATIVO**

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	<b>Las funciones se realizan en cumplimiento al manual de organización</b>		
	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.	8	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.	15	12%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	19	16%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	35	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.	27	23%
Porcentaje de Cumplimiento Mediana		60.0% 4	
PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL			
ELEMENTO DE CONTROL 3.1.B	<b>Las operaciones se realizan conforme a los manuales de procedimientos autorizados</b>		
		1	0%

	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.		
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	13	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.	9	7%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	16	13%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	40	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.	26	22%
Porcentaje de Cumplimiento		60.69%	
Mediana		4	
TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL			
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.A	<b>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 distribuciones de funciones</b>		
	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.	7	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.	9	7%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	19	16%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	47	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.	24	20%
Porcentaje de Cumplimiento		66.21%	
Mediana		4	
TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL			
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.B	<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</b>		
	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.	6	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.	9	7%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	21	18%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	48	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.	24	20%
Porcentaje de Cumplimiento		65.34%	
Mediana		4	
TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL			
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.C	<b>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</b>		
		0	0%

	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.		
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	6	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.	9	7%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	28	24%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	41	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.	19	16%
Porcentaje de Cumplimiento		60.52%	
Mediana		4	
TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL			
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.D	<b>Existen los espacios o medios necesarios para asegurar o salvaguardar los bienes, incluyendo el exceso restringido al efectivo, títulos valor, inventario, mobiliaria y equipos u otros que puedan 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.</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	7	6%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	8	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.	9	7%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	27	23%
		38	32%

	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.		
	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.	21	18%
Porcentaje de Cumplimiento		59.48%	
Mediana		4	
TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL			
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.E	<b>Se operan controles para garantizar que los servicios se brindan con estándares de calidad.</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	7	6%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	10	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.	11	9%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	23	19%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	38	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.	21	18%
Porcentaje de Cumplimiento		59.31%	
Mediana		4	
TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL			
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.F	<b>Existen y operan los controles necesarios en materia de las TIC's para asegurar la integridad, confiabilidad y disponibilidad de información electrónica de forma oportuna y confiable; instalación apropiada y con licencia de software adquirido.</b>		

	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	6	5%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	7	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.	9	7%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	20	17%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	48	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.	20	17%
Porcentaje de Cumplimiento		62.07%	
Mediana		4	
TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL			
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.G	<b>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.</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	12	10%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	11	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.	13	11%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	32	27%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	28	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.	10	8%
Porcentaje de Cumplimiento		47.93%	
Mediana		3	
TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL			
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.H	<b>Existen y operan los controles necesarios en materia de TIC's para programas de seguridad, adquisición, desarrollo y mantenimiento de las mismas</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	9	7%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	11	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.	19	16%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	30	25%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	30	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.	12	10%
Porcentaje de Cumplimiento		53.28%	
Mediana		4	
TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL			
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.I	<b>Existen y operan los controles necesarios en materia de TIC's para procedimientos de respaldo y recuperación de información, datos, imágenes, voz y videos, en servidores y centros de información, y programas de trabajo de los operadores en dicho centro.</b>		
		13	11%

	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.		
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	14	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.	15	12%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	26	22%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	27	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.	12	10%
Porcentaje de Cumplimiento		48.28%	
Mediana		4	
TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL			
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.J	<b>Existen y operan los controles necesarios con materia de TIC's para desarrollo de nuevos sistemas informativos y modificaciones a los existentes, que sean compatibles, escalables e interoperables</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	9	7%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	12	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.	10	8%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	23	19%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	41	35%
		12	10%

	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.		
Porcentaje de Cumplimiento		55.52%	
Mediana		4	
TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL			
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.K	<b>Existen y operan los controles necesarios en materia de TIC's para seguridad de acceso a personal autorizado, que comprendan registros de altas, actualizaciones y bajas de usuarios.</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	6	5%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	8	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.	9	7%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	30	25%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	36	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.	17	14%
Porcentaje de Cumplimiento		57.93%	
Mediana		4	
CUARTA NORMA GENERAL: INFORMAR Y COMUNICAR			
ELEMENTO DE CONTROL 3.4.A	<b>La información que genera y registra en el ámbito de su competencia, es oportuna, confiable, suficiente y pertinente.</b>		
	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.	7	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.	9	7%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	20	17%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	47	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.	27	23%
Porcentaje de Cumplimiento		65.0%	
Mediana		4	