



Gobierno del
Estado de Sonora

Secretaría de la
Contraloría General

Secretaría
de Hacienda

INFORME DE RESULTADOS AUTOEVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

SECRETARÍA DE HACIENDA

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

AUTOEVALUACIÓN SCI
2016

SONORA
UNIDOS LOGRAMOS MÁS



CONTENIDO

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



SECRETARIA DE HACIENDA

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

NIVEL ESTRATÉGICO

La evaluación del Control Interno efectuada a la Secretaria de Hacienda (SH) se realizó a través del Sistema de Evaluación del Control Interno (SECI), con la participación de 10 servidores públicos los días del 24 de abril al 10 de mayo de 2017 a nivel estratégico, utilizando como referencia técnica las Normas Generales de Control Interno para la Administración Pública Estatal (NGCI-APE) y las mejores prácticas en la materia.

La participación activa de los servidores públicos de la Secretaria de Hacienda (SH) posibilitó conocer la aplicación del control interno detallado en los siguientes capítulos.

I. NATURALEZA Y ALCANCE DE LA EVALUACIÓN

Al autoevaluar el Control Interno de la Secretaria de Hacienda (SH), se consideraron las actividades desarrolladas durante el periodo que comprende del 2016 basados en las siguientes normas:

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

La comprensión y revisión de los controles internos implementados para las principales actividades de la SH se ejecutó en una reunión dirigida a compartir los conceptos, normas y elementos del sistema de control interno, analizar el contenido del cuestionario de evaluación y el método para calificar y valorar las respuestas, así como su análisis después de ser completadas. Se explicó el método utilizado para calificar el cuestionario y los criterios básicos empleados para validar las respuestas por cada norma.

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

II. RESULTADOS DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

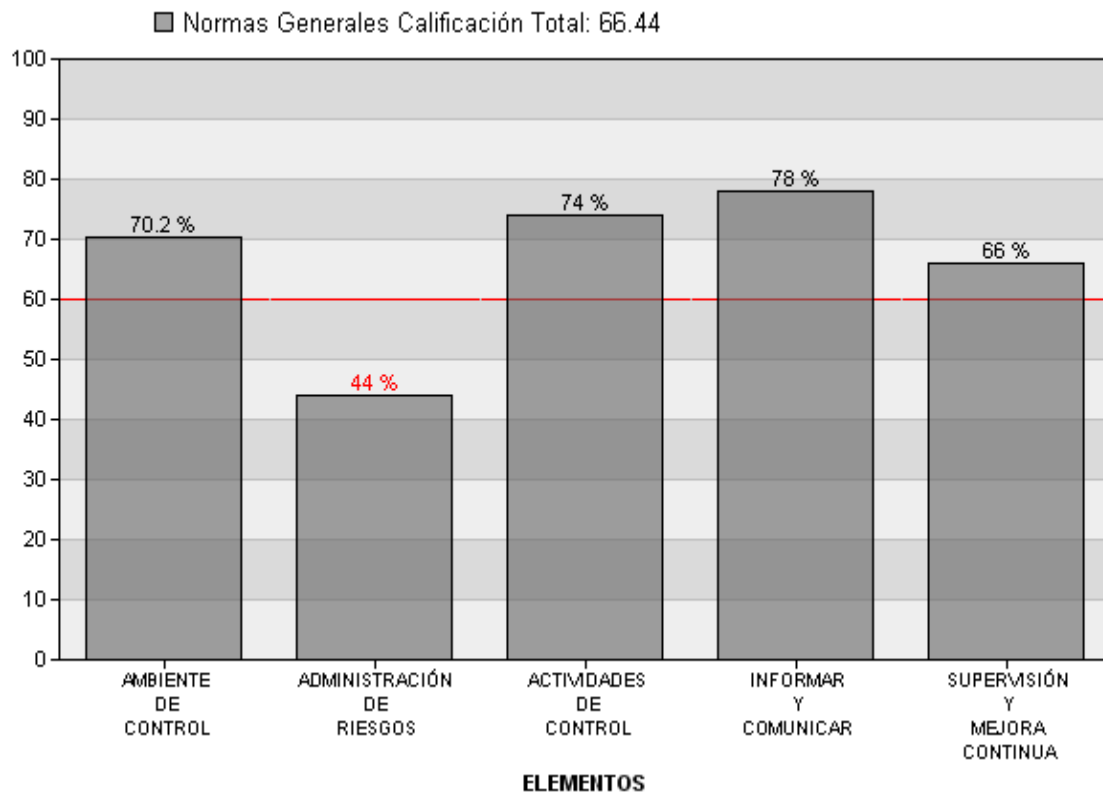
A. CALIFICACIÓN DEL CONTROL INTERNO

Los resultados globales del proceso de autoevaluación del Control Interno aplicado a la SH, corresponden a 10 autoevaluaciones realizadas por servidores públicos a nivel estratégico.

Calificación por Norma General:

Norma General	Grado de Cumplimiento	Calificación
AMBIENTE DE CONTROL	70.2%	Aceptable
ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	44.0%	Deficiente
ACTIVIDADES DE CONTROL	74.0%	Aceptable
INFORMAR Y COMUNICAR	78.0%	Aceptable
SUPERVISIÓN Y MEJORA CONTINUA	66.0%	Regular
TOTAL	66.44%	Regular

RESULTADOS POR ELEMENTOS DE CONTROL



La calificación global de la Secretaría de Hacienda (SH), se valoró con el 66.44% calificado como "Regular", por arriba del nivel mínimo aceptable que es de 60%, el cual es susceptible de mejoras.

En las normas generales, el de mayor grado de cumplimiento es "INFORMAR Y COMUNICAR" con 78.0% y el de menor "ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS" con 44.0%.



B. PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL

Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.A	78.0%	Aceptable
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.B	76.0%	Aceptable
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.C	72.0%	Aceptable
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.D	58.0%	Deficiente
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.E	74.0%	Aceptable
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.F	60.0%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.G	76.0%	Aceptable
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.H	72.0%	Aceptable
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.I	68.0%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.J	68.0%	Regular
TOTAL	70.2%	Aceptable

Propuestas:

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

- Dar seguimiento a indicadores establecidos.
- Seguir realizado en una constante capacitación de acuerdo a los lineamientos normativos emitidos por el Servicio de Administración Tributaria.

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

- Se debería establecer un programa institucional para dar a conocer la filosofía institucional del Gobierno del Estado establecida en el Plan Estatal de Desarrollo, a fin de que esta permee a todos los niveles.
- Seguir difundiendo la misión, visión, objetivos y metas institucionales a través de las paginas internas de esta Coordinación/ El área de Informática.
- <http://hacienda.sonora.gob.mx/acerca-de-la-secretaria/mision-y-vision/>
- <http://transparencia.esonora.gob.mx/Sonora/Transparencia/Poder+Ejecutivo/Organismos+Desconcentrados/Comisión+Estatal+de+Bienes+y+Concesiones/Estructura+Organica/>

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

- Actualizar ambos códigos.
- Establecer y difundir el código de ética o conducta por parte de la Secretaría de la Contraloría General.
- Seguir difundiendo a través de las paginas internas de esta Coordinación/ El área de Informática.

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

- Continuar con las evaluaciones de Ética y de Conducta/ Enlace Administrativo.
- Debería de formalizarse.
- Establecer el programa de manera institucional por el área responsable.



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

- Continuar con la capacitación y aplicación/ Enlace administrativo.
- Se debería impulsar capacitación por parte de la SCG en estos temas.

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

- Continuar con la toma de decisiones con la información relevante y confiable obtenida.
- Establecer proceso de planeación estratégica institucional.

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

- Seguir difundiendo en la paginas internas de esta coordinación/ Área de Informática.

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

- Mantener actualizados los sistemas/ Área de Informática y Enlace Administrativo.
- Implementar y mejorar los sistemas existentes.

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

- Mantener la actualización constante/ Área de Informática.

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

- Continuar con la actualización del sistema de acuerdo al área central del Servicio Administración Tributaria/ Área de Informática.

a. Opiniones de los participantes:

- Este comentario no aplica a las funciones de esta Coordinación Ejecutiva de Auditoría Fiscal, debido a que las medidas y acciones que realizamos son medidas apremio y la verificación del correcto cumplimiento del pago de impuestos federales y estatales. Por tal motivo sería inadecuado medir el grado de satisfacción del Contribuyente fiscalizado.

b. Recomendaciones:

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

Así mismo, en complemento al punto anterior, se debe difundir, entre el personal, los objetivos estratégicos de la entidad, para que esté familiarizado con el enfoque de la Dirección y se concientice con esto al personal de la importancia de sus actividades para el logro de dichos objetivos.

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.



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

Sugerimos realizar talleres de capacitación referentes al contenido y alcance de las Normas Generales de Control Interno; así mismo, que el Titular de la Dependencia comunique de manera formal a todo el personal, la necesidad de que estas se apliquen y apoye su implementación y mejora ordenando verificaciones periódicas.

C. SEGUNDA NORMA GENERAL: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 1.2.A	44.0%	Deficiente
TOTAL	44.0%	Deficiente

Propuestas:

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

- Continuar realizando las reuniones de comités / Coordinación Ejecutiva.

a. Opiniones de los participantes:

- Resulta inadecuado la medición de satisfacción de los contribuyentes fiscalizados, debido a que las funciones que realiza esta Coordinación Ejecutiva de Auditoría Fiscal es realizar Medidas de Apremio y verificar el correcto cumplimiento del pago de impuestos federales y estatales.

b. Recomendaciones:

Sugerimos que el Titular de la Entidad asigne las funciones de identificación, análisis y evaluación de riesgos, así como su inclusión en los manuales de procedimientos, a las áreas específicas que sean competentes.

Así mismo, proponemos llevar a cabo reuniones de trabajo entre el personal directivo y operativo, para identificar problemas, puntos de riesgo y oportunidades de mejora en los principales procesos que se realizan en la Dependencia, definiendo formalmente en estas reuniones planes de acción para su atención oportuna.

D. TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL

Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 1.3.A	70.0%	Aceptable
ELEMENTO DE CONTROL 1.3.B	68.0%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 1.3.C	72.0%	Aceptable
ELEMENTO DE CONTROL 1.3.D	86.0%	Muy Buena
TOTAL	74.0%	Aceptable

Propuestas:

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

- Continuar realizando los comités / Coordinación Ejecutiva.



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

- Continuar con la realización de comités / Coordinación Ejecutiva.

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

- Continuar con las reuniones para dar seguimiento de auditorías en proceso, estrategias de cobros / Coordinación Ejecutiva.

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

- Solventación oportuna a las recomendaciones / Enlace administrativo.

a. Opiniones de los participantes:

- Resulta inadecuado la medición de satisfacción de los contribuyentes fiscalizados, debido a que las funciones que realiza esta Coordinación Ejecutiva de Auditoría Fiscal es realizar Medidas de Apremio y verificar el correcto cumplimiento del pago de impuestos federales y estatales.

b. Recomendaciones:

Es necesario informar al Órgano de Gobierno, del estado que guarda el Sistema de Control Interno Institucional y la administración de riesgos en los términos establecidos en las Normas Generales de Control Interno.

E. CUARTA NORMA GENERAL: INFORMAR Y COMUNICAR

Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 1.4.A	78.0%	Aceptable
TOTAL	78.0%	Aceptable

Propuestas:

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

- Continuar participando en las reuniones nacionales / Coordinación Ejecutiva
- Seguir con el mismo mecanismo.

a. Opiniones de los participantes:

- Resulta inadecuado la medición de satisfacción de los contribuyentes fiscalizados, debido a que las funciones que realiza esta Coordinación Ejecutiva de Auditoría Fiscal es realizar Medidas de Apremio y verificar el correcto cumplimiento del pago de impuestos federales y estatales.

b. Recomendaciones:



F. QUINTA NORMA GENERAL: SUPERVISIÓN Y MEJORA CONTINUA

Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 1.5.A	60.0%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 1.5.B	70.0%	Aceptable
ELEMENTO DE CONTROL 1.5.C	68.0%	Regular
TOTAL	66.0%	Regular

Propuestas:

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

- Continuar con el cumplimiento como lo establecen los lineamiento normativos del SAT / Coordinador Ejecutivo.

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

- Continuar con la realización de comités / Coordinación Ejecutiva.
- Formalizar.

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

- Continuar con la realización de comités / Coordinación Ejecutiva.
- Seguimiento de las mismas.

a. Opiniones de los participantes:

- Resulta inadecuado la medición de satisfacción de los contribuyentes fiscalizados, debido a que las funciones que realiza esta Coordinación Ejecutiva de Auditoría Fiscal es realizar Medidas de Apremio y verificar el correcto cumplimiento del pago de impuestos federales y estatales.

b. Recomendaciones:

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

Implementar un programa de evaluaciones internas, con la finalidad de prevenir y poder corregir a tiempo errores o desviaciones, mismos que pueden surgir, derivado del riesgo inherente de cualquier proceso.

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



SECRETARIA DE HACIENDA

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

NIVEL DIRECTIVO

La evaluación del Control Interno efectuada a la Secretaria de Hacienda (SH) se realizó a través del Sistema de Evaluación del Control Interno (SECI), con la participación de 102 servidores públicos los días del 24 de abril al 10 de mayo de 2017 a nivel directivo, utilizando como referencia técnica las Normas Generales de Control Interno para la Administración Pública Estatal (NGCI-APE) y las mejores prácticas en la materia.

La participación activa de los servidores públicos de la Secretaria de Hacienda (SH) permitió conocer la aplicación del control interno detallado en los siguientes capítulos.

I. NATURALEZA Y ALCANCE DE LA EVALUACIÓN

Al autoevaluar el Control Interno de la Secretaria de Hacienda (SH), se consideraron las actividades desarrolladas durante el periodo que comprende del 2016 basados en las siguientes normas:

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

La comprensión y revisión de los controles internos implementados para las principales actividades de la SH se ejecutó en una reunión dirigida a compartir los conceptos, normas y elementos del sistema de control interno, analizar el contenido del cuestionario de evaluación y el método para calificar y valorar las respuestas, así como su análisis después de ser completadas. Se explicó el método utilizado para calificar el cuestionario y los criterios básicos empleados para validar las respuestas por cada norma.

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



II. RESULTADOS DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

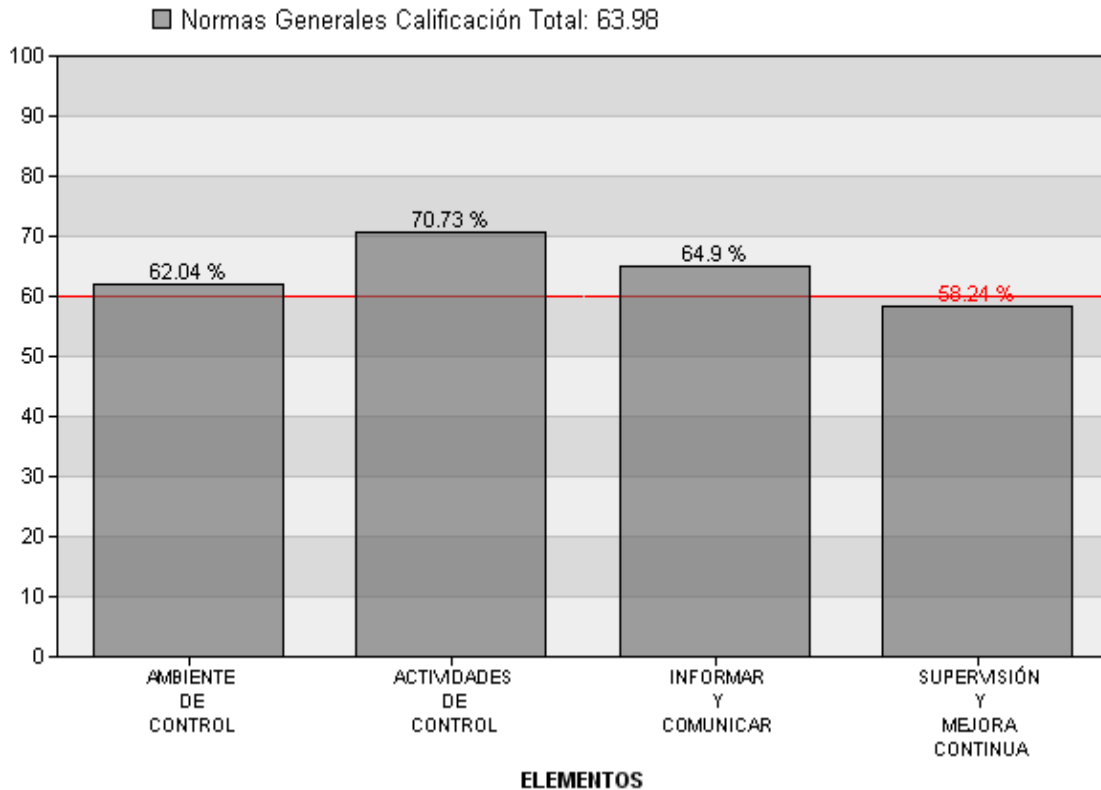
A. CALIFICACIÓN DEL CONTROL INTERNO

Los resultados globales del proceso de autoevaluación del Control Interno aplicado al (a) SH, corresponden a 102 autoevaluaciones realizadas por servidores públicos a nivel directivo.

Calificación por Norma General:

Norma General	Grado de Cumplimiento	Calificación
AMBIENTE DE CONTROL	62.04%	Regular
ACTIVIDADES DE CONTROL	70.73%	Aceptable
INFORMAR Y COMUNICAR	64.9%	Regular
SUPERVISIÓN Y MEJORA CONTINUA	58.24%	Deficiente
TOTAL	63.98%	Regular

RESULTADOS POR ELEMENTOS DE CONTROL



La calificación global de la Secretaría de Hacienda (SH), se valoró con el 63.98% calificado como "Regular", por arriba del nivel mínimo aceptable que es de 60%, el cual es susceptible de mejoras.

En las normas generales, el de mayor grado de cumplimiento es "ACTIVIDADES DE CONTROL" con 70.73% y el de menor "SUPERVISIÓN Y MEJORA CONTINUA" con 58.24%.



B. PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL

Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.A	65.69%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.B	64.51%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.C	55.49%	Deficiente
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.D	65.69%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.E	58.82%	Deficiente
TOTAL	62.04%	Regular

Propuestas:

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

- Actualización constante de las estructuras a nivel Secretaría y unidades administrativas.
- Agilizar la validación en la Contraloría General.
- Agilizar los trámites por su parte.
- Aplicación estricta del manual de operaciones.
- Actualización en línea a través de un webservice
- Actualización continua de descripciones de puestos.
- Actualizar el Manual de Organización.
- Agilizar los procedimientos de la Secretaría de la Contraloría para la validación de documentos ya que la dinámica de cambios en la estructura por la eficientación y optimización de recursos es más rápida.
- Agilizar por parte de Contraloría el proceso de validación ya que este documento requiere de continuas actualizaciones.
- Capacitación constante en materia fiscal / áreas operativas y administrativas.
- Constante actualización de manuales de procedimiento, la Comisión Estatal de Bienes y Concesiones.
- Consulta Portal de Transparencia.
- Continuar rigiéndose en base a los manuales.
- Capacitación continua y la actualización de los manuales conforme a las normas y legislación fiscal vigente.
- Cumplir con la jerarquía de plazas y con el organigrama organizacional.
- Dar más capacitaciones al personal, así como incentivos.
- En la evaluación del desempeño, se hacen las propuestas para la mejora continua del personal operativo.



- Establecer de manera particular las actividades a desempeñar de todos los niveles, ya que no se encuentran del todo definidas ni establecidas en documento que ampare lo anterior.
- Establecer un organigrama funcional de acuerdo con la operatividad de la Dependencia con las funciones de acuerdo a las necesidades actuales.
- Formalizar la estructura organizacional y difundirla.
- Ir adecuando conforme se van modificando los puestos.
- Implementar Sistemas de Calidad y de Mejora Continua.
- La actualización del manual de organización está en proceso y ya se entregó al área administrativa del instituto para continuar el trámite ante Contraloría. El responsable de elaborar el manual de organización es el Ing. Victor Hugo Rodríguez Rubio.
- Llegar a ser certificados por el ISO 9001, y de esa manera lograr un mayor éxito en nuestro servicio al público y recaudatorio.
- Mejoras al SAP para efficientar el registro de los movimientos y los reportes de la información contable.
- Por el momento no, ya que se cumplió con la designación de enlaces de cada unidad administrativa para una eficiente coordinación con esta unidad de transparencia, para el eficaz cumplimiento de las solicitudes y recursos dentro de los términos de Ley.
- Por un lado y en el caso de recursos federales, que ingresan al Estado derivado de la Suscripción de Convenios, la propia federación emite lineamientos por fondo, mismos que año por años se van actualizando y, en el caso de los recursos estatales, es el Estado quien emite el manual de programación y presupuestación así como las políticas presupuestales.
- Puede implementarse sistema para evaluar su eficacia y eficiencia.
- Reuniones periódicas para difundirlas.
- Seguir impulsando constantemente la capacitación dentro de institución para seguir en posicionamientos de estructura sólida y con la mejor calidad para brindar a los contribuyentes. A cargo de la dirección general de administración.
- Si se va elaborar por un externo debería de al menos darla a conocer tan pronto y se apruebe.
- Yo propondría que se intercambiará más la información entre las direcciones para tener información más actualizada.
- Actualización continua del manual de organización, procesos, remodelación de las cartas de administración instructiva.
- Actualizar los instrumentos de control de acuerdo a la nueva estructura.



- Asignación de plazas nivel operativo con el propósito de que las acciones y tareas requeridas en los distintos procesos se ejecuten de manera más efectiva. Responsable Secretario de Hacienda.
- Es necesario que todo el personal tenga el perfil requerido y la remuneración adecuada, para poder equilibrar las cargas laborales.
- Área de control interno que se definiría con un equipo de 3 personas, adicionales al personal que ya labora en esta oficina, responsable el titular de la oficina en conjunto con el coordinador de área.

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

- Actualmente se está trabajando para que los trabajadores de honorarios y de confianza estén debidamente requisitados para el desempeño de sus funciones.
- Actualizar el Manual de Organización. Actualmente se están elaborando reglamento de Ley para actualizar funciones.
- Actualizar manuales ya que algunas funciones han sobrepasado las cargas de trabajo.
- Asignación de plazas nivel operativo, responsable Secretario de Hacienda.
- Continuar actualizando la información como se ha venido trabajando.
- Continuar con los cursos de capacitación en el CECAP, implementar nuevos cursos más prácticos para cada tipo de perfil. Encargado CECAP.
- Capacitación y verificación constante del personal a efecto de evaluar el desempeño y aplicar los estímulos que en su caso procedan, así como la promoción de los servidores públicos.
- Conforme a las necesidades y modificaciones a la estructura organización, se modifica en ocasiones el Manual de Organización, con el objeto de redistribuir las funciones del personal.
- Cursos de Capacitación Especializados para cada área.
- Dar certeza en los nombramientos en el sentido que estos correspondan con la finalidad que se hacen las contrataciones.
- Debe existir un programa de capacitación permanente acorde a la funcionalidad operativa del personal, no hay presupuesto para capacitación en actividades técnicas. Los estímulos otorgados no son acordes al nivel de responsabilidad de los empleados. La mejora corresponde en general a políticas institucionales de gobierno del estado que no dependen de nuestra área.

El área de administración debe solicitar para 2018 el recurso para el calendario de capacitación que se presentó con oportunidad.

Si no hacemos crecer al personal, este tiende a rotar y es perjudicial para labores de desarrollo de software.



- En cada área debe haber personas capacitadas para cada una de las funciones que tienen asignadas.
- Evaluaciones por capacidad y desempeño.
- En las evaluaciones del desempeño se hacen las sugerencias para que el personal operativo las ejecute.
- Establecer, formalizar y cumplir con los manuales aplicables a la Dependencia.
- Exámenes psicométricos que validen el perfil del puesto a ocupar.
- Formalizar el esquema de promociones.
- Mantener actualizado el manual de procedimientos.
- Modificar el programa de capacitación actual que incluya a los niveles directivos ya que el actual se encuentra dirigido al nivel operativo.
- Periódicamente revisar y modificarlos de acuerdo a los cambios de la organización.
- Promoción de estímulos a funcionarios que cumplan con todos los requisitos: asistencia, capacitaciones, metas, buena evaluación de su desempeño en general, antigüedad, etc.
- Que las evaluaciones de desempeño sean aplicables a personal de cualquier tipo de plaza (base, confianza y temporal).
- Que se gestione la validación de las descripciones cada vez que se genere un cambio funcional.
- Si bien se cuenta con una descripción de puesto, no existe un programa de capacitación acorde a los requerimientos directivos, solo operativo.
- Si se realiza por un externo lo ideal es que se lleve a cabo una entrevista con cada uno de los directores o encargados de área para conocer cuáles son sus funciones.
- Actualizar de acuerdo a las necesidades ante las autoridades reguladoras así como la relación y coordinación internas.
- Respecto a la capacitación, desarrollo y evaluación del desempeño se propuso a la Dirección de Desarrollo Organizacional el separar estos rubros de la Dirección General para que sean llevados en dicha Dirección.
- Se cuenta con perfiles y descripciones de puestos y evaluación del desempeño. Creo que las demás acciones se desarrollan en Recursos Humanos.
- Sugiero cursos de Excel avanzado, de manejo de SAP, para la capacitación al personal pero en horarios fuera del horario laboral y/o sábados. Responsable de ejecutarlas la Dirección General de Recursos Humanos



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

- Antes la aplicaba la Dirección General de Recursos Humanos y en lo que va de este sexenio ya no se ha vuelto aplicar, aunque a opinión del personal los proyectos de mejora que se establecieron a raíz de los resultados nunca se ejecutaron.
- Aplicar las sugerencias que los contribuyentes a través de los contralores sociales opinan en las encuestas realizadas. A saber, aumentar el personal bajar los tiempos de espera, mejorar el sistema.
- Actualización del Manual de Organización y Procedimientos.
- Aunque tenemos encuestas, sus resultados no son mostrados de manera general al personal y por lo tanto no existe un seguimiento o un plan de mejora por lo que es necesario este tipo de planes y presentaciones.
- Con la información que se obtiene del SAP-SIAF, se baja la información para un sistema alternativo que nos permite tener exclusivamente la información necesaria en materia de inversión pública para rendir informes y en su caso corregir errores de captura.
- Continuar con la realización oportuna de los comités a fin de optimizar la oportunidad en la toma de decisiones, respecto al procedimiento de fiscalización.
- Dar a conocer los resultados de estas encuestas a fin de poder emitir planes y o análisis de resultados.
- Es necesario llevar a cabo medición de las tareas que se llevan a cabo por medio de herramientas de control donde todo el personal tenga acceso y así compartir la visión de hacia dónde vamos y como estamos.
- Evaluación cualitativa a todos los funcionarios públicos del Gobierno del Estado.
- Implementar semestralmente encuestas a las diferentes áreas, para mayores resultados, enlace administrativo del instituto.
- Incluir en la evaluación a las áreas no operativas/enlace administrativo.
- La Subsecretaría de Recursos Humanos envía dos veces al año los formatos para evaluar al personal del nivel 1 al 9 de base.
- Promover con frecuencia este tipo de acciones por el área de Recursos Humanos.
- Que la encuesta de clima organizacional se haga utilizando esta misma herramienta.
- Que se apliquen las encuestas correspondientes.
- Realizar las encuestas por lo menos dos veces al año y mostrar seguimiento de ellas. Dirección General de Administración de Recursos Humanos.
- Sería conveniente que el personal encuestado conociera los resultados de la misma.
- Sería importante hacer del conocimiento de los evaluados los resultados de sus evaluaciones.



- Se propone implementar la aplicación de encuestas.
- Concentración de evaluaciones para evaluar el mejoramiento del clima organizacional de acciones y resultados.
- Constante capacitación jurídica, manejo de estrés laboral y trato al público en general, responsable de ejecutarlas (CECAP).
- Efectuar encuestas para identificar áreas de oportunidad. fortalezas y debilidades.
- En el caso de las encuestas de clima organización, sería muy buena opción para saber cómo se siente el funcionario dentro de su Dirección.
- Sería muy bueno que se aplicaran a fin de identificar áreas de oportunidad y corregir errores.

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

- Acorde al desarrollo de la tecnología mejorar el sistema SAP que actualmente se utiliza.
- Actualizaciones de acuerdo a reglamento interior responsables: titulares de las unidades administrativas.
- Actualizar conforme a las reformas de ley, área jurídica del Instituto.
- Actualizar el Reglamento Interno. Formalizar el Reglamento de La Ley de propiedad bajo el régimen de condominio que da nuevas atribuciones al ICRESON.
- Agilizar los procesos de validación por parte de la Secretaría de la Contraloría, ya que nuestro manual se encuentra en validación por esa instancia, y ya existen cambios nuevamente en la estructura y todavía no está validado.
- Análisis profundo de la funcionalidad tal y como se indica en los manuales en las distintas oficinas foráneas.
- Con una correcta cantidad de empleados sería más fácil llevar los ordenamientos aunque así logramos cooperación.
- Cuando se dan cambios por reducciones o incrementos de la plantilla de personal, se readecuan las funciones modificando el Manual antes referido.
- En este momento se encuentra en actualización, sin embargo, tenía por lo menos 5 años que no se actualizaba, debería ser una revisión de actualización por lo menos cada dos años.
- Generar un proceso más flexible de actualización en la revisión de estos documentos.
- Revisar los procesos de los diferentes módulos de manera tal que estén perfectamente acoplados y no se tenga que recurrir a las personas encargadas de programar el sistema para que estén remediando algunos trámites y registros que están fallando en el transcurso de la operación del sistema.



- Revisar periódicamente los manuales de organización y mejorarlos conforme a los cambios en la estructura organizacional y nuevas formas de trabajo.
- Seguir actualizando conforme al crecimiento de la institución los manuales y los criterios y los reglamentos. Dirección General de Administración.
- Seguir manteniendo actualizado el manual de organización, procedimientos y reglamento interior de acuerdo a las nuevas atribuciones realizadas por el SAT.
- Se propuso y junto con la Dirección de Dirección de Desarrollo organizacional se acordaron los cambios del procedimiento, perfiles de puestos y descripciones de puestos.
- Actualización continua, responsables los encargados de cada procedimiento, el encargado de cada Departamento le da seguimiento.
- Actualización de Manuales de acuerdo al sistema SAP, responsable Dirección General de Administración.
- Actualización de los manuales de organización para una mejor estructura organizacional.

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

- Actualización de acuerdo a las necesidades actuales, la Secretaría y la Coordinación Ejecutiva
- Actualizarlos de acuerdo a la nueva estructura organizacional.
- Agilizar el proceso de validación por parte de la Secretaría de la Contraloría, ya que nuestro manual esta en ese proceso y ya cuenta con modificaciones en espera.
- Mantener actualizado las funciones del personal con base a los cambios que se vayan presentando.
- Mantener actualizados los manuales efectuando retroalimentación de las áreas operativas en cuanto a la modificación de la legislación aplicable al procedimiento de fiscalización a efecto de mantener el estricto apego a las disposiciones fiscales vigentes.
- Que se le dé a conocer a todo el personal las actualizaciones de dichos manuales, por medio del enlace de Recursos Humanos.

a. Opiniones de los participantes:

- Actualmente se está trabajando en el reglamento de Ley que acaba de ser publicada en Enero, me refiero a la Ley de propiedad de inmuebles bajo el régimen de condominios, esta Ley faculta para actividades adicionales al ICRESON y dichas actividades necesitan ser insertadas en los manuales de organización y actualizar la estructura orgánica y el reglamento interno. Además algunas actividades en el manual de organización necesitan ser actualizadas.
- Creo que el valor esperado implica la certificación de procesos donde se establezcan medidas de evaluación del desempeño.



- Debido a que los manuales autorizados y publicados ya no corresponden a la operación actual y estructura de la dirección motivo por el que actualmente se está trabajando en su actualización
- El motivo fue porque SECOG aún no nos ha validado los manuales que fueron subidos al portal en tiempo y forma.
- Es una norma necesaria e indispensable, ya que el ambiente de control tiene un efecto sobre la efectividad de los procedimientos de control específicos, por ejemplo, los controles presupuestales estrictos y una función de auditoría interna efectiva, pueden complementar en forma muy importante los procedimientos específicos de control. Incluyen el nivel de conocimiento y habilidades necesarias para ayudar a asegurar una actuación ordenada, ética, económica, eficaz y eficiente, al igual que un buen entendimiento de las responsabilidades individuales relacionadas con el control interno.
- Existen inconsistencias en cuanto a la organización del personal debido a que no se da seguimiento a la administración de la Dependencia. La recomendación es mantener actualizados los manuales de organización y asegurar que se cumpla con las jerarquías del personal.
- Habrá que aplicarlo para poder evaluar los resultados obtenidos contra lo óptimo esperado.
- Hubo cambio de sistema y no los manuales, estructura organizacional, procesos etc, no se actualizaron acorde al nuevo sistema de recaudación, alguien externo a la oficina elaboró dichos documentos pero a la fecha no los han dado a conocer al personal en general. Si bien, tal vez existan, desconozco si están aprobados o no.
- La norma en términos generales se está cumpliendo de forma interna, sin embargo el órgano de control de la Secretaría de la Contraloría requiere agilizar sus procesos de validación acorde a las necesidades de actualización cambiantes de esta administración que es cada vez más dinámica.
- Las necesidades y forma de operar no están reflejadas en manual de operaciones de la dependencia, inclusive el organigrama no es funcional y hay lagunas en las responsabilidades de los puestos.
- Los documentos administrativos que norman la función del Área, están en proceso de revisión, y una vez validados se analizarán en que se puede mejorar.
- Los manuales fueron actualizados durante este año sin embargo estos no han sido validados por parte de la Secretaría de la Contraloría a fin de ser publicados. No obstante ya son de conocimiento de todo el personal, pero durante este tiempo y dado el decreto de austeridad se está afectando nuevamente su estructura y requerirá de nuevo su actualización aun y cuando no ha sido todavía validado la anterior revisión.
- Manual de Organización validado el 22 de febrero del 2017 por el titular de la Secretaría de la Contraloría General del Estado, Reglamento Interior de la Secretaría de Hacienda publicado por el Boletín Oficial en fecha 20 de octubre del año 2016, los Procedimientos de las áreas que integran la Dirección General se actualizaron en coordinación con la Dirección de Desarrollo Organizacional mismos que se encuentran en la Secretaría de la Contraloría General del Estado para su validación.



- No tengo ninguna explicación, la verdad lo estoy contestando apurada porque me dieron este día para poderlo contestar. No me habían dicho que lo tenía que llenar.
- Por lo general nuestra actuación en materia de recaudación está regida por ordenamientos legales y esto no permite hacer modificaciones.
- Por estar en trámite la autorización de los manuales de organización y procedimientos de esta Unidad de Transparencia, nada más, sin mayor problema.
- Se debería de brindar una descripción más amplia de los elementos de control, ya que no hay manera de consultarlos, es decir, solamente está la opción de "siguiente" y no la de "atrás" para regresarse y consultar de que se trata dicho elemento de control.
- Tal vez se deba a que los Manuales de Organización y de Procedimientos de la Subsecretaría de Egresos están en la SECOG para su validación, por lo que, aún no se ha publicado su actualización conforme al nuevo Reglamento Interior de la Secretaría de Hacienda.
También a que lo que corresponde a perfiles de puestos y clima organizacional es un tema que no aplica a esta unidad administrativa, sino a Recursos Humanos de la Secretaría.

b. Recomendaciones:

Actualizar los Manuales de Organización de manera que estén acordes a la Estructura Organizacional autorizada y a las atribuciones y responsabilidades establecidas en las leyes, reglamentos, y demás ordenamientos aplicables, así como, a los objetivos institucionales.

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

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

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

Aplicar periódicamente encuestas de clima organizacional, así mismo que el personal directivo tenga mayor interacción y comunicación con todas las áreas operativas de la Entidad, con el propósito de fomentar la comunicación, buscando siempre sensibilizar en forma permanente al personal sobre la importancia de su apoyo para la consecución de los objetivos de la Entidad.

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

C. TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL



Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 2.3.A	72.35%	Aceptable
ELEMENTO DE CONTROL 2.3.B	75.29%	Aceptable
ELEMENTO DE CONTROL 2.3.C	73.14%	Aceptable
ELEMENTO DE CONTROL 2.3.D	62.16%	Regular
TOTAL	70.73%	Aceptable

Propuestas:

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

- Continuar con la verificación y alimentación oportuna de las bases de datos, a efecto de que por ningún motivo tenga acceso a la información el personal no autorizado para su manejo. El departamento administrativo es el encargado de ejecutarla.
- Crear una base de datos donde se lleve el registro de estas actividades para consulta de Nivel Directivo.
- Hay ocasiones en que no es posible darlos de baja de manera oportuna ya que al dar de baja al funcionario no nos avisan en tiempo y forma por lo que los accesos quedan activos hasta que se nos notifica, lo ideal se automatizar esta parte con RH.
- Implementar más y mejores procesos de supervisión por áreas especializadas en auditorías administrativas preventivas y correctivas.
- Mejora continua supervisión constante de actividades a cargo de la Dirección General.
- Para mejor control de uso de accesos, sería conveniente realizar una verificación mensual al personal que cuenta con ellos.
- RH debe comunicar bajas de manera inmediata, en ocasiones no lo hace de esa manera.
- Realizar un oficio circular para todas las áreas administrativas e informar del procedimiento de baja del personal de las áreas administrativas.

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

- Continuar con el apego estricto a los lineamientos normativos establecidos por el SAT y con el respeto estricto a la legislación fiscal vigente.
- Dotar a las áreas operativas de equipos informáticos actualizados / Coordinación Ejecutiva.
- Dar seguimiento a la administración de la Dependencia.
- Dashboard que nos muestre nuestro niveles del ppto en línea.
- Es en ocasiones el presupuesto y el tiempo que no ayudan a cumplir con ciertas metas.
- Es necesario que se dé a conocer al personal las metas que se proponen al inicio de año para que se conozcan en tiempo y forma y así poder cumplir con ellas.



- Hacer del conocimiento a cada trabajador del cumplimiento de metas así como de lo pendiente de lograr.
- Implementar mejores sistemas de evaluación y obtención de indicadores.
- Mejorar el costeo de programas y metas que ayude a eficientar el uso de los recursos financieros.

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

- Adecuar los informes de avances de acuerdo a las nuevas atribuciones conferidas por el SAT.
- Continuar con el monitoreo constante de la situación y verificación de avance mediante la reuniones mensuales y análisis a los controles de inventarios efecto de cuidar la depuración efectiva de inventarios y los resultados óptimos en la recaudación derivados de los procedimientos de fiscalización.
- Diseño de sistemas para llevar a cabo mejor control, la Coordinación Ejecutiva.
- El área que le compete subir esa información para efecto de la cuenta pública las publicite a toda la Dirección de Recaudación.
- Establecer reportes de análisis y evaluación de resultados por dependencias.
- Evaluaciones periódicas a dichos resultados.
- Formalizarlo de manera adecuada con un documento que avale el uso de la o las herramientas para dicho fin.
- Implementar un reporte de análisis que complemente el de resultados para lograr una evaluación completa por unidad administrativa
- Las condiciones de nuestras herramientas de trabajo no siempre tienen un comportamiento predecible.
- Las variaciones en el cumplimiento de las metas, en su caso, se justifican indicando la causa de las mismas
- Seguir actualizando los mecanismos e instrumentos para poder alcanzar metas más altas.

-----ELEMENTO DE CONTROL 2.3.D-----

- Agilizar los trámites, para que ala mayor brevedad se autoricen los recursos para inversión publica
- Deberían existir estándares de calidad en la forma y tiempo de respuesta de los servicios que proporcionamos, el responsable de ejecutarla es el director del área.
- El control de combustible por ser un costo considerable se está mejorando con controles internos para pronosticar y elaborar presupuestos posteriores con mayor exactitud.



- El trabajar con equipo de pasada generación no ayuda a tener los resultados esperados.
- Estar actualizado cada fin e inicio de año ya que de la Ley de Ingresos y de las reformas que se realicen en la Ley de Hacienda de Sonora es de donde se tiene que aplicar estrictamente dichas leyes en función de la recaudación.
- Elaborar un manual de normas que complemente el de procedimientos definiendo los estándares de calidad que se requieran.
- Encuestas en línea al contribuyente.
- Fortalecer la estructura de los perfiles del personal y capacitación continua responsable recursos humanos.
- Falta mejorar o automatizar controles sobre servicios brindados así como un sistema para evaluarlos.
- Implantar normas de calidad ISO 9000 y otra más actualizada.
- Medición de atención brindada al contribuyente auditado.
- Mejorar continua de sistemas de atención, la Coordinación Ejecutiva.
- Mejorar los tiempos de respuesta para el usuario de nuestros servicios.
- Por parte de la Dirección General de Recaudación se implementó la revisión del servicio y la atención para el contribuyente por parte de la Coordinación de Agencias Fiscales del Estado.
- Para las unidades administrativas que les aplica existe el manual de trámites y servicios.
- Realizar encuestas de satisfacción.
- Se formó una Coordinación General de Agencias Fiscales del Estado, misma que se encarga de estar supervisando continuamente cada una de las agencias para su buen funcionamiento.
- Se tiene un programa interno de revisión para ver el funcionamiento de las Agencias Fiscales, se levantan observaciones y se propone una mejora. Lo hace el Departamento de Coordinación de Agencias Fiscales.
- Ya que los únicos estándares son los establecidos dentro de la legislación, se requiere de elaborar un manual de calidad que si bien no establezca estándares, si indicadores que puedan medir el desempeño y resultados de las principales actividades del Servidor.
- Actualmente dichas encuestas las solicita el personal que atiende a los usuarios, sería más recomendable que las solicitara una persona distinta a quien brindo el servicio.
- Establecer objetivos de control y aseguramiento de la calidad en las operaciones de la dependencia.
- Los reportes del sistema SAP pueden ser más eficientes.



a. Opiniones de los participantes:

- El control como proceso está encaminado a buscar el equilibrio para el sistema e implica la localización de restricciones (inspección) en las acciones ejecutadas para decidir qué medidas hay que tomar una vez comparadas con lo planificado, sin embargo, como se mencionó, la naturaleza de la actividad que desarrollamos no es propiamente un servicio por lo que consideramos que no aplica a la actividad del procedimiento de fiscalización, pues este tiende a verificar el correcto cumplimiento de las actividades fiscales, mediante la aplicación de sanciones.
- Se requiere ampliar los sistemas de evaluación de resultados ligándolos con mayor medida con los recursos ejercidos y desarrollar indicadores de resultados más claros y concisos dentro de los procedimientos para dar a conocer los principales resultados del servidor y su área de responsabilidad.
- Si bien se están llevando a cabo las actividades de manera normada con los resultados esperados se requiere de la formalización de una evaluación interna que tenga un marco de referencia en estándares de calidad
- Tanto el área administrativo, técnico y directivo trabajamos en equipo para la mejora en los controles diarios (oportuna y veraz) como respaldo para una buena toma de decisiones.
- Toda vez que la tarea fundamental de esta Área es aplicar medidas de apremio y de carácter penal a los contribuyentes, por lo que es inadecuado la medición de la satisfacción.

b. Recomendaciones:

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

Difundir a todo el personal las políticas de la Dependencia encaminadas a promover el cumplimiento de objetivos, creando conciencia de la importancia de la colaboración de cada uno de ellos para el logro eficiente de los objetivos.

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

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

D. CUARTA NORMA GENERAL: INFORMAR Y COMUNICAR



Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.A	68.24%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.B	65.29%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.C	71.18%	Aceptable
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.D	56.67%	Deficiente
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.E	63.14%	Regular
TOTAL	64.9%	Regular

Propuestas:

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

- Capacitación jurídica y de uso de manejo de software, responsable: CECAP y el mismo Instituto.
- Dar a conocer a todo el personal involucrado de los resultados y evaluación de los mismos.
- Elaborar reportes al momento de la situación que se esté trabajando así como analizar la misma y ver si es necesario realizar algún ajuste que este se haga con tiempo.
- Establecer indicadores de eficiencia de recursos, ya que actualmente solo se muestran resultados pero no se comparan para determinar su eficiencia.
- Implementación de controles SAP de acuerdo a las necesidades de la dirección.
- Implementación de sistema de control de filas en 2 oficinas más en el Estado. Mejorar el sistema de estadísticas y evolucionarlo a un sistema de información oportuna que detecte automáticamente desviaciones. Implementación de pantallas de control de proceso para las 16 oficinas del Estado. Estas actividades ya están en proceso por el área de informática.
- Proyecto de modernización informático.
- Plataformas deberían de arrojar un análisis de datos que permita encontrar áreas de oportunidad.
- Seguir aportando oportunamente la información para actualizarla en los portales en línea.
- Se le están sugiriendo modificaciones al Sistema para mejorar la información que se ocupa en materia de inversión
- Dashboard en línea a través de webservice que lo alimente SAP.
- Publicación de reportes obtenidos por el responsable de área sobre cumplimiento de metas.
- Registrar oportunamente la información en los sistemas de información / Áreas Operativas.

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



- Agilizar tiempos de reporte y optimizar el proceso de generación de pólizas de los registros contables y cursos de capacitación para el mejor aprovechamiento del SAP.
- Continuar mejorando el portal para transitar hacia un gobierno no solo transparente sino a uno abierto.
- Dotar a SAP de mayores herramientas que permitan hacer cruces electrónicos para validar de forma más eficiente la información
- Indispensable una mejor comunicación entre el sistema donde se genera la información y el sistema donde se explota la información, requiere mejorarse.
- Mejorar reportes, validación en el llenado de campos (detecta y hacer campos obligatorios donde así sea)
- Proponemos nos agreguen reportes que arrojen la información suficiente y confiable.
- Solicitar personal capacitado en los asesores que proporcionan las capacitaciones de nuestro software.
- Se le han sugerido al Sistema se le hagan cambios en algunos campos para obtener información complementaria conforme a las necesidades.
- Solventar de fondo los errores pero esto está a cargo de un proveedor externo lo cual hay que solicitarlo y puede estar generando costos extras.

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

- Capacitación jurídica constante. Responsable CECAP y el Instituto.
- Fortalecer la estructura de los perfiles del personal y capacitación, Recursos Humanos.
- Formalizar las medidas necesarias para que la información que se genera cumpla con la normatividad aplicable.
- Revisar constantemente los cambios en ley para poder tener actualizados la información en la manera que esta se requiera.
- Se le ha sugerido al Sistema realizar algunas modificaciones para obtener información complementaria.
- Acciones preventivas y correctivas del proceso de cada área.
- Contar con capacitación y sistemas de control afines al cumplimiento de normas y regulaciones para operatividad del equipo.
- Coordinar mejor la relación entre los sistemas de información SAP y BW.

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

- Aplicar estrictamente lo establecido en dichos convenios fiscales.



- Cumplir en tiempo y forma la requisición de la información.
- Cumplir realmente con los tiempos estipulados rara vez se hace esto por "x" o "y" razón.
- Debe existir una persona que tome nota y de seguimiento a los acuerdos y se institucionalicen reuniones de seguimiento de manera periódica.
- Definir el proceso de registros de acuerdos ya que actualmente no se cuenta con un marco regulatorio.
- Definir organizacionalmente y funcionalmente este tipo de órgano.
- Es recomendable la instrucción para que toda reunión con orden del día, asuntos a tratar, concrete los acuerdos mediante actas y/o minutas de acuerdos.
- Levantamiento de minutas y acuerdos sobre cada reunión que se tenga con los superiores jerárquicos.
- Publicar las minutas en la página de Internet.
- Que se publiciten dichos acuerdos a las áreas que le competen.
- Seguir en constante comunicación con los directivos y dar seguimientos a los compromisos establecidos.
- Efectuar juntas de acuerdos y evidenciar para dar seguimiento a los compromisos adquiridos.
- Mejorar el seguimiento de los planes de trabajo.
- Realización de minutas por reunión elaboradas con la parte que convoca a dicha reunión de acuerdos y compromisos.
- Software en línea donde visualicemos los acuerdos tomados en tiempo y responsable.

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

- Actualmente el módulo de información se encarga de captar dichas quejas y denuncias, dando le un seguimiento oportuno. Responsable Dirección General de Servicios Registrales.
- Debería de implementarse un buzón para cada Dependencia.
- Establecer enlace de este sistema entre la Contraloría y el resto de dependencias.
- Establecer mecanismos para el registro, análisis y atención oportuna y suficiente de quejas y denuncias.
- La asignación de tareas con exposición de resultados es de gran utilidad.
- La existencia de un sistema en línea donde el ciudadano pudiera realizar su queja y ver el seguimiento que se le proporciona a la misma.



- Llevar a cabo un seguimiento por parte del Órgano de Control Interno para formalizar el procedimiento.
- Realizar encuestas de calidad en el servicio al usuario, por parte del Instituto.
- Se debe de implementar algo mas útil ya sea un sistema donde se pueda analizar y crear una base de conocimientos para tener el detalle de las quejas y / o problemas y así actuar más rápido ante estas situaciones.
- Transparentar las quejas y denuncias a todo el personal a fin de evitar que se vuelvan a presentar.
- Tomar acciones de medida preventivas para evitar observaciones.
- Analizar y dar solución real a las quejas y sugerencias / Enlace Administrativo.
- Asignar folios a cada asunto, que se encuentre en estatus de abierto hasta que lo cierre el afectado cuando esté satisfecho de la atención

a. Opiniones de los participantes:

- Es indispensable además de elaborar las normas que faltan, darlas a conocer.
- Es necesario que este tipo de controles se lleve a cabo de manera eficaz en caso de no funcionar cambiar la estrategia ya que muchas veces no se hace esto porque así las definen.
- La comunicación aun entre las unidades de trabajo da fortaleza al desarrollo de nuevas y eficientes técnicas de trabajo.
- Se requiere llevar a cabo medidas que formalicen los procesos para el registro de acuerdo el cual actualmente es informal.

b. Recomendaciones:

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

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

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

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

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



E. QUINTA NORMA GENERAL: SUPERVISIÓN Y MEJORA CONTINUA

Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 2.5.A	61.57%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 2.5.B	54.9%	Deficiente
TOTAL	58.24%	Deficiente

Propuestas:

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

- Continuar con la realización oportuna de los comités de seguimiento y evaluación de resultados.
- Definir dentro del manual de procedimientos esta actividad y sus resultados esperados.
- Es necesario se evalúe constantemente y lo que no funcione de manera adecuada cambiarlo por algo más acorde.
- Evaluaciones recibidas de los mismos.
- Formalizar la planeación de actividades anuales a través de procedimientos.
- Interiorizarse en el proceso y manejo de bitácoras con responsabilidad de pilotos aviadores supervisados por el director.
- Mejorar sistema de seguimiento de incidentes.
- Platicar con el personal para los trabajos que se realicen se hagan con el debido cuidado para evitar errores que después se tendrán que corregir.
- Revisiones a las oficinas jurisdiccionales.
- Se revisan y proponen mejoras a los controles internos implementados en nuestra área de trabajo.
- Transparentar los errores encontrados y las soluciones a nivel general a fin de evitar que se repitan.

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

- Capacitación constante a las áreas operativas a fin de cuidar el apego estricto a las disposiciones fiscales vigentes y normatividad establecida por el SAT.
- Dar seguimiento a las observaciones y mejoras propuestas por los entes fiscalizadores.
- De las debilidades detectadas al control interno, se emiten instrucciones para que en lo sucesivo se tomen las medidas preventivas del caso para evitar la recurrencia.
- Es importante se invierta en la mejora de la estructura informática del Instituto.



- El mejorar de raíz los problemas en su mayoría depende de proveedores ya que por el área en la que nos encontramos son problemas de sistemas informáticos.
- Establecer normas y requerimientos administrativos que den seguimiento al Control Interno.
- Reforzar el programa de control interno.
- Revisar y analizar el Programa de Trabajo de Control Interno para establecer medidas de seguimiento y control.
- Se revisan cotidianamente los controles internos para evaluar su eficiencia en la información.
- Se van analizar las causas para elaborar el programa de trabajo de control interno.
- Se necesita que los Agentes Fiscales se involucren y comprometan en sus responsabilidades.

a. Opiniones de los participantes:

- En el caso del sistema de información solo se consideró lo relacionado con lo de objetivos y metas, las cuales no están ligadas al SAP, con relación a los demás sistemas de información se están llevando a cabo según la normatividad aplicable.
- Es muy importante mantener actualizados los controles internos, políticas internas para que la información sea de mayor utilidad para una buena toma de decisiones.
- Para la correcta supervisión y mejora continua se requiere invertir en la modernización de la infraestructura informática del instituto tanto de hardware como de software ya que no es posible implementar de medida eficiente medidas de control para las oficinas mientras no se establezcan los equipos y comunicaciones de las oficinas.
- Se debe definir un manual general de control Interno que norme y establezca requerimientos generales para esta actividad por parte de las diversas unidades administrativas de cada dependencia.
- Una capacitación general en cuanto a organización con nuevas técnicas.
- Algunas actividades no se tienen contempladas ya que no son parte sustancial de las funciones de esta unidad recaerían más en una unidad administrativa evaluadora.
- Falta la actualización de manuales y asentamiento de metas por departamento ya que no todos realizan la misma actividad en común.

b. Recomendaciones:

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



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



SECRETARIA DE HACIENDA

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

NIVEL OPERATIVO

La evaluación del Control Interno efectuada a la Secretaria de Hacienda (SH) se realizó a través del Sistema de Evaluación del Control Interno (SECI), con la participación de 359 servidores públicos los días del 24 de abril al 10 de mayo de 2017 a nivel operativo, utilizando como referencia técnica las Normas Generales de Control Interno para la Administración Pública Estatal (NGCI-APE) y las mejores prácticas en la materia.

La participación activa de los servidores públicos de la Secretaria de Hacienda (SH) permitió conocer la aplicación del control interno detallado en los siguientes capítulos.

I. NATURALEZA Y ALCANCE DE LA EVALUACIÓN

Al autoevaluar el Control Interno de la Secretaria de Hacienda (SH), se consideraron las actividades desarrolladas durante el periodo que comprende del 2016 basados en las siguientes normas:

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

La comprensión y revisión de los controles internos implementados para las principales actividades de la SH se ejecutó en una reunión dirigida a compartir los conceptos, normas y elementos del sistema de control interno, analizar el contenido del cuestionario de evaluación y el método para calificar y valorar las respuestas, así como su análisis después de ser completadas. Se explicó el método utilizado para calificar el cuestionario y los criterios básicos empleados para validar las respuestas por cada norma.

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

II. RESULTADOS DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

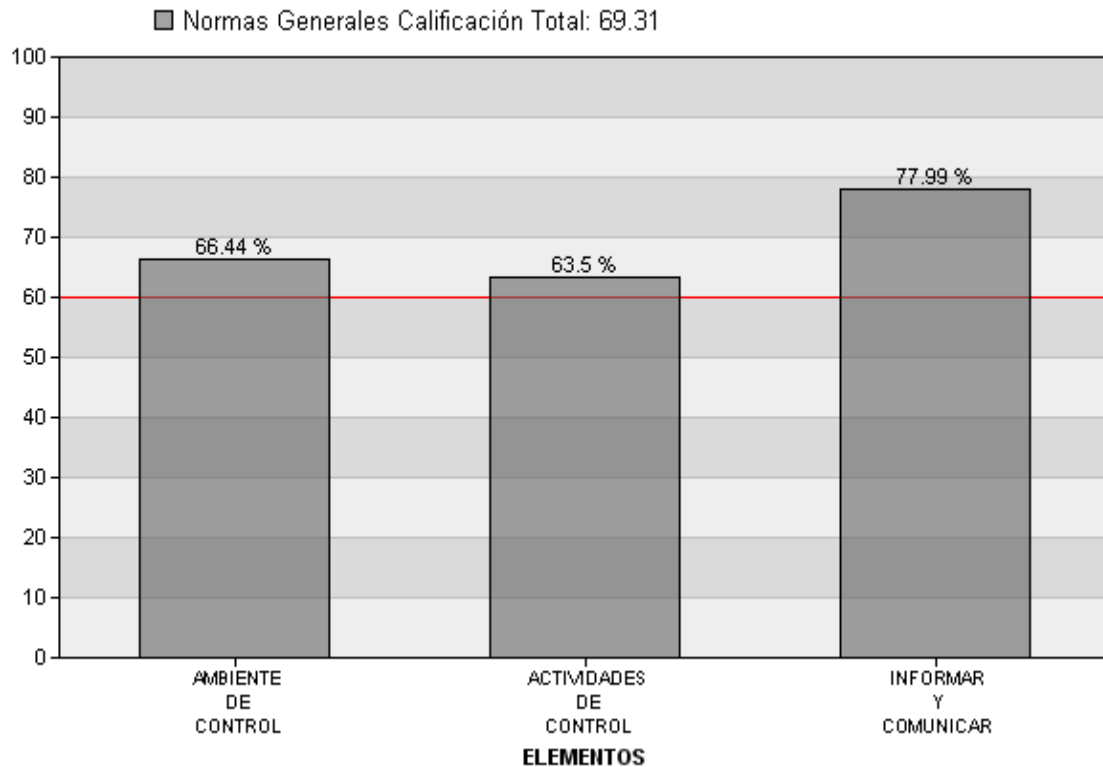
A. CALIFICACIÓN DEL CONTROL INTERNO

Los resultados globales del proceso de autoevaluación del Control Interno aplicado a la SH, corresponden a 359 autoevaluaciones realizadas por servidores públicos a nivel operativo.

Calificación por Norma General:

Norma General	Grado de Cumplimiento	Calificación
AMBIENTE DE CONTROL	66.44%	Regular
ACTIVIDADES DE CONTROL	63.5%	Regular
INFORMAR Y COMUNICAR	77.99%	Aceptable
TOTAL	69.31%	Regular

RESULTADOS POR ELEMENTOS DE CONTROL



La calificación global de la Secretaría de Hacienda (SH), se valoró con el 69.31% calificado como "Regular", por arriba del nivel mínimo aceptable que es de 60%, el cual es susceptible de mejoras.

En las normas generales, el de mayor grado de cumplimiento es "INFORMAR Y COMUNICAR" con 77.99% y el de menor "ACTIVIDADES DE CONTROL" con 63.5%.

B. PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL

Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 3.1.A	66.63%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 3.1.B	66.24%	Regular
TOTAL	66.44%	Regular

Propuestas:

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

- Actualizar los manuales y darlos a conocer responsable departamento administrativo.
- Actualizaciones de acuerdo a la fecha de validación del Reglamento Interior
- Actualizar los Manuales de Organización y de Puestos de acuerdo a lo que establecen el Plan Estatal de Desarrollo 2015 - 2021 y los Programas Sectoriales, Mediano Plazo o Institucionales.
- Aplicar estrategias para mejorar las relaciones laborales, tomar en cuenta la experiencia y conocimientos de las personas para definir sus actividades, y no solo porque me cae bien o porque asiste a las fiestas.
- Capacitar al personal de nuevo ingreso.
- Como acción de mejora se recomienda revisar cada cierto periodo los manuales y que todos los procedimientos sigan vigentes responsable el titular de la dirección.
- Cursos constantes de actualización y manejo del sistema SAP y los encargados son SIAF.
- Cada vez que existe un cambio en los lineamientos de revisión el supervisor o superior inmediato nos hace saber lo que se tiene que cumplir.
- Considero adecuada la documentación y procedimientos con los que cuenta la dependencia
- Considero pertinente curso de actualización.
- Control de llamadas e incidencias y clasificaras como grado medio, alto y urgente porque aquí todo es urgente
- Difundir por medio de radio y televisión las obligaciones y requisitos de los contribuyentes. Debido a que muchos desconocen por ejemplo que las placas se requiere que se paguen cada año entre enero y marzo.
- Dar a conocer los manuales de Organización y Procedimientos a todas las personas adscritas a esta Dependencia.
- El manual debe estar en mejora continua ya que se requiere de mucho personal, la jefatura de recursos humanos de esta Dependencia.
- Equipo de trabajo, como computadoras para verificar la información.



- Evaluar utilidad y eficiencia bajo supervisión del órgano de control.
- El cumplimiento de las funciones se lleva de manera eficiente
- El personal deberá mejorar el interés en el conocimiento de Manual de Organización y su contenido
- El sistema está muy completo, no tengo comentario alguno.
- Eliminación de reportes que generan doble trabajo.
- Faltan adecuaciones al manual para desarrollar las funciones con más seguridad y eficiencia. (Formalizarlo).
- Formalizar los procedimientos en general, documentarlos y capacitar al personal para la aplicación de los mismos.
- Hacer algo respecto a los libros destruidos, para no retrasar los trámites. Mantener ordenados constantemente los legajos ya que constantemente están deshojados.
- Identificar claramente los ejecutores fiscales activos e inactivos- Consultor de SAP- Alberto Hernández.
- Implementar un manual de procedimientos actualizado.
- Las funciones están determinadas y se siguen correctamente del mismo modo algún cambio también se ejecutan.
- Llevar bitácora del seguimiento de los trabajos realizados.
- Llevar a cabo un control de las acciones a realizar de manera más detallada y revisar los tiempos de cumplimiento.
- Los administrativos generen los manuales y le den continuidad.
- Los manuales de organización no están al acceso o alcance de los empleados.
- Más personal para su revisión en ambas presentaciones, y de ese modo estar más al día y garantizar mejores resultados.
- Mejoramiento de los recursos que se cuentan y proveer de herramientas de trabajo para mejorar los tiempos de espera para recibir la atención.
- Medir eficiencia y eficacia, bajo la supervisión del Órgano de Control
- Mejorar los espacios físicos de los empelados.
- Mejores equipo de trabajo (mobiliario), Mejorar el procedimiento de trabajo, equipos nuevos de medición.
- Procesos de mejora continua innovación de procesos deben de ser implementados por el encargado del área.



- Para lograr una mejora continua en las funciones es necesario que cada persona responsable de desarrollarlas, cumpla apegados a lo establecido en los documentos oficiales, previamente autorizados y formalmente autorizados por el órgano de control, interno y externo. Director General.
- Propuesta es seguir al pie de la letra las estrategias y encargado de aplicarla es el verificador.
- Que se valide e informe oportunamente la fecha en que quedo aceptada y formalizada la actualización.
- Que los Cajeros que operan en las Agencias y Sub Agencias Fiscales cumplan con el manual de procedimientos establecido.
- Que el cumplimiento o no de las metas, se comuniquen a todo el nivel operativo y se soliciten propuestas de mejora del Manual de organización y procesos que se cree a nivel Dirección General una Unidad de Organización, Métodos y Evaluación de indicadores de resultados.
- Que la información contenida en los manuales se dé a conocer entre el personal una vez que hayan sido autorizados para su implementación.
- Que se le proporcione a cada Unidad sus Manuales de Organización y verificar que se esté trabajando de acuerdo a como lo estipula el manual.
- Retroalimentar con el personal para hacer mejoras a los Manuales. Jefes de Áreas.
- Seguimiento para asegurar que los procedimientos se realizan en base al manual de organización, homologando los procesos.
- Se deberían de crear ligas para acceder a manuales que han quedado sin vigencia.
- Se encuentra la documentación correspondiente en carpetas, todo el personal somos responsables.
- Se encuentran en revisión, propongo una capacitación una vez autorizados.
- Se necesita una verificación más recurrente para evaluar el control interno
- Se necesitan actualizar el manual de procedimientos, debe de ser la Dirección Jurídica la responsable de la revisión final de la actualización.
- Se realizan a cada uno de los procesos que se realizan tratando de que sean más efectivos y de acuerdo a las normas y lineamientos, siendo revisados y valorados por los el personal directivo.
- Se requiere copia del Manual de Organización que está en Validación para poder realizar propuestas.
- Solicitar propuestas continuas de objetivos y que sea creada una Área que la maneje y se vea reflejada en el Manual de Procedimientos



- Solicitar que dentro de la información, se anexen con claridad los datos necesarios en mi caso para poder concluir con las justipreciaciones de renta, de lo contrario no se puede concluir con la justipreciación.
- Tener constante capacitación al personal, para mejor control y operación del departamento.
- Todas las funciones operativas ya están definidas por lo cual se siguen al pie de la letra, igual si hay cambios, éstos deben aplicarse.
- Visitas físicas trimestral o semestralmente de la autoridad a la unidad administrativa para la validación y el buen seguimiento de los procedimientos y organización.
- Llevar un indicador donde se mida la eficiencia y la eficacia , bajo la supervisión del Órgano de Control.
- Para lograr tener un sistema de archivo más eficiente y eficaz, requiere una mayor comunicación de las personas, que se encuentran físicamente en el sitio destinado para Archivo, y el enlace con la oficina ya que se ha presentado confusiones o interpretaciones erróneas de la documentación que se envía, por lo que después al solicitar ésta documentación no es posible localizara. Implementar un sistema o proceso de archivo y su correspondiente capacitación a todos los involucrados.
- Proporcionar manuales al momento de ingreso a la Dependencia.
- Área Administrativa: Contar con acciones y lineamientos internos, que fortalezcan cada una de las áreas de esta dependencia.

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

- Actualizar los Manuales de Procedimientos de acuerdo al Manual de Organización y al Plan Estatal de Desarrollo, Sectorial o Institucional.
- Atender oportunamente los programas correspondientes de la dependencia, para el desarrollo de la misma. Programas de Dirección General de Aeronáutica Civil. Responsable: Director General del Hangar de Gobierno.
- Continuar con la difusión del contenido de estos manuales y enriquecerlos en caso de ser necesario. El responsable es el area administrativa del departamento de recursos humanos.
- Crear ligas para acceder a manuales de operación que han quedado sin vigencia. El responsable sería la Secretaría de la Contraloría
- Dar a conocer los manuales de Organización y Procedimientos a todas las personas adscritas a esta Dependencia.
- Dar la opción de visualizar los manuales de procedimientos anteriores. Secretaría de la Contraloría es el responsable.
- De igual forma, el Manual de Procedimientos 2017 está en validación, seguimos operando con el Manual Anterior.



- Falta de actualizar el manual de procedimientos, cada área deberá de actualizar sus funciones, y la Dirección Jurídica deberá de ser el responsable de la revisión final.
- Formalizar los procedimientos, documentarlos y capacitar al personal para su correcta aplicación.
- Llevar todos los procesos que siempre estén acorde al sistema SAP y llevarlos a cabo el responsable de cada uno.
- Las operaciones ya están definidas para cada departamento, por lo cual se deben seguir al pie de la letra.
- Los Manuales de Procedimientos no se encuentran actualizados de acuerdo al perfil, aptitudes y funciones de los empleados de esta área.
- Los procedimientos de realizan eficientemente conforme a los manuales por parte del personal.
- Plataforma de información para búsqueda de recursos para proveer información al contribuyente.
- Que se etiquete o se le aplique candado al presupuesto designado para el desarrollo de los procedimientos, por ejemplo si se proyecta un recorrido para dar el mantenimiento preventivo a las diferentes oficinas del estado, que el día programado , se cuente con el recurso (viatico, gasolina para el automóvil, y todos los gastos que esto implica) para poder cumplir con el programa, igual con la compra de refacciones y equipo, si no hay presupuesto el procedimiento de mantenimiento correctivo no llega a su buen término, el responsable de ejecutarla puede ser el enlace administrativo-vocal.
- Que se transparenten a todas las áreas de la Dirección General, que se evalúe el conocimiento de su operación, sus resultados y se soliciten mejoras y en cuanto a responsables que el Órgano Interno o bien un área específica de la Dirección.
- Retroalimentar con el personal para mejorar y actualizar los manuales. Jefes de Áreas.
- Se ocupa observancia permanente por el cuerpo de la misma Coordinación CEVCE, para la mejora de calidad de los procedimientos llevados y para su mejora en eficiencia eficacia y para acercarnos al apego a las normas y leyes como a las estrategias a seguir.
- Se actualizan los procedimientos de acuerdo a los cambios que se requieran para eficientar los procesos ya sea por cambios en la legislación y propuestas de mejora, los cuales son supervisados y aprobados por el director a cargo del área.
- Solicitar propuestas continuas de objetivos y que sea creada una Área que la maneje y se vea reflejado en el Manual de Procedimientos. Indicadores de cumplimiento que se transparenten a todas las áreas.

a. Opiniones de los participantes:

- Es bueno realizar algún tipo de encuestas para realizar acciones de mejora, en el servicio y manejo de los recursos. Y la opinión de los contribuyentes.



- Establecer juntas informativas. Programas de capacitación y continuidad. Plan de mejoras en general.
- El manual de organización explica a detalle las funciones a realizar dentro del Área Administrativa, existe uno pero no está actualizado.
- En algunos casos los manuales y normas establecidos no están actualizados de acuerdo a los perfiles y funciones de los elementos de la dependencia. or otra parte, debería de existir un encargado de entregar en forma personalizada la normatividad necesaria para el cumplimiento de nuestras funciones..
- Factor:- tramite de una licencia.
Preg:- ¿tiempo de espera?
Resp(+):- 5 min.
Esperado:- 3 min.
Obtenido:- se excedió el trámite por dos minutos. (analizar qué fue lo que fallo y aplicar acción de mejora)
- La difusión de los manuales que rigen a la institución debe ser constante y así como de actualizado.
- Los Manuales de Organización y de Procedimientos tienen una referencia para los que trabajamos operativamente pero la realidad es que estos documentos normativos ya están superados por la operación diaria de la Secretaría de Hacienda.
- Los manuales de organización y procedimientos de la DGSIF están en proceso de revisión para ser autorizados con base en el nuevo sistema que se implementó, es por ello que aunque sabemos las funciones que debemos realizar no tenemos aún el documento en mano para respaldo.
- Los manuales no se encuentran actualizados, existen procesos que no están incluidos en los manuales, hay actividades que se realizan si existir procedimientos formales.
- Mediciones que deben de existir y darse el debido seguimiento constante por personal responsable y con interés en realizarlo.
- No existe formalidad en los procedimientos desarrollados, menos aún la autorización de los mismos por parte del titular de la Dirección General, además no hay capacitación para el personal operativo, lo que conlleva que se apliquen una serie de criterios que no necesariamente son los mejores.
- Puede ser que la documentación exista e incluso este aprobada y demás, pero no estamos todos enterados de ello, quizás por nuestras funciones o no se a que se deba. Pero 100% de la plantilla no creo que tenga conocimiento de dichos manuales y procedimientos.
- A nivel operativo se llevan a cabo medidas relacionadas para llegar a exceder la meta, recurriendo a la información que se tiene en el sistema SAP, llevarlos a cabo allegándose de la información que nos proporciona el mismo sistema.

b. Recomendaciones:



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

Asegurarse de que el personal realice las operaciones conforme al Manual de Procedimientos, uniformando así el cumplimiento de rutinas de trabajo y evitando con ello su alteración arbitraria con lo cual se aumente la eficiencia y productividad de los empleados.

C. TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL

Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.A	71.31%	Aceptable
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.B	69.53%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.C	67.19%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.D	59.89%	Deficiente
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.E	64.57%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.F	72.0%	Aceptable
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.G	66.0%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.H	56.0%	Deficiente
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.I	58.0%	Deficiente
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.J	52.0%	Deficiente
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.K	62.0%	Regular
TOTAL	63.5%	Regular

Propuestas:

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

- Actualmente se está implementando un sistema, desarrollado dentro de esta Unidad Administrativa, que va a facilitar el control y seguimiento de la documentación, la generación de reportes y el poder saber el estatus que guarda cada una de las solicitudes que se reciben.
- Capacitar a cada persona en su departamento sería esencial para que todas las oficinas realicen las mismas funciones a su vez y como debe de ser.
- Constantemente se proponen a los consultores del sistema SAP las mejoras que se requieren para que la información sea más veraz y efectiva.
- Capacitación continua y el responsable de dichos controles, son las secretarías de este Instituto, así como demás personal, dependiendo del tipo de control.
- Falta actualizarlo, pues varios procedimientos ya no aplican y los nuevos no se encuentran en el manual autorizado, está en proceso de validación el Manual de Procedimientos 2017.
- Implementar códigos para archivos y subir todo tipo de documentos a un portal para agilizar el trámite de auditorías.
- Incorporar mejor tecnología para institucionalizar el uso de correos agregando firma digital de quien los emite (fiel) y se genere un sistema de archivo electrónico para ahorro de papel y archivos físicos.



- Implementar una bitácora, permitir a los usuarios evaluar la atención recibida, estandarizar los tiempos de respuesta.
- Mantener el equilibrio y control debidamente para continuar con la eficiencia y eficacia de la que se ha logrado.
- Organizar de mejor manera el resguardo de dichos archivos para evitar extravíos o pérdidas por otras causas ajenas.
- Protocolo de control interno para medir rendimientos y manuales de operación interna para mejora y unificar los procesos.
- Propongo el digitalizar el 100 % de los archivos que existen en nuestra dependencia y que sea menor el tiempo de espera de respuesta para cualquier tipo de trámite.
- Que cree un órgano dependiente de la Dirección General/ Secretaria con personal debidamente capacitado que valide la ejecución de actividad que se trate y proponga soluciones, los resultados que esperados.
- Realizar una auditoria interna más recurrente, así como definir quién es el responsable de monitorear dichas acciones.
- Seguir llevando control en carpetas sobre la información requerida para que exista evidencia que se pueda ofrecer en un futuro.
- Se analizan cada acción si ver si se requiere mejora, optimización de datos de registro etc.
- Se debería dar a conocer los avances o logros de cada área, ya sea mensual o bimensual, dentro de la unidad administrativa, y el responsable seria el director de cada área.
- Se requiere la adquisición de software y hardware para que cada usuario solo pueda realizar funciones que le fueron asignadas.
- Sistema electrónico para respaldo de documentos actualizables sin perder información anterior que quede como evidencia.
- Solicitar propuestas continuas de objetivos y que sea creada una Área que la maneje y se vea reflejado en el Manual de Procedimientos. Indicadores de cumplimiento que se transparenten a todas las áreas.
- En el servicio de mantenimiento preventivo hay nada más evidencia en documento, sería bueno que se implementara un sistema de evaluación a través de un sistema. El responsable puede ser el director de informática.
- Referente a inventarios de mobiliario y equipo se sugiere que el área encargada de del control general de inventarios pase a cada una de las oficinas a etiquetar lo que se reporta en el inventario.

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



- Brindar documentación por escrito en donde el trabajador pueda conocer la ley y acudir para solventar cualquier duda.
- Cursos sobre organización de archivos y el responsable son las secretarías de este Instituto.
- Definir mejor la documentación que debe generarse en cada uno de los procesos, el tiempo de resguardo, la normatividad aplicable.
- Establecer estas operaciones relevantes, con el fin de tener un registro, control y supervisión de las mismas.
- Incorporar mayor tecnología de digitalizar la documentación importante que requiera de consulta.
- Mejoramiento de soporte para el sistema SAP. Cuando suceden fallas o errores que se tienen que reportar a un responsable, se tenga la solución pronta y oportuna, para evitarle demoras al contribuyente.
- Proporcionar información a las áreas operativas ya que se sabe que existen pero no se sabe si se operaran de manera correcta.
- Se cuenta con la información correspondiente y el todo el personal de esta Dirección somos responsables.
- Se realiza la integración y revisión de expedientes por los jefes de equipo o supervisores de grupo y estos a su vez los resguardan en archivo siguiendo las series documentales correspondientes, se realizan mejoras por propuestas de los jefes de equipo.
- Seguir con una mejora continua sobre el procedimiento de organización de la documentación.
- Solicitar propuestas continuas de objetivos y que sea creada una Área que la maneje y se vea reflejado en el Manual de Procedimientos. Indicadores de cumplimiento que se transparenten a todas las áreas.
- Tener un área más segura para el resguardo de la información
- Una supervisiónes continuas para evaluar las operaciones realizadas el responsable de ejecutarlas puede ser la contraloría interna
- Propongo el que se equipe con más mobiliario al área de archivo para tener mayor espacio para el resguardo de documentación y archivos, así como también, la digitalización al 100% de toda la documentación archivada.

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

- Capacitación y revisión al personal que los resguarda para un mejor manejo.
- Crear un expediente por cada empleado y abrir un fondo de gastos menores para la dirección de catastro para agilizar los trámites financieros internos.



- Dichas operaciones de RH, materiales y demás son delegadas a otros departamentos como carga extra de trabajo. No están definidas las responsabilidades que les corresponden en esta dependencia para eficientar los procesos de cada área.
- Educar al personal para que adopte la cultura de dejar evidencia documental en sus actividades, estandarizar documentación con base en mejores practicas
- Se sistematice todas las solicitudes de cualquier recurso humano material financiero etc. a fin de transparentar su uso, aplicación o necesidad a cubrir en cada proceso lo cual permitirá evaluar su justificación.
- Solicitar propuestas continuas de objetivos y que sea creada una Área que la maneje y se vea reflejado en el Manual de Procedimientos. Indicadores de cumplimiento que se transparenten a todas las áreas.

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

- Actualización y renovación de mobiliario y equipo de cómputo.
- Asignación de lugares y espacios para salvaguardar los bienes vehículos, bienes susceptibles de embargo, papelería, etc.
- Aunque ya se realiza, que periódicamente se esté llevando a cabo la actualización de inventarios y que se notifique cualquier incidente que exista con relación al mobiliario y equipo.
- Definir espacios seguros para el resguardo de los documentos e información importante,
- Destinar un área específica para el almacenaje y resguardo de documentación; separación de áreas físicas de acuerdo a su función.
- Digitalización al 100% por medio del Proyecto de Modernización para poder salvaguardar de forma correcta las escrituras del Registro Público y poder dar certeza jurídica al usuario.
- Documentar el acceso a las áreas restringidas de valores, para la supervisión respectiva.
- Formalizar el manejo de efectivos destinado para la ejecución de los procedimientos de recuperación de créditos fiscales
- Implementar más y mejores procesos de supervisión por áreas especializadas en auditorias admvas , preventivas y correctivas.
- Implementar un sistema de resguardo de información fuera del lugar donde está ahorita, implementar sistemas de acceso restringido a la instalaciones donde se encuentran los equipos servidores, cámaras de vigilancia, implementar sistemas de validación de usuarios con tecnología de biométricos.
- Llevar a cabo los controles y resguardar los materiales y documentos.
- Optimizar temas técnicos en cuanto a seguridad de la instalaciones (cámaras de vídeos, sensores).



- Proporcionar acceso restringido a las áreas para evitar robos los cuales se han presentado en la Institución. Dar lockers a todo el personal sin compartir.
- Se recomienda el uso de cámaras de seguridad por la complejidad y dimensiones del inmueble.
- Se requieren instalaciones más amplias y más personal para el mejor funcionamiento y atención a la demanda de los contribuyentes. Se requiere mantenimiento para los equipos de seguridad. (Alarmas y cámaras de grabación).
- Se asigna a cada empleado dependiendo de las funciones, pero estos a veces no son suficientes para poder cumplir con las tareas a cargo, desconozco si se realizan acciones de mejora ya que no dependen de mi área.
- Mayores espacios para tener más capacidad para guardar información aquí mismo en las oficinas sin tener que enviar a archivo y cuando hay auditorias tener que mandar pedir la información.

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

- Actualmente se encuentra el área en proceso de adquisición de equipo necesario para respaldar toda la información que se genera en la dependencia y adicionalmente brindar un buen servicio a los contribuyentes.
- Cursos de capacitación al personal del área correspondiente para llevar acabo un correcto manejo de control de calidad, por ende se necesita la asignación del personal capacitado.
- El servicio hacia los niños podría mejorar al poner personal que les interese su bienestar, sobre todo educadoras y asistentes que no han sido educados para su trabajo.
- Fortalecer la estructura de los perfiles del personal y capacitación continua./ Responsable Recursos Humanos
- Formalizar los controles que se establezcan/Coordinador del Departamento de Control Vehicular.
- Optimizar el sistema operativo para que sea más rápida y expedita la información.
- Que elabore un programa operativo anual de supervisión para garantizar la satisfacción de los usuarios de los servicios, debidamente presupuestado y lo ejecute la Dirección General.
- Se debería por parte del organismo proporcionar estándares a los cuales apearse para que los productos entregados sean con los debidos estándares de calidad.
- Solicitar propuestas continuas de objetivos y que sea creada una Área que la maneje y se vea reflejado en el Manual de Procedimientos. Indicadores de cumplimiento que se transparenten a todas las áreas.
- Sugiero la posibilidad de hacer los registros y tramites vía correo electrónico para agilizar el trabajo y brindar más facilidad a las personas.



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

- Mantener actualizados los sistemas mediante el registro oportuno y eficiente.
- Se requiere mejora en las instalaciones en cuanto a seguridad se refiere. (Vigilancia, alarmas y monitoreo, etc.).

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

- Se requieren mejores señales de internet, mayor soporte para las afectaciones climáticas, ya que se presentan en ocasiones falta de sistema por razones a veces inexplicables.
- Capacitación del personal específicamente en esa área para saber cómo reaccionar cuando se presente algún caso de ese tipo.

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

- Programar mínimo 2 veces al año mantenimiento de equipo y sistemas.
- Realicen cursos de capacitación de los operadores de cada oficina. Responsables de solventar el SIF.

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

- Adquirir nuevos equipos de servidores para resguardo de información, puesto que los que existen no se dan abasto.
- Faltan audios y zonas en las que no hay cámaras.

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

- El seguimiento de las mismas es bueno solo que falta ser un poco mas exacto en lo requerido.

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

- Se requiere de un de operador de sistemas que lleve el control y actualice dichos respaldos.
- Vigilar al personal que tiene esas responsabilidades para el buen manejo de sus atribuciones.

a. Opiniones de los participantes:



- Debería de hacerse conciencia que el tratar con aeronaves es una situación sumamente delicada a la que hay que atender expeditamente y sin escatimo apegados a los aparatos reguladores de servicio y mantenimiento de las aeronaves en cuestión y así también tomar las decisiones con apego a la ley que regula nuestros servicios. (DGAC) Dirección General de Aeronáutica Civil.
- Existen situaciones en la que se requiere, capacitación, cursos de programas para el personal y las instalaciones están pequeñas para la demanda que la ciudad demanda.

Analizar el funcionamiento de las oficinas desde exterior, es mejor, para tener una opinión más consistente, claro, porque desde afuera se reflejan las necesidades más importantes para tomar las mejores decisiones, para el buen servir que demanda la sociedad.

- Falta la actualización del manual de procedimientos, definir las funciones específicas del personal, el espacio dentro de las instalaciones requiere ser ampliados, y se necesita crear un sistema de control de folios, archivo general de la Dirección.
- Mejorar a la institución con personal capacitado para realizar sus funciones, con programas de mejora, sensibilización y cambio de área para quien no desee trabajar con niños.
- Muchas de las condiciones esperadas para brindar atención al contribuyente son bloqueadas por fallas o errores de sistema. Y la resolución es muy poco practica ya que se tiene que solicitar las correcciones o notificar a otro personal que esta fuera de las instalaciones de la agencia y la respuesta de este muchas veces por cuestiones de sistema se tiene que posponer el trámite por lo menos un día, y lo más importante es que los equipos y el sistema donde se trabaja no cumple los requisitos para operar 100%.
- Relativamente mis funciones dentro de la función pública es muy reciente, sin embargo mi interés es informarme detalladamente de los lineamientos y procedimientos en los cuales yo debo regir mis funciones.

b. Recomendaciones:

Diseñar e implementar mecanismos de control para las distintas actividades, recomendando entre otros, registros, autorizaciones, revisiones, resguardo de archivos, bitácoras de control, alertas y bloqueos de sistemas y distribución de funciones.

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

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

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

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



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

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

D. CUARTA NORMA GENERAL: INFORMAR Y COMUNICAR

Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 3.4.A	77.99%	Aceptable
TOTAL	77.99%	Aceptable

Propuestas:

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

- Capacitación continua y el responsable de ejecutarlas, en este caso, cada quien es responsable de la información que genera, yo como personal jurídico, soy responsable inmediato de la información que género.
- Hay muchas ocasiones que para cumplir con un objetivo, por más pequeño o grande que sea, se involucran muchas áreas y lo hace más lento y tedioso. Y al final de cuentas el más afectado es el contribuyente. Se recomienda un método más ágil y eficiente.
- Implementar mecanismos de control que permitan a los tesoreros Municipales evaluar la atención recibida y el tiempo de respuesta.
- Las acciones para registro de toda información son de manera confiable y pertinente.
- Las mejoras pudieran darse a los tiempos en los que se realizan para acortar los plazos, estos dependerían tanto del personal a cargo como los supervisores de las áreas.
- Retroalimentar con personal involucrado para hacer mejoras. Jefes de Áreas.
- Se cuenta con la información correspondiente y el todo el personal de esta Dirección somos responsables.
- Se lleva a cabo un excelente manejo de la dirección por lo cual las mejoras serían más a detalle.
- Se realizan comités de evaluación donde se analizan los resultados.
- Solicitar propuestas continuas de objetivos y que sea creada una Área que la maneje y se vea reflejado en el Manual de Procedimientos. Indicadores de cumplimiento que se transparenten a todas las áreas.
- Una base de datos única que genere los reportes mensuales y trimestrales que cuantifique y mida los registros para los objetivos y metas.



a. Opiniones de los participantes:

- De manera regular se hacen juntas para aclarar diferentes cosas, ver los cambios que se suscitan cada vez que se ofrece, por lo que siempre estamos en contacto para cualquier aclaración o duda.
- Es evidente que para el área de ingresos no es suficiente el sistema institucional ya que no es un programa amigable ni explotable para tener información oportuna y veraz para mejor toma de decisiones de cada una de las áreas operativas.
- Es de suma importancia Generar información confiable y oportuna dentro y fuera de las Dependencias y que el Ejercicio de la Función Pública sea TRANSPARENTE.
- Formalizar los elementos de control interno, para la oportuna supervisión de los mismos.
- Informar y comunicar activamente será siempre fundamental en el proceso de desarrollo, consolidación y madurez de la organización. Con la gestión y organización de la información y comunicación, se podrá así alcanzar siempre los objetivos.

b. Recomendaciones:

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



RESUMEN DE RESULTADOS-MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO SECRETARÍA DE HACIENDA

Autoevaluación: del 24 de abril al 10 de mayo del 2017

NIVEL: ESTRATÉGICO		Calificación General: 66.44
PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL		
Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.A	78.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.B	76.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.C	72.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.D	58.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.E	74.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.F	60.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.G	76.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.H	72.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.I	68.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.J	68.00%	70.20%
SEGUNDA NORMA GENERAL: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS		
Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 1.2.A	44.00%	44.00%
TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL		
Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 1.3.A	70.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.3.B	68.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.3.C	72.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.3.D	86.00%	74.00%
CUARTA NORMA GENERAL: INFORMAR Y COMUNICAR		
Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 1.4.A	78.00%	78.00%
QUINTA NORMA GENERAL: SUPERVISIÓN Y MEJORA CONTINUA		
Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 1.5.A	60.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.5.B	70.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.5.C	68.00%	66.00%

Calificación General: 66.44

NIVEL: DIRECTIVO		Calificación General: 63.98
PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL		
Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.A	65.69%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.B	64.51%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.C	55.49%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.D	65.69%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.E	58.82%	62.04%
TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL		
Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 2.3.A	72.35%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.3.B	75.29%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.3.C	73.14%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.3.D	62.16%	70.73%
CUARTA NORMA GENERAL: INFORMAR Y COMUNICAR		
Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.A	68.24%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.B	65.29%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.C	71.18%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.D	56.67%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.E	63.14%	64.90%
QUINTA NORMA GENERAL: SUPERVISIÓN Y MEJORA CONTINUA		
Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 2.5.A	61.57%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.5.B	54.90%	58.24%
Calificación General: 63.98		

NIVEL: OPERATIVO		Calificación General: 69.31
PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL		
Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 3.1.A	66.63%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.1.B	66.24%	66.44%
TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL		
Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.A	71.31%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.B	69.53%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.C	67.19%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.D	59.89%	

ELEMENTO DE CONTROL 3.3.E	64.57%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.F	72.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.G	66.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.H	56.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.I	58.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.J	52.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.K	62.00%	63.50%

CUARTA NORMA GENERAL: INFORMAR Y COMUNICAR		
Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación

ELEMENTO DE CONTROL 3.4.A	77.99%	77.99%
---------------------------	--------	--------

Calificación General: 69.31



REPORTE POR ELEMENTO DE CONTROL

SECRETARÍA DE HACIENDA

Autoevaluación: del 24 de abril al 10 de mayo de 2017

ESTRATEGIC

Nivel. Norma y Elemento de Control	Descripción	Frecuencia de Respuestas	Porcentaje de Respuestas
PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL			
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.A	La misión, visión, objetivos y metas institucionales, están alineados al Plan Estatal de Desarrollo y a los Programas Sectoriales, Institucionales y Especiales		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	1	10%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	4	40%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	5	50%
Porcentaje de Cumplimiento		78.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.B	El personal de la Institución conoce y comprende la misión, visión, objetivos y metas Institucionales		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	3	30%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	6	60%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	1	10%
Porcentaje de Cumplimiento		76.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.C	Existe, se actualiza y difunde un Código de Ética y/o Código de Conducta de la APE		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	1	10%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	3	30%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	4	40%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	2	20%
Porcentaje de Cumplimiento		72.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.D	Se diseñan, establecen y operan los controles con apego al Código de Ética y/o al Código de Conducta;		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	2	20%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	3	30%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	4	40%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	1	10%

Porcentaje de Cumplimiento		58.00%		
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.E	Se promueve e impulsa la capacitación y sensibilización de la cultura de autocontrol y administración de riesgos y se evalúa el grado de compromiso institucional en esta materia;			
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%	
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%	
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%	
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	4	40%	
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	5	50%	
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	1	10%	
Porcentaje de Cumplimiento		74.00%		
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.F	Se efectúa la planeación estratégica institucional como un proceso sistemático con mecanismos de control y seguimiento, que proporcionen periódicamente información relevante y confiable para la toma oportuna de decisiones;			
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%	
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	1	10%	
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%	
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	2	20%	
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	3	30%	
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	4	40%	
Porcentaje de Cumplimiento		60.00%		
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.G	Existen, se actualizan y difunden políticas de operación que orientan los procesos al logro de resultados;			
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%	
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%	
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%	
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	3	30%	
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	6	60%	
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	1	10%	
Porcentaje de Cumplimiento		76.00%		
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.H	Se utilizan Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC's) para simplificar y hacer más efectivo el control			
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%	
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%	
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%	
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	1	10%	
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	8	80%	
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	1	10%	
Porcentaje de Cumplimiento		72.00%		
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.I	Se cuenta con un sistema de información integral y preferentemente automatizado que, de manera oportuna, económica, suficiente y confiable, resuelve las necesidades de seguimiento y toma de decisiones;			
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	1	10%	
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%	
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%	
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	4	40%	
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	3	30%	

	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	2	20%
Porcentaje de Cumplimiento		68.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.J	Los servidores públicos conocen y aplican la normatividad en materia de Control Interno.		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	1	10%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	1	10%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	2	20%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	3	30%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	3	30%
Porcentaje de Cumplimiento		68.00%	
SEGUNDA NORMA GENERAL: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS			
ELEMENTO DE CONTROL 1.2.A	Existe y se realiza la administración de riesgos en apego a las etapas mínimas del proceso, establecidas en la normatividad en materia de Control Interno		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	1	10%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	1	10%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	5	50%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	2	20%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	1	10%
Porcentaje de Cumplimiento		44.00%	
TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL			
ELEMENTO DE CONTROL 1.3.A	Los Comités institucionales, de alta Dirección o el Órgano de Gobierno funcionan en los términos de la normatividad que en cada caso resulte aplicable		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	1	10%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	1	10%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	2	20%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	3	30%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	3	30%
Porcentaje de Cumplimiento		70.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.3.B	El Cuerpo Directivo o, en su caso, el Órgano de Gobierno analiza y da seguimiento a los temas relevantes relacionados con el logro de objetivos y metas institucionales, el Sistema de Control Interno Institucional, la administración de riesgos, la auditoría interna y externa, en los términos de la normatividad en materia de Control Interno		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	1	10%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	1	10%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	2	20%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	3	30%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	3	30%
Porcentaje de Cumplimiento		68.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.3.C	Se establecen los instrumentos y mecanismos que miden los avances y resultados del cumplimiento de los objetivos y metas institucionales y analizan las variaciones		

	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	1	10%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	2	20%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	1	10%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	6	60%
Porcentaje de Cumplimiento		72.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.3.D	Se establecen los instrumentos y mecanismos para identificar y atender la causa raíz de las observaciones determinadas por las diversas instancias de fiscalización, a efecto de abatir su recurrencia		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	2	20%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	3	30%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	5	50%
Porcentaje de Cumplimiento		86.00%	
CUARTA NORMA GENERAL: INFORMAR Y COMUNICAR			
ELEMENTO DE CONTROL 1.4.A	Se cuenta con información periódica y relevante de los avances en la atención de los acuerdos y compromisos de las reuniones del Cuerpo Directivo, Comités Institucionales, de alta Dirección o del Órgano de Gobierno, a fin de impulsar su cumplimiento oportuno y obtener los resultados esperados		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	1	10%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	2	20%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	3	30%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	4	40%
Porcentaje de Cumplimiento		78.00%	
QUINTA NORMA GENERAL: SUPERVISIÓN Y MEJORA CONTINUA			
ELEMENTO DE CONTROL 1.5.A	Las operaciones y actividades de control se ejecutan con supervisión permanente y mejora continua a fin de mantener y elevar su eficiencia y eficacia		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	1	10%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	3	30%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	2	20%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	4	4%
Porcentaje de Cumplimiento		60.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.5.B	El Sistema de Control Interno Institucional periódicamente se verifica y evalúa por los servidores públicos responsables de cada nivel de Control Interno y por los diversos órganos de fiscalización y evaluación		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	1	10%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	3	30%

	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	5	50%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	1	10%
Porcentaje de Cumplimiento		70.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.5.C	Se atiende con diligencia la causa raíz de las debilidades de control interno identificadas, con prioridad en las de mayor importancia, a efecto de evitar su recurrencia. Su atención y seguimiento se efectúa en el PTCI		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	1	10%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	5	50%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	2	20%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	2	20%
Porcentaje de Cumplimiento		68.00%	



REPORTE POR ELEMENTO DE CONTROL

SECRETARÍA DE HACIENDA

Autoevaluación: **del 24 de abril al 10 de mayo de 2017**

DIRECTIVO ▾

Nivel. Norma y Elemento de Control	Descripción	Frecuencia de Respuestas	Porcentaje de Respuestas
PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL			
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.A	La estructura organizacional define la autoridad y responsabilidad, segrega y delega funciones, delimita facultades entre el personal que autoriza, ejecuta, vigila, evalúa, registra o contabiliza las transacciones; evitando que dos o más de éstas se concentren en una misma persona y además, establece las adecuadas líneas de comunicación e información		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	3	2%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	8	7%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	3	2%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	19	18%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	45	44%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	24	23%
Porcentaje de Cumplimiento		65.69%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.B	Los perfiles y descripciones de puestos están definidos, alineados a las funciones y actualizados. Se cuenta con procesos para la contratación, capacitación y desarrollo, evaluación del desempeño, estímulos y, en su caso, promoción de los servidores públicos		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	7	6%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	4	3%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	5	4%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	32	31%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	30	29%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	24	23%
Porcentaje de Cumplimiento		64.51%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.C	Aplica al menos una vez al año encuestas de clima organizacional, identifica áreas de oportunidad, determina acciones, da seguimiento y evalúa resultados		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	15	14%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	9	8%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	3	2%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	28	27%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	34	33%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	13	12%
Porcentaje de Cumplimiento		55.49%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.D	Los manuales de organización son acordes a la estructura organizacional autorizada y a las atribuciones y responsabilidades establecidas en las leyes, reglamentos, y demás ordenamientos aplicables, así como, a los objetivos institucionales		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	6	5%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	6	5%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	7	6%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	20	19%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	38	37%

	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	25	24%
Porcentaje de Cumplimiento		65.69%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.E	Los manuales de organización y de procedimientos, así como sus modificaciones, están autorizados, actualizados y publicados		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	6	5%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	14	13%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	8	7%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	16	15%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	35	34%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	23	22%
Porcentaje de Cumplimiento		58.82%	
TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL			
ELEMENTO DE CONTROL 2.3.A	Las actividades relevantes y operaciones están autorizadas y ejecutadas por el servidor público facultado para ello conforme a la normatividad; dichas autorizaciones están comunicadas al personal. En todos los casos, se cancelan oportunamente los accesos autorizados, tanto a espacios físicos como a Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC's), del personal que causó baja		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	4	3%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	2	1%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	4	3%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	16	15%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	44	43%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	32	31%
Porcentaje de Cumplimiento		72.35%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.3.B	Se encuentran claramente definidas las actividades, para cumplir con las metas comprometidas con base en el presupuesto asignado del ejercicio fiscal		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	5	4%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	3	2%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	4	3%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	13	12%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	39	38%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	38	37%
Porcentaje de Cumplimiento		75.29%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.3.C	Están en operación los instrumentos y mecanismos que miden los avances y resultados del cumplimiento de los objetivos y metas institucionales y se analizan las variaciones por unidad administrativa		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	4	3%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	3	2%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	3	2%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	19	18%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	38	37%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	35	34%
Porcentaje de Cumplimiento		73.14%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.3.D	Existen controles para que los servicios se brinden con estándares de calidad		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	8	7%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	7	6%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	5	4%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	34	33%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	27	26%

	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	21	20%
Porcentaje de Cumplimiento		62.16%	
CUARTA NORMA GENERAL: INFORMAR Y COMUNICAR			
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.A	El Sistema de Información permite conocer si se cumplen los objetivos y metas institucionales con uso eficiente de los recursos y de conformidad con las leyes, reglamentos y demás disposiciones aplicables		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	4	3%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	4	3%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	2	1%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	25	24%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	40	39%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	27	26%
Porcentaje de Cumplimiento		68.24%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.B	El Sistema de Información proporciona información contable y programático-presupuestal oportuna, suficiente y confiable		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	6	5%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	4	3%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	7	6%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	24	23%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	24	23%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	37	36%
Porcentaje de Cumplimiento		65.29%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.C	Se establecen medidas a fin de que la información generada cumpla con las disposiciones legales y administrativas aplicables		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	4	3%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	5	4%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	3	2%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	19	18%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	39	38%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	32	31%
Porcentaje de Cumplimiento		71.18%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.D	Existe y opera un registro de acuerdos y compromisos de las reuniones del Órgano de Gobierno, Comités Institucionales, de alta Dirección y del Cuerpo Directivo, así como de su seguimiento, a fin de que se cumplan en tiempo y forma		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	10	9%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	12	11%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	3	2%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	30	29%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	27	26%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	20	19%
Porcentaje de Cumplimiento		56.67%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.E	Existe y opera un mecanismo para el registro, análisis y atención oportuna y suficiente de quejas y denuncias		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	12	11%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	6	5%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	1	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	35	34%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	22	21%

	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	26	25%
Porcentaje de Cumplimiento		63.14%	
QUINTA NORMA GENERAL: SUPERVISIÓN Y MEJORA CONTINUA			
ELEMENTO DE CONTROL 2.5.A	Realiza la supervisión permanente y mejora continua de las operaciones y actividades de control		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	3	2%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	13	12%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	4	3%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	25	24%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	37	36%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	20	19%
Porcentaje de Cumplimiento		61.57%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.5.B	Se identifica la causa raíz de las debilidades de control interno determinadas, con prioridad en las de mayor importancia, a efecto de evitar su recurrencia e integrarlas al PTCl para su atención y seguimiento		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	10	9%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	10	9%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	7	6%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	40	39%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	27	26%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	8	7%
Porcentaje de Cumplimiento		54.90%	



REPORTE POR ELEMENTO DE CONTROL

SECRETARÍA DE HACIENDA

Autoevaluación: del 24 de abril al 10 de mayo de 2017

OPERATIVO ▾

Nivel. Norma y Elemento de Control	Descripción	Frecuencia de Respuestas	Porcentaje de Respuestas
PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL			
ELEMENTO DE CONTROL 3.1.A	Las funciones se realizan en cumplimiento al manual de organización.		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	3	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	33	9%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	23	6%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	77	21%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	102	28%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	121	33%
Porcentaje de Cumplimiento		66.63%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.1.B	Las operaciones se realicen conforme a los manuales de procedimientos autorizados.		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	6	1%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	33	9%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	26	7%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	80	22%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	120	33%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	94	26%
Porcentaje de Cumplimiento		66.24%	
TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL			
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.A	Existen y operan mecanismos efectivos de control para las distintas actividades que se realizan en su ámbito de competencia, entre otras, registro, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones, resguardo de archivos, bitácoras de control, alertas y bloqueos de sistemas y distribución de funciones		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	1	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	11	3%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	15	4%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	91	25%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	135	37%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	106	29%
Porcentaje de Cumplimiento		71.31%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.B	Las operaciones relevantes están debidamente registradas y soportadas con documentación clasificada, organizada y resguardada para su consulta y en cumplimiento de las leyes que le aplican		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	1	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	9	2%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	17	4%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	78	21%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	156	43%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	98	27%
Porcentaje de Cumplimiento		69.53%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.C	Las operaciones de recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos, están soportadas con la documentación pertinente y suficiente; y aquellas con omisiones, errores, desviaciones o insuficiente soporte documental, se aclaran o corrigen con oportunidad		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	6	1%

	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	14	3%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	29	8%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	123	34%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	102	28%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	85	23%
Porcentaje de Cumplimiento		67.19%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.D	Existan los espacios y medios necesarios para asegurar y salvaguardar los bienes, incluyendo el acceso restringido al efectivo, títulos valor, inventarios, mobiliario y equipo u otros que pueden ser vulnerables al riesgo de pérdida, uso no autorizado, actos de corrupción, errores, fraudes, malversación de recursos o cambios no autorizados; y que son oportunamente registrados y periódicamente comparados físicamente con los registros contables		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	22	6%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	15	4%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	33	9%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	103	28%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	119	33%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	67	18%
Porcentaje de Cumplimiento		59.89%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.E	Se operan controles para garantizar que los servicios se brindan con estándares de calidad		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	9	2%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	27	7%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	27	7%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	111	30%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	99	27%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	86	23%
Porcentaje de Cumplimiento		64.57%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.F	Existen y operan los controles necesarios en materia de TIC's para asegurar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información electrónica de forma oportuna y confiable; Instalación apropiada y con licencia de software adquirido		
	EXISTEN Y OPERAN LOS CONTROLES NECESARIOS EN MATERIA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC'S) PARA:		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	1	10%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	3	30%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	5	50%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	1	10%
Porcentaje de Cumplimiento		72.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.G	Existen y operan los controles necesarios en materia de TIC's para plan de contingencias que dé continuidad a la operación de las TIC's y de la Institución		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	2	20%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	4	40%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	3	30%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	1	10%
Porcentaje de Cumplimiento		66.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.H	Existen y operan los controles necesarios en materia de TIC's para programas de seguridad, adquisición, desarrollo y mantenimiento de las mismas		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	3	30%

	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	4	40%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	2	20%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	1	10%
Porcentaje de Cumplimiento		56.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.I	Existen y operan los controles necesarios en materia de TIC's para procedimientos de respaldo y recuperación de información, datos, imágenes, voz y video, en servidores y centros de información, y programas de trabajo de los operadores en dichos centros		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	1	10%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	3	30%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	3	30%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	2	20%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	1	10%
Porcentaje de Cumplimiento		58.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.J	Existen y operan los controles necesarios en materia de TIC's para desarrollo de nuevos sistemas informáticos y modificaciones a los existentes, que sean compatibles, escalables e interoperables.		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	3	30%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	6	60%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	0	0%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	1	10%
Porcentaje de Cumplimiento		52.0%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.K	Existen y operan los controles necesarios en materia de TIC's para seguridad de accesos a personal autorizado, que comprenda registros de altas, actualización y bajas de usuarios.		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	2	20%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	4	40%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	2	20%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	2	20%
Porcentaje de Cumplimiento		62.00%	
CUARTA NORMA GENERAL: INFORMAR Y COMUNICAR			
ELEMENTO DE CONTROL 3.4.A	La información que genera y registra en el ámbito de su competencia, es oportuna, confiable, suficiente y pertinente.		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	2	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	8	2%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	10	2%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	63	17%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	130	36%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	146	40%
Porcentaje de Cumplimiento		77.99%	