



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

**2019**

**SONORA**  
UNIDOS LOGRAMOS MÁS



## CONTENIDO

---

<b>Informe de Autoevaluación.....</b>	<b>A</b>
- Informe Nivel Estratégico	
- Informe Nivel Directivo	
- Informe Nivel Operativo	
<b>Resumen de Resultados por Nivel de Responsabilidad...</b>	<b>B</b>
- Resultados Nivel Estratégico	
- Resultados Nivel Directivo	
- Resultados Nivel Operativo	



## SECRETARIA DE EDUCACION Y CULTURA

### INFORME DE AUTO EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

La evaluación del Control Interno efectuada al (a) SECRETARIA DE EDUCACION Y CULTURA se realizó el día 28 de Noviembre de 2019 a través del Sistema de Evaluación del Control Interno (SECI), con la participación de 211 Servidor (es) Público (s) de los Niveles NIVEL ESTRATEGICO, NIVEL DIRECTIVO y NIVEL OPERATIVO, utilizando como referencia técnica el Modelo Estatal del Marco Integrado de Control Interno para la Administración Pública Estatal (MEMICI-APE) y las mejores prácticas en la materia.

La participación activa de los funcionarios y empleados del (a) SECRETARIA DE EDUCACION Y CULTURA (SEC) posibilitó conocer la aplicación del control interno detallado en los siguientes capítulos.

#### I. NATURALEZA Y ALCANCE DE LA EVALUACIÓN

Al autoevaluar el Control Interno del (a) SECRETARIA DE EDUCACION Y CULTURA (SEC), se consideraron las actividades desarrolladas durante el periodo comprendido de Enero a Diciembre 2019 basados en los siguientes componentes:

- Ambiente de control
- Administración de riesgos
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Supervisión

La comprensión y revisión de los controles internos implementados para las principales actividades del (a) SEC se ejecutó en una reunión dirigida a compartir los nuevos conceptos, componentes y elementos del Sistema de Control Interno, analizar el contenido del cuestionario de evaluación y el método para calificar y valorar las respuestas, así como su análisis después de ser completadas. Se explicó el método utilizado para calificar el cuestionario y los criterios básicos empleados para validar las respuestas por cada componente.

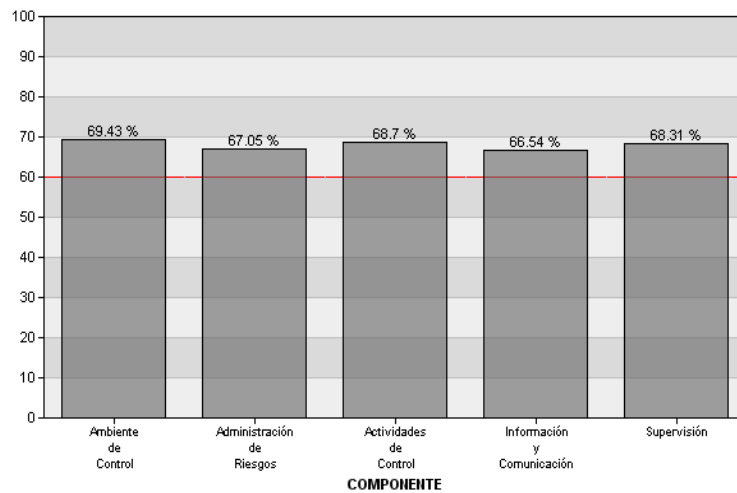
Los comentarios y propuestas de mejora presentadas se realizaron en forma directa por los participantes del (a) SEC. Las calificaciones obtenidas, las propuestas de mejora y recomendaciones son importantes para actualizar y mejorar el diseño, la aplicación y el funcionamiento del control interno del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

#### II. RESULTADOS DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

##### A. CALIFICACIÓN GLOBAL DEL CONTROL INTERNO

Los resultados globales del proceso de autoevaluación del Control Interno aplicado al (a) SEC, corresponden a 211 Autoevaluaciones realizadas por Servidores Públicos a Nivel (es) NIVEL ESTRATEGICO, NIVEL DIRECTIVO y NIVEL OPERATIVO.

Componente	Grado de Cumplimiento	Calificación
Ambiente de Control	69.43 %	Regular
Administración de Riesgos	67.05 %	Regular
Actividades de Control	68.7 %	Regular
Información y Comunicación	66.54 %	Regular
Supervisión	68.31 %	Regular
<b>TOTAL</b>	<b>68.01 %</b>	<b>Regular</b>



La calificación global del (la) SECRETARIA DE EDUCACION Y CULTURA (SEC) se valoró con 68.01 % calificado como "Regular", por arriba del nivel mínimo aceptable que es 60%, el cual es susceptible de mejoras.

El componente Ambiente de control (Más Alto) fue calificado como "Regular" y representa el 69.43% de la valoración. Por otro lado, el componente Información y comunicación (Más Bajo) fue calificado como "Regular" y representa el 66.54%. Los resultados por principio de control se detallan en el siguiente capítulo.

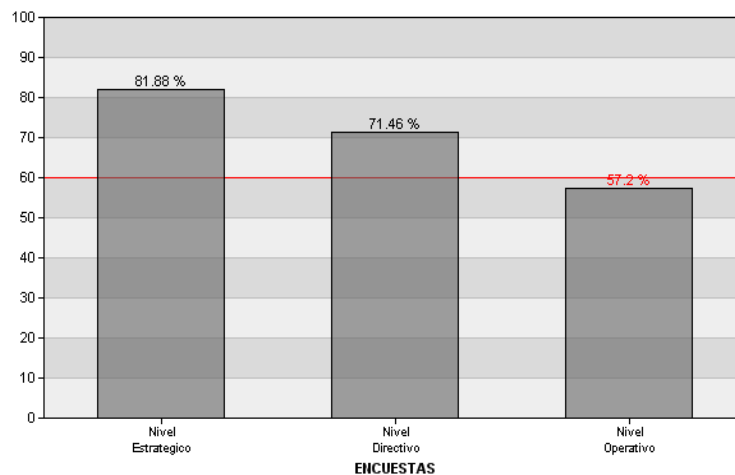
## B. RESULTADOS POR PRINCIPIO DE CONTROL

Componentes y Principios de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
<b>Ambiente de control</b>	<b>69.43 %</b>	<b>Regular</b>
1 Mostrar actitud de respaldo y compromiso	69.57 %	Regular
2 Ejercer la responsabilidad de vigilancia	75.84 %	Aceptable
3 Establecer la estructura, responsabilidad y autoridad	77.74 %	Aceptable
4 Demostrar compromiso con la competencia profesional	58.5 %	Deficiente
5 Establecer una estructura para el reforzamiento de la rendición de cuentas	65.48 %	Regular
<b>Administración de riesgos</b>	<b>67.05 %</b>	<b>Regular</b>
6 Definir objetivos	72.04 %	Aceptable
7 Identificar, analizar y responder a los riesgos	67.81 %	Regular
8 Considerar el riesgo de corrupción	63.36 %	Regular
9 Identificar, analizar y responder al cambio	64.99 %	Regular
<b>Actividades de control</b>	<b>68.7 %</b>	<b>Regular</b>
10 Diseñar actividades de control	64.94 %	Regular
11 Diseñar actividades para los sistemas de información	68.64 %	Regular
12 Implementar actividades de control	72.52 %	Aceptable
<b>Información y comunicación</b>	<b>66.54 %</b>	<b>Regular</b>



13 Usar información de calidad	65.5 %	Regular
14 Comunicar internamente	67.14 %	Regular
15 Comunicar externamente	66.97 %	Regular
<b>Supervisión</b>	<b>68.31 %</b>	<b>Regular</b>
16 Realizar actividades de supervisión	68.36 %	Regular
17 Evaluar problemas y corregir las deficiencias	68.25 %	Regular
<b>Total</b>	<b>68.01 %</b>	<b>Regular</b>

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



El nivel de responsabilidad valorado con mayor grado de cumplimiento fue el "NIVEL ESTRATEGICO" con el 81.88%, mientras que la calificación menor correspondió al nivel "NIVEL OPERATIVO" con el 57.2%.

## PROPUESTAS

### NIVEL ESTRATEGICO

#### AMBIENTE DE CONTROL

- ✓ Difusión del Código de ética de la institución..
- ✓ Contar con los manuales actualizados y validados por la Contraloría General
- ✓ Elaborar calendario de autoevaluaciones para los diferentes niveles por parte del OIC
- ✓ Mayor compromiso del personal
- ✓ Integrar el seguimiento a las acciones por incumplimiento de contrato.
- ✓ Un mayor análisis de las acciones presentadas en el comité para identificar urgencias administrativas
- ✓ Cada dirección debe de monitorear a su personal con el objetivo de que se cumpla con el reglamento por parte de todo el personal de la secretaría.
- ✓ Precisar y agilizar los procesos de validación para la actualización de los manuales..
- ✓ Dar seguimiento a las observaciones hasta lograr tener 0 observaciones.
- ✓ Promover la permanente revisión y actualización del Código de Conducta, a través de los Enlaces.
- ✓ Seguimiento a los acuerdos por los titulares y enlaces.
- ✓ Promover la difusión vía correo electrónico oficial. Responsable Dirección General de Recursos Humanos.



- ✓ Una mejor revisión de los perfiles que atienden esas tareas.
- ✓ Mayor compromiso antes las acciones implementadas
- ✓ Modificar los manuales de procedimientos en base a lo que se está realizando, anexando las evidencias. Responsable: Dueños de los procedimientos de cada unidad administrativa.
- ✓ Continuar con el trabajo realizado implementando mejoras. Responsable Dirección General de Recursos Humanos.

### **ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS**

---

- ✓ Cada área trabaja sobre sus procesos y controles de acuerdo al Programa de Trabajo
- ✓ Cada dirección administrativa.
- ✓ Responsables, Recursos Humanos y Administración y Finanzas.
- ✓ Que se contemple a más áreas para la difusión de sus actividades
- ✓ Mayor participación
- ✓ Mayor análisis
- ✓ Cumplir con el 100% de las actividades para así, no generar ningún riesgo. Cada unidad administrativa es responsable de ejecutar sus procedimientos para que no se generen riesgos.
- ✓ Análisis quincenal del ejercicio del presupuesto con el área de planeación de la Subsecretaría de planeación, responsable ejecutar sería cada dirección.
- ✓ Capacitación para el fortalecimiento del personal responsable del diseño.
- ✓ Conformar un equipo especializado para capacitar a los responsables de las unidades administrativas, para la elaboración, integración y seguimiento.
- ✓ Capacitar al personal para la identificación de los posibles actos de corrupción. Actualización permanente sobre la normatividad aplicable.
- ✓ Fortalecer el seguimiento de los acuerdos por unidad administrativa.
- ✓ Informar y comunicar acciones
- ✓ Elaboración de plan de acción
- ✓ Capacitación referente al tema

### **ACTIVIDADES DE CONTROL**

---

- ✓ Cada dirección administrativa.
- ✓ Crear los sistemas necesarios con el fin de fortalecer el cumplimiento de los objetivos institucionales de manera oportuna. De ser posible generar un sistema integral.
- ✓ Mejoramiento de las matrices de indicadores
- ✓ Cada Unidad administrativa establecerá indicadores de gestión que midan los avances y resultados del cumplimiento de sus objetivos y metas institucionales y analizar las variaciones
- ✓ El Comité de Control perfeccionara convocatoria a sesiones para que sus integrantes coincidan en fechas

### **INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

---

- ✓ Promover el uso adecuado, oportuno y eficaz del sistema.
- ✓ Profesionalizar a los operadores de los sistemas.
- ✓ Habilitación a personal que no tiene acceso a correo oficial para que se entere de la información que se genera.
- ✓ Implementar políticas en materia de Seguridad de la información
- ✓ Las áreas deberán generar y presentar información confiable, de calidad, pertinente, veraz y oportuna para apoyar el funcionamiento del control interno institucional.
- ✓ Cada dirección administrativa.

### **SUPERVISIÓN**

---



- ✓ Cada dirección administrativa.
- ✓ Implementar estrategias para mejorar los resultados obtenidos.
- ✓ Certificación de los procesos por parte de cada Unidad Administrativa
- ✓ Atención y seguimiento.
- ✓ Actualización constante de la Matriz de administración de riesgo institucional.
- ✓ La implementación de un programa interno de Auditorías

## NIVEL DIRECTIVO

### Ambiente de control

---

- ✓ Revisión periódica del código de ética y capacidades del personal
- ✓ Todo esto excelente
- ✓ Todo perfecto
- ✓ Empleados prestadores se comunican
- ✓ Mayor supervisión de temas que deban informarse al órgano de gobierno para aumentar la eficiencia y efectividad en el seguimiento y atención de parte de las unidades responsables
- ✓ Capacitación inicial y periódica
- ✓ Ir puliendo los manuales según las circunstancias, con revisiones periódicas
- ✓ Seguir con estas reuniones y capacitaciones porque interactuamos y proponemos
- ✓ Todo esto perfectamente entendible y el personal está inmiscuido en esto
- ✓ Seguir con las agendas de revisiones y auditorías como se han venido haciendo
- ✓ Todo esto entendible
- ✓ El titular de cada área
- ✓ Seguimiento mensual de las acciones realizadas, el responsable de supervisarlas la persona que es enlace de ética.
- ✓ Si tenemos acciones de mejora.
- ✓ Cada director de área tiene la responsabilidad de ejecutarlas
- ✓ Considero que este código de ética y conducta, además de los distintos reglamentos que existen en el portal sec, son los mecanismos que nos llevan paso a paso a la mejora continua.
- ✓ El responsable de cada operación debería llevar el control de sus acciones a ejecutar.
- ✓ Contar con formatos para debido informe.
- ✓ Eficientar el sistema de trámites internos. Áreas correspondientes
- ✓ Dar capacitación a delegados
- ✓ Capacitación a los delegados y manejo de manuales, folletos
- ✓ Realizar revisión de todos los documentos y de ser necesario actualizar.
- ✓ Hacer una a,b,c para la elaboración de cada documento
- ✓ Reclutar y seleccionar con base al perfil del puesto
- ✓ Que la persona responsable de la elaboración de dichos documentos esté informada y comprenda el funcionamiento de su área
- ✓ Hacer una propuesta de los puntos a cubrir por cada área administrativa, de tal forma que la matriz de riesgo considere solamente elementos que pueden estar fuera del control de cada área
- ✓ Que el oic implemente acciones de prevención
- ✓ Que se implementen actividades que fomenten la integración del personal por parte de recursos humanos
- ✓ Ampliar más el tema relativo a los incentivos al personal
- ✓ Mejorar la difusión de las funciones de control interno.
- ✓ Realizar una evaluación más efectiva acerca de las responsabilidades asignadas a cada puesto de trabajo
- ✓ Campaña permanente sobre temas y capacitación.
- ✓ Mejor comunicación



- ✓ Cada área puede presentar sus propuestas de acciones de mejora y sería el responsable de calidad de cada una de ellas de documentarlas, presentarlas y darles seguimiento
- ✓ Cada dirección de área es encargada de recopilar la información pertinente de su área y proponer acciones de mejora con el propósito de buscar la eficiencia en el servicio.
- ✓ Llevar a cabo cursos mas personalizados donde asista un menor numero de personas para permitir la interacción en el grupo. Todos los individuos somos responsables de ejecutar y mantener la integridad de la secretaría de educación y cultura.
- ✓ Reuniones de trabajo personal del área
- ✓ Personal del área.
- ✓ Directivos responsables y incentivos económicos
- ✓ Se actualizan los perfiles de puestos del personal constantemente para adaptarse a las necesidades de la secretaría de educación y cultura.
- ✓ A través de los años se han mejorado los lineamientos de control con ayuda del órgano de control y la secretaría de contraloría para mantener las buenas practicas dentro del organismo.
- ✓ Ahora que se conocen las deficiencias en integridad, valores éticos y normas de conducta, habrá que corregir y mejorar al mwnoa un nivel cada 6 meses.
- ✓ Definir con claridad y llevar a cabo el control interno. El responsable será el el titular.
- ✓ Definir con claridad la forma del registro de sus controles tal que permita evaluarlos y mejorarlos. El responsable es el titulas.
- ✓ Definición y automatización de los perfiles para poder evaluarlos,incentivarlos y/o capacitarlos. El titular es el responsable.
- ✓ Todas las direcciones generales de la secretaría son responsables de mantener la información actualizada y validada.
- ✓ Documentar y automatizar el desempeño. El titular es el responsable.
- ✓ Propiciar la permanencia del personal en los puestos que dominan
- ✓ Hacerlo del conocimiento de todas las unidades administrativas para que se aplique
- ✓ Mayor difusión hacia todo el personal
- ✓ Permeaar a todos niveles
- ✓ Cada unidad administrativa, liderados por el área de recursos humanos
- ✓ Capacitaciones y reuniones informativas
- ✓ Reuniones informativas a todos los niveles
- ✓ Que existiera una coordinación con las distintas secretarías para llevar a cabo mas difusión y evaluaciones del programa
- ✓ Mayor difusión al manual de procedimientos
- ✓ Mayor difusión del manual de organización
- ✓ Den a conocer mas acerca de los procedimientos
- ✓ El area de juridico
- ✓ Debería estar un programa coordinado con la contraloria estatal para dar capacitacion constante sobre este tema
- ✓ Directores generales, directores de area, la dir.gral. De rec. Humanos
- ✓ Las acciones de mejora se integran en el manual de calidad, ya que siempre se busca la mejora continua, los responsables desde la dirección general, directores de área y jefes de depto.
- ✓ En los manuales de procesos, director general, directores de area y jefes de depto.
- ✓ En los manuales de procesos, directores de area y jefes de depto.
- ✓ Que cada unidad administrativa realice analisis de las funciones de cada trabajador y concientizar que somos un equipo y que entre todos los miembros de una direccion, nos podemos apoyar para sacar adelante las tareas.
- ✓ Que se propusiera servicio de carrera civil en el estado de sonora, con ello mejorarian mucho los procesos, con personal con experiencia en cada unidad administrativa y con ello agilizacion de procesos, en la toma de decisiones.
- ✓ Que haya un sistema de estructura organizacional donde se vean las plantillas de cada centro de trabajo y unidad administrativa, para que se puedan agilizar los tramites
- ✓ Ojala hubiera iso para que cada quien estuviera mas involucrado en sus procesos y propuestas de mejora
- ✓ Respaldo institucional.
- ✓ Especificando los obligaciones y procedimientos correctamente de las áreas y evaluar si lo aplican correctamente, se podría responsabilizar a los servidores.
- ✓ Que exista mayor difusión



- ✓ Evaluar constantemente las actividades de las diferentes áreas de la institución o bien internamente se pueda levantar actas administrativas a las áreas que no cumplen su funciones,
- ✓ Cada responsable de su función.
- ✓ Realizar visitar por parte de la contraloria del estado a la dependencia y solicitar personalmente a las direcciones sin previo aviso, para que informe sobre sus manual de procedimientos y manual de organización, de este modo detectar las áreas que no realizan sus actividades como corresponde. O bien detectar área sin procedimientos definidos.
- ✓ Comprometernos día a día en relación al tema y en la mejora.
- ✓ Cada encargado del proceso
- ✓ Capacitación en el tema, actualización constante de los documentos administrativos que norman el quehacer de la institución.
- ✓ Agilizar procesos de notificacion y validacion de vacantes desde el centro de trabajo, responsables, directores de escuelas y planeacion.
- ✓ Cursos y actualizaciones del tema
- ✓ Funcionará bien cuando en verdad los titulares de las unidades administrativas cuenten solo con la plantilla requerida.
- ✓ La desconozco
- ✓ Los informes del titular del oic
- ✓ Proyecto de mejora para sistematizar el seguimiento de las actividades
- ✓ Actualización por parte de recursos humanos, de acuerdo a los cambios en la normatividad
- ✓ Proyectos de mejora de los sistemas de trabajo que se encuentran en proceso
- ✓ Todos los empleados
- ✓ Todos en general
- ✓ Cunado el perfil de puestos sea integrado por una verdadera dgrh y en base a ese se lleve a cabo la contratación, la institución funcionará como debe y costará lo que debe.
- ✓ Propuesta de mejora reciente, realizada en noviembre de 2019 para equilibrar cargas de trabajo entre el personal
- ✓ Implementación del servicio profesional de carrera
- ✓ Propuesta de modificación del manual de organización, reglamento interior de la sec y mejora del procedimiento de calidad
- ✓ Comunicación y difusión
- ✓ Implementación congruente de sistema de gestion de calidad iso9001
- ✓ Continuar con la difusión de actividades
- ✓ Continuar con la actualización de los manuales y reglamentos
- ✓ Actualización y revisión del manual
- ✓ Seguimiento y atención a las políticas establecidas
- ✓ Elaborar manuales de organización y procedimientos de los centros escolares.
- ✓ Permearlo a todo el personal de manera clara y precisa, todo el personal
- ✓ Clasificación de las deficiencias y capacitación de los ejecutores que las provocan para erradicarlas.
- ✓ Darles conocimiento de las responsabilidades que conllevan
- ✓ Dar mas capacitaciones de diferentes temas al persona
- ✓ Seguir la metodología del presupuesto basado en resultados
- ✓ Estaria muy bien implementarlo
- ✓ Capacitación sobre el tema
- ✓ Lista de asistencia a reuniones
- ✓ Actualización del sistema de perfil de puestos, ya que la estructura de algunas unidades administrativas a cambiado.
- ✓ Mayor difusión del código de conducta de sec, así como del código de ética del gobierno del estado.
- ✓ Actualización de manuales administrativos de acuerdo al reglamento interior de sec.
- ✓ Fortalecer el control interno institucional a través de mayor capacitación por parte de sec.
- ✓ Delegar funciones
- ✓ Fomentar la difusión del código
- ✓ Mantener las reuniones e informar acciones



- ✓ Mantener manuales actualizados
- ✓ Mantener los boletines de difusión de información
- ✓ Mantener comunicación constante con directivos y operativos
- ✓ Si existen dar a conocer los procesos
- ✓ Creo importante que cada área pueda hacer de manera propia seguimiento ya sea mediante encuesta o abiertamente para mejorar la integridad.
- ✓ Tener un sistema un poco mas moderno y al día
- ✓ Un control mas continuo
- ✓ Otorgar en físico toda esta normatividad y llevar a cabo capacitación para análisis de los mismos documentos
- ✓ Brindar información a los funcionarios
- ✓ Dar a conocer toda esta información a los funcionarios
- ✓ Yo considero que esta eficiente el sistema ejecutado por la secretaria de contraloría
- ✓ Realmente se mantiene eficiente estos tipos de control
- ✓ Que la contrataciones se apeguen a los perfiles que se requieren para la ejecución de actividades de la institución
- ✓ Mantener siempre actualizados los manuales y reglamento interno
- ✓ Implementar de manera eficiente la promoción de la integridad y prevención de la corrupción y establecer y ejecutar los mecanismos de supervisión
- ✓ Difusión de cursos, enlace
- ✓ Enlace
- ✓ Se acaba de actualizar
- ✓ Promover mesas de trabajo para análisis y discusión
- ✓ Existe
- ✓ Seguimiento y retroalimentación del órgano de control interno a las acciones propuestas
- ✓ Revisión y actualización de los mismos
- ✓ Difusión de los cursos, enlace
- ✓ Dirección general de recursos humanos así como titular de cada unidad administrativa entrevistan y capacitar al personal.
- ✓ Difundir mas aún nuestro código de ética y de conducta así como los valores. Siendo responsabilidad tanto del administrador como el titular de cada unidad administrativa de llevar a cabo su difusión.
- ✓ Diversos cursos dirección de mejora continua de la secretaria así como dirección general de recursos humanos
- ✓ Creo innecesario, puesto que se lleva un control muy bueno.
- ✓ Actualizar el número de personal de acuerdo al organigrama establecido.
- ✓ A mi juicio se está realizando lo conducente en este rubro
- ✓ Actas de reuniones con todo el personal para mantenerlos actualizados de sus responsabilidades
- ✓ Difundir las normalidad
- ✓ Darle seguimiento
- ✓ Se deben de actualizar por la implementan de la lgcm y la ley general de educación
- ✓ Se necesita una implementar del servicio proporcional de carrera
- ✓ Difundir si existe entre la estructura las estructuras de responsabilizad determinada a cada servidor publico
- ✓ Responsable de ejecutarlas es el área de capacitación de calidad de esta secretaria.
- ✓ Constantes capacitaciones puntuales y precisas para fortalecer áreas de oportunidad en temas específicos.
- ✓ Servicio profesional de carrera
- ✓ Capacitación constante
- ✓ En mi opinión se está haciendo lo correcto internamente.
- ✓ Realizar talleres con esa temática
- ✓ En dichas reuniones dirigidas por el responsable de la institución se analizan opiniones, acuerdos, leyes etc
- ✓ Son coordinadas y controladas por el responsable de la institución para el logro de objetivos



- ✓ Normalmente se trabaja en reuniones semanales con el titular de la institución, para estar en constante actualización de temas para lograr los objetivos y metas planteados.
- ✓ Incentivos al desempeño del personal de la administración central
- ✓ Mayor definición para la selección del personal de la administración central
- ✓ Llevar a cabo evidencia documental sobre el seguimiento al cumplimiento de las responsabilidades asignadas al personal de la dirección a cargo
- ✓ Capacitación en las áreas de mejora por parte del área jurídica
- ✓ Actualizar el reglamento interior de la secretaría de educación y cultura, lo realice jurídico y las direcciones generales
- ✓ Para este tipo de encuestas se requiere más acompañamiento
- ✓ Brindar más retroalimentación
- ✓ Revisión periódica
- ✓ Revisión oportuna de lineamientos y manuales para su actualización
- ✓ Revisiones periódicas
- ✓ Se realicen encuestas a los usuarios por parte del área correspondiente
- ✓ Que se conviertan en círculos de calidad
- ✓ Seguimiento oportuno a las acciones que se llevan a cabo
- ✓ Mayor seguimiento por parte de los directivos para mejorar el servicio que se presta
- ✓ En cuanto la carga laboral nos lo permita se realizarán responsable el director
- ✓ Las programaremos cuando la carga laboral nos lo permita.
- ✓ Dar seguimiento por lo menos en dos ocasiones al año, por las autoridades correspondientes
- ✓ Gestión correcta
- ✓ Incrementar el alcance de las capacitaciones disponibles en esta materia.
- ✓ Actualización de los perfiles de puestos
- ✓ Actualización de manuales
- ✓ Implementar acciones para las debilidades encontradas
- ✓ Se deben elaborar mecanismos para evaluar el correcto desempeño de los colaboradores.
- ✓ Capacitaciones constantes
- ✓ Me parece muy buena acción la que se está implementando de los cuestionarios para identificar fortalezas y debilidades
- ✓ Actualización en base a normatividad...
- ✓ Capacitación para mejorar la competencia profesional
- ✓ Tener muy claro la normatividad vigente para desempeñar con eficiencia y eficacia las responsabilidades asignadas.
- ✓ Revisar y actuar conforme a lo estipulado en las matrices de riesgo.
- ✓ Revisión periódica de las mismas
- ✓ Dar mejor seguimiento a las acciones delegadas.
- ✓ Incrementar frecuencia de cursos impartidos por rh.
- ✓ Exigir y revisar los perfiles al contratar personal.
- ✓ Revisar bien las cargas de trabajo del personal.
- ✓ Órgano de control interno.
- ✓ Difundir los resultados a través de plataformas disponibles.
- ✓ Plataforma de transparencia
- ✓ Seguimiento
- ✓ Es aceptable el organigrama
- ✓ Seguimiento profesional de conocimientos a personal
- ✓ Mejorar la calidad de servicios de proveedores
- ✓ Difundir las responsabilidades de las prestadoras de servicios y atender las necesidades del personal para responder a la demanda profesional y técnica que exigen sus responsabilidades y puesto
- ✓ Mejorar los procedimientos de selección, capacitación nivelación
- ✓ Incentivar la atención al seguimiento e implementación de las medidas de control interno



- ✓ Con el manual de procedimientos y lineamientos
- ✓ Apégo al manual de procedimientos del programa.
- ✓ Minutas de reuniones
- ✓ Capacitaciones y certificaciones
- ✓ Fomentar el espíritu de servicio y de responsabilidad en los servidores públicos
- ✓ Ampliar la oferta de capacitación
- ✓ Análisis cuantitativo y cualitativo de los avances
- ✓ Sistematizar la información
- ✓ Evaluaciones mas seguidas
- ✓ Minutas de reuniones
- ✓ Apego al manual de procedimientos.
- ✓ Mejorar los procesos mediante mas capacitacion a la estructura de mandos
- ✓ Mas cursos de capacitación es esa temática.
- ✓ Realizar propuestas a los mandos superiores en este tema.
- ✓ Mejorar los procesos en estos temas.
- ✓ Continuar con la actualización, capacitación según el tema para un mejor desarrollo y servicio de las tareas correspondientes según la función por parte de las instancias responsables de la institución.
- ✓ Actualmente se esta actualizando el reglamento interior de sec armonizando las modificaciones con la ley reglamentaria del art. 3o. De la constitución política bajo el trabajo de los directivos de area y académicos de las direcciones generales.
- ✓ Charlas de sensibilización, conferencias, talleres, carteles, folletos, etc. Con el objetivo de preveer y conocer acciones que permitan obtener herramientas para fortalecer el control interno.la ejecución a cargo de la dirección que corresponda y que asigne el titular y el organo interno de control.
- ✓ Fortaleciendo con capacitaciones.
- ✓ Seguir fortaleciendo a los responsables de evaluar.
- ✓ Contar con las estrategias y atender los riesgos que se presenten.
- ✓ Continuar con las capacitaciones al personal
- ✓ Analizar las propuestas y actividades a realizar, para el mejor desempeño
- ✓ Capacitación y actualización sobre la ley anticorrupción y las obligaciones de los servidores públicos así como acciones cotidianas, preventivas para conocimiento de las obligaciones en materia de ética laboral y profesional por la subsecretaría de educación básica.
- ✓ Construir un proyecto que permita a los trabajadores momentos de actividad física, descanso mental y un mejor control socioemocional para que se fortalezca y predomine un ambiente armónico a lo largo de la jornada laboral por parte de las direcciones que les corresponda.
- ✓ Mejorar y precisar mas los cursos y dirigirlos mas a estas tematicas
- ✓ Hacer revisiones periódicas de los objetivos del servicio y definir los temas en los que se requiere actualizar o capacitar al personal.
- ✓ Actualización permanente de manera periódica de acuerdo a los ajustes estructurales y organizativos con base en la operación y las necesidades del servicio.
- ✓ Capacitación al personal responsable, así como reuniones permanentes de revisión de avances en cada uno de los campos que representan las debilidades o riesgos.
- ✓ Actualización del reglamento interior de la sec, alineandolo con la ley reglamentaria del art. 3o. Constitucional. Esta actualización la estamos ejecutando los directivos y académicos de la dirección general de educación elemental.
- ✓ Mejora y actualización constante de los manuales de organización y de procedimiento, y aplicación de los procedimientos conforme están integrados
- ✓ Que se le de un tratamiento personalizado, es decir, que se asegure el responsable del programa de que la información, la evaluación, seguimiento y retroalimentación quede evidenciada.
- ✓ Identificar las áreas de oportunidad, así como al área responsable.
- ✓ Definir al el proceso y acciones a implementar, así como el término para su implementación.
- ✓ Evaluar el beneficio y asegurarse del logro de su implementación, si el resultado es positivo.
- ✓ Definitivamente no se aplican de acuerdo a las necesidades reales, sino de manera arbitraria a criterio del facultado e interesado. Es una pena que el perfil de puestos lo defina el propio ocupante del puesto, y más, que se adecúe a su perfil para justificar.
- ✓ Que las presiones ejercidas sobre el personal para hacer su trabajo sean de comunicación respetuosa. Además que los tiempos de solicitud del trabajo sean acordes con las posibilidades



evitando urgencias innecesarias que desgastan los equipos de trabajo bajando el rendimiento y la eficiencia.

- ✓ Que la dirección general de recursos humanos sea "autónoma", es decir que no tenga de depender de las decisiones de un sindicato o de un directivo superior.
- ✓ Oic y titular del organismo y de la dependencia que realmente finquen responsabilidades a los que exceden su facultades y comprometen a la institución sin importar si se cuenta con recursos autorizados para ello.
- ✓ Implementarlo
- ✓ Implementar documentacion de control interno
- ✓ Informes
- ✓ Continuar con las revisiones constantes de los procesos de trabajo y evaluar constantemente el impacto de la aplicación de estos.
- ✓ Actualizar el reglamento interno y clarificar las facultades y responsabilidades de cada una de las áreas de la secretaria. Validar que no existan duplicidad de funciones y responsabilidades,
- ✓ Estructurar las responsabilidades entre la estructura vertical y las que comparten con otras áreas
- ✓ Documentos de prevencion como tramites de servicio de unidades
- ✓ Que se actualize con periodos mas cortos
- ✓ Revisar dichos expedientes para definir las áreas de oportunidad del personal
- ✓ Dar a conocer todos los procesos
- ✓ Llevar a cabo capacitación a todos los empleados
- ✓ Mayor seguimiento
- ✓ Se revisan los resultados con el personal para solventar lo necesario
- ✓ Que se involucre mas la gente que labora en la institución
- ✓ No tengo ya que no se ha presentado ningún tipo de corrupción, y de presentarse se actuará de acuerdo a la normatividad existente y el responsable del personal a mi cargo seré yo y tengo por normatividad ejecutar cualquier acción prevenir o sancionar un acto de corrupción.
- ✓ De momento no se tienen
- ✓ Foros de revisión periódicos para el análisis de políticas, procedimientos, manuales, indicadores de desempeño, etc
- ✓ Foros de revisión periódica de dichas políticas
- ✓ Foros de análisis de mejora periódicos
- ✓ Fortalecer el seguimiento
- ✓ Continuidad en la supervisión de los programas de integridad y prevencion de la corrupcion
- ✓ Capacitación constante en estos temas y las diferentes instancias responsables de cada programa.
- ✓ Implementación de red de enlaces para mantener constantemente actualizados estos sistemas.
- ✓ Rediseño de estructuras, para equilibrar cargas de trabajo
- ✓ Seguimiento para la mejora continua
- ✓ Mayor capacitación y retroalimentación al personal.
- ✓ Dar a conocer las acciones de mejora con base a los resultados.
- ✓ Secretario de educación a través de la dirección general de recursos humanos
- ✓ Acuerdos y compromisos generados en estas reuniones y cada área es responsable de sus compromisos.
- ✓ Mayor difusión del programa y sus contenidos.
- ✓ Control de calidad
- ✓ Es necesario concluir con la captura de los formatos de perfiles de puestos
- ✓ En el caso de asignación de plazas, la coordinación estatal del servicio profesional docente debe de recibir expedientes de aspirantes ya titulados y que ese expediente sea el que se envíe a asignación de plazas y que el aspirante se nuevo ingreso no tenga que estar integrando el expediente cuando se le llame para la asignación de plazas. El responsable de ejecución es el secretario de educación, a través de la coordinación estatal del servicio profesional docente y la dirección general de recursos humanos
- ✓ Automatización de los procesos.
- ✓ El secretario de educación a través del área de informática
- ✓ Dar seguimiento a las observaciones y realizar acciones de mejora a los sistemas de control interno. El secretario de educación y cultura a través de su estructura



- ✓ Dirección de control de calidad
- ✓ Establecer una comunicación constante y asertiva entre el órgano de gobierno y la institución
- ✓ Departamento de capacitación.
- ✓ Ofrecer mas cursos.
- ✓ Buscar prestadores de servicios convenientes para la organización.
- ✓ Actualizar en base a normatividad
- ✓ Actualizar y capacitación constante
- ✓ Dar mas información al respecto
- ✓ Difundir la información al respecto a todas las areas
- ✓ Realizar un programa de seguimiento
- ✓ Que se sigan las líneas de comunicación pertinentes
- ✓ La institución no cuenta con ningún estímulo por lograr objetivos
- ✓ Elaboración de informes de actividades
- ✓ Seguir evaluando y actualizando el sistema de control interno; con la finalidad de brindar una calidad en los informes externos e internos de las diferentes tareas sobre las políticas públicas.
- ✓ Para cumplir con unos de los ejes rectores de nuestra gobernadora, seguir promoviendo este intenso programa de capacitación para tener un gobierno responsable y transparente.
- ✓ Desarrollo de matriz de riesgos
- ✓ Se analizan y actualizan los procedimientos
- ✓ Mejorar los procesos de comunicación
- ✓ Retroalimentar a cada una de las direcciones generales
- ✓ Oportunidades de mejora
- ✓ Personal para capacitar
- ✓ Capacitar a mas personal para que a su vez apoyen capacitando a otras instituciones
- ✓ Evaluar al personal respecto a los temas de anticorrupción y de normas de conducta
- ✓ Buscar la capacitación continua de nuestro recurso humano, en materia de atención y compañerismo.
- ✓ Dar a conocer la evidencia documental
- ✓ Estar actualizando los perfiles de puestos.
- ✓ La actualización constante de los mismos.
- ✓ Dar seguimiento a las debilidades encontradas.
- ✓ Incluidas en el manual de organización
- ✓ Incluidas en el pat
- ✓ Están incluidas en el programa anual de trabajo
- ✓ Se debe adecuar a la norma nom 35 que entra en vigor a partir de octubre del 2019
- ✓ Dar seguimiento a debilidades encontradas
- ✓ Se van adecuando y se autoriza por ambas partes patronal y sindical
- ✓ Cada año se realizan mejoras acorde a las necesidades y las ejecuta el área operativa
- ✓ Actualizarlas en base a las normativas que se van aprobando en la materia y el responsable es el area de control interno
- ✓ Realizar en forma continua capacitaciones y el área responsable es capacitación de la sec
- ✓ Encuestas de satisfacción.
- ✓ El responsable el personal que ofrece el servicio
- ✓ La solventación de las no conformidades
- ✓ La actualización constante de los manuales
- ✓ Apegarse al perfil de cada puesto
- ✓ Revisión periódica de los manuales
- ✓ Actualizar los criterios de evaluación
- ✓ Revisar permanentemente los criterios de selección
- ✓ Plática entre directores de el área y buscar mejoras y que cada quién en su ámbito la ponga en práctica



- ✓ Revisión de manuales y actualizarlos, cada quién en su ámbito
- ✓ Es correcto como se lleva
- ✓ Comunicación entre todos
- ✓ Retroalimentar al secretario sobre los asuntos que se turnan a las direcciones responsables para seguimiento y conocimiento del asunto.
- ✓ Mantener actualizados los manuales
- ✓ Establecer estándares de esos procedimientos
- ✓ Eficientar los mecanismos de evaluación de desempeño del personal
- ✓ Investigar y evaluar presiones al personal
- ✓ Establecer estándares y evaluaciones de competencia profesional
- ✓ Cuando se detecta un área de oportunidad en alguna área, se lleva a cabo reunión con el personal responsable para retroalimentación y se toman acuerdos para mejorar los procesos o acciones.
- ✓ Sitio publico con los manuales
- ✓ Publicar los informes por medios electrónicos
- ✓ Aun no se cuentan con acciones de mejora
- ✓ Revisar que las funciones del personal sean las mismas que se encuentran dentro de los manuales o en su caso actualizarlas, enlace de manuales.
- ✓ Se tiene control y registro de las capacitaciones del personal durante el año, enlace de capacitación.
- ✓ Los manuales de organización y de procedimientos fueron actualizados y se encuentran en revisión en la contraloría.
- ✓ Por el momento no se han generado
- ✓ Reasignación de funciones
- ✓ Mayor interacción personal de mi parte
- ✓ Aunque es buena la sistematización, podría ser bueno trato personal.
- ✓ Se podrían realizar actividades de integración.
- ✓ Recursos humanos puede difundir.
- ✓ Va bien el oic con control interno.
- ✓ Curso de cómo hacerlo mejor - rh.
- ✓ Establecer estrategias y controles institucionales que permitan asegurar el ambiente de control
- ✓ El órgano de gobierno como cocodi sesiona periódicamente para evaluar avances y áreas de oportunidad
- ✓ Asegurar los recursos humanos necesarios y adecuados con el perfil
- ✓ Programa de estímulos al desempeño con evaluación imparcial y transparente, además de capacitación y aseguramiento de perfiles
- ✓ Difusión de rh.
- ✓ Mayor comunicación
- ✓ Difundir por oic.
- ✓ Mayor difusión a la información
- ✓ Implementar acciones de sensibilización de los temas a todo el personal. Rh
- ✓ Acercamiento directo con los infractores. Oic
- ✓ Mayor difusión del programa y sus contenidos.
- ✓ Establecer indicadores de operación mas que de gestion.
- ✓ Selección y permanencia del personal en sus puestos y promoción basada en competencias. Rh
- ✓ Sensibilización.
- ✓ Que se cree un programa y se difunda
- ✓ Es necesario concluir con la captura de los formatos de perfiles de puestos.
- ✓ Mantener comunicación permanente entre directivos y mandos medios para un mejor desempeño institucional
- ✓ Mantener actualizada la normatividad para consulta en línea
- ✓ Mantener comunicación permanente de resultados y evaluaciones al control interno
- ✓ Mantener los documentos actualizados
- ✓ Se esta proponiendo medios de verificación para llegar a la optima realización del procedimiento



- ✓ Derivado de la ley anti corrupción, considero prudente darle continuidad a las capacitaciones e implementar un sistema que pueda medir.
- ✓ Continuar con la supervisión y evaluación de desempeño laboral por el órgano
- ✓ Encargado
- ✓ La implementación de programas de promoción
- ✓ Corresponde al responsable de cada área, tener en orden sus manuales actualizándolos constantemente.
- ✓ La dirección general de recursos humanos sería la responsable de ejecutar e implementar acciones de mejora
- ✓ Mantener difusión y conocimiento del código
- ✓ Continuar con el programa de capacitaciones y mejora continua.
- ✓ Actualizar conforme a los avances de la legislación
- ✓ Dar seguimiento a la normatividad que rige a cada área, actualizando con la legislación vigente
- ✓ Realización periódica de foros de análisis y consulta al respecto
- ✓ Mantener actualizado el código de ética, comité de integridad
- ✓ Mantener comunicación constante de la unidad administrativa y el oic para el seguimiento de las observaciones detectadas
- ✓ Mantenerlos actualizados, directores de área administrativa
- ✓ Dar seguimiento a los cursos de capacitación , direcciones de área
- ✓ Revisión de los contratos y los responsables de administrarlos,
- ✓ Que sea mas atendido por el personal en general. Debemos promoverlo.
- ✓ Es importante una revisión periódica para actualizar y mejorar su utilidad
- ✓ Reuniones de retroalimentación permanente para revisar el estado emocional de los equipos y revisión de cargas de trabajo.
- ✓ Procuramos una actualización periódica constante
- ✓ Ya se ha trabajado en este campo para prevenir circunstancias que detonen las debilidades.
- ✓ Promover una actualización constante de la plataforma de perfil de puestos y realizar un procedimiento para la selección y contratación de personal de acuerdo al perfil del puesto, a cargo de la dirección general de recursos humanos.
- ✓ Realizar auditorias internas de desempeño, a cargo de un comité interno seleccionado.
- ✓ Instalar un módulo o buzón de quejas y sugerencias sobre la atención y servicio que brindan los servidores públicos, coordinado por el despacho del secretario para su atención y seguimiento.

## ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

---

- ✓ Seguimiento constante en todas las acciones.
- ✓ Realización periódica de Foros de análisis y consulta al respecto, ya que en ellos se pueden tomar o diseñar acciones colegiadas.
- ✓ Seguimiento y actualización de la Matriz de riesgo, constante comunicación con el Atención Ciudadana
- ✓ Mantener actualizado el POA, unidades administrativas corresponsables
- ✓ Seguimiento y actualización constante a la matriz de riesgo, unidades administrativa responsable
- ✓ Realización periódica de Foros de análisis y consulta al respecto, ya que estos son espacios de consulta, colaboración y análisis sobre estos temas
- ✓ Actualización periódica permanente de los manuales y funciones del personal.
- ✓ Podría ampliarse la matriz de riesgos
- ✓ Establecer un reglamento específico para evitar corrupción en áreas que si lo requieran
- ✓ Mantener informados a directivos y administradores en relación a los objetivos institucionales
- ✓ Mantener capacitación para la integración, manejo y actualización de la matriz de riesgos
- ✓ Acciones de mejora: N/A y el responsable sería la Dirección de Administración y Finanzas
- ✓ Informar por medio de correo de RH difusión cambios internos
- ✓ Continuar con la estrategia



- ✓ Mantener difusión al interior de la institución de los documentos que incluyan información sobre normas, reglas para los servidores públicos
- ✓ Mantener reuniones e informar acciones
- ✓ Identificar y evaluar los riesgos materializados y verificar si las acciones tomadas son las estimadas.
- ✓ Evaluación de la ocurrencia de riesgos identificados y no identificados.
- ✓ Evaluación de riesgos. Oic
- ✓ Establecer objetivos por puesto.
- ✓ Mantener actualizados
- ✓ Me parece bien como funciona actualmente
- ✓ Cursos RH, ya ha habido y va bien.
- ✓ Reuniones mas seguidas para analizar riesgos y areas de oportunidad
- ✓ Utilizar un programa de Administración de Proyectos mas profesional (el que esta en outlook es muy básico)
- ✓ Reuniones periódicas en cada Dirección General para la actualización de las situaciones de riesgo potenciales.
- ✓ El Objetivo de SEC se encuentra publicado en la página electrónica de SEC pero también debería de ser publicado junto con la Misión, Visión y Política de calidad.
- ✓ Mantener seguimiento puntual de las denuncias.
- ✓ Motivar la denuncia de actos de abuso o corrupción
- ✓ Ampliar el sistema de evidencia.
- ✓ Concentrar las metas en una página publica
- ✓ Publicación y conocimiento a todo el personal
- ✓ Mayor difusión y trabajo para prevención de corrupción.
- ✓ Asegurarse de que todo el personal conoce estos conceptos.
- ✓ Comunicación de estos cambios de niveles superiores hacia inferiores en la estructura
- ✓ Concientizar al personal de las unidades administrativas que conforman esta Institución de la importancia de atender a los ciudadanos.
- ✓ Concretar los acuerdos y compromisos resultantes de las acciones de evaluación de los procesos
- ✓ Es recomendable valorar los riesgos a que se enfrenta el proceso de evaluación del desempeño por el carácter subjetivo que se tiene
- ✓ Asociar los aspectos normativos con la realidad del desempeñp
- ✓ Es pertinente valorar los resultados de los procesos para mejorar los productos sociales
- ✓ Darla a conocer a los integrantes de nuevo ingreso en las reuniones
- ✓ La revisión constante
- ✓ Se van ajustando
- ✓ Seguimiento a las quejas por parte de los distintos usuarios
- ✓ El seguimiento de las mismos
- ✓ Se debe contar con mas personal para realizacion de visitas de inspeccion
- ✓ Se mejoran cada año o segun se requiera
- ✓ Año con año de va mejorando en base a resultados, area operativa responsable de ejecutarlas
- ✓ Fomentar un buen enlace de comunicación y cooperación entre empleados.
- ✓ Mas comunicación y a tiempo
- ✓ Comunicados claros
- ✓ Las acciones propuestas en la matriz de riesgo
- ✓ Se derivan de las acciones para minimizar los riesgos
- ✓ Buscar informar a nuestros compañeros sobre técnicas eficientes para evitar actos de corrupción.
- ✓ Actualizar constantemente
- ✓ Se encuentra de manera excelente
- ✓ Tener muy clara la formación, visión y misión del Gobierno; a través de los cursos para fomentar la transparencia y rendición de cuentas
- ✓ Actualización y seguimiento



- ✓ Actualización y capacitación en base a normatividad
- ✓ Capacitación a los responsables de los procesos.
- ✓ Supervisión constante para evitar riesgos
- ✓ Seguimiento continuo
- ✓ Dar seguimiento y retroalimentación constante. Implementar acciones preventivas. Secretario de Educación a través de su Estructura.
- ✓ Reimplementar el Sistema de Gestión de Calidad.
- ✓ Que se invite a mas areas a las reuniones de dicho comité
- ✓ Foros de análisis periódicos
- ✓ Foros periódicos de análisis y capacitación para la mejora continua y evitar este tipo de conductos
- ✓ Que dicha instancia coordine reuniones periódicas con las instancias que han sido aludidas en las denuncias para hacer un plan de solventación.
- ✓ Revisar y actualizar dicha matriz de riesgos para que cubra mas áreas de riesgos
- ✓ Tratar que se cumpla la normatividad
- ✓ Hacer un alto en el camino para revisar los manuales de organización y de procedimientos para retroalimentar nuestra labor
- ✓ Ampliar la utilización de las auditorías a distancia.
- ✓ Foros periódicos de análisis de dichas políticas
- ✓ Acciones de mejora no las hay, se sigue trabajando igual con las mismas prácticas sin implementar verdades medidas preventivas ni correctivas
- ✓ Implementar
- ✓ Implementarlo
- ✓ Esa es una omisión grave, y nadie resulta responsable.
- ✓ Prevenir
- ✓ Ampliar el uso de las redes sociales hacia la estructura.
- ✓ Documentar
- ✓ Que se cuente con un periodo de inducción al puesto.
- ✓ Anteponer el fondo a la forma para la integración, autorización y validación de documentos normativos.
- ✓ Continuar con las metas establecidas
- ✓ Llevar a cabo actividades para detectar los riesgos
- ✓ Cursos regulares para la sensibilización y prevención de este tipo de actitudes por la Dirección General de Recursos Humanos.
- ✓ La comunicación preferentemente
- ✓ Determinar la responsabilidad
- ✓ Fortalecer la vinculación por parte de todas las instancias en donde todos somos corresponsables.
- ✓ Propuestas para mejora los diversos procesos.
- ✓ Dar continuidad a al manejo de información de manera oportuna, como hasta el momento se ha implementado.
- ✓ Atención mas expedita en riesgos
- ✓ Bien la comunicación
- ✓ Reporte de acciones de mejora continua
- ✓ Cumplimiento de acuerdos
- ✓ Aplicar sanciones efectivas en los casos de responsabilidad de servidores públicos
- ✓ Elaboración de agendas de riesgos
- ✓ Análisis cuantitativos y cualitativos de los avances
- ✓ Reporte de riesgos
- ✓ Plan Anual de Trabajo
- ✓ Seguimiento por parte de los responsables de los mismos
- ✓ Mejorar las vías de comunicación sobre los cambios significativos dentro de la Institución.
- ✓ Actualización en base a normatividad



- ✓ Detectar fortalezas y debilidades, para así identificar posibles riesgos y tomar medidas para una mejor solución.
- ✓ Es de suma importancia analizar los riesgos de corrupción, para fortalecer el trabajo con los ejes rectores del Gobierno: mucha transparencia y rendición de cuenta.
- ✓ Los objetivos están definidos, pero la forma de medir su cumplimiento es deficiente.
- ✓ Actualizar en base a normatividad vigente
- ✓ Revisión constante de los mismos
- ✓ Actualización del manual conforme a los cambios que se presentan
- ✓ Difusión de objetivos institucionales a todas las áreas
- ✓ Mayor agilidad en los trámites para la atención de riesgos
- ✓ Seguimiento a todo tipo de situaciones que puedan poner en riesgo el servicio que se presta
- ✓ Seguimiento oportuno cuando se identifique algún riesgo que pueda afectar el servicio
- ✓ Dar más seguimiento
- ✓ Capacitación en este ámbito
- ✓ Actualización y ampliación constante
- ✓ Actualización periódica permanente
- ✓ La información sea más abundante por parte del área responsable
- ✓ Continuar con la capacitación en temas al respecto, por instituciones externas e internas
- ✓ Dominar la normatividad con apoyo de las áreas responsables
- ✓ El Director de cada Proceso deberá valorar las situaciones y llevar a cabo la solución a cada obstáculo.
- ✓ El área legal de la Institución debe asegurarse que no se lleven a cabo prácticas de corrupción en la Institución.
- ✓ Se debe seguir la cadena de mando para bajar las indicaciones y los nuevos cambios realizados por el Director de Área
- ✓ Falta especificarlos y aclararlos con respecto a la responsabilidad
- ✓ Darlas a conocer
- ✓ Responsable de la institución.
- ✓ Darles mayor difusión
- ✓ Área administrativa de la institución.
- ✓ Área administrativa de la institución.
- ✓ Área administrativa de la institución.
- ✓ Mejorar la vigilancia en la ejecución de actividades por parte de los trabajadores a fin de detectar situaciones no apropiadas y evitar quejas y denuncias.
- ✓ Se trabaja en los cambios que conlleva la reforma educativa para alinearlos de forma eficiente
- ✓ Difundir más el código de conducta
- ✓ Seguir perfeccionando esta área
- ✓ Mayor difusión.
- ✓ Retroalimentación por control interno de las acciones de mejora de los riesgos detectados en las direcciones.
- ✓ Eficiente aunque es importante que se lleve en cada Unidad Administrativa un Tablero de Control y se analicen los posibles riesgos
- ✓ Mejorar el proceso de comunicación
- ✓ Dar a conocer resultados
- ✓ Apoyar con la información a todos los funcionarios
- ✓ Mantener la comunicación con el personal
- ✓ Mayor difusión de nuestras obligaciones, normas y reglas para tenerlas siempre presentes
- ✓ Comunicación permanente directivos y administradores
- ✓ Informar a los administradores de las áreas el concentrado de los avances y cumplimientos de cada oficina
- ✓ Dar a conocer estos procesos
- ✓ Seguimiento y evaluación constante.



- ✓ Difundir la matriz de riesgos a nivel secretaria, ya que solo se cuenta con matriz a nivel unidad administrativa.
- ✓ Generalizar en SEC la comunicación a través de redes digitales.
- ✓ Fortalecer canales de comunicación con el personal con respecto al logro de objetivos institucionales.
- ✓ Continuar con la realización de reuniones para informar las políticas preventivas de riesgos de corrupción, fraude, abusos
- ✓ Continua revisión y atención a los procedimientos
- ✓ Mejora al sistemas de seguimiento SIPSE
- ✓ Revisión con frecuencia de los resultados para conocer los aciertos y desviaciones para su mejora
- ✓ Identificar aquellos riesgos que se hayan materializado, sus consecuencias y actualización de las matrices.
- ✓ Actualización de los mismos que refleje y permita adecuarlos a la actualidad y no solo del panorama cuando fueron creados.
- ✓ Propuesta de Mejora del Procedimiento de Calidad
- ✓ Evaluación sistemática de los riesgos materializados, y los no previstos.
- ✓ Continuar con la difusión y comunicación
- ✓ Evaluación sistemática de la ocurrencia de los riesgos previstos y de aquellos no previstos.
- ✓ Enviar manuales de información
- ✓ Hacer llegar los manuales
- ✓ Desde el empleado mas alto al mas bajo
- ✓ Todos en general
- ✓ Empleados en general
- ✓ Se envié a las delegaciones todo lo requerido en manuales, folletos etc
- ✓ Después de varios meses hay mucho personal que desconoce si hubo cambios estructurales.
- ✓ Mandar todos los manuales requeridos a las delegaciones
- ✓ Cursos de capacitación por parte de recursos humanos
- ✓ Cuando las metas e indicadores sean realmente objetivos que tengan relación directa con el objetivo último de la dependencia, entonces habrá un resultado real de una evaluación.
- ✓ Las fallas, incumplimientos, ineficiencias parecen ser las mismas.
- ✓ Empiecen por la mas sencillo, si se responsabiliza al funcionario que despide injustificadamente a un empleado por el monto con el que se le indemniza y o finiquita un laudo, entonces el gobierno del estado ahorrará mucho millones de pesos, ahorrara largas esperas de curva de aprendizaje, ahorra costosísimos cursos de capacitación, ahorrará mucho dinero desperdiciado que cuestan las acciones y o programas que no dan valor agregado
- ✓ Que exista retroalimentación y difusión sobre el tema
- ✓ Campaña de difusión continua
- ✓ Evaluacion del cumplimiento de funciones especificadas en manual de organizacion para cada unidad administrativa, y verificar que todas las unidades cuentan con manual de organizacion y a la vez detectar quien no tiene funciones.
- ✓ Que se les de seguimiento oportuno a las agendas de riesgos por parte de superiores para solventar problemas mas rapidamente.
- ✓ Sanciones a los corruptos
- ✓ Que todas las notificaciones y cambios significativos se notifiquen en tiempo y forma por oficio
- ✓ Mejora continua
- ✓ Agilizar los proceso
- ✓ El responsable del tema.
- ✓ Difusión
- ✓ Generar mayor retroalimentación con las áreas
- ✓ Dar a conocer mas el programa
- ✓ Todo funciona correctamente, la persona indicada por el director
- ✓ Acciones de mejora en los manuales de procesos, directores de area y jefes de depto.
- ✓ Directivos y/o personas asignadas



- ✓ La Dirección General de Atención Ciudadana maneja el sistema de peticiones para detectar inconformidades por personal ajeno al organismo de gobierno para detectar posibles casos de corrupción dentro de la Secretaría.
- ✓ Automatizar el proceso. El titular es el responsable.
- ✓ Listar los riesgos de corrupción y evaluarlos para controlarlos. El titular es el responsable.
- ✓ Dar listado de riesgos y permitir agregar nuevos que se vayan percibiendo. El titular es el responsable.
- ✓ Hay que considerar que la operación de la institución es compleja y se necesita capacitar y entrenar continuamente al personal. El titular es el responsable en su área.
- ✓ Análisis para identificar posibles riesgos
- ✓ Seguimiento a los logros
- ✓ Las Direcciones de Área están encargadas de detectar los riesgos para evitar afectaciones en los objetivos institucionales.
- ✓ Mas material de difusión donde se estén plasmando de manera constante los objetivos institucionales en todas las áreas de la Secretaría.
- ✓ Se pudiera hacer un mejor trabajo al comunicar diariamente noticias relevantes del país a través de correo de difusión.
- ✓ Más y oportuna comunicación institucional
- ✓ Ampliar las metas
- ✓ Divulgar estructuras de reuniones de la alta dirección.
- ✓ Que todos vuelvan a leer los documentos y alineen sus objetivos y estrategias de trabajo; en caso de necesitarse
- ✓ Personal de área mejorar comunicación.
- ✓ Hacer una análisis serio y a conciencia de la función de cada área
- ✓ Buzón de Mejora o denuncia para personal y proveedores, ajeno en su acceso, a las áreas evaluadas o denunciadas.
- ✓ Involucrar al nivel operativo en este tema
- ✓ Trabajo colegiado sobre reglamento Interno antes de publicarlo.
- ✓ Incrementar difusión de resultados de reuniones de COCODI.
- ✓ Promoción de beneficios de la matriz de riesgos.
- ✓ Incrementar capacitaciones en materia de matriz de riesgos.
- ✓ Se tome en cuenta a los Directores de area y jefes de departamento
- ✓ Contar con formatos para debido informe
- ✓ Llevarlas a cabo.
- ✓ Mejorar este aspecto
- ✓ Estar siempre pendiente y actuar de la mejor manera ante los riesgos
- ✓ Seguir en ese tenor
- ✓ Compromiso de las unidades que conforman el comité para no generar recurrencia en riesgo
- ✓ Hacerlo por memorandum
- ✓ Todos llevamos a cabo esta acción
- ✓ Se n charlas a diario sobre como se ebe de trabajar
- ✓ S como personal se lleva a cabo
- ✓ Algun buzón de denuncia que ustedes vengan y recojan información.

## ACTIVIDADES DE CONTROL

---

- ✓ Entradas y salidas debería de haber ga a faltar y se hace un relajó
- ✓ Revisión grupal de avances de cumplimiento
- ✓ Seguir en ese tenor
- ✓ Todo personal inmiscuido
- ✓ Deberían de repartir panfletos a los empleados sobre la conducta



- ✓ Estar en constante revision
- ✓ Llevarlas a cabo.
- ✓ Considero que en una encuesta debería de llevar un texto para contestar.
- ✓ Capacitaciones constantes
- ✓ Hacer lo que a cada quien le toca, ser claros en atribuciones y funciones
- ✓ Evaluación de Matriz de Riesgos.
- ✓ Que las áreas respete la elaboración y revisión de documentos
- ✓ Establecer plataforma para seguimiento a mejoras.
- ✓ Diseñar plataforma de seguimiento.
- ✓ Crear el área de Investigación de Operaciones. El titular es el responsable.
- ✓ Evaluar los horarios de trabajo del personal para identificar a personal que se encuentra con mas carga de trabajo y poder distribuir funciones para mejorar el tiempo de respuesta de las actividades de la Secretaría.
- ✓ Automatizar el control. El titular es el responsable.
- ✓ Seguir los procedimientos
- ✓ Crear un proceso de actualización colaborativa. El titular es el responsable.
- ✓ Incluir a todos los puestos de la administración central y no solo mandos medios. Los responsables deben de ser los directores de cada área.
- ✓ Impartición constante de los sistemas y tecnologías que existen a disposición de la Secretaría con el propósito de que los empleados que no usan sistemas puedan conocer de las alternativas tecnológicas que los permitan implementar los mismos en sus actividades cotidianas.
- ✓ Dar de baja a los usuarios de los sistemas cuando éstos dejan de laborar en SEC
- ✓ Jefes de depto y directores
- ✓ El area técnica y dirección general
- ✓ Que todos los trabajadores cuenten con usuarios y sientan la responsabilidad de sus operaciones.
- ✓ Que haya iso de nuevo creo que funcionaban mejor los procesos
- ✓ Considero que existe una buena sinergia en este punto
- ✓ Que se verifique por parte de la contraloria los procesos para detectar si existen areas donde las actividades se concentran en una sola personal y se puedan mejorar procesos.
- ✓ Dar a conocer mas sobre este tema
- ✓ Cada encargado de los accesos
- ✓ Cada área
- ✓ Actualizar los manuales de funciones
- ✓ Se actualicen mas periodicamente
- ✓ Enviar manuales
- ✓ Enviar más información como folletos y manuales
- ✓ No se actualizan mas a menudo por falta de interés de los titulares, también porque no se pueden actualizar de acuerdo a lo necesario y se actualizan de acuerdo a lo que existe, tanto la estructura como las funciones. Hay muchas tareas que se asignan al que sabe y / o trabaja, y no al que debería llevarlas acabo.
- ✓ La implementación seguramente no ha sido buena, a la fecha existen muchas lagunas en los reglamentos
- ✓ Hay algunas personas que tiene acceso a sistemas que n deberían tener.
- ✓ Actualización de software y servidores.
- ✓ Implementación de sistemas de calidad y auditorias internas de calidad y desempeño.
- ✓ Continuar con la supervisión periódica de las acciones y actividades
- ✓ Proyecto de Mejora del seguimiento de las necesidades de Infraestructura: SIPSE
- ✓ Capacitación y seguimiento
- ✓ Implementación de sistemas de gestion de la calidad iso9001
- ✓ Revisar y en su caso actualizar los manuales de acuerdo a la dinámica de cada Unidad Administrativa
- ✓ Actualización de documentos.
- ✓ Capacitación al Respetto



- ✓ Actualización de manuales administrativos de acuerdo a nuevo reglamento interior de SEC.
- ✓ Eficientar procesos.
- ✓ Llevar a cabo capacitación en talleres para que la totalidad de personal conozcamos estas políticas.
- ✓ Agilizar las autorizaciones de cambios en los manuales en sistema SICAD, se tardan semanas o meses
- ✓ Desconozco
- ✓ Mantener comunicación y las sesiones
- ✓ Mantener la difusión de información por correo para conocer cambios o movimientos de impacto en cuestiones de uso de las TIC's
- ✓ Brindar información si existen estos procesos
- ✓ Mantener actualizados los Manuales
- ✓ Seguimiento
- ✓ Área de informática.
- ✓ Área administrativa de la institución.
- ✓ Mayor difusión de los Manuales
- ✓ Plática sobre manejo de las TICs por el área de Informática
- ✓ Mayor difusión por RH
- ✓ Actualizar los manuales de procedimientos
- ✓ Responsable de la institución.
- ✓ Contar con el sistema que permita cumplir con los objetivos institucionales
- ✓ Revisión de los manuales de organización de las distintas áreas y lineamientos de operación
- ✓ Actualización del reglamento interior
- ✓ La mejora continua de los procesos y herramientas que se implementan para garantizar el óptimo funcionamiento del control interno.
- ✓ Dar a las áreas capacitación en el tema sobre las responsabilidades en que se puede incurrir, sobre todo al personal de reciente ingreso
- ✓ Mejorar el tiempo de respuesta en las plataformas y mesa de ayuda al momento de realizar alguna solicitud.
- ✓ Aminorar la carga administrativa
- ✓ Mejorar la conectividad y mejor equipamiento en las oficinas
- ✓ Verificar la alineación de manuales con reglamentos
- ✓ Que se vigile el uso de las redes sociales en temas que no tienen nada que ver con el desempeño laboral.
- ✓ Seguimientos
- ✓ Actualizar el conjunto de tecnologías desarrolladas para gestionar información y facilitar acceso a los portales de transparencia
- ✓ Continuar con la revisión constante
- ✓ Análisis en base a normatividad vigente de los manuales y reglamentos...
- ✓ Continuar actualizándolo con la supervisión de las direcciones generales
- ✓ Mejorar sobre la segregación de funciones y procedimientos para evaluar el desempeño.
- ✓ Hay que revisar más la actualización de estos Manuales.
- ✓ Mejorar sobre el diseño y contratación de las TIC's, ya que se tienen pocos resultados a los proyectos planteados.
- ✓ Que la aprobación de manuales sea más expedita ya que es un proceso muy tardado
- ✓ Reporte de mejora continua
- ✓ Definir cargas de trabajo
- ✓ Lineamientos
- ✓ Mejorar mtto
- ✓ Identificación de riesgos
- ✓ Actualización permanente de los manuales de procedimientos
- ✓ Actualización permanente de políticas, manuales y procedimientos de control
- ✓ Actualización de necesidades de equipo informático



- ✓ Actividades de control
- ✓ Diseñar actividades de control
- ✓ Se le debe dar importancia la Fondo y no a la forma para que tengan una verdadera utilidad estos documentos normativos
- ✓ Se requiere mejorar y delimitar mas efectivamente las funciones y responsabilidades de las areas.
- ✓ Actualización en base a normatividad
- ✓ Documentar e implementar mejor
- ✓ Implementar mejoras para prevenir errores
- ✓ Son campos que maneja por su naturaleza la Dirección General de Informática
- ✓ Acelerar la revisión en contraloria de este tipo de documentos para que sea mas dinámica cada actualización
- ✓ Foros de análisis y capacitación periódicos.
- ✓ Un seguimiento y acompañamiento a los equipos de trabajo.
- ✓ Foros de capacitación periódicos al respecto
- ✓ Asignar accesos según los grados de responsabilidad del personal
- ✓ Foros periódicos para la capacitación en este aspecto.
- ✓ Que el personal se avocara a revisar en su totalidad los manuales no obstante que solo tenga bajo su responsabilidad una parte, ya que de esta manera poseería una visión mas global de la institución.
- ✓ Brindar seguimiento a los avances logrados en cualquiera de las áreas.
- ✓ Automatización de los Procedimientos
- ✓ Que se reimplemente el Sistema de Gestión de Calidad.
- ✓ Capacitación a los responsables de los temas
- ✓ Designación de enlaces en cada área, responsables de la captura y actualización de la información.
- ✓ Acciones preventivas para evitar incurrir en omisiones.
- ✓ Actualización constante
- ✓ Se debe analizar las necesidades con los usuarios y satisfacer sus demandas
- ✓ Seguimiento de actividades
- ✓ Mas personas que deban llevar cierto tipo de actividades
- ✓ Cambiar la plataforma federal
- ✓ Ser mas objetivos al realizar politicas
- ✓ El seguimiento del mismo
- ✓ Se van actualizando y mejorando
- ✓ Resguardo de la información por parte del personal
- ✓ Se actualiza año con año
- ✓ La constante revisión
- ✓ Se va actualizando año con año
- ✓ Actualizar el contenido del Manual de Organización
- ✓ Adecuar las actividades de control interno a la realidad del desempeño
- ✓ Aprovechar al máximo las bondades de las tics
- ✓ Mantener actualizados los manuales
- ✓ Establecer mecanismos para llevar a cabo revisiones de manera periódica
- ✓ Revisar permanentemente el manual de procedimientos
- ✓ Capacitación o difusión al personal sobre políticas TIC
- ✓ Actualización del Sistema de Gestion Documental, Informatica
- ✓ Actualización de matrices
- ✓ Agilizar el proceso de revision y autorizacion de los Manuales.
- ✓ No se cuenta ninguna por el momento
- ✓ Sistematizar con programa admistrador de proyectos
- ✓ Aumentar difusión



- ✓ Realización periódica de Foros de análisis y consulta al respecto, por cada nivel educativo o global de la SEC según sea la situación a revisar.
- ✓ Realización periódica de Foros de análisis y consulta al respecto e reuniones colegiadas de equipo de trabajo
- ✓ Cursos.- RH
- ✓ DGTIC, informes.
- ✓ Flexibilizar procesos de inventario - DGAF.
- ✓ Asegurar procesos e institucionalizar trámites
- ✓ Capacitación periódica y actualización sobre el uso de las TIC's
- ✓ Simplificar los manuales
- ✓ Difundir a todo el personal los riesgos específicos de cada puesto.
- ✓ Implementar procedimiento para dar de baja usuarios que dejan de tener autorización. Dgi
- ✓ Que se establezcan de manera clara las actividades y si ya existen, que se difundan
- ✓ Auditoria en materia de identificación de riesgo y sus efectos.
- ✓ Mayor y mejor comunicación en cuestiones revisiones programadas
- ✓ Que el área de informática mantenga comunicación y difusión a todas las áreas de cambios, mejoras, etc. En la infraestructura tecnológica
- ✓ Consultar uno mismo los documentos y tener un mejor conocimiento de este tema
- ✓ Mejorar en el tema de actualización y revision
- ✓ Continuar con los controles
- ✓ Sin acciones de mejora
- ✓ Controlar el uso de las redes sociales durante el desempeño laboral
- ✓ Actualización de los manuales , direcciones de área correspondientes
- ✓ El seguimiento en las revisiones de los hallazgos es clave.
- ✓ Revisión y actualización periódica de los documentos normativos
- ✓ Buzón de sugerencias del usuario para ofrecer un mejor servicio
- ✓ Diseñar un proyecto de actualización y verificación de los bienes inmuebles a cargo del personal por parte de la Dirección General de Administración y Finanzas.

## INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

---

- ✓ Actualización de los sistemas, unidades administrativas responsables del sistema
- ✓ Intensificar la comunicación
- ✓ En la medida que la comunicación sea positiva y de calidad los equipos actúan en consecuencia
- ✓ Diseñar una plataforma de información institucional englobadas en un solo Sistema, todas las áreas de esta Secretaría participarían en la integración de la información.
- ✓ Revisión constante de las partes externas que debe responsabilizarse las áreas correspondientes.
- ✓ Mantener la comunicación y difusión de información de manera permanente y constante
- ✓ Mantener comunicación permanente al interior y exterior de la secretaría
- ✓ Mantenernos informados de las necesidades de cada área que impacten o afecten la consecución de los objetivos institucionales
- ✓ Continuar con la estrategia.
- ✓ Determinar interacciones entre ua's
- ✓ Compatibilidad de sistemas. Dgi
- ✓ Sensibilización acerca de los hechos de corrupción o faltas administrativas
- ✓ Establecer los mecanismos
- ✓ Mejorar mecanismos de comunicación interna
- ✓ Realización periódica de Foros de análisis y consulta sobre el uso de las TIC's al respecto
- ✓ Realización periódica de Foros de análisis y consulta al respecto y así lograr la eficiencia de los medios y recursos utilizados



- ✓ Realización periódica de Foros de análisis y consulta al respecto para unificar criterios consensuados sobre el manejo de fuentes de información
- ✓ Informes.
- ✓ Desconozco del tema
- ✓ Explicar los riesgos asociados junto con las instrucciones
- ✓ Acortar el tiempo en que cada unidad administrativa hace llegar la información a esta Dirección General
- ✓ Establecer un mecanismo de comunicación más efectivo
- ✓ Continuar identificando al peticionario
- ✓ Uso adecuado de la información
- ✓ Es importante obtener información relevante que se genera de salida y de entrada, para mejorar la calidad del servicio
- ✓ La información de entrada es pertinente valorarla y retroalimentar a los usuarios de los servicios
- ✓ Dar a conocerla
- ✓ Se van actualizando año con año
- ✓ Se actualiza constantemente
- ✓ Se va mejorando en el portal de la SEC
- ✓ Publicación de Indicadores de Evaluación de Procedimientos
- ✓ Es necesaria la implementación de líneas de comunicación realmente independientes y seguras que puedan garantizar la confidencialidad de la información.
- ✓ Establecer Equipo de Auditores de Gestión
- ✓ Mayor difusión del Código de Ética
- ✓ Foros periódicos de análisis y capacitación
- ✓ Dar mayor seguimiento a las debilidades que posee la institución
- ✓ Que dicho comité opera con mas anticipación
- ✓ Estrechar la comunicación y relación con las partes externas
- ✓ Direcciones educativa y son los mismos responsables.
- ✓ Foros periódicos
- ✓ Que se actualice al personal en el SGC
- ✓ Foros de análisis y capacitación
- ✓ Dar cumplimiento o a lo especificado en los convenios y contratos.
- ✓ Actualización de los manuales de procedimientos en base a normatividad
- ✓ Actualización constante
- ✓ Apoyarse en fuentes confiables.
- ✓ Continuar con la comunicación
- ✓ Facilitar los medios de denuncia
- ✓ Ampliación de alternativas para denunciar irregularidades
- ✓ Revisión de la calidad de la información
- ✓ Reporte de acciones y mejora continua
- ✓ Plan Anual de Trabajo y reportes sobre esas acciones y metas
- ✓ Bien estructurado
- ✓ Reporte de acciones y mejora continua
- ✓ Buen seguimiento
- ✓ Mejora de terceros
- ✓ Me parece muy acertada la estrategia de los cuestionarios del sistema de evaluación del control interno de la Secretaría, para así identificar fortalezas y debilidades...
- ✓ Realizar las acciones que se consideren pertinentes.
- ✓ Realizar las acciones que se consideren pertinentes.
- ✓ Trabajar en forma coordinada y con mucha comunicación ayuda a cumplir las metas y objetivos...
- ✓ Difusión del portal de transparencia donde toda información de la administración Estatal es pública y transparente



- ✓ En ocasiones sean mas explicitas, nos capaciten por parte de las areas responsables
- ✓ Determinar por lo menos dos periodos al año para revisar el manual interno conforme a los cambios que se dan, con el seguimiento de las direcciones generales
- ✓ Los procesos para evaluar los datos son deficientes y no se tienen mecanismos para realizar levantamientos de requerimientos de información dentro de la Institución.
- ✓ Capacitacion por parte de las areas responsables
- ✓ Oficializar grupos de redes sociales
- ✓ Que brinden mas retroalimentación los reportes de auditorias
- ✓ Difundir y capacitar a la estructura sobre las lineas que deben utilizarse, según cada caso
- ✓ Agilizar los canales de información
- ✓ Mayor fluidez en el flujo de información
- ✓ Mejorar el flujo de información
- ✓ Contacto mas estrecho con los proveedores
- ✓ Responsable de el área.
- ✓ Mejorar la comunicación entre el personal
- ✓ Evidenciarlos
- ✓ Es necesario establecer un proceso para identificar los requerimientos de información necesarios para alcanzar los objetivos y enfrentar los Riesgos asociados a éstos
- ✓ Dar a conocer mas las lineas telefonicas
- ✓ Seguir mejorando en la recoleccion y almacenamiento de datos
- ✓ Seguimiento
- ✓ Seguir mejorando procesos de comunicación
- ✓ Mantener reuniones con directivos y administradores para informe de cambios, mejoras, actualizaciones de procesos
- ✓ Mantener comunicación y difusión
- ✓ Que sea un proceso con más calidad
- ✓ Llevar a cabo un proceso más eficiente
- ✓ Implementar un sistema de gestión de la calidad mejor
- ✓ Difundir con precisión como funcionan las lineas complementarias de comunicación a la oficial.
- ✓ Promover más el uso del correo electrónico oficial.
- ✓ Retroalimentación
- ✓ Fortalecer los sistemas administrativos de SEC.
- ✓ Evaluación de las lineas de mando.
- ✓ Capacitacion al personal y difusión de las lineas de denuncia posibles.
- ✓ Proyecto de Mejora del SIPSE
- ✓ Línea de la Educación, seguimiento con las actividades realizadas por el área de Atención Ciudadana
- ✓ Continuar con las acciones y actividades realizadas
- ✓ Actualización de la fuente de información
- ✓ Lo desconozco
- ✓ Explotación de bases de datos propias para eficientar la evaluación y mejorar su calidad.
- ✓ Proyecto de Mejora del Sistema de Seguimiento de Solicitudes de obras de las escuelas: SIPSE
- ✓ Folletos
- ✓ Todos en general
- ✓ Falta que incluyan información relevante, no solo política
- ✓ Enviar la información
- ✓ Los desconozco
- ✓ Quizá un poco mas de mayor difusión
- ✓ Mayor difusión en el tema
- ✓ Mejorar los sistemas de manera que todos esten enlazados y se evite andar emigrando informacion o duplicidad de funciones.



- ✓ Mayor difusión y retroalimentación
- ✓ Cada responsable del área
- ✓ Las medidas necesarias
- ✓ Que se encuentren de manera digital todos los comunicados en portal sec
- ✓ Dirección de control de auditorías y en ocasiones órgano de control
- ✓ Mayor comunicación a los proveedores externos
- ✓ Jefes de departamento, directores
- ✓ Puestos técnicos, jefes de departamento y directores
- ✓ Mantener organizado y clasificados los expedientes
- ✓ Automatizar el proceso. El titular es el responsable.
- ✓ Automatizar la información. El titular es el responsable
- ✓ Pienso que los sistemas existentes son los adecuados. Se administran a través de las Direcciones Generales de Informática y Atención Ciudadana.
- ✓ Automatizar la información. El titular es el responsable.
- ✓ Me parece que el sistema existente es muy adecuado para este tipo de situaciones.
- ✓ Pienso que se hace un buen trabajo con los organismos verificadores para detectar y solucionar posibles problemas y riesgos en la Secretaría.
- ✓ Hacer mejoras al SGD
- ✓ Establecer medios de difusión y darlos a conocer al sistema.
- ✓ Personal del área capacitación.
- ✓ Dar a conocer los resultados vistos en reuniones, a través de medios tecnológicos.
- ✓ Actualización de Matriz de Riesgos; ahí la información es clara y evidencia los problemas que pudieran surgir
- ✓ Órgano de control interno.
- ✓ Que sea oportuna la información y que las quejas o denuncias se atiendan y respondan
- ✓ Que la información no se detenga y llegue a todas partes.
- ✓ Que sean difundidos con mayor frecuencia.
- ✓ Seguir en ese tenor y siempre pendiente para actualizar
- ✓ Estar revisando las instalaciones de internet y/o redes para evitar fuga de información
- ✓ Comunicar y difundirlo.
- ✓ Habría quizás que hacer algún formato específico y una guía de actuación
- ✓ Hace falta buzón
- ✓ Personal en general distingos
- ✓ Todo personal
- ✓ Mayor conocimiento del sistema al personal operativo
- ✓ Mayor difusión

## **SUPERVISIÓN**

---

- ✓ Reuniones más frecuentes
- ✓ Reuniones más frecuentes
- ✓ Empleados en general
- ✓ Mas evaluaciones o supervisiones.
- ✓ Dar seguimiento para mejora de procesos
- ✓ Implementar controles y que lo hagan los directivos superiores y lo bajen a sus subordinados
- ✓ Que sea mas seguido
- ✓ Personal del área
- ✓ Que todos los documentos necesarios sean actualizados y revisados de manera oportuna
- ✓ Órgano de control interno.
- ✓ Dar a conocer estrategia de seguimiento a acciones correctivas a todo el personal.



- ✓ Hay buena disposición por parte de los encargados y personal de terceros para mantener un servicio de calidad.
- ✓ Automatizar la información. El titular es el responsable.
- ✓ Dar seguimiento a los hallazgos hasta lograr la acción correctiva y preventiva
- ✓ Todos somos responsables de mejorar nuestro servicio diariamente.
- ✓ Sistema de información que permita a las áreas conocer los mecanismos y evaluaciones. El titular es el responsable.
- ✓ Directivos
- ✓ Dirección encomendada para tal actividad, con el apoyo de todo el personal
- ✓ El área correspondiente.
- ✓ Mejora continua.
- ✓ Seguimiento a recomendaciones
- ✓ Que exista mayor retroalimentación
- ✓ Que den seguimiento a problemas identificados para eficientar los procesos
- ✓ Mayor difusión y retroalimentación
- ✓ Reuniones en mesas de trabajo por nivel educativo
- ✓ Las mismas observaciones
- ✓ Todos los empleados
- ✓ Seguimiento y atención a las propuestas de acciones y mejoras que a través del sistema se están proponiendo
- ✓ Proyecto de Mejora SIPSE
- ✓ Extender el sistema de gestión a mas procesos y documentar las interacciones entre ellos.
- ✓ Continuar con las reuniones del personal para retroalimentar a los Directivos de la detección de áreas de oportunidad en la operación y ejecución de las acciones realizadas
- ✓ Sistema de gestión de la calidad mas extenso y con objetivos particulares especificos.
- ✓ Fortalecer el control interno institucional en todos sus componentes.
- ✓ Retroalimentación
- ✓ Retomar las reuniones entre directivos para evaluar avance y cumplimiento de acciones.
- ✓ Retroalimentación
- ✓ Difusión de mejoras y avances
- ✓ Exponer casos y soluciones en las sesiones del comité
- ✓ Seguimiento y retroalimentación por parte de Control interno
- ✓ Realización de retroalimentación por parte del personal
- ✓ Mayor difusión
- ✓ Obstaculizarlos
- ✓ Darles seguimiento
- ✓ Actualización, vinculación oportuna y capacitación continua
- ✓ Informar sobre los resultados de las evaluaciones con el propósito de identificar áreas de oportunidad.
- ✓ Reestructuración de zonas de supervisión, incrementar las zonas de supervisión
- ✓ Agilizar los trámites en la asignación de contratos
- ✓ Toda acción que agregue valor al servicio y lo deben ejecutar cada área operativa
- ✓ Reforzar lo que pueda aportar valor al desempeño institucional
- ✓ Realizar lo que en materia se requiera.
- ✓ Seguir apoyándonos y trabajando para al logro de los objetivos.
- ✓ Analizar fortalezas y debilidades y corregir deficiencias
- ✓ Solo se realizan evaluaciones, pero no se conocen acciones concretas derivadas de los análisis de las evaluaciones y autoevaluaciones por parte del personal.
- ✓ Analizar fortalezas y debilidades en los cuestionarios
- ✓ Revisión y análisis de los productos no conformes, capacitación en los temas
- ✓ Capacitación en cada uno de los temas por las áreas responsables



- ✓ Depurar terceros que no dan 100 de eficiencia
- ✓ Reporte de acciones y mejora continua
- ✓ Observaciones aúlicas e incidencias
- ✓ Sin propuesta por desconocer
- ✓ Buscar áreas de oportunidad
- ✓ Dar a conocer todos estos puntos a los funcionarios
- ✓ Corregir las debilidades
- ✓ Realizar reuniones específicas para analizar los resultados de las evaluaciones realizadas
- ✓ Continuar con las actividades de supervisión
- ✓ Mejorar los procesos en estos temas.
- ✓ Mejorar los procesos en estos temas.
- ✓ Que se realicen auditorías preventivas mas seguido
- ✓ Evaluacion y supervision constante
- ✓ Analizando las fortalezas debilidades constantemente para corregir deficiencias
- ✓ Foros periódicos de análisis y capacitación
- ✓ Fortalecer la información con el personal para que se propongan mejoras en la calidad
- ✓ Actuar preventivamente en todos los niveles
- ✓ Foros periódicos de análisis y capacitación al respecto
- ✓ Que el COCODI brinde un seguimiento mas estrecho a los ahallazgos
- ✓ Estrechar el seguimiento que se brinda a los ahallazgos
- ✓ Contra con un programa de capacitación para los dos Subsistemas, Estatal y Federal.
- ✓ Monitorear constantemente los Procesos
- ✓ Todo bien
- ✓ Todas las técnicas aplicadas me parecen excelentes.
- ✓ Se actualizan constantemente
- ✓ Estas se estan mejorando
- ✓ El seguimiento y el acompañamiento permanentes, acerca a los agentes de cambio a los usuarios de los servicios
- ✓ La detección oportuna de las debilidades e imprecisiones del servicio, permite aplicar acciones correctivas
- ✓ Participación de todos los niveles en la elaboración de matriz de riesgos
- ✓ Va bien Control Interno
- ✓ Difusión.
- ✓ Capacitación permanente y periódicas a través de medios digitales
- ✓ Personal capacitado y con perfil para esta tarea
- ✓ La integración de un equipo multidisciplinario para capacitar a los integrantes de las distintas áreas de la Secretaría para atender a los auditores en el desarrollo de la encuesta así como para solventar los hallazgos y observaciones correspondientes
- ✓ Evalúa y documentar los resultados de las evaluaciones para determinar si el Control Interno es eficaz y apropiado a los problemas identificados, y en su caso, para modificar los controles existentes
- ✓ Documentar las acciones de mejora en documentos normativos.
- ✓ Simplificar y tropicalizar segun el area, ya que las encuestas son muy generales
- ✓ Mayor información y capacitación sobre el tema.
- ✓ Vigilancia de las acciones tomadas para la implementación en manuales y obligaciones.
- ✓ Implementar mecanismos
- ✓ Seguimiento a problemas, soluciones y mejoras
- ✓ Información y comunicación de cada una de las acciones de supervisión y desarrollo de mejoras
- ✓ Responsables son cada área educativa y su trabajo debe estar focalizado en la previsión de observaciones de Control Interno.
- ✓ Actuar preventivamente en nuestro trabajo
- ✓ Profesionalizar al personal , unidades administrativa responsable



## NIVEL OPERATIVO

### AMBIENTE DE CONTROL

---

- ✓ Acciones de mejora sigue el mismo sistema, donde los empleados no tienen voz ni voto.
- ✓ Propongo que se evalúen las tareas asignadas a cada trabajador y se repartan de manera equitativa entre los otros.
- ✓ Iso9000
- ✓ Mas comunicación entre las partes
- ✓ Igual manera, necesitamos que nos informen
- ✓ Mayor comunicacion
- ✓ El indicado para la mejora
- ✓ En cada departamento hay acciones y propuestas de mejora...
- ✓ Los jefes
- ✓ Nosotros los trabajadores
- ✓ Mejora salarial
- ✓ Hacer mas rápida la entrega de productos a aplicar por la DGI. Dirección de Recursos Humanos
- ✓ Hacer mas fácil los trámites a nuestros usuarios y la responsabilidad es de todas las direcciones de áreas
- ✓ Responsabilidad en todo el ambito laboral
- ✓ Evaluar periódicamente al personal y otorgar estímulos a los mejores evaluados.
- ✓ Definir los procedimientos y dejarlos funcional durante un tiempo determinado, sin hacerle modificaciones constantes.
- ✓ Garantizar los servicio educativos en todos los niveles y modalidades, con calidad , equidad y apego a la normatividad
- ✓ Cumplir con lo establecido.
- ✓ Demostrar la eficiencia del personal en su desempeño laboral
- ✓ Llevar a cabo una evaluación más continua sobre las actividades.
- ✓ Programación de cursos y capacitaciones anuales dirigidas por area.
- ✓ Hacer evaluaciones mensuales de cargas de trabajo para equilibrar entre el personal.
- ✓ Clasificar nombramientos de acuerdo al Perfil y experiencia conjunta para desempeñar cada puesto a cargo, encargado Area de Recursos Humanos.a través de su titular
- ✓ Trabajo conjunto con Directivos y Jefes de área, Discusión sobre lo más funcional arrojado en resultados a través de tablas, oficio, diagramas, Srio. Gral. Y Directivos en conjunto.
- ✓ Selección minusiosa del personal, Capacitación constante inclusiva y con valores y principios, Supervisión Secretario General a través del Personal Directivo por áreas.
- ✓ Capacitación y Supervisión Responsables Srio Geral. Directivos y jefes de área.
- ✓ Continuar ofreciéndonos los cursos.
- ✓ Balancear las cargas de trabajo
- ✓ Mas cursos de capacitación y actualización en las diferentes areas
- ✓ Mejorar en la calidad del producto entregado
- ✓ Que se den a conocer todas las políticas que se manejan por cada dirección
- ✓ Mejorar manuales y actualizarlos
- ✓ Mejorar ambiente de trabajo
- ✓ Que se tomen en cuenta a personal de bajo perfil que se esmeran y preparan para ser mejores y se le estimulen
- ✓ Por el momento no cuento con alguna propuesta
- ✓ Oportunidad de mejora en capacitación mas especializada
- ✓ Retomar círculos de calidad
- ✓ Difundir con mayor periodicidad
- ✓ Evaluaciones o encuestas



- ✓ Hacer de conocimiento al personal de los criterios de selección y evaluación del personal
- ✓ Que los manuales sean enviados a los correos electrónicos para su difusión y conocimiento
- ✓ Mayor difusión de manuales de procedimientos
- ✓ Mejorar la actitud hacia los empleados
- ✓ Cada cierto tiempo promoverlo y difundirlo
- ✓ Una mejor actitud
- ✓ Evaluaciones
- ✓ Poder acceder a las mejoras de puesto y mejorar la plazas, el director general
- ✓ Analizar mejor, lo que se va a proponer para trabajo de todo el año ya que se tienen demasiadas tareas llamadas bomberazos que no permiten cumplir con lo establecido en el año
- ✓ Más atención al personal, para que trabajo motivado, Desde el Secretario y hasta los Directores Generales
- ✓ Realizar evaluaciones reales de la competencia y determinar incentivos de acuerdo a la eficiencia del personal, no al amiguismo
- ✓ Realizar evaluaciones periódicas del personal, para determinar la cantidad de trabajo asignado y poder distribuir las tareas más equitativamente, de acuerdo a la competencia correspondiente.
- ✓ El organigrama y las personas esta por una razón se necesita justificar los movimientos
- ✓ Debería de promover mas
- ✓ Todo depende del personal con que se cuente, sobretodo en las áreas técnicas de sistemas, mucho del personal ya esta obsoleto y no se le puede confiar algunas tareas importantes por lo que el trabajo se centra en pocas personas
- ✓ Se debería aplicar exámenes de conocimiento para los puestos que lo requieran
- ✓ En el iso
- ✓ Mejor oferta
- ✓ Propongo exponer mas explicito lo de los documentos
- ✓ Basadas en el manual de procedimiento
- ✓ De las áreas
- ✓ De la dirección general
- ✓ Áreas y dirección general
- ✓ Basada en los manuales
- ✓ Realizar un documento o manual de perfí
- ✓ Incremento en los vales de despensa
- ✓ Correo electrónico
- ✓ Ponerlo en una plataforma eelectronica con el fin de ponerlas a concideracion
- ✓ Tenerlo mas a la mano
- ✓ Apegadas al manual de procedimientos
- ✓ Que haya mas comunicación y difusión
- ✓ Capacitación para el personal
- ✓ Que se actualicen mas seguido los manuales y publicarlos para que las personas tengan conocimiento de ella
- ✓ Crear un manual de organización interno
- ✓ Bolsa de trabajo
- ✓ Capacitar mas seguido al personal
- ✓ Mejora a los procedimientos, el responsable es el responsable de cada procedimiento.
- ✓ Mejora de los procedimientos con el establecimiento de controles. El responsable es cada uno de los dueños de los procedimientos.
- ✓ Actualización de procedimientos
- ✓ Mejorar el ambiente laboral
- ✓ Trabajo en equipo
- ✓ En equipo
- ✓ Los mismo de lo anterior
- ✓ Mas capacitacion.



- ✓ Que se apeguen al procedimiento y mejoren la comunicación, la dirección
- ✓ Apegarse al manual de organización y procedimiento
- ✓ Crear un manual de perfiles
- ✓ Conocer los perfiles con los que se cuenta para distribuir la carga de trabajo
- ✓ De igual forma, es importante que se den a conocer a todo el personal por medio de los instrumentos de comunicación interna.
- ✓ Que se abran periodos de plazas disponibles para que la gente externa pueda participar por una posición.
- ✓ Debería existir un manual sobre este renglón de KPI's por puestos desde mandos medios hacia arriba.
- ✓ Se registran en Sistema
- ✓ En estos momentos no cuento con alguna
- ✓ Todo el equipo
- ✓ En estos momentos no cuento con alguna
- ✓ Que se den a conocer de forma constante a través de la comunicación interna de la institución.
- ✓ En estos momentos no cuento con alguna
- ✓ Varias
- ✓ Reuniones periódicas y difundir el tema para que lo conozca todo el personal
- ✓ Que los integrantes de cada área cuenten con los conocimientos necesarios para desempeñar sus funciones de forma más eficiente
- ✓ Priorizar las acciones para tener un plan y no actuar sobre lo que va surgiendo y eso aumenta la presión laboral
- ✓ Capacitaciones
- ✓ Evaluación de competencias
- ✓ Hacerles tests psicométricos a los que están en proceso de contratarse y aplicarles un examen acerca de lo que va a trabajar.
- ✓ Enviar por correo los procedimientos y políticas cuando se les haya hecho alguna actualización.
- ✓ Mayor control y claridad a la hora de adquirir sistemas, ya que los precios a los que los adquieren son exageradamente altos.
- ✓ Que los mandos superiores den un buen ejemplo.
- ✓ Evaluar constantemente
- ✓ Hacer una selección apropiadamente
- ✓ Mejorar los tiempos de entrega de los instructivos
- ✓ Capacitación a empleados
- ✓ Realizar una mejor documentación
- ✓ Informar mejor a los empleados
- ✓ Invertir en el personal y en su desarrollo profesional así como también proporcionar ayuda u orientación
- ✓ El incentivo es muy importante, sin dejar de lado que el trabajo se tiene que sacar adelante aun sin el incentivo
- ✓ Mejora de información
- ✓ Mayor confianza a personal operativo
- ✓ En cursos y capacitaciones
- ✓ Actualizar manuales de procedimientos
- ✓ En base al procedimiento de informática
- ✓ Mayor repartimiento de tarea
- ✓ Manual de organización y los procedimientos
- ✓ Cursos de mejoras continuas
- ✓ Manual de organización y los procedimientos
- ✓ Manual de organización y los procedimientos
- ✓ Todos
- ✓ Existen
- ✓ Buscar más líderes con conocimientos en su ámbito de trabajo



- ✓ La propuesta sería hacerlo extensivo al personal cuando ingresa a laborar a la institución.
- ✓ Seguir contribuyendo en la mejora constante del personal a cargo del alto mando.
- ✓ Realizar mayor difusión del código de ética y conducta a nivel operativo
- ✓ Comunicación
- ✓ Coordinador general
- ✓ Hacer las evaluaciones correspondientes
- ✓ Lo desconozco
- ✓ Mayor difusión a personal operativo
- ✓ Tomar en cuenta la preparación académica de cada persona junto con el desempeño en el ámbito laboral.
- ✓ Hacer una evaluación de acuerdo al personal de cada área y revisar el perfil.
- ✓ Hacer que se cumpla el manual de procedimiento
- ✓ Poner más atención sobre el personal, y dar las actividades a desempeñar de acuerdo a las aptitudes de cada quien.
- ✓ Orden en expedientes de archivo, encargado de archivo.
- ✓ Otorgar un número de folio por cada trámite de solicitud de duplicado que se realice en ventanilla, de tal manera que, al momento en que el usuario regrese a recoger el duplicado, lo haga con el número que le haya sido asignado (comprobante de que ya realizó el trámite)
- ✓ Por el momento no es necesaria ninguna mejora.
- ✓ Más comunicación de los ejecutivos
- ✓ Los directivos, en base a la antigüedad.
- ✓ Más información y comunicación
- ✓ Mejora de información
- ✓ Evaluar constantemente al personal
- ✓ Hacer la selección del personal apropiadamente
- ✓ Mejorar el tiempo de entrega del instructivo
- ✓ Me gustaría que a todos no trataran por igual con respecto al trabajo.
- ✓ Mi propuesta es que lo revisen periódicamente.
- ✓ Estamos bien.

## ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

---

- ✓ Pienso que debería de existir un encargado que nos comente sobre esta administración de riesgos.
- ✓ Tenemos buen ambiente laboral, pero si lo podemos mejorar, con cursos, estaría excelente.
- ✓ Reunir al personal para informar.
- ✓ Solicitar los directivos y mejorar las condiciones de nuestro lugar de trabajo
- ✓ Poner caja de sugerencias para mejora y quejas
- ✓ Darle mantenimiento constantemente
- ✓ Indicaciones entendibles
- ✓ Mejor comunicación de los directivos
- ✓ Mayor difusión tanto al personal operativo como a la sociedad en general.
- ✓ Difusión con personal operativo
- ✓ Darlo a conocer al personal operativo
- ✓ Por el momento todo está funcionando correctamente
- ✓ Hace falta más información al respecto
- ✓ Hacer evaluaciones continuamente
- ✓ Reforzarlos continuamente
- ✓ Hacerle saber al personal los cambios que se tienen contemplados, en ocasiones el personal de cada área sabe o pudiera facilitar con mayor facilidad un panorama de la situación puesto que el mismo personal es quien a diario trabaja y sale adelante con diversas dificultades; no se pueden implementar mejoras si no se conoce el procedimiento.



- ✓ Auditar gestión de recursos
- ✓ Hacerle saber al usuario que en ocasiones el trámite no depende de la oficina de Hermosillo y que dependemos de oficinas regionales, esto en el caso de trámites foráneos,
- ✓ Transparencia
- ✓ Visión y calidad
- ✓ Se propone hacer mejora continua
- ✓ Mejorar la comunicación interna
- ✓ Que cada vez que se tenga que realizar un evento, se de la manera más práctica posible para poder entender y comprender de una manera, sencilla, rápida y eficaz
- ✓ Darle más difusión a ese tipo de identificación de riesgos, para estar enterados sobre cómo, cuándo y dónde hay ciertas cosas, como extintor, salidas de emergencia.
- ✓ Más declaraciones abiertas en cuanto a recursos, poner en cada área que se realice una evidencia para que los del área sepan cuánto y en qué se gastó el recurso
- ✓ Realizar acciones para impedirlos Riesgos de corrupción, fraude, abuso, desperdicio y otras irregularidades, tales como quejas y denuncias sobre este tipo de irregularidades, reportadas por el personal o las partes externas.
- ✓ Identificar los riesgos e informarlos.
- ✓ En algunas áreas únicamente
- ✓ Más comunicación del director hacia sus empleados
- ✓ Capacitación al personal
- ✓ Enviar correo comunicando los objetivos.
- ✓ Emitir volantes y/o correos para que conozcan esta información.
- ✓ Que pongan caja de sugerencias
- ✓ Mantenimiento
- ✓ Promover la transferencia de conocimientos sobre este tema
- ✓ Definir y difundir los objetivos en los niveles subsecuentes.
- ✓ Dar a conocer por dirección general los proyectos para el año y de qué manera están distribuidos para que el personal del área vea el objetivo y se trabaje en el mismo camino.
- ✓ Falta mayor conocimiento para poder determinarlos de una mejor forma
- ✓ Algunas
- ✓ Realizar revisiones aleatorias al personal sin previo aviso
- ✓ Mantener actualizado los cambios
- ✓ Efectuar un análisis.
- ✓ Dar mayor difusión
- ✓ Revisión de los procesos con adquisiciones
- ✓ Capacitación para el personal para realizar un análisis correcto.
- ✓ Los tiene la dirección general
- ✓ Tener varios medios de comunicación
- ✓ Más auditorías
- ✓ Dirección general
- ✓ Que se informe cuando hay cambios a los áreas que están involucradas
- ✓ Que se concientice más al personal para que no cometa esos actos
- ✓ Anuales
- ✓ Apegadas al manual de procedimientos
- ✓ Completar la matriz de riesgos
- ✓ Lo que indica el manual de procedimientos
- ✓ Apegadas al código de ética y conducta
- ✓ Que se realicen más capacitaciones
- ✓ Más difusión para que sea conocida por más personas
- ✓ Respetar los procedimientos de trabajo de las áreas y no dar instrucciones sin considerar el trabajo programado y las consecuencias para el área, al acatar la instrucción. Alta dirección



- ✓ La difusión y participación de todas las áreas involucradas
- ✓ Informativo
- ✓ Informar al personal de dicho objetivos
- ✓ Realizar
- ✓ La comunicación entre las áreas es prácticamente nula
- ✓ Mas capacitaciones de seguridad y verificación de instalaciones e infraestructura
- ✓ Mas información
- ✓ Que el personal responsable de cada área, de atender los manuales de procedimientos, de los riesgos, de calidad en el área, tenga los conocimientos adecuados, capacitación y que sea importante que comunique a todo el personal cada cambio que se realice, para que todos estén en el mismo canal, no sólo unos pocos
- ✓ Mejores reuniones de trabajo
- ✓ Que sean auditados
- ✓ Actualización constante
- ✓ Supervisión constante
- ✓ Difusión y publicación a través de jefes de área.
- ✓ Capacitación constante, responsable Titular de cada área en conjunto son el Srío. Gral.
- ✓ Hacer revisiones mensuales de equipos de trabajo así como revisión de instalaciones del lugar de trabajo.
- ✓ Encuesta mensual o reportes anónimos, vía electrónica
- ✓ Juntas semanales con el personal, habiendo un medidor de recursos humanos entre jefe y personal para llegar a una mejora continua, sin que haya represalias contra el trabajador de parte del jefe.
- ✓ Tener un plan que permita identificar ese tipo de riesgos
- ✓ Llevar una evaluación más continua sobre las actividades.
- ✓ Poner más atención a los edificios o lugares donde se encuentran otras oficinas que no están en las mejores condiciones para laborar
- ✓ Llevar a cabo reuniones periódicas de calidad donde se nos recuerde el objetivo, así como su interpretación.
- ✓ Se da a conocer a nivel medio y directivo, darlo a conocer a nivel operativo también.
- ✓ Acuerdos y acciones a través del análisis en conjunto todo el personal
- ✓ Mayor difusión a la ciudadanía
- ✓ Se da difusión de los programas sectoriales, más hay que buscar algún método que garantice el conocimiento del mismo a nivel operativo
- ✓ Que haya claridad
- ✓ En mi sitio una salida de emergencia
- ✓ Que se den a tiempo las mejoras
- ✓ Se ocupa personal con perfil muy bien definido para atender este tema
- ✓ Hacer de la manera más congruente nuestro trabajo y nosotros somos los responsables día a día
- ✓ Trato al personal
- ✓ Jefe de personal del área

#### **ACTIVIDADES DE CONTROL**

---

- ✓ Auditores
- ✓ Juntas
- ✓ Agilizar el proceso
- ✓ Mas información
- ✓ Deberá existir el descriptor de puesto
- ✓ Falta información
- ✓ Mejorando y ser responsables
- ✓ Supervisión srío. Gral. Y titulares del área
- ✓ Cumplir con el manual



- ✓ Hace falta mas información al respecto
- ✓ Sondeos mensuales
- ✓ Director de área
- ✓ Mejorar los procesos y actualizarlos constantemente
- ✓ Existen los controles pero falta la aplicación de los mismos en los casos de "urgencias" o "bomberazos"
- ✓ No se analiza verdaderamente las necesidades a la hora de comprar sistemas que cuentan millones, que se podrían desarrollar dentro de la institución
- ✓ Mejora el sistema anti ecológico que se implemento seria mejor usar mesa de ayuda como de debe
- ✓ Ser un poco mas tolerante con el uso del equipo sin dejar de lado la seguridad
- ✓ Informar a las personas de esas responsabilidades mediante una capacitación o algo similar
- ✓ Actualización de manuales
- ✓ Actualización de plataformas
- ✓ Que se realicen evaluaciones al desempeño de acuerdo a la función que se realiza, no genéricas
- ✓ Se trabaja constantemente en la mejora de los manuales de la dirección
- ✓ Revisión de los cambios a realizar
- ✓ Seguir actualizando los manuales y procedimientos
- ✓ Dirección general y las areas
- ✓ Publiciarlas
- ✓ Se está trabajando en una propuesta
- ✓ Se trabajará en la difusión de la matriz de riesgos
- ✓ Mantener actualizados los manuales
- ✓ Agilizar los tiempos que llevan los tramites
- ✓ Ser equitativos en las funciones
- ✓ Se den a conocer los procedimientos al personal de sec mediante los medios de comunicación internos de la dependencia.
- ✓ Definir mejor las actividades de cada individuo, que pidan las cosas con tiempo y que sepan bien lo que van a pedir.
- ✓ Comprobantes en caso de que se haya comprado algún sistema.
- ✓ Estudiar los manuales o instructivos
- ✓ Realizar un cambio a estas acciones.
- ✓ Manual de organización y los procedimientos
- ✓ Manual de organización y los procedimientos
- ✓ Tener mas acceso a esta información.
- ✓ Manual de organización y los procedimientos
- ✓ Que no solo ciertos niveles tengan acceso.
- ✓ Mejora continua en los procesos
- ✓ Se deberia revisar la mejora continua en cada departamento asi como del personal si cubre con el perfil para el puesto.
- ✓ Mayor respuesta
- ✓ Coordinador general
- ✓ Funciona correctamente
- ✓ Funciona correctamente.
- ✓ Trabajar mas en equipo
- ✓ Mejorar el sistema yoremia
- ✓ Procedimientos
- ✓ Equipamiento y mejoras en la infraestructura. Administración de la Coordinación.
- ✓ Tener capacitaciones sobre el sistema control escolar
- ✓ Regularmente arreglar y dar servicio a los equipos.



## INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

---

- ✓ Capacitaciones
- ✓ Mejorar la información
- ✓ Mucha mas comunicación
- ✓ Funciona correctamente
- ✓ Fluye correctamente
- ✓ Coordinador general
- ✓ Manual de organización y los procedimientos
- ✓ Realizar los cambios para poder acceder a esta información.
- ✓ Realizar los cambios para tener acceso.
- ✓ Mas organizacion
- ✓ Mejora r método de informacion
- ✓ Algun folleto sobre como evitar la corrupción
- ✓ Trabajo en equipo
- ✓ Mejorar la comunicacion
- ✓ Se trabaja en un programa de mejora
- ✓ Que se verifique si el comunicado llego a la parte mas baja del organigrama
- ✓ Implementar
- ✓ Dar la información al personal de forma apropiada
- ✓ Documentacion
- ✓ Auditoria
- ✓ Mejorar las auditorias
- ✓ Esta correcto como se lleva a cabo el resguardo de la información.
- ✓ Lineas anonimas o en linea anonimas.
- ✓ Hacer cumplir los manuales y que todo el personal lo conozca
- ✓ Supervisión y control por parte del srio. Gral., directivos y jefes de área.
- ✓ Supervisión y medidas de apremio (faltas administrativas) por parte del srio. Gral.
- ✓ Mayor difucion del tema
- ✓ Que se mejore
- ✓ Falta difucion
- ✓ Se entregue a tiempo
- ✓ Todo bien

## SUPERVISIÓN

---

- ✓ Cursos
- ✓ Que se siga mejorando
- ✓ Falta informacion
- ✓ Reportes
- ✓ Supervisión y control a través de la creación de un área de supervisión para toda la institución, a través del titular de gobierno- y de la dependencia.
- ✓ Srio. Gral. A traves de supervisores insisto debe haber supervisión sin previo aviso para que esto fluya con éxito.
- ✓ Implementar algún formato para registro de los mismos
- ✓ Lineas anonimas y en linea.



- ✓ Hacer evaluaciones para calificar al personal para comprobar que se cumple con lo establecido
- ✓ Auditorias.
- ✓ Implementar
- ✓ Realizar
- ✓ Teniendo buena actitud
- ✓ Mas evaluaciones y mas encuestas
- ✓ Áreas y la dirección general
- ✓ En equipo
- ✓ Todo en equipo
- ✓ Mayor publicacion de denuncias sobre temas relevantes de control.
- ✓ Algun examen de control de confianza
- ✓ Mas organizacion
- ✓ Manual de organización y los procedimientos
- ✓ Se encuentran en los procedimientos de cada área
- ✓ Manual de organización y los procedimientos
- ✓ Realizar el cambio para poder acceder.
- ✓ Realizar el cambio para poder acceder a estar información.
- ✓ Se encuentran en los procedimientos de cada área
- ✓ Se propone realizar autoevaluacion desde el alto mando
- ✓ Se propone plan de acción para identificar problemas internos y comunicarlos en tiempo y forma.
- ✓ Coordinador general
- ✓ Fluye correctamente
- ✓ Facilitar la comunicación con las partes internas y o externas

## COMENTARIOS

### NIVEL ESTRATEGICO

### NIVEL DIRECTIVO

#### AMBIENTE DE CONTROL

---

- ✓ Es necesario implementar un programa de capacitación / difusión sobre este tema, pues aunque desarrollamos acciones que se enmarcan en el Control Interno, desconocemos con detalle cuáles son y la manera en que impactan a los elementos que lo componen.
- ✓ Hacer del conocimiento de todo el personal sobre las acciones realizadas y las que se planean realizar en materia de control interno
- ✓ Me parece excelente este medio. Felicidades
- ✓ Los Sistemas de Control son muy importantes, ya con base en ellos puedes Evaluar constante mente cada uno de los procesos, para llevar a cabo Acciones Preventivas, Acciones de Mejora, mediante retroalimentación del personal a través de la Evaluación de los Procesos.
- ✓ Mi trabajo es trasnversal y por proeyctos, por lo que no cuento con personal y no aplican la mayoría de las líneas de evaluación.
- ✓ soporte documental y jurídico si existen, lo que falta es una verdadera implementación que sea imparcial y que se tenga muy presente el principio de la importancia relativa, no precisamente para liberar de culpas a los pequeños infractores, sino para que se sancione a los grandes infractores.
- ✓ Mayor difusión del Control Interno Institucional de SEC.
- ✓ Considero importante utilizar los resultados de estas encuestas para mejorar el desempeño institucional.
- ✓ las preguntas no están bien formuladas, esta evaluación debe ser para los encargados de calidad y normatividad
- ✓ Es importante evaluar permanentemente el desempeño del equipo humano de trabajo y llevar un control de las observaciones



- ✓ Un aspecto de ambiente de control que debe ser tomado en cuenta es el humano, porque existirán las leyes y las normativas que deben cumplirse pero si al personal se le trata de manera inadecuada desbordando las emociones, el empoderamiento de los que operan el trabajo técnico y administrativo se desploma y las consecuencias no se hacen esperar.

## ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

---

- ✓ Dar a conocer la matriz de riesgos de SEC, así como los resultados de su seguimiento y avance.
- ✓ Considero muy importante comunicar de manera constante las acciones y actividades que la institución.
- ✓ Los riesgos en una institución de esta magnitud y la delicadeza de su función al manejar Infantes son significativos
- ✓ Fortalecer la matriz de administración de riesgo creo nos puede facilitar la planeación para la atención de las escuelas
- ✓ En este apartado se vieron temas anticorrupción y de riesgos para la Entidad, también el tema de la Estructura Orgánica.
- ✓ Los tres temas son concluyentes en la columna vertebral de la administración pública.
- ✓ Mientras no se finquen verdaderas responsabilidades a las personas que remueven empleados por así convenir a sus intereses, por encima de los institucionales, es decir, corren personal para ingresar personal, muy frecuentemente sin evaluar ni considerar el perfil, la experiencia, la honestidad y todos aquellos factores que deberían determinar la decisión. como resultado de estas acciones se protege a si mismo que tiene algo que ocultar, es decir al corrupto. Obviamente con esto no se están tomando medidas para reducir riesgos.
- ✓ Por último, pregunto y pongo a su consideración... Porqué persiguen los entes fiscalizadores al funcionario que comete un error en un informe, al que entrega a destiempo un informe, al funcionario que se le imputa un daño patrimonial, a cualquiera de ellos como un verdadero delincuente. Al gobierno le cuesta mucho dinero cada proceso que abre la contraloría.
- ✓ Qué le pasa al funcionario que despidió gente a diestra y siniestra, solo por ser personal de confianza, el despedido demanda por la vía laboral y al Gobierno (al ciudadano) le cuesta mucho millones de pesos por esas prácticas que se siguen usando hasta el día de hoy sin que esas erogaciones sean consideradas un daño patrimonial provocado por la decisión arbitraria de alguien.
- ✓ Es pertinente administrar los resultados de la revisión de los factores que implican riesgos al operar cambios en los procesos administrativos

## ACTIVIDADES DE CONTROL

---

- ✓ Muy importante capacitar al personal de nuevo ingreso
- ✓ Su funcionamiento es muy aceptable
- ✓ Fortalecer el seguimiento y evaluación de las actividades de control a través de círculos de calidad.
- ✓ Es de suma importancia mantener actualizados los Instrumentos de Control y seguimiento, es necesario involucrar al personal operativo para que a través de Propuestas de mejora a los Procedimientos, se puedan actualizar.

## INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

---

- ✓ La información y la comunicación en todos los sentidos, retroalimenta y contribuye a la mejora continua
- ✓ Fortalecer los canales oficiales y complementarios de comunicación de SEC.
- ✓ Existen factores que desconozco.
- ✓ La contratación de agentes externos enriquece el desempeño institucional en la medida que estos posean la experiencia necesaria.
- ✓ Muy importante continuar con la difusión del Código de Ética a todo el personal.
- ✓ Fortalecer con capacitación, personal y equipo a las áreas de contacto con la comunidad.

## SUPERVISIÓN

---



- ✓ Es importante el monitoreo y medición de los procedimientos, los Resultados de las Auditorías, el Buzón de Quejas y Sugerencias, para la evaluación del desempeño y la identificación de necesidades de capacitación
- ✓ Muy importante generar ambiente de confianza para que el personal informe de alguna detección de oportunidad en la operación y ejecución de las acciones y actividades que realiza.
- ✓ La supervisión, el seguimiento y el acompañamiento, permiten emprender acciones de mejora
- ✓ Fortalecer los procesos de supervisión y comunicación del control interno en SEC.
- ✓ Las auditorías y revisiones y reuniones de retroalimentación son una fuente de mejora continua para los equipos de trabajo.

## NIVEL OPERATIVO

### AMBIENTE DE CONTROL

---

- ✓ Por falta de información
- ✓ El motivo es que en la institución no se definen claramente las tareas del personal, hay gente que trabaja porque valora y cuida su trabajo y hay gente que se dedica a evitar realizar trabajo alguno, y es una impotencia muy grande vivir todos los días las mismas situaciones.
- ✓ Se han obtenido a través del tiempo de laborar que aunque a sido corto los resultados se perciben a simple vista
- ✓ Será por que no me han motivado
- ✓ No está muy entendible
- ✓ Que nos reúnan a todos a la hora de, por ejemplo, adquirir un sistema, indicándonos el precio con el cual fue adquirido y para que va a servir.
- ✓ Pues me gustaría que se pusieran evaluación para obtener mejor sueldo o compensaciones.
- ✓ No tengo ningún comentario
- ✓ Debería de existir un procedimiento para ascender dentro de la oficina, de acuerdo al trabajo que se presente
- ✓ Que se mejore la información desde los mandos de arriba y se manden a cursos sobre mejora de trato de personal y sensibilidad.
- ✓ Por que no existe y me gustaría ser evaluada para mejorar y ascender.
- ✓ Se necesita trabajar en las cargas de trabajo y responsabilidades. Tener mejor estructurado planes anuales, cursos, capacitaciones para trabajadores, así como capacitaciones a los mandos medios y altos sobre el manejo correcto del personal para así poder hacer mejoras para los diferentes departamentos así como un mejor ambiente de trabajo..
- ✓ Mejorara en las áreas de trabajo la calidad y armonía
- ✓ Balancear las cargas de trabajo
- ✓ En muchos casos falta la competencia del trabajador y motivación por parte de la alta dirección.
- ✓ Los perfiles de la mayoría de los empleados no corresponden a sus áreas de trabajo y mucho menos a sus labores.

### ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

---

- ✓ Dar mucho mantenimiento al edificio por seguridad de personal y usuarios
- ✓ Facilitar dicha información y hacer más públicas las operaciones
- ✓ No hay información de cómo reportar actos de corrupción.
- ✓ Mejora para el área de trabajo

### ACTIVIDADES DE CONTROL

---

- ✓ No se da la información requerida si se tiene en cada dirección las políticas pero el manual no lo vemos nunca se envía las políticas nadamas.



- ✓ Falta mayor difusión a los temas mencionados
- ✓ Mejorar el área de trabajo
- ✓ En el caso de informática, hacer pruebas de estrés a los sistemas.

## INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

---

- ✓ No se tiene información suficiente dentro del departamento.
- ✓ Se requiere mayor difusión

## SUPERVISIÓN

---

- ✓ Mejorar desde los mandos altos
- ✓ Se requiere más información de los temas a encuestar

## RECOMENDACIONES

### NIVEL ESTRATEGICO

---

- ✓ Asegurarse de que el personal realice las operaciones conforme al Manual de Procedimientos, uniformando así el cumplimiento de rutinas de trabajo y evitando con ello su alteración arbitraria con lo cual se aumente la eficiencia y productividad de los empleados.
- ✓ Difundir a todo el personal las políticas de la Dependencia encaminadas a promover el cumplimiento de objetivos, creando conciencia de la importancia de la colaboración de cada uno de ellos para el logro eficiente de los objetivos.
- ✓ Actualizar los Manuales de Organización de manera que estén acordes a la Estructura Organizacional autorizada y a las atribuciones y responsabilidades establecidas en las leyes, reglamentos, y demás ordenamientos aplicables, así como, a los objetivos institucionales.
- ✓ Diseñar e implementar mecanismos de control para las distintas actividades, recomendando entre otros, registros, autorizaciones, revisiones, resguardo de archivos, bitácoras de control, alertas y bloqueos de sistemas y distribución de funciones.
- ✓ Aplicar periódicamente encuestas de clima organizacional, así mismo que el personal directivo tenga mayor interacción y comunicación con todas las áreas operativas de la Entidad, con el propósito de fomentar la comunicación, buscando siempre sensibilizar en forma permanente al personal sobre la importancia de su apoyo para la consecución de los objetivos de la Entidad.
- ✓ Realizar una evaluación sobre las necesidades de capacitación y, con base en los resultados, establecer programas de capacitación dirigidos a todos los empleados, procurando incluir en estos programas temas referentes a la diversa reglamentación involucrada en el desarrollo de sus actividades. Lo anterior con el objeto de mantener motivado al personal y obtener su más elevado rendimiento, evitando a la vez que se incurra en errores u omisiones por falta de conocimiento de la normatividad.

### NIVEL DIRECTIVO

---

- ✓ Asegurarse de que el personal realice las operaciones conforme al Manual de Procedimientos, uniformando así el cumplimiento de rutinas de trabajo y evitando con ello su alteración arbitraria con lo cual se aumente la eficiencia y productividad de los empleados.
- ✓ Difundir a todo el personal las políticas de la Dependencia encaminadas a promover el cumplimiento de objetivos, creando conciencia de la importancia de la colaboración de cada uno de ellos para el logro eficiente de los objetivos.
- ✓ Actualizar los Manuales de Organización de manera que estén acordes a la Estructura Organizacional autorizada y a las atribuciones y responsabilidades establecidas en las leyes, reglamentos, y demás ordenamientos aplicables, así como, a los objetivos institucionales.
- ✓ Diseñar e implementar mecanismos de control para las distintas actividades, recomendando entre otros, registros, autorizaciones, revisiones, resguardo de archivos, bitácoras de control, alertas y bloqueos de sistemas y distribución de funciones.



- ✓ Aplicar periódicamente encuestas de clima organizacional, así mismo que el personal directivo tenga mayor interacción y comunicación con todas las áreas operativas de la Entidad, con el propósito de fomentar la comunicación, buscando siempre sensibilizar en forma permanente al personal sobre la importancia de su apoyo para la consecución de los objetivos de la Entidad.
- ✓ Realizar una evaluación sobre las necesidades de capacitación y, con base en los resultados, establecer programas de capacitación dirigidos a todos los empleados, procurando incluir en estos programas temas referentes a la diversa reglamentación involucrada en el desarrollo de sus actividades. Lo anterior con el objeto de mantener motivado al personal y obtener su más elevado rendimiento, evitando a la vez que se incurra en errores u omisiones por falta de conocimiento de la normatividad.

## NIVEL OPERATIVO

---

- ✓ Asegurarse de que el personal realice las operaciones conforme al Manual de Procedimientos, uniformando así el cumplimiento de rutinas de trabajo y evitando con ello su alteración arbitraria con lo cual se aumente la eficiencia y productividad de los empleados.
- ✓ Difundir a todo el personal las políticas de la Dependencia encaminadas a promover el cumplimiento de objetivos, creando conciencia de la importancia de la colaboración de cada uno de ellos para el logro eficiente de los objetivos.
- ✓ Actualizar los Manuales de Organización de manera que estén acordes a la Estructura Organizacional autorizada y a las atribuciones y responsabilidades establecidas en las leyes, reglamentos, y demás ordenamientos aplicables, así como, a los objetivos institucionales.
- ✓ Diseñar e implementar mecanismos de control para las distintas actividades, recomendando entre otros, registros, autorizaciones, revisiones, resguardo de archivos, bitácoras de control, alertas y bloqueos de sistemas y distribución de funciones.
- ✓ Aplicar periódicamente encuestas de clima organizacional, así mismo que el personal directivo tenga mayor interacción y comunicación con todas las áreas operativas de la Entidad, con el propósito de fomentar la comunicación, buscando siempre sensibilizar en forma permanente al personal sobre la importancia de su apoyo para la consecución de los objetivos de la Entidad.
- ✓ Realizar una evaluación sobre las necesidades de capacitación y, con base en los resultados, establecer programas de capacitación dirigidos a todos los empleados, procurando incluir en estos programas temas referentes a la diversa reglamentación involucrada en el desarrollo de sus actividades. Lo anterior con el objeto de mantener motivado al personal y obtener su más elevado rendimiento, evitando a la vez que se incurra en errores u omisiones por falta de conocimiento de la normatividad.



# Resumen de Resultados

## SECRETARIA DE EDUCACION Y CULTURA

AMBIENTE DE CONTROL	NIVEL ESTRATEGICO	NIVEL DIRECTIVO	NIVEL OPERATIVO	
Principios	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Calificación
MOSTRAR ACTITUD DE RESPALDO Y COMPROMISO	1.92 Pts.	50.82 Pts.	16.86 Pts.	69.57 %
EJERCER LA RESPONSABILIDAD DE VIGILANCIA	5.1 Pts.	70.74 Pts.	0.0 Pts.	75.84 %
ESTABLECER LA ESTRUCTURA, RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	0.89 Pts.	63.18 Pts.	13.66 Pts.	77.74 %
DEMOSTRAR COMPROMISO CON LA COMPETENCIA PROFESIONAL	0.0 Pts.	38.96 Pts.	19.51 Pts.	58.5 %
ESTABLECER UNA ESTRUCTURA PARA EL REFORZAMIENTO DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS	1.84 Pts.	54.83 Pts.	8.82 Pts.	65.48 %
<b>Total</b>				<b>69.43%</b>
ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	NIVEL ESTRATEGICO	NIVEL DIRECTIVO	NIVEL OPERATIVO	
Principios	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Calificación
DEFINIR OBJETIVOS	2.09 Pts.	44.73 Pts.	25.21 Pts.	72.04 %
IDENTIFICAR, ANALIZAR Y RESPONDER A LOS RIESGOS	2.3 Pts.	54.84 Pts.	10.68 Pts.	67.81 %
CONSIDERAR EL RIESGO DE CORRUPCIÓN	2.53 Pts.	50.4 Pts.	10.41 Pts.	63.36 %
IDENTIFICAR, ANALIZAR Y RESPONDER AL CAMBIO	0.96 Pts.	42.05 Pts.	22.03 Pts.	64.99 %
<b>Total</b>				<b>67.05%</b>
ACTIVIDADES DE CONTROL	NIVEL ESTRATEGICO	NIVEL DIRECTIVO	NIVEL OPERATIVO	
Principios	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Calificación
DISEÑAR ACTIVIDADES DE CONTROL	0.67 Pts.	41.35 Pts.	22.93 Pts.	64.94 %
DISEÑAR ACTIVIDADES PARA LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN	0.53 Pts.	42.24 Pts.	25.9 Pts.	68.64 %
IMPLEMENTAR ACTIVIDADES DE CONTROL	0.0 Pts.	45.21 Pts.	27.27 Pts.	72.52 %
<b>Total</b>				<b>68.7%</b>
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	NIVEL ESTRATEGICO	NIVEL DIRECTIVO	NIVEL OPERATIVO	
Principios	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Calificación
USAR INFORMACIÓN DE CALIDAD	0.0 Pts.	41.11 Pts.	24.4 Pts.	65.5 %
COMUNICAR INTERNAMENTE	1.7 Pts.	46.77 Pts.	18.67 Pts.	67.14 %
COMUNICAR EXTERNAMENTE	2.22 Pts.	64.75 Pts.	0.0 Pts.	66.97 %
<b>Total</b>				<b>66.54%</b>
SUPERVISIÓN	NIVEL ESTRATEGICO	NIVEL DIRECTIVO	NIVEL OPERATIVO	
Principios	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Calificación
REALIZAR ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN	2.63 Pts.	57.84 Pts.	7.91 Pts.	68.36 %
EVALUAR PROBLEMAS Y CORREGIR LAS DEFICIENCIAS	1.89 Pts.	55.84 Pts.	10.53 Pts.	68.25 %
<b>Total</b>				<b>68.31%</b>