



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

**2018**

**SONORA**  
UNIDOS LOGRAMOS MÁS



## CONTENIDO

---

<b>Informe de Autoevaluación.....</b>	<b>A</b>
Informe Nivel Estratégico	
Informe Nivel Directivo	
Informe Nivel Operativo	
<b>Resumen de Resultados por Nivel de Responsabilidad...</b>	<b>B</b>
- Resultados Nivel Estratégico	
- Resultados Nivel Directivo	
- Resultados Nivel Operativo	
<b>Reporte por Elemento de Control.....</b>	<b>C</b>
Reporte Nivel Estratégico	
- Primera Norma (Ambiente de Control)	
- Segunda Norma (Evaluación de Riesgos)	
- Tercera Norma (Actividades de Control)	
- Cuarta Norma (Informar Y Comunicar)	
- Quinta Norma (Supervisión y Mejora Continua)	
Reporte Nivel Directivo	
- Primera Norma (Ambiente de Control)	
- Tercera Norma (Actividades de Control)	
- Cuarta Norma (Informar Y Comunicar)	
- 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 al (a) SECRETARIA DE HACIENDA (SH 2018) se realizó a través del Sistema de Evaluación del Control Interno (SECI), con la participación de 11 Servidor (es) Público (s) el (los) día (s) 13 de Septiembre de 2018 y 02 de Octubre de 2018 a Nivel ESTRATÉGICOS, utilizando como referencia técnica las Normas Generales de Control Interno para la Administración Pública Estatal (NGCI-APE) y las mejores prácticas en la materia.

La participación activa de los Servidores Públicos del (a) SECRETARIA DE HACIENDA (SH 2018) permitió conocer la aplicación del control interno detallado en los siguientes capítulos.

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

Al autoevaluar el Control Interno del (a) SECRETARIA DE HACIENDA (SH 2018), se consideraron las actividades desarrolladas durante el periodo que comprende del 2018 basados en las siguientes normas:

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

La comprensión y revisión de los controles internos implementados para las principales actividades del (a) SH 2018 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 del (a) SH 2018. 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 del (a) SH 2018, dichos resultados se detallan en el siguiente capítulo.



## II. RESULTADOS DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

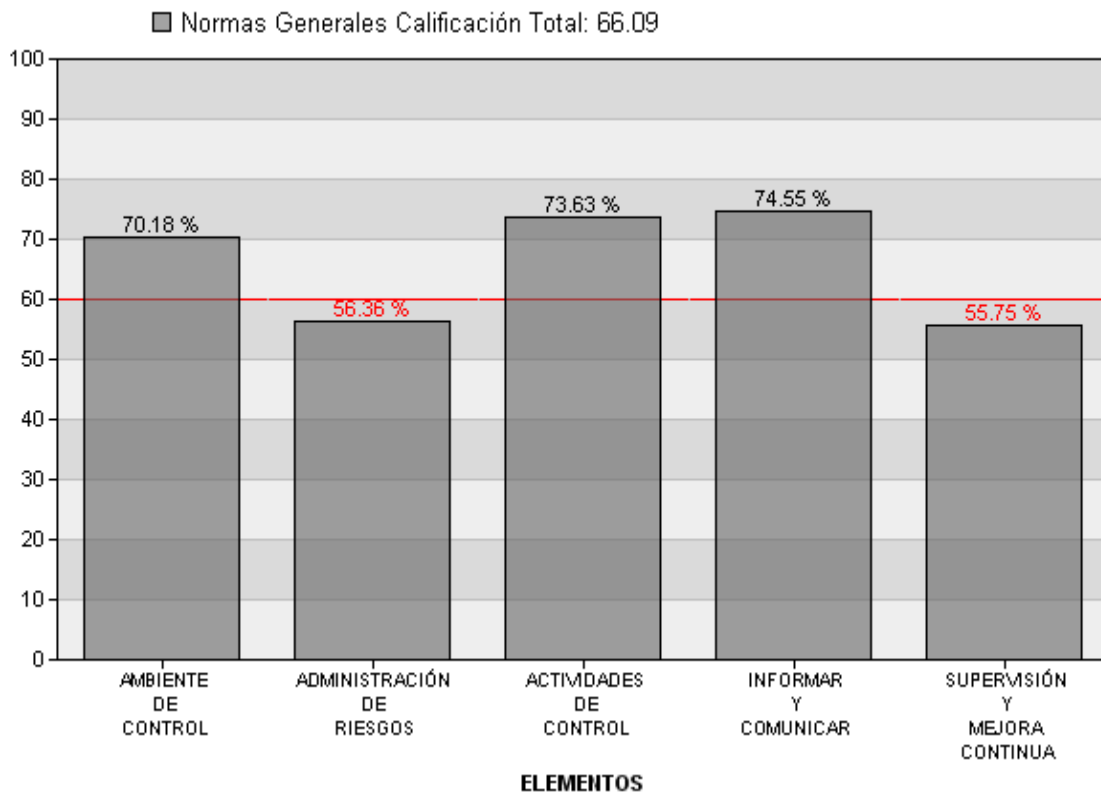
### A. CALIFICACIÓN DEL CONTROL INTERNO

Los resultados globales del proceso de autoevaluación del Control Interno aplicado al (a) SH 2018, corresponden a 11 autoevaluaciones realizadas por Servidores Públicos a Nivel ESTRATÉGICOS.

Calificación por Norma General:

Norma General	Grado de Cumplimiento	Calificación
AMBIENTE DE CONTROL	70.18%	Aceptable
ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	56.36%	Deficiente
ACTIVIDADES DE CONTROL	73.63%	Aceptable
INFORMAR Y COMUNICAR	74.55%	Aceptable
SUPERVISIÓN Y MEJORA CONTINUA	55.75%	Deficiente
<b>TOTAL</b>	<b>66.09%</b>	<b>Regular</b>

### RESULTADOS POR ELEMENTOS DE CONTROL



La calificación global del (a) SECRETARIA DE HACIENDA (SH 2018), se valoró con el 66.09% calificado como "Regular", por arriba del nivel mínimo aceptable que es de 60%, el cual es susceptible de mejoras.



En las normas generales, el (los) de mayor grado de cumplimiento es "INFORMAR Y COMUNICAR" con 74.55% y el (los) de menor "SUPERVISIÓN Y MEJORA CONTINUA" con 55.75%.

## B. PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL

Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.A	85.45%	Muy Buena
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.B	74.55%	Aceptable
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.C	67.27%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.D	61.82%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.E	67.27%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.F	70.91%	Aceptable
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.G	63.64%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.H	63.64%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.I	69.09%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.J	78.18%	Aceptable
<b>TOTAL</b>	<b>70.18%</b>	<b>Aceptable</b>

### Propuestas:

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

- Difusión, varias U.A.
- Formalizar el programa institucional de la secretaría
- La oficina del ejecutivo estatal en conjunto con la secretaría de hacienda ejecutan el PED 2015-2021

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

- Cada unidad administrativa se responsabiliza de conocer y llevar a cabo las metas institucionales
- Dar mayor difusión,
- Dar a conocer a todo el personal los objetivos y metas institucionales, ya que solo se conocen por áreas.
- Mejorar la difusión, dirección general de admin. y otras

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

- Continuar con la difusión ... DGA
- Mayor difusión, DGA
- Todo el personal de la secretaría de hacienda fue informado sobre el código de ética y se procedió a su descarga electrónica para cumplir con el requerimiento de la secretaría de la contraloría general.

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

- Continuar la difusión del código, comité de integridad
- Participar en el programa de los controles que operan dicho código, así como su difusión.



- Seguimiento, DGA

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

- Continuar con la implementación de la admin. de riesgos... Todas las U.A.
- Evaluación de Riesgos determinados, en forma trimestral/semestral y/o anual.
- Subsecretaría de RH

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

- Ciertas unidades administrativas de la secretaría de hacienda
- Evaluación anual de lo proyectado en el programa institucional.
- Seguimiento preciso, todas las U.A.

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

- Continuar con la difusión ...
- Contar un documento formalizado y publicado para su difusión institucional.
- Principalmente la subsecretaría de egresos

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

- Actualización de los sistemas, dirección general del sistema de información financiera
- La secretaría de la contraloría general dirige
- Mejorar sistemas, DGSIF
- Nos encontramos en proceso de actualización de los procesos del Sistema de Gestión Registral, para estar en posibilidades de brindar servicios electrónicos.

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

- Actualización de los sistemas, dirección general del sistema de información financiera
- Cada unidad administrativa tiene el propio.
- Contar con un Sistema de Información Integral, que nos permita integrar información oportuna para la toma de decisiones.
- Mejoramiento de los sistemas, DGSIF

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

- Cada servidor público es responsable
- Dar cumplimiento a las disposiciones señaladas por el Órgano Interno de Control de la Secretaría de Hacienda.
- Implementar el SCI, todas las U.A.
- Se está implementando el SCI en la SH



**a. Opiniones de los participantes:**

**b. Recomendaciones:**

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.

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

Realizar una evaluación sobre las necesidades de capacitación y, con base en los resultados, establecer programas de capacitación dirigidos a todos los empleados, procurando incluir en estos programas temas referentes a la diversa reglamentación involucrada en el desarrollo de sus actividades. Lo anterior con el objeto de mantener motivado al personal y obtener su más elevado rendimiento, evitando a la vez que se incurra en errores u omisiones por falta de conocimiento de la normatividad.

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	56.36%	Deficiente
<b>TOTAL</b>	<b>56.36%</b>	<b>Deficiente</b>

**Propuestas:**

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

- Implementar el SCI, todas las U.A.
- Los responsables son todos aquellos que forman parte del comité de cada dependencia
- Se está implementando el SCI en la SH, las U.A.

**a. Opiniones de los participantes:**

- La Administración de Riesgos, se encuentra en proceso de integración y su formalización en coordinación con todas las Unidades Administrativas de la Secretaría de Hacienda.
- Talleres de análisis en proceso en desarrollo.



**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	85.45%	Muy Buena
ELEMENTO DE CONTROL 1.3.B	76.36%	Aceptable
ELEMENTO DE CONTROL 1.3.C	63.64%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 1.3.D	69.09%	Regular
<b>TOTAL</b>	<b>73.63%</b>	<b>Aceptable</b>

**Propuestas:**

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

- Promover la participación de todas las áreas del Instituto para homologar la aplicación de la normatividad competente.

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

- Establecer sesiones ordinarias y extraordinarias del cuerpo directivo para el seguimiento de los temas relevantes del Instituto.
- Seguimiento
- Seguir atendiendo puntualmente los requerimientos por loa organismos fiscalizadores

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

- Continuar con seguimiento puntual
- Formalizar instrumentos y mecanismos que nos permitan medir el avance y resultados de nuestros objetivos y metas institucionales.
- Seguimiento, DGEP

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

- Plan de Trabajo para atender y en su caso, subsanar las observaciones señaladas por el Ente Fiscalizador.
- Seguimiento puntual a auditorías, varias U.A.
- Seguimiento puntual, todas las U.A.



**a. Opiniones de los participantes:**

**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.

Establecer los mecanismos que sean necesarios para identificar y atender la causa raíz de las observaciones determinadas por las diversas instancias de fiscalización, a efecto de abatir su recurrencia.

**E. CUARTA NORMA GENERAL: INFORMAR Y COMUNICAR**

Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 1.4.A	74.55%	Aceptable
<b>TOTAL</b>	<b>74.55%</b>	<b>Aceptable</b>

**Propuestas:**

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

- Establecer reuniones periódicas para la formalización de los acuerdos y compromisos del cuerpo directivo.
- Seguimiento puntual de acuerdos, varias U.A.

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

Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 1.5.A	65.45%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 1.5.B	65.45%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 1.5.C	36.36%	Deficiente
<b>TOTAL</b>	<b>55.75%</b>	<b>Deficiente</b>

**Propuestas:**

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

- Elaborar un Plan de supervisión, control y seguimiento para lograr la mejora continua, el cual estará sujeto a disponibilidad del personal con que se cuente.
- Seguimiento puntual, todas las U.A.

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

- Personal para atender el seguimiento puntual de las disposiciones que marquen los entes fiscalizadores.
- Seguimiento constante, todas las U.A.
- Seguimiento puntual, todas las U.A.



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

- Programa de Trabajo para la coordinación, oportuna atención y seguimiento de lo señalado por el Órgano Interno de Control
- Seguimiento puntual, todas las U.A.

**a. Opiniones de los participantes:**

- Taller de análisis de proceso

**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.

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 al (a) SECRETARIA DE HACIENDA (SH 2018) se realizó a través del Sistema de Evaluación del Control Interno (SECI), con la participación de 98 Servidor (es) Público (s) el (los) día (s) 13 de Septiembre de 2018, 18 de Septiembre de 2018, 02 de Octubre de 2018 y 05 de Octubre de 2018 a Nivel DIRECTIVO, utilizando como referencia técnica las Normas Generales de Control Interno para la Administración Pública Estatal (NGCI-APE) y las mejores prácticas en la materia.

La participación activa de los Servidores Públicos del (a) SECRETARIA DE HACIENDA (SH 2018) permitió conocer la aplicación del control interno detallado en los siguientes capítulos.

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

Al autoevaluar el Control Interno del (a) SECRETARIA DE HACIENDA (SH 2018), se consideraron las actividades desarrolladas durante el periodo que comprende del 2018 basados en las siguientes normas:

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

La comprensión y revisión de los controles internos implementados para las principales actividades del (a) SH 2018 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 del (a) SH 2018. 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 del (a) SH 2018, dichos resultados se detallan en el siguiente capítulo.

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

##### A. CALIFICACIÓN DEL CONTROL INTERNO

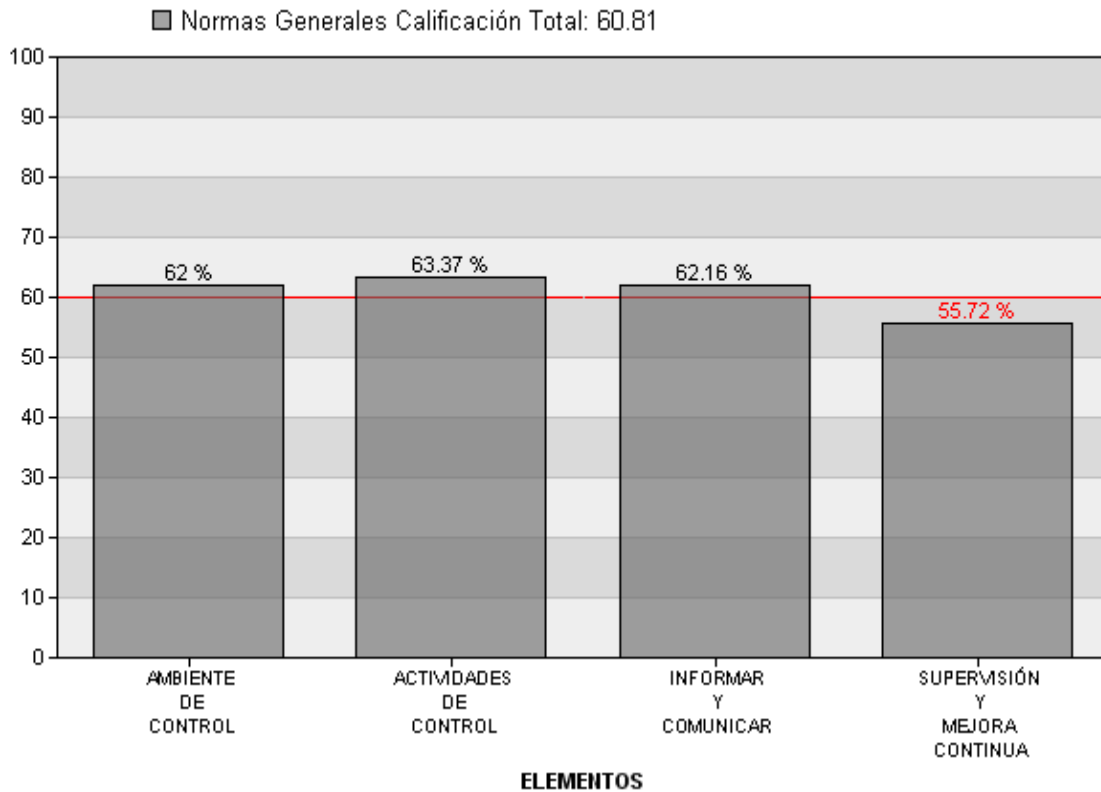
Los resultados globales del proceso de autoevaluación del Control Interno aplicado al (a) SH 2018, corresponden a 98 autoevaluaciones realizadas por Servidores Públicos a Nivel DIRECTIVO.



Calificación por Norma General:

Norma General	Grado de Cumplimiento	Calificación
AMBIENTE DE CONTROL	62.0%	Regular
ACTIVIDADES DE CONTROL	63.37%	Regular
INFORMAR Y COMUNICAR	62.16%	Regular
SUPERVISIÓN Y MEJORA CONTINUA	55.72%	Deficiente
<b>TOTAL</b>	<b>60.81%</b>	<b>Regular</b>

RESULTADOS POR ELEMENTOS DE CONTROL



La calificación global del (a) SECRETARIA DE HACIENDA (SH 2018), se valoró con el 60.81% calificado como "Regular", por arriba del nivel mínimo aceptable que es de 60%, el cual es susceptible de mejoras.

En las normas generales, el (los) de mayor grado de cumplimiento es "ACTIVIDADES DE CONTROL" con 63.37% y el (los) de menor "SUPERVISIÓN Y MEJORA CONTINUA" con 55.72%.

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

Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.A	67.96%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.B	58.37%	Deficiente



ELEMENTO DE CONTROL 2.1.C	47.96%	Deficiente
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.D	67.14%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.E	68.57%	Regular
<b>TOTAL</b>	<b>62.0%</b>	<b>Regular</b>

### Propuestas:

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

- Acciones ya mejoradas
- Actualización oportuna de acuerdo a nuevos proyectos de trabajo
- Actualizaciones constantes
- Actualizaciones continuas / dirección
- Actualizaciones de acuerdo al reglamento interior, responsable cada unidad administrativa
- Actualización constante, SRH
- Actualizar el manual de organización
- Actualizar el manual de organización
- Actualizar el manual de organización de acuerdo a la legislación vigente.
- Actualizar el manual de organización de acuerdo a la nueva ley
- Administrativo
- Aplicación de cursos y talleres presenciales referentes al tema.
- Actualización de manuales y cursos de capacitación al personal. Responsable Director General de Control de Fondos
- Actualmente se está trabajando en un nuevo reglamento interior
- Actualmente estamos implementado un proceso para la construcción de aplicaciones seguras. Donde los usuarios responsables de realizar cambios de sistema, tienen que considerar el proceso de seguridad como parte de su plan de trabajo y realizar una evaluación de riesgos que tiene que seguir un proceso de autorización. A partir de septiembre de este año estamos generados roles a partir de un formato de evaluación de riesgos y un formato de especificación técnica de rol
- Ampliar la capacitación al personal sobre los diferentes Departamentos, de manera tal que cuando se necesite reforzar o sustituir a personal de otra área solo se solicite ampliación en los perfiles de cada usuario del Sistema según sea necesario, Responsable, Jefes de Departamento
- Continuar diariamente con los procedimientos de integración de expedientes hasta lograr su integración y gestionar el esclarecimiento de hechos denunciados.- responsable Javier García Campa.
- Continuar trabajando eficientemente buscando cada vez más alcanzar las metas
- Creo que las existentes están funcionando de manera adecuada.
- Estamos en espera de la validación de la modificación al MO por parte de la SCG
- Elaboración de documentos normativos específicos en temas de seguridad
- Fortalecer lo establecido en los manuales de organización y procedimientos, por medio de un oficio de instrucción por parte del Subsecretario a los Directores Generales y a su



vez de los Directores Generales al personal a su cargo, de las funciones específicas para cada funcionario público.

- Las propuestas son del Director General y el responsable de ejecutarlas los Encargados del Área.
- Mantenerla actualizada, SRH
- Mantenerla actualizada, SRH
- Optimizar los programas informáticos.
- Programa de mejora llamado comisión de mejora regulatoria para el estado de sonora y los municipios
- Que se evalúe y reconozca el área que cumple más con estos aspectos
- Que se plasmen en una plataforma (en una aplicación expofeso para cada procedimiento)
- Que fuera automatizada al momento de afectar en nomina
- Reformas
- SE requieren instrumentos que ayuden a definir si se está trabajando con eficiencia y eficacia. Responsable: Director General
- Se actualiza cuando se requiere
- Se actualizará cuando hay cambios que hacerle
- Tener actualizada la estructura orgánica, la subsecretaria de RH y la dirección de RH
- ampliar criterios y actualizar los mismos para mejorar la operación
- Seguir trabajando en base a los manuales para poder cumplir con lo establecido.

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

- A cargo de la Subsecretaría de Recursos Humanos
- Actualización constante, sub de RH
- Actualizaciones constantes
- Actualizaciones. Inclusión de la perspectiva de género (enlaces de género por cada unidad administrativa o dependencia).
- Actualización constante, DGA
- Actualizar los perfiles acorde a la nueva ley catastral y registral y sus correspondiente a las políticas de la secretaria de recursos humanos
- Actualizar los perfiles y descripciones de puestos
- Actualizar los perfiles y descripción de puestos.
- Actualizar perfiles y descripciones de puesto por parte de la subsecretaria de rh.
- Actualizar el manual de organización
- Administrativo
- Apegarnos y cumplir con lo que nos dicen
- Cursos para mejora de actividades y procedimientos. Director general de control de fondos
- Capacitación constante



- Continuar con capacitación constante.
- Crear un manual de inducción para personal de nuevo ingreso
- En esta aspecto el área de desarrollo organizacional siempre está al pendiente de nuestra área para hacer revisiones
- Establecer cursos de inducción al personal de nuevo ingreso a fin de que conozcan las normatividades y legislación aplicable al desarrollo de su trabajo con el fin de integrarlos a las labores de manera más expedita buscando optimizar el desarrollo de sus labores.
- Evaluación continua del personal
- Fortalecer la capacitación
- La subsecretaría de recursos humanos tiene la rectoría en estos temas
- Los perfiles están establecidos pero en esta dirección no pueden asignarse estímulos o promover servidores públicos
- Mantener actualizada la información y al alcance de todos
- Mantenerla actualizada, SRH /DRH
- Mayor capacitación al personal de nuevo ingreso. Recursos humanos
- Mejores programas computacionales.
- Mantener actualizado los perfiles
- Mantener actualizado los perfiles
- No creo que este definido el proceso de contratación capacitación desarrollo y promoción de los servidores públicos por no existir un servicio profesional de carrera
- No existe evidencia de que la evaluación del desempeño, sea considerada en la aplicación de estímulos o promociones. Subsecretaría de Recursos Humanos
- Perfiles y descripciones en correcto funcionamiento
- Publicarlos junto con los manuales de organización
- Que cuando se haga algún cambio de personal a un Departamento se actualice la descripción del puesto, Jefe de Departamento donde haya habido un cambio
- Que fuera en automático al momento de afectar el cambio en sistema
- Que se den a conocer y se establezcan las funciones y responsabilidades de áreas así como los estímulos.
- Realizar un programa de promoción de los servidores públicos
- Se actualice la información en la página del gobierno del estado
- Se propone la existencia de evaluación del puesto para confirmar que estos sigan teniendo vigencia
- Siempre actualizados. SRH
- Sin acción de mejoras
- Sub secretaria de recursos humanos
- Se está completando el Manual de Organización
- Seguir con el proceso de Capacitación continua.
- Todo lo relativo al personal se lleva a cabo a través de la Subsecretaría de Recursos Humanos (capacitación, promociones, entre otros)
- agregar valoración del puesto



- Capacitación en el rubro de tecnologías de la información para una mejora en las acciones que involucran estas necesidades.
- Diseñar cursos de capacitación enfocados a las necesidades del área.
- Establecer un mecanismo de contratación, capacitación, desarrollo y evaluación de desempeño, oficializarlo en algún documento como lineamientos, etc.
- poner un responsable

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

- Actualizar los procesos de las encuestas de acuerdo a lo que estime oportuno e incluir un plan de encuestas internas y externas
- Aplicar el programa con lenguaje mas accesible a los empleados
- Aplicar por lo menos, dos veces al año cuestionarios de clima organizacional entre todo el personal
- Como acción de mejora, reformular las preguntas o cambiarlas cada cierto tiempo para tener mayor perspectiva del clima organizacional.
- Considero que con lo que se hace actualmente es suficiente.
- Darle seguimiento a las acciones de seguimiento
- Diseño y establecer mencionadas encuestas
- Debe retomarse la encuesta de clima organizacional pero sobre todo que se apoyen las acciones de mejora sugeridas.
- Implementar un sistema de capacitación en clima organizacional, y llevar a cabo su respectiva encuesta, con un programa anual de seguimiento y evaluación. Subsecretaría de Recursos Humanos
- Mayor cobertura
- Mejora continua
- La DGA es la responsable
- No, sub de recursos humanos
- Presentar un reporte escrito o electrónico a las áreas que sobresalgan en esta valoración
- Procesos y programas si acciones de mejora
- Que el área de RH retome el programa de encuestas de clima organizacional
- Que el periodo de evaluación sea semestral.
- Que el periodo de evaluación sea trimestral
- Que se realice el programa de encuestas.
- Que se retomen estas evaluaciones.
- Realizar esta encuesta de manera trimestral
- Realizarla de manera trimestral
- Realizarla de manera trimestral
- Se aplican cada mes y son aplicadas por otra área
- Se identifican áreas de oportunidad y se adecua la complejidad de las funciones.
- Se mejoró desarrollando una aplicación digital del mismo



- Se realizan en forma verbal (encuesta) o escrita (buzón) y el responsable de ejecutarla son los directores generales a través del personal de cada área.
- Si tuviese subordinados por supuesto que llevaría encuesta evaluatorias son importantes para tener un óptimo clima laboral subsanando diferencias.
- Se debería de implementar esta medida
- Se propuso llevar a cabo reuniones semanales para identificar áreas de oportunidad pero sin resultados, al menos al nivel de directivos no se llevan a cabo.
- Aplicar encuestas para evaluar el clima organizacional a fin de poder identificar áreas de oportunidad.
- Dar seguimiento a los resultados
- Evaluar resultados de productividad
- Formatos de encuestas para las áreas involucradas donde se realizan las acciones de trabajo
- Mantener actualizadas
- Mayor difusión
- Que fueran cada semestre
- Todo bien

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

- Actualización del manual de organización conforme a la nueva ley catastral y registral del ICRESON
- Actualizar el manual de organización de acuerdo a la nueva ley
- Actualizar los manuales a la legislación vigente
- Actualizar los manuales. Director general de control de fondos y pagaduría
- Actualizar reglamento interior y por consiguiente manual de organización y de procedimientos.
- Actualizar y hacer más apegados los controles y procesos de acuerdo a la estructura organizacional existente que no es la que se muestra en manual.
- Administrativo
- Actualizaciones
- Actualización de funciones y procedimientos
- Cada dirección (unidad administrativa). Los responsables de ejecutar las acciones de mejora deben ser por cada área.
- Cada unidad administrativa
- Continuar con la actualización, dirección general de administración
- Cuando se requiera hacer cambios por leyes nuevas se modificará
- Dicho material administrativo se recomienda se publique en el portal institucional para conocimiento de los ciudadanos
- Dar a conocer las responsabilidades y los responsables de las áreas.
- Formalizar el Manual de Organización para todos los miembros de la organización



- Implementar programas de actualización respecto al contenido de los manuales tomando en consideración al personal a fin que sea este quien retroalimente respecto al contenido de los mismos.
- Mejora en programas computacionales.
- Mantener actualizado el Manual de Organización, así como la estructura organizacional de lo cual es responsable cada Unidad Administrativa
- Mantener, tanto Manuales de Organización así como la estructura organizacional por parte de las Unidades Administrativas
- Mantenerse actualizados, DGA
- N/A ya que este proceso está bien definido y en proceso de mejora continúa.
- Que la validación por parte de la SCG sea a más corto plazo
- Se actualiza una vez al año o cuando hay cambios en el reglamento interno de secretaria de hacienda
- Se realizan actualización del personal del área
- Se realizan revisiones junto con los procedimientos y descripciones de puesto, para así mismo modificar el manual de organización
- Seguir actualizándolos
- Se modificarán en caso de que por nuevas disposiciones normativas se requiera
- Se requiere realizar modificaciones al reglamento interior y por ende al manual de organización en virtud a la publicación de una nueva ley registral y catastral.
- Todo bien actualmente.
- Actualizar manuales, para actualizar la estructura establecida
- Actualizarlos. DGA
- Actualmente se trabaja en la adecuación del manual acorde a la n nueva ley catastral y su reglamento
- Nos apegamos cabalmente a ellos
- Persuadir proponer la lectura y el estricto apego a lo dispuesto
- Posibles reformas a los manuales con el afán de fortalecer lo ya establecido.
- verificar que sean cumplidos

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

- Actualización puntual, DGA
- Actualización del manual a la nueva ley
- Actualización constante, DGA
- Actualizar dichos manuales acorde a la nueva ley estatal catastral y registral...
- Actualizar los manuales
- Administrativo
- Agilizar la validación de las mismas a cargo de la contraloría del estado
- Actualizaciones continuas
- Apegados siempre para cumplir con ellos



- Aunque existen no se dio a conocer al personal ni las funciones ni encargados de áreas.
- Cada unidad administrativa
- Continuar con este procedimiento informativo
- Darle más difusión
- Está en revisión para su aprobación
- Formalizar los procesos ante contraloría
- Hay que actualizar manuales de procedimiento próximamente en virtud de la publicación de una nueva ley catastral y registral
- Implementación de talleres y cursos al personal de nuevo ingreso y actualización y repaso al personal con experiencia, respecto al contenido y análisis de los manuales y procedimientos.
- Manual de procedimientos, organización y se encuentra en el portal de transparencia y sicad
- Manual organizacional no acorde a la realidad de número de personal
- Modificar de acuerdo al reglamento interior
- Mantenerse actualizados, DGA
- N/A este proceso está en mejora continua.
- Proceso de actualización de los manuales de organización y procedimientos de acuerdo a la nueva ley catastral y registral del ICRESON
- Proceso de validación más rápido por parte de la SCG
- Posibles reformas para fortalecerlos.
- Que sean autorizados de manera más pronta por la dependencia de la contraloría
- Sanciones para las U.A. que incumplen, DGA
- Se actualizarán cuando se requiera
- Se requiere actualizar manuales de organización y procedimientos de acuerdo a la nueva ley
- Se requieren actualizar el manual de organización es de 2017 y el de procedimientos de 2008
- Si hay cambios en el reglamento interno de secretaria de hacienda se hacen las modificaciones necesarias
- Se actualizarán cuando se requiera
- Se encuentran en tiempo y forma
- Utilizarlos siempre.
- Vienen por parte de los ciudadanos o de los titulares y se ejecutan de acuerdo a las posibilidades humanas y presupuestales. (Responsable por área).
- Actualmente se trabaja en la actualización de los manuales acordes a la nueva ley catastral y su reglamento
- Falta actualizarlos
- Hacer auditorías administrativas
- Mantenerlo en constante actualización



- Seguir actualizándolos en la manera que sea necesario para seguir cumpliendo con la eficiencia y eficacia requerida, Responsable: unidad administrativa, Dirección General de Recaudación.

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

- Actualmente se encuentra en proceso de actualización el reglamento a la ley, debido a que se actualizo recientemente, los procesos de adecuación a los manuales se presentaran posteriormente a la presentación del reglamento de ley.
- Actualmente se está trabajando, en la adecuación de los controles acorde a la nueva ley y su reglamento.
- Hace falta actualizar procedimientos y funciones de acuerdo a la operación, y solucionar la problemática de presupuesto para dar cumplimiento a las metas
- Las respuestas fueron proporcionadas en base a mi experiencia laboral en el área a la cual pertenezco.
- No se cuenta con encuestas para el clima organizacional.
- Porque no nos corresponden esos puntos ya que la dirección responsable de ellos, es la dirección general de administración, dirección de recursos humanos de la secretaría de hacienda.
- Se encuentra en proceso de actualización el reglamento de la ley y posteriormente se realizara la adecuación al reglamento interior y de los manuales de organización y procedimientos
- Se encuentra en proceso de reforma el reglamento a la ley catastral y registral. Asimismo, se está trabajando en el proyecto de reforma del reglamento interior del instituto y por consiguiente se actualizarán los manuales de organización y de procedimientos.
- Se encuentran en proceso de actualización de los reglamentos interior del ICRESON, reglamento de la ley catastral y registral, manuales de organización y procedimientos para efectos de la aplicación.
- Se está proponiendo una reestructuración de manual de procedimientos para fusionar departamentos y eficientar los recursos humanos y materiales para su mejora

#### **b. Recomendaciones:**

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

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

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



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

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

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

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

Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 2.3.A	65.71%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 2.3.B	67.14%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 2.3.C	62.86%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 2.3.D	57.76%	Deficiente
<b>TOTAL</b>	<b>63.37%</b>	<b>Regular</b>

#### Propuestas:

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

- Actualizar, sistematizar y homogenizar los controles por cada una de las áreas físicas y por sistemas.
- Administrativo
- Continuar de la misma manera de forma eficaz.
- Establecer controles uniformes
- Establecer y aplicar controles en todas las áreas que conforman el instituto.
- Estandarizar las políticas de acceso a todo el instituto.
- El área de recursos humanos interna debe notificar inmediatamente de cualquier proceso de alta o baja del personal
- Formalizar los procesos del Manual de Organización
- Implementar protocolos de actualización de usuarios para los sistemas de información que no los tienen.
- Mejorar sistemas, SGSIF
- Monitoreo constante y capacitación al personal de recursos referente al cuidado y acceso a instalaciones
- Mantener siempre toda la documentación oficial al día
- Mejora continua de sistemas



- N/A está en proceso de continua actualización.
- Observar con estricta aplicación el otorgamiento y la cancelación de los usuarios y perfiles
- Operando correctamente
- Poner más candados
- Que se firme
- Seguimiento
- Sistema de información financiera
- Se han hecho propuestas mas no se formalizan.
- Sin mejoras procesos operando correctamente
- Unificar formatos en todas las dependencias
- Ya se lleva a cabo
- Ya se atiende
- No existe
- Oportunidad en la ejecución

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

- Actualizar la matriz de reportes, metas y objetivos por las áreas correspondientes.
- Análisis puntual, varias U.A.
- Asignar a inicio de cada mes el presupuesto, sin necesidad de estar solicitándolo-responsable la D.G.A.
- Cumplir cabalmente
- DGA
- DGA
- Desglosar las metas por áreas
- Detallar más los informes de actividades
- Estimo que está bien el procedimiento actual.
- Evaluar el objetivo de las metas de la organización, para mejorarlas o definir alcance de utilidad
- Mejora continua y control de metas
- N/A actualmente está en proceso de elaboración 2019.
- Puntual seguimiento
- Realización de bitácoras electrónicas por unidad administrativa tipo reporte mensual. (Cuantificación de atención).
- Redefinir metas y/o actualizar metas para 2019.
- Se está actualizando las metas
- Se está trabajando en actualizar las metas
- Se están actualizando metas
- Se propuso cambiar las metas pero no hay formalidad, las actividades no se definen ni se dan a conocer.



- Seguimiento, Subsecretaría de Egresos
- Todo el personal deben cumplirlas
- Todo bien.
- Ya se atiende
- Ya se atiende
- Cada servidor publico
- Dar seguimiento a los indicadores que no se hayan alcanzado, en caso de que se presentara esa situación
- Revisión periódica durante el ejercicio de metas por cumplir

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

- Análisis de cumplimiento de metas
- Definir los instrumentos de medición de los avances para el programa 2019.
- Definir los instrumentos para medir los avances para el programa 2019
- Definir los instrumentos para medir los avances para el programa 2019
- Definir y elaborar los instrumentos de evaluación, medición e indicadores de desempeños, responsables las áreas correspondientes
- DGA
- Directores
- Establecer mecanismos e instrumentos para el programa 2019
- Llevar a cabo evaluaciones d desempeño
- Mayor seguimiento
- Mejora continua del servicio / Dirección General
- N/A esta en continuo proceso de mejora.
- Operación en correcto funcionamiento
- Que se sigan publicando
- Que estuviera en sistema
- Se está integrando un programa para 2019.
- Se propone que en caso de conductas "atípicas" se presenten como justificación y no como análisis de variación. (por unidad administrativa)
- Seguimiento, subsecretaria de egresos
- Utilizamos herramientas pero no se formalizan por lo cual deberían de darse a conocer a todo el personal así como formalizarlas.
- Ya se atiende
- Ya se atiende
- Analizar la posibilidad de que se vayan mejorando esos indicadores,
- Mayor difusión
- Revisión periódica interna de los avances durante el ejercicio



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

- Actualizaciones anuales, todas las unidades involucradas
- Administrativo
- Capacitación constante sobre servicio al cliente, varias U.A.
- Controles en acción correcta
- Difundirlas hasta los mandos medios y encargados de áreas
- Desarrollar un sistema que defina estándares de resultados que puedan ser calificados para los diversos puestos de confianza. Subsecretaría de Recursos Humanos
- Después de redefinir los procesos e indicadores se debe establecer un sistema de gestión de calidad
- Establecer un sistema de gestión de calidad conforme a la nueva ley registral
- Establecer un sistema de gestión de calidad en base a los nuevos procedimiento producto de la modificación de la ley catastral y registral
- Establecer un sistema de gestión de la calidad
- Establecer un sistema de gestión de la calidad y que deba ser incluido en la ley y normamientos aplicables al ICRESON
- Establecer un sistema de control de calidad basado en los cambios de la nueva Ley Catastral
- Existen propuestas de mejora continua a cargo de la Dirección General
- Formalizar los procedimientos de control que aún no se han formalizado
- Marcar estándares
- Mayor control, OIC
- Proponer en procesos de aseguramiento de calidad de trabajos efectuados por los proveedores.
- Que asistan a los cursos de control de calidad todo el personal, intercalado.
- Que existan procedimientos en cada dependencia, con el fin de que los servicios sean más óptimos.
- Que se cumplan al 100%
- Que existan controles en la revisión de servicios por cada área.
- Que se documenten los estándares y se den a conocer a todo el personal
- Se maneja por sistema
- Tener mejor ser al público, varias U,A,
- Todo bien.
- Unidades administrativas involucradas
- Volver a aplicar el sistema de gestión de calidad, ahora con la nueva ley y los procedimientos...
- Ya se atiende
- Ya se atiende
- Conocer las responsabilidades y cumplirlas
- Hacerlas de conocimiento a todos los involucrados



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

- Algunas preguntas son directamente de nuestra responsabilidad y otras indirectas corresponden a otra dependencia
- Al respecto, manifiesto el desconocimiento de la forma de valorar respecto los rubros atendidos, toda vez que de los valores dados por esta servidora, ninguno fue de 0, por lo que no tengo comentarios que realizar en relación al resultado obtenido, máxime que en la mayoría de los casos se señaló hasta la evidencia documental con la se cuenta para comprobar el grado señalado como valor.
- Establecer e institucionalizar el sistema de gestión de calidad para poder tener controles y mejora en los servicios.
- El sistema no me permite irme a visualizarlas de nuevo, entiendo que se refieren a la TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL Y QUE COMO 2.3.C. Y 2.3.D éstos se refieren a los incisos d) y c) de la misma, con relación a ello respecto al inciso c) mi evaluación es 5 y en cuanto al d) es 4.
- Hace falta agilidad de solución en las respuestas, si con actividades de control, pero también con soluciones.
- Las respuestas fueron proporcionadas en base a mi experiencia laboral.
- Porque no se tiene atención al público en general
- El desarrollo de los patrones respecto a lo documentos de evidencia de la norma en las acciones de los factores de los elementos de control

#### **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	62.86%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.B	64.08%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.C	64.69%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.D	60.82%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.E	58.37%	Deficiente
<b>TOTAL</b>	<b>62.16%</b>	<b>Regular</b>

#### Propuestas:

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

- Actualizaciones trimestrales, todas las unidades involucradas
- Continuar con las mejores con respecto a requerimientos normativos como el de facturación electrónica 3.3 de agosto de este año
- DGA
- Directores
- Desarrollar mejoras en la implementación del Presupuesto en Base a Resultados y del Sistema de Evaluación del Desempeño para una mayor vinculación del gasto con los resultados y los costos por actividades o procesos. Subsecretaría de Egresos
- El sistema se modifica cuando las disposiciones en las leyes aplicables lo disponen
- Establecer de común acuerdo la información proporcionada
- Establecer un programa de informes institucionales para que los titulares de las áreas conozcan el avance general del instituto.
- Establecer un reporte específico.
- Establecer un sistema de información
- Establecer un tablero de control
- Establecer una matriz de indicadores y un tablero de control de servicios y trámites. Tecnologías de la información y áreas de servicios
- Inversión en programas computacionales que apoyen la función.
- Mantener actualizada la información y confrontar los resultados con otras entidades en busca de la mejora continua
- Mayor seguimiento
- Mantenerse actualizados, DGSIF
- Propuesta de mejora de sistemas de control Dirección
- Que se dé a conocer al personal los objetivos y metas en tiempo y forma.
- Seguimiento, subsecretaria de egresos
- Seguir implementando eficiencia en los recursos actualizando la legislación aplicable. (cada unidad administrativa)
- Unificar en todas las dependencias
- Ya se tiene
- Acatarnos a lo que se menciona en los manuales



- Adecuar los controles a la nueva ley catastral y su reglamento
- Aplicar medidas persuasivas para aumentar la recaudación
- Continuar con el cumplimiento de las leyes y ordenamientos aplicables
- Manual de procedimiento
- No se tiene sistematizado el seguimiento de objetivos y metas. El sistema registral genera estadísticas de operaciones.

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

- Actualizaciones trimestrales, todas las unidades involucradas
- Contabilidad gubernamental
- Continuar con la política de transparencia gubernamental y rendición de cuentas. (cada unidad administrativa)
- DGSIF
- Establecer mecanismos de retroalimentación entre las áreas de la DGA y ICRESON para llevar una coordinación efectiva de dicha información
- Esta dirección no tiene acceso a dicha información
- La DGA debe proporcionar información presupuestal oportuna a las áreas del instituto.
- La DGA debe proporcionar la información presupuestal
- La DGA debe proporcionar la información presupuestal
- La DGA deberá proporcionar la información presupuestal a las áreas.
- La DGA, es la unidad administrativa que maneja esa información.
- Mejora continua de sistemas Dirección general
- Mejorar el proceso de captura de amortizaciones a anticipos de obra
- Mejorar el proceso de captura de amortización de anticipos de obra
- Mejorar el proceso de captura de la amortización del anticipo de obra
- N/A este proceso está en continua mejora.
- Operando de manera correcta sin mejora
- Que las áreas responsables de la información presupuestal informen oportunamente a cada una de las otras áreas.
- Que se amplíe a otras áreas
- Se modifican cuando se requiere
- Secretaria de hacienda
- Seguimiento, subsecretaria de egresos
- Se tendría que analizar con un usuario
- Si mejoras
- Solventar la implementación del sistema por errores presentados.
- Conocer bien los sistemas de información
- Continuar observado los requerimientos normativos
- Mejorar el sistema



- Que se actualice conforme a los requerimientos que puedan surgir con el paso del tiempo
- Solicitar comentarios al respecto de quienes lo analizan

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

- Actualizaciones trimestrales
- Capacitación
- Contar con software
- Debe trabajarse en un manual de políticas internas que de norma y especifique los elementos de control y seguimiento
- Documentar procedimiento de actualización
- En caso de observaciones, otorgar opciones de solución. (cada unidad administrativa)
- Establecer las medidas adecuadas
- INAI e ISTAI
- Marcar estándares
- Medidas y controles de seguimiento...
- N/A este proceso está en continua mejora.
- Que sea difundido en el sitio web del instituto la información general de interés público.
- Revisiones continuas de procedimientos / Dirección General
- Solventar de fondo las observaciones que se realizan sobre la información que genera el sistema.
- Titular
- Todo bien.
- Ya se atiende
- Ya se tiene
- Cumplir y resguardar la información
- Hacer los cambios necesarios para que los informes presentados reflejen realmente los resultados.
- Mayor obligatoriedad en vías de transparencia

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

- Actualizaciones constantes, unidades involucradas
- Acciones encaminadas al cumplimiento de ejecutarse / Coordinación Ejecutiva
- Actualizar reglamento, lineamientos
- Cada unidad administrativa
- Contar con mejor organización
- Continuidad e informes periódicos, así como difusión entre responsables. (cada dependencia)
- Darle seguimiento a las bitácoras creando un archivo para la concentración de las mismas
- Detallar temas tratados y compromisos adquiridos con fechas de cumplimiento.



- Establecer mecanismos de seguimiento y procesos para documentar compromisos, acuerdos de reuniones. Vocalía y direcciones generales y direcciones de área
- Establecer y evidenciar acuerdos y compromisos por medio de juntas regulares
- Elaboración de sistema de minutas
- Este instituto no cuenta con órgano de gobierno ya que es un órgano desconcentrado
- Informar al personal, despacho del secretario
- Mejor control y seguimiento de las actividades de cada comité
- Mejorar el control de reuniones
- Mejorar la documentación de las reuniones de comités internos y su seguimiento.
- Mejorar la documentación de las reuniones de comités internos.
- No es competencia de esta unidad administrativa
- No, cada unidad administrativa
- Notificarlo.
- Operando correctamente sin acciones de mejora
- Operando correctamente sin mejoras
- Que sean parte de las ACTVS
- Realizar y dar a conocer los acuerdos que se lleven a cabo en alta dirección para poder cumplirlos en tiempo y forma.
- Cumplirlo cabalmente
- Documentar los resultados obtenidos en las acciones de los comités
- Generalizarlo para todos los consensos
- Tener un departamento para no depender de la consultoría

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

- Actualizaciones constantes, contraloría
- Agilizar las respuestas a las peticiones
- Ciudadanía
- Contraloría general
- Dar seguimiento puntual a las quejas, OIC
- Dar seguimiento y continuidad con solución hasta conclusión.
- Darle seguimiento como acción de mejora.
- Debe existir un mecanismo interno de recepción de denuncias
- Eficientar el proceso de respuesta
- Eficientar el proceso de respuesta
- Eficiente grado de atención y respuestas. Vocalía y direcciones generales
- Establecer y sistema de atención oportuna de quejas y denuncias
- Eficientar el proceso para dar respuesta a las quejas e informar al quejoso que ya se atendió su denuncia y cuál fue el resultado de esta.
- Establecer métodos para quejas que se fácil su seguimiento a las inconformidades hechas.



- Fortalecer los mecanismos
- Hacer más eficiente los procesos de respuesta y seguimiento.
- Mayor atención y seguimiento, OIC
- Mayor seguimiento
- Mejor atención al público, varias U.A.
- No hay atención al público
- No se lleva a cabo
- Que los titulares responsables eficientes el proceso de respuesta y no pasen la responsabilidad a otras áreas. Con un programa de seguimiento disminuirían las quejas y denuncias.
- Se aplican medidas correctivas
- Siempre en mejora continua tanto documental como en sistemas / Coordinación Ejecutiva
- Aplicarlo al 100
- Mayor atención ... OIC
- No existe
- No se ha presentado

**a. Opiniones de los participantes:**

- Hace falta establecer y ejecutar procedimientos al respecto para así poder evidenciar resultados
- Las respuestas fueron proporcionadas en base a mi experiencia laboral.
- No se han presentado quejas o denuncias.
- Que las preguntas que corresponden a nuestra área de responsabilidad tienen mayor grado de afirmación y conserva algunas variables por ser de áreas distintas a la nuestra
- Utilizar los medios de comunicación institucionales, televisión, portales, etc., para continuar con el sistema de ahorro y austeridad.

**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 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	59.59%	Deficiente
ELEMENTO DE CONTROL 2.5.B	51.84%	Deficiente
<b>TOTAL</b>	<b>55.72%</b>	<b>Deficiente</b>

#### Propuestas:

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

- Actualizaciones constantes, DGA
- Actualización de manuales de procedimientos / dirección general
- Actualmente se realizan acciones de mejora de fondo con el establecimiento de una nueva ley y la adecuación de los sistemas y procesos registrales
- Continuidad
- Contraloría
- Definir, establecer y formalizar las medidas de control
- Dialogo diario con el trabajador
- Establecer medidas de control
- Establecer métodos de pruebas para software, darlos a conocer al personal e implementarlos adecuadamente.
- Establecer un sistema adecuado para la supervisión de las operaciones y buscar mejorarlas de acuerdo a los resultados que se vayan obteniendo.
- Formalizar, establecer e institucionalizar medidas de control y supervisión permanente, para poder lograr una mejora continua...
- Formalizarlas y ejecutarlas, todas las U.A.
- Fortalecer estos procedimientos
- Incrementar número de reportes en algunas actividades.
- Los informes sean mensuales y anuales por ejercicio fiscal, sin obstruir con anteriores el ejercicio corriente.
- Marcar estándares
- No hay propuestas
- No, control interno
- Se está implementando el SCI. U.A. de la SH
- Siempre se está aplicando la mejora continua
- Se analizarán para documentarlas
- Titulares
- Trabajar en establecer y formalizar las medidas de control
- Ya se tiene
- Ya están definidas solo hay que documentarlas



- Constante
- Que se sigan realizando

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

- Actualmente se está trabajando con el resto de las áreas de la secretaria de hacienda para determinar la matriz de riesgos y sus medidas de control
- Actualmente se trabaja junto con todas las áreas de la Secretaría de Hacienda, en definir la matriz de riesgo para el cumplimiento de objetivos y metas.
- Cada área
- Contraloría y las unidades administrativas
- Dar a conocer el programa de trabajo de control interno
- Implementar acciones para identificar las debilidades y disminuir los riesgos
- Implementar el SCI, todas las U.A.
- Instrumentar un mecanismo de control
- Integración del control interno y administración de riesgos para 2019.
- Identificar las debilidades para disminuir los riesgos
- Implementar acciones para identificar las debilidades
- Mejora continua de sistemas / Dirección General
- Necesario reuniones para formalizar y evidenciar
- No existe un plan de trabajo de control interno
- Para atención y seguimiento de debilidades del control, analizarlo con quien los diseña y con quien los opera, autorizando presupuesto para desarrollarlo sin recurrencia.
- Propuestas de las unidades, DGA
- Que la contraloría haga del conocimiento de estas medidas para su análisis
- Se está en proceso de implementar este sistema
- Se está implementando el SCI. U.A. de la SH
- Se está trabajando junto con el resto de las áreas de la secretaria en definir la matriz de riesgo y sus medidas de control.
- Se están trabajando en coordinación con la secretaria la matriz de riesgos para su establecimiento. Vocalía y direcciones generales.
- Seguimiento constante, DGA
- Se requeriría definir mecanismos o formatos de control interno primeramente. Director General
- Titulares
- Todas las U.A.
- Todo bien
- Constante
- Dar seguimiento a esos programas
- Hacerla de conocimiento y solicitar opiniones



- Se realiza esta evaluación para la puesta a punto del sistema, ampliar el alcance de la misma para mejorar otros aspectos del sistema

**a. Opiniones de los participantes:**

- Desconozco el motivo pero a todas las preguntas di respuestas.....
- El programa de trabajo de control interno de riesgos está en etapa de implementación, sí se identifican las causas de las debilidades de control interno en su caso con prioridad en las de mayor importancia, lo que no existe aún es su integración al Programa de Trabajo de Control Interno, administración de riesgos que se está ya trabajando.
- Hay actividades en proceso se implementación
- La mejora continua debe ser difundida en los correos institucionales de los servidores públicos con etiqueta a responsables.
- Las respuestas fueron proporcionadas en base a mi experiencia laboral nivel directivo.
- Porque no hay un control interno por escrito el cual nos informe
- Por qué corresponde específicamente al titular en este caso en particular.

**b. Recomendaciones:**

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

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



## SECRETARIA DE HACIENDA

### INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

#### NIVEL OPERATIVO

La evaluación del Control Interno efectuada al (a) SECRETARIA DE HACIENDA (SH 2018) se realizó a través del Sistema de Evaluación del Control Interno (SECI), con la participación de 179 Servidor (es) Público (s) el (los) día (s) 13 de Septiembre de 2018, 18 de Septiembre de 2018 y 20 de Septiembre de 2018 a Nivel OPERATIVO, utilizando como referencia técnica las Normas Generales de Control Interno para la Administración Pública Estatal (NGCI-APE) y las mejores prácticas en la materia.

La participación activa de los Servidores Públicos del (a) SECRETARIA DE HACIENDA (SH 2018) permitió conocer la aplicación del control interno detallado en los siguientes capítulos.

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

Al autoevaluar el Control Interno del (a) SECRETARIA DE HACIENDA (SH 2018), se consideraron las actividades desarrolladas durante el periodo que comprende del 2018 basados en las siguientes normas:

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

La comprensión y revisión de los controles internos implementados para las principales actividades del (a) SH 2018 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 del (a) SH 2018. 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 del (a) SH 2018, dichos resultados se detallan en el siguiente capítulo.

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

##### A. CALIFICACIÓN DEL CONTROL INTERNO

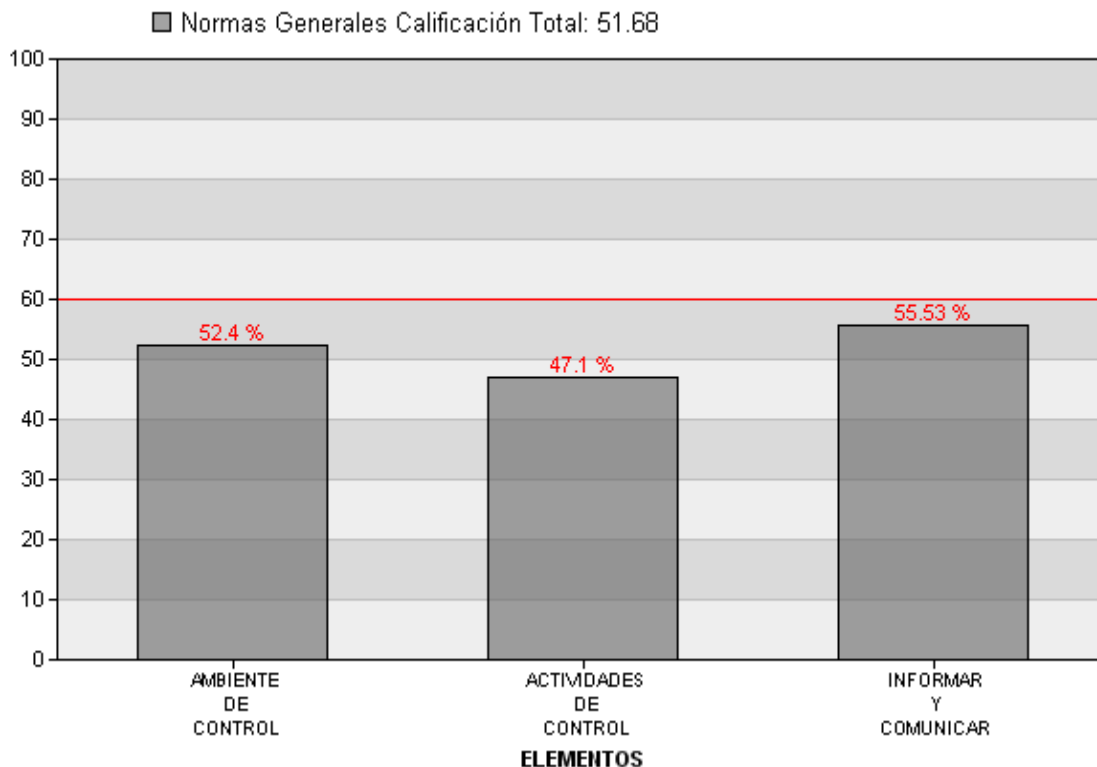
Los resultados globales del proceso de autoevaluación del Control Interno aplicado al (a) SH 2018, corresponden a 179 autoevaluaciones realizadas por Servidores Públicos a Nivel OPERATIVO.



Calificación por Norma General:

Norma General	Grado de Cumplimiento	Calificación
AMBIENTE DE CONTROL	52.4%	Deficiente
ACTIVIDADES DE CONTROL	47.1%	Deficiente
INFORMAR Y COMUNICAR	55.53%	Deficiente
<b>TOTAL</b>	<b>51.68%</b>	<b>Deficiente</b>

### RESULTADOS POR ELEMENTOS DE CONTROL



La calificación global del (a) SECRETARIA DE HACIENDA (SH 2018), se valoró con el 51.68% calificado como "Deficiente", por debajo del nivel mínimo aceptable que es de 60%, el cual es susceptible de mejoras.

En las normas generales, el (los) de mayor grado de cumplimiento es "INFORMAR Y COMUNICAR" con 55.53% y el (los) de menor "ACTIVIDADES DE CONTROL" con 47.1%.

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

Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 3.1.A	51.06%	Deficiente
ELEMENTO DE CONTROL 3.1.B	53.74%	Deficiente
<b>TOTAL</b>	<b>52.4%</b>	<b>Deficiente</b>



## Propuestas:

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

- Actualización constante, DRH
- Analizar cuidadosamente los seguimientos de cada procedimiento que se lleve tal cual por cada responsable del mismo.
- Controlar las salidas y entradas dentro de la jornada laboral. Responsable director administrativo.
- Concluir con la totalidad de las áreas de la Dirección.
- Divulgar más la información
- Es necesario información a las áreas de Operación.
- Es necesario que sea actualizado de manera periódica
- Formalizar los controles actuales, incorporar nuevos, brindar supervisión puntual de su cumplimiento.
- Los controles internos establecidos son los correctos, así como el personal a cargo cumple con los mismos
- Los controles son adecuados a lo que requiere el área así como el personal a cargo cumple adecuadamente con los mismos
- Mas difusión
- Mayor compromiso de las personas que entregan la documentación para realizar los informes.
- Mayor difusión entre el personal
- Mejor control de pruebas, área de desarrollo web
- Mayor difusión de Control Interno por parte del Personal de la Unidad Responsable
- Mejora continua, organizada por el coordinador del área.
- Que cada cosa que se pida la compren para el buen funcionamiento de cada departamento
- Que el manual de procedimientos sea validado por la contraloría
- Que la persona responsable de la creación de manuales esté en constante contacto con las diferentes áreas para hacerles saber si hubo modificaciones en su manual de organización y operación
- Que las personas encargadas de analizar las incidencias deben estar entrenadas para aplicar metodologías estructuradas de análisis de causas. Para poder encontrar la causa raíz y poder proponer acciones correctivas que eviten que el suceso se vuelva a repetir.
- Renovación de la información con un periodo no mayor a 3 meses
- Seguir con la técnica y organización de documentos mensuales por medio de carpetas
- Socializar más la información entre las y los compañeros
- Talleres y cursos continuos con enlaces
- Todas las que contribuyan a un mejor desarrollo de la actividad ejecutadas por todos el área
- Validación en tiempo y forma de los manuales de organización
- digitalización de procedimientos



- Hacer lo más posible para que sean de manera justa
- Hay áreas que sus procesos están en mejora continua, pero como no son todos, pues puse 4
- Mas difusión
- Mejorar canales de comunicación
- Se ha documentado el elemento de control formalmente

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

- Actualización constante, DGA
- Actualización de Manuales
- Actualizarlos
- Considero todo está conforme a lo establecido para que sean ejecutadas de manera correcta
- Creo que está bien establecido el manual de procedimientos
- Cursos de actualización
- Darlas a conocer
- Efectiva
- Es necesario hacerlos visible a niveles operativos
- Es necesario actualizar el Manual de Procedimientos periódicamente
- Formalizar y documentar las operaciones diarias
- Llevar a cabo el análisis de llevar tal cual el procedimiento por cada responsable del mismo.
- Mayor compromiso de quien entrega la documentación para realizar dichos informes
- Mayor difusión entre el personal de cada unidad administrativa por su titular
- Mejora continua, organizada por el coordinador del área.
- Mostrar el manual de procedimientos a cada área y estarlo actualizando periódicamente
- Que a cada persona se le especifique claramente cuál es su proceso
- Retroalimentar al personal de dicha información.
- Revisión del manual
- Continuar organizando la evidencia mensualmente
- Difusión
- Digitalización
- Documentar y formalizar los procedimientos que se siguen, que estén disponibles
- Mayor difusión y accesibilidad
- No se han establecido
- Nunca lo he visto no sabría que agregar
- Que se actualicen los manuales de procedimientos porque ya están obsoletos y las áreas y actividades no coinciden con lo que realmente se están haciendo. Los responsables de la actualización: Daniel Chenoweth, Wily Arias y Juan Diego Ramírez



**a. Opiniones de los participantes:**

- Los Manuales de Operación y Procedimientos aún están en proceso de actualización y mejora
- No se sigue la documentación

**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	57.21%	Deficiente
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.B	50.06%	Deficiente
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.C	52.63%	Deficiente
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.D	46.48%	Deficiente
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.E	48.6%	Deficiente
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.F	47.71%	Deficiente
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.G	41.56%	Deficiente
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.H	44.36%	Deficiente
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.I	43.46%	Deficiente
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.J	38.32%	Deficiente
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.K	47.71%	Deficiente
<b>TOTAL</b>	<b>47.1%</b>	<b>Deficiente</b>

**Propuestas:**

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

- Actualizar los manuales de procedimientos.
- Control de Archivo
- Debería de digitalizar las minutas y archivo, para agilizar la búsqueda de información y ahorrar espacio físico
- Efectiva
- Esta demasiado bien no tengo propuesta
- El personal a cargo debería de llevar a cargo esta actividad con mayor responsabilidad
- Es necesario llevar mejores mecanismos de control y disciplina para ejecutarlos
- Formalizar mediante la creación de un Procedimiento y su difusión.
- Implementar más mecanismos de control. Jefes de Departamento.



- Mejorar la organización de la documentación
- Revisión de la documentación Wily arias
- Ser un poco más estrictos con el cumplimiento de las actividades de cada elemento
- Continuar con la organización
- Formalizar dichos mecanismos y que estén al alcance de todo el personal
- Mas difusión y áreas administrativas
- Que los encargados de llevar las bitácoras y los resguardos sean lleven un mejor control para que las revisiones sean más fácil y ordenadas
- Se ha documentado el elemento de control formalmente
- Todo en orden

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

- Actualización de los manuales de organización y de procedimientos.
- Archiveros para las carpetas
- Crear y/o invertir un sistema y/o aplicación informática para que los controles físicos, se digitalicen y obtener un resguardo en la nube
- Digitalizar documentación para agilizar la búsqueda de información
- Digitalizar el archivo
- Implementar controles
- Mejor organización de unidades administrativas. Y el responsable es cada unidad de la SH.
- Mejora continua, organizada por el coordinador del área.
- Pegarnos a las normas y llevarlas a cabo lo mejor posible
- Que se documente toda la actividad, wily arias.
- Resguardo de documentos de años anteriores por la secretaria de la contraloría
- Redefinir procedimientos y documentos de registro. Jefes de departamento.
- Satisfecho
- Formalizar y poner a disposición del personal
- Llevar el correcto orden en el respaldo de la documentación realizada
- Mas acceso a la digitalización
- Mejor organización de unidades administrativas

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

- Darnos a conocerlo cada cierto tiempo
- Documentar todas las operaciones, actualizar las a existentes, supervisar su cumplimiento.
- Es necesario hacerlos visible a niveles operativos
- Faltan reportes de actividades realizadas a diario.
- Lo maneja el administrativo



- Mejor adecuaciones en área de trabajo
- Operaciones del administrador se tienen que mejorar, Daniel Chenoweth
- Que se apliquen con más continuidad
- Revisión por parte del titular
- Seguimiento puntual, varias U.A.
- Tener comunicación efectiva y asertiva para poder comunicar y aclarar cualquier error
- Un poco más de organización
- Debería de cuidarse más el uso de la energía eléctrica
- Formalizar y poseer a disposición del personal
- Mayor comunicación interna y externa

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

- Aun que actualmente se cuenta con las instalaciones y software que controlan mucha de esta información, es necesario actualizar periódicamente estos espacios y medios para evitar en mayores pérdidas
- Es necesario hacerlos visible a niveles operativos
- El espacio es muy reducido, abrir más espacio, existe un riesgo en caso de que tengan que salir el personal por alguna emergencia, la salida principal esta reducida
- Función del área administrativa
- Mayor transparencia.
- Mejorar resguardo y estacionamiento de vehículos oficiales de esta dependencia
- Retroalimentar información al área operativa
- Revisión y actualización de la base de datos con mayor frecuencia, mayor organización en el almacenaje y manejo de los bienes, así como la búsqueda de mayor provecho de ciertos bienes
- Aumento de cámaras
- Cambiar las bodegas donde se tienen los bienes por unas con mayor capacidad y seguridad
- Formalizar
- Implementar un mecanismo para manejar dichos requerimientos
- La existencia de espacios para resguardos
- Mayor información
- Mostrar medidas de protección

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

- Actualización constante, varias U.A
- Cumplir al 100% con los procedimientos
- Es necesario hacerlos visible a niveles operativos
- Formalizar los controles que garanticen la calidad del servicio brindado.
- Grabar llamadas para dar el mejor servicio



- Integrar más controles, actualizarlos y supervisar.
- Mejora continua, organizada por el coordinador del área.
- Mejorar las zonas operativas de las agencias y DG que muchas incidencias no deberían llegar hasta esta dependencia.
- No existe este control a nivel dirección, Juan Diego Ramírez
- Seguir cumpliendo con los estándares de calidad
- Se requiere más atención de Calidad para los contribuyentes, se hace lo posible pero hay que refinar más el trato con ellos
- Si existen controles, no están identificados por lo que es importante la difusión a todos los niveles
- Todo se hace de acuerdo a la ley y bajo las mejores condiciones
- Cuando hay observaciones
- Habría que implementar alguna actividad mensual para auto evaluarnos
- Hace falta buzón de sugerencias en el edificio banco de México
- Hacer del conocimiento continuo al personal de los estándares

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

- Adquirir el software con su respectiva licencia.
- Es necesario hacerlos visible a niveles operativos
- El departamento de informática debería tener mayor cobertura, así como la asignación de personal por departamentos.
- Implementar un sistema de solicitudes electrónicas, operado con el uso de la firma electrónica que proporciona el servicio de administración tributaria.
- Implementar plan de recuperación de respaldo.
- Se requieren de más licencias de programas sobre todo en el área de soporte técnico, antivirus, programas de Office, etc...
- Seguir dándole el seguimiento a los servidores
- Transparencia.
- Agilizar el sistema
- Comprar licencias de software
- Continuar con la logística del área de informática
- Estar pendiente para renovaciones
- Hace falta mejor sistema de protección de datos
- Transparencia

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

- Actualizar y complementar el plan de contingencias
- Dar difusión, departamento informático
- Elaborar un plan de contingencia oficial, que permita el resguardo de toda la información electrónica que se genera en las unidades administrativas.



- Falta retroalimentación a las áreas operativas
- Mejora continua
- Se puede hacer un manual de contingencia, wily arias.
- Seguir con cursos de actualización
- El proceso de continuidad de operación está en constante mejora continua
- Formalizar y dar a conocer al personal
- Hacer del conocimiento al personal de los planes si existen
- Mostrar el plan de contingencia a cada área
- Respaldo de información en otro lugar diferente por cualquier contingencia que pueda suceder
- Se sugiere poner en conocimiento general de dicho plan de contingencia
- Área de sistemas.

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

- Es necesario hacerlos visible a niveles operativos
- Adquirir sistemas de seguridad oficialmente con sus respectivas licencias.-
- Conocer las licitaciones y contratos.
- Conocer para poder opinar
- Definir los programas necesarios para este elemento de control.
- Difusión a cada uno de los departamentos operativos
- Es necesario actualización constante y seguimiento a dichos programas
- Están en proceso
- Llevar actualizado el control interno
- Mejora continua
- Que renueven equipo de computo
- Respaldo información en otro sitio diferente
- Satisfecho
- Adquirir licencias de software
- Al momento no
- Elaborar programa de desarrollo

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

- Actualización constante, DGSIF
- Adquisición de un disco duro
- Formalizar el proceso de respaldo
- Instalación de un servidor que respalde toda la información generada, siendo responsable el departamento de informática
- Mejores servidores y programas originales y equipos a la vanguardia
- Mejores servidores, programas y equipos



- Mejores servidores, programas y equipos
- Mejores Servidores, programas y equipos
- Mejores programas y servidores
- Mejores servidores, programas originales y equipos
- Mejores servidores, programas originales y equipos
- Mejores servidores, programas y equipos
- Normar y formalizar estos procedimientos.
- Respaldo la información principal en un lugar diferente como un banco de datos
- Revisión y organización de los centros de informática con mayor frecuencia
- Satisfecho
- Se necesita dar de baja lo que no está en uso, ya que hay mucha basura tecnológica, Juan Diego Ramírez.
- Seguir con la misma actividad que ya se lleva acabo para el resguardo de esta información
- Adquisición de servidores, programas y equipos.
- Digitalizar dichos procedimientos para acceso
- Mayor formalidad y seguimiento
- Mejores servidores programas y equipos
- Mejores servidores, programas y equipos
- Mejores servidores, programas y equipos

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

- Actualización constante, DGSIF
- Aplicar mejores prácticas de desarrollo
- Es el área de desarrollo de sistemas
- Mejor estructuración de los sistemas para lograr compatibilidad, crecimiento e interoperables.
- Mejora continua
- Plan de trabajo de los nuevos desarrollos, alcances y fechas de entrega, así como los entregables y evaluación. Responsable director de desarrollo.
- Seguir creciendo y desarrollando nuevos sistemas para la mejora de esta oficina
- Debería de haber más capacitación del personal interno para no depender de los asesores externos
- Pagar el plan que brinda mayor usuarios y plugins
- Todo bien

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

- ACTUALIZACIÓN CONSTANTE, DGSIF
- Difusión
- Perfil del usuario, nombramientos, carta descriptiva del puesto y/o funciones.



- Seguir manejando los controles de seguridad de cada uno de los usuarios
- Formalizar y dar a conocer al personal
- Implementar procedimientos para los demás servicios.

**a. Opiniones de los participantes:**

- Algunas de las preguntas no corresponden a mi área, por lo tanto la respuesta fue en grado 0 y 1
- Desconozco sobre sistemas informáticos, tecnologías , software
- Diagrama de gantt para nuevos proyectos de desarrollo, seguimiento y evaluación de los mismos.
- Hay mucho por hacer en cuestiones de seguridad, respaldos, software con licencia. Se sugiere la implementación de estas medidas de manera oficial y hacerlo extensivo a todas las dependencias.-
- La mayoría de las normas no están relacionadas a mi área y desconozco la operación de estas
- Por lo relacionado con las preguntas que se establecieron no aplica para esta área, por lo tanto la respuesta en grado 0 y 1
- Por lo relacionado con las preguntas que se establecieron no aplica para esta área, por lo tanto la respuesta fue en grado0 y 1
- Porque no tengo el sistema SAP y considero que no me aplica dar opinión al respecto; es decir las preguntas relacionadas no aplican a mi área por eso mi respuesta fue grado cero
- Porque las preguntas no aplican para esta área y se respondió con grado cero.
- Porque las preguntas que se establecieron no aplica para esta área, por lo tanto la respuesta fue en grado 0 y 1
- Por que las preguntas q se establecieron no aplican para mi área por lo tanto la respuesta fue en grado 0 y 1
- Porque lo relacionado con las preguntas que se establecieron no aplica para esta área, por lo tanto la respuesta fue en grado 0 y 1

**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	55.53%	Deficiente
<b>TOTAL</b>	<b>55.53%</b>	<b>Deficiente</b>

**Propuestas:**

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

- Actualización del manual de procedimientos. Responsable el director general o consultor externo.
- Actualizar manuales con todos los nuevos procedimientos para cada unidad administrativa.
- Estructurar un diagrama de flujo interno para un mejor control y organización.
- Falta capacitación al personal operativo y sistemas informáticos para llevar acabo mejores métodos para el registro de dicha información
- Manejar de manera segura la información y seguir con los controles de seguridad
- Mayor espacio físico
- Mejora continua
- Pronta respuesta de observaciones por parte de las unidades administrativas para obtención de validaciones
- Satisfecho
- Seguimiento constante, varias U.A.
- Formalizar y dar a conocer al personal
- Mejor organización de las carpetas de solicitudes atendidas
- Unificación de servicios web

**a. Opiniones de los participantes:**

- Espero haber completado bien la encuesta



- Se requiere que las unidades administrativas den prioridad a los plazos establecidos en oficios y observaciones indicadas vía sistema en referencia a sus documentos administrativos, para obtención de las validaciones correspondientes

#### **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

## SECRETARIA DE HACIENDA

Autoevaluación: al 01 de 08 octubre de 2018

**NIVEL: ESTRATEGICO** **Calificación General: 66.09**

<b>PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL</b>		
<b>Elementos de Control</b>	<b>Grado de Cumplimiento</b>	<b>Calificación</b>
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.A	85.45%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.B	74.55%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.C	67.27%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.D	61.82%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.E	67.27%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.F	70.91%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.G	63.64%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.H	63.64%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.I	69.09%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.J	78.18%	70.18%
<b>SEGUNDA NORMA GENERAL: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS</b>		
<b>Elementos de Control</b>	<b>Grado de Cumplimiento</b>	<b>Calificación</b>
ELEMENTO DE CONTROL 1.2.A	56.36%	56.36%
<b>TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL</b>		
<b>Elementos de Control</b>	<b>Grado de Cumplimiento</b>	<b>Calificación</b>
ELEMENTO DE CONTROL 1.3.A	85.45%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.3.B	76.36%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.3.C	63.64%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.3.D	69.09%	73.63%
<b>CUARTA NORMA GENERAL: INFORMAR Y COMUNICAR</b>		
<b>Elementos de Control</b>	<b>Grado de Cumplimiento</b>	<b>Calificación</b>
ELEMENTO DE CONTROL 1.4.A	74.55%	74.55%
<b>QUINTA NORMA GENERAL: SUPERVISIÓN Y MEJORA CONTINUA</b>		
<b>Elementos de Control</b>	<b>Grado de Cumplimiento</b>	<b>Calificación</b>
ELEMENTO DE CONTROL 1.5.A	65.45%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.5.B	65.45%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.5.C	36.36%	55.75%
<b>Calificación General: 66.09</b>		

**NIVEL: DIRECTIVO** **Calificación General: 60.81**

<b>PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL</b>		
<b>Elementos de Control</b>	<b>Grado de Cumplimiento</b>	<b>Calificación</b>
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.A	67.96%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.B	58.37%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.C	47.96%	



ELEMENTO DE CONTROL 2.1.D	67.14%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.E	68.57%	62.0%
<b>TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL</b>		
<b>Elementos de Control</b>	<b>Grado de Cumplimiento</b>	<b>Calificación</b>
ELEMENTO DE CONTROL 2.3.A	65.71%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.3.B	67.14%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.3.C	62.86%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.3.D	57.76%	63.37%
<b>CUARTA NORMA GENERAL: INFORMAR Y COMUNICAR</b>		
<b>Elementos de Control</b>	<b>Grado de Cumplimiento</b>	<b>Calificación</b>
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.A	62.86%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.B	64.08%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.C	64.69%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.D	60.82%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.E	58.37%	62.16%
<b>QUINTA NORMA GENERAL: SUPERVISIÓN Y MEJORA CONTINUA</b>		
<b>Elementos de Control</b>	<b>Grado de Cumplimiento</b>	<b>Calificación</b>
ELEMENTO DE CONTROL 2.5.A	59.59%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.5.B	51.84%	55.72%
<b>Calificación General: 60.81</b>		

**NIVEL: DIRECTIVO** **Calificación General: 51.68**

<b>PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL</b>		
<b>Elementos de Control</b>	<b>Grado de Cumplimiento</b>	<b>Calificación</b>
ELEMENTO DE CONTROL 3.1.A	51.06%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.1.B	53.74%	52.4%
<b>TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL</b>		
<b>Elementos de Control</b>	<b>Grado de Cumplimiento</b>	<b>Calificación</b>
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.A	57.21%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.B	50.06%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.C	52.63%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.D	46.48%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.E	48.6%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.F	47.71%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.G	41.56%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.H	44.36%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.I	43.46%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.J	38.32%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.K	47.71%	47.1%
<b>CUARTA NORMA GENERAL: INFORMAR Y COMUNICAR</b>		
<b>Elementos de Control</b>	<b>Grado de Cumplimiento</b>	<b>Calificación</b>
ELEMENTO DE CONTROL 3.4.A	55.53%	55.53%
<b>Calificación General: 51.68</b>		



REPORTE POR ELEMENTO DE CONTROL

SECRETARIA DE HACIENDA

Autoevaluación: 01 al 08 de octubre de 2018

**ESTRATEGICO**

Nivel. Norma y Elemento de Control	Descripción	Frecuencia de Respuestas	Porcentaje de Respuestas
<b>PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL</b>			
<b>ELEMENTO DE CONTROL 1.1.A</b>	<b>La misión, visión, objetivo y metas institucionales, están alineados al Plan estatal de Desarrollo y a los Programas Sectoriales, Institucionales y Especiales.</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	0	0%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	3	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.	7	63%
<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>		<b>85.45%</b>	
<b>PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL</b>			
<b>ELEMENTO DE CONTROL 1.1.B</b>	<b>El personal de la Institución conoce y comprende la misión, visión, objetivo y metas Institucionales</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	1	9%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	1	9%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	4	36%
		4	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.		
<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>		<b>74.55%</b>	
<b>PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL</b>			
<b>ELEMENTO DE CONTROL 1.1.C</b>	<b>Existe, se actualiza y difunde un Código de Ética y/o Código de Conducta de la APE</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	1	9%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	2	18%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	7	63%
<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>		<b>67.27%</b>	
<b>PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL</b>			
<b>ELEMENTO DE CONTROL 1.1.D</b>	<b>Se diseñan, establecen y operan los controles y apego al Código de Ética y/o al Código de Conducta.</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	1	9%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	1	9%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	2	18%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	5	45%
<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>		<b>61.82%</b>	
<b>PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL</b>			



<b>ELEMENTO DE CONTROL 1.1.E</b>	<b>Se promueve e impulsa la capacitación y sensibilización de la cultura de autocontrol y administración de riesgos y se evalúa el grado de compromiso institucional en esta materia.</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	4	36%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	6	54%
	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	9%
<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>		<b>67.27%</b>	
<b>PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL</b>			
<b>ELEMENTO DE CONTROL 1.1.F</b>	<b>Se efectúa la planeación estratégica institucional como un proceso sistemático con mecanismos de control y seguimiento, que proporciona periódicamente información relevante y confiable para la toma oportuna de decisiones</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	1	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.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	1	9%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	5	45%
	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	36%
<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>		<b>70.91%</b>	
<b>PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL</b>			
<b>ELEMENTO DE CONTROL 1.1.G</b>	<b>Existen, se actualizan y difunden políticas de operación que orientan los procesos al logro de resultados.</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%



	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	1	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.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	0	0%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	5	45%
	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	36%
<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>		<b>63.64%</b>	
<b>PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL</b>			
<b>ELEMENTO DE CONTROL 1.1.H</b>	<b>Se utiliza tecnología de la información y comunicaciones (TIC's) para simplificar y hacer más efectivo el control</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	1	9%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	3	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.	4	36%
<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>		<b>63.64%</b>	
<b>PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL</b>			
<b>ELEMENTO DE CONTROL 1.1.I</b>	<b>Se cuenta con un sistema de información integral y preferente automatizado que, de manera oportuna, económica, suficiente confiable, resuelve las necesidades de seguimiento y toma de decisiones</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	1	9%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
		0	0%



	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.		
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	1	9%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	5	45%
	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	27%
<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>		<b>69.09%</b>	
<b>PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL</b>			
<b>ELEMENTO DE CONTROL 1.1.J</b>	<b>Los servidores públicos conocen y aplican la normatividad en materia de Control Interno</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	1	9%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	1	9%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	2	18%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	6	54%
<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>		<b>78.18%</b>	
<b>SEGUNDA NORMA GENERAL: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS</b>			
<b>ELEMENTO DE CONTROL 1.2.A</b>	<b>Existe y se realiza la administración de riesgos en apego a las etapas mínimas del proceso, establecida en la normatividad en materia de Control Interno.</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	2	18%
	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	27%



	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	4	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.	1	9%
<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>		<b>56.36%</b>	
<b>TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL</b>			
<b>ELEMENTO DE CONTROL 1.3.A</b>	<b>Los Comités institucionales, de alta Dirección o de Órgano de Gobierno funcionan en los términos de la normatividad que en cada caso resulte explicable.</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	1	9%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	6	54%
	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	36%
<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>		<b>85.45%</b>	
<b>TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL</b>			
<b>ELEMENTO DE CONTROL 1.3.B</b>	<b>El Cuerpo Directivo, en su caso, el Órgano de Gobierno analiza y da seguimiento a los temas relevantes relacionados con el logro de objetivos y metas institucionales, el Sistema de Control Interno Institucional, la administración de riesgos, la auditoría interna y externa, en los términos de la normatividad en materia de Control Interno.</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	1	9%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	0	0%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	5	45%



	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	36%
<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>		<b>76.36%</b>	
<b>TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL</b>			
<b>ELEMENTO DE CONTROL 1.3.C</b>	<b>Se establecen los instrumentos y mecanismos que miden los avances y resultados del cumplimiento de los objetivos y metas institucionales y anuncian las variaciones</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	1	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.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	1	9%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	4	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.	4	36%
<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>		<b>63.64%</b>	
<b>TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL</b>			
<b>ELEMENTO DE CONTROL 1.3.D</b>	<b>Se establecen los instrumentos y mecanismos para identificar y atender las causas raíz de las observaciones determinadas por las diversas instancias de fiscalización, a efecto de abatir su recurrencia.</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	1	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.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	0	0%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	3	27%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia	5	45%



	documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.		
<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>		<b>69.09%</b>	
<b>CUARTA NORMA GENERAL: INFORMAR Y COMUNICAR</b>			
<b>ELEMENTO DE CONTROL 1.4.A</b>	<b>Se cuenta con información periódica y relevante de los avances en la atención de los acuerdos y compromisos de las reuniones del Cuerpo Directivo, Comités Institucionales, de alta Dirección o del Órgano de Gobierno, a fin de impulsar su cumplimiento oportuno y obtener los resultados esperados</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	1	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.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	0	0%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	5	45%
	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	36%
<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>		<b>74.55%</b>	
<b>QUINTA NORMA GENERAL: SUPERVISIÓN Y MEJORA CONTINUA</b>			
<b>ELEMENTO DE CONTROL 1.5.A</b>	<b>Las operaciones y actividades de control se ejecutan con supervisión permanente y mejora continua a fin de mantener y elevar su eficiencia y eficacia</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	1	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.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	0	0%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	5	45%
	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	27%



<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>		<b>65.45%</b>	
<b>QUINTA NORMA GENERAL: SUPERVISIÓN Y MEJORA CONTINUA</b>			
<b>ELEMENTO DE CONTROL 1.5.B</b>	<b>El Sistema de Control Interno Institucional periódicamente se verifica y evalúa por los servidores públicos responsables de cada nivel de Control Interno y por los diversos órganos de fiscalización y evaluación.</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	1	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.	1	9%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	1	9%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	3	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.	5	45%
<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>		<b>65.45%</b>	
<b>QUINTA NORMA GENERAL: SUPERVISIÓN Y MEJORA CONTINUA</b>			
<b>ELEMENTO DE CONTROL 1.5.C</b>	<b>Se atiende la diligencia la causa raíz de las debilidades de control interno identificadas, con prioridad en las de mayor importancia, a efectos de evitar su recurrencia. Su atención y seguimiento se efectúa en el PTCI.</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	2	18%
	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	9%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	2	18%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	3	27%
<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>		<b>36.36%</b>	



REPORTE POR ELEMENTO DE CONTROL

SECRETARIA DE HACIENDA

Autoevaluación: 01 al 08 de octubre de 2018

**DIRECTIVO**

Nivel. Norma y Elemento de Control	Descripción	Frecuencia de Respuestas	Porcentaje de Respuestas
<b>PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL</b>			
<b>ELEMENTO DE CONTROL 2.1.A</b>	<b>La estructura organizacional define la autoridad y responsabilidad, segrega y delega funciones, delimita facultades entre el personal que autoriza, ejecuta, vigila, evalúa, registra o contabiliza las transacciones evitando que dos o más de estas se concentren en una misma persona y demás, establece las adecuadas líneas de comunicación e información.</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	2	2%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	6	6%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	13	13%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	31	31%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	34	34%
<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>		<b>67.96%</b>	
<b>PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL</b>			
<b>ELEMENTO DE CONTROL 2.1.B</b>	<b>Los perfiles y descripciones de puestos están definidos, alineados a las funciones y actualizados, se encuentran con procesos para contratación, capacitación, desarrollo, evaluación del desempeño, estimulas y, en su caso, promoción de los servidores públicos.</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	3	3%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	4	4%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	8	8%
		15	15%



	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.		
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	37	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.	22	22%
<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>		<b>58.37%</b>	
<b>PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL</b>			
<b>ELEMENTO DE CONTROL 2.1.C</b>	<b>Aplica al menos una vez al año encuestas de clima organizacional, identifica áreas de oportunidad, determina acciones, da seguimiento y evalúa resultados</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	16	16%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	10	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.	2	2%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	14	14%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	26	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	20%
<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>		<b>47.96%</b>	
<b>PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL</b>			
<b>ELEMENTO DE CONTROL 2.1.D</b>	<b>Los materiales de organización son acorde a la estructura organizacional autorizada y a las atribuciones y responsabilidades establecidas en las leyes, reglamentos, y demás ordenamientos publicables, así como, a los objetivos institucionales.</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	2	2%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	7	7%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	11	11%
		29	29%



	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.		
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	40	40%
<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>		<b>67.14%</b>	
<b>PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL</b>			
<b>ELEMENTO DE CONTROL 2.1.E</b>	<b>Los manuales de organización y de procedimientos, así como sus modificaciones están autorizados, actualizados y publicados</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	1	1%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	1	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.	6	6%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	18	18%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	27	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.	37	37%
<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>		<b>68.57%</b>	
<b>TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL</b>			
<b>ELEMENTO DE CONTROL 2.3.A</b>	<b>Las actividad relevantes y operaciones están autorizadas y ejecutadas por el servidor público facultad para ellos conformes a la normatividad dichas autorizaciones están comunicadas al personal. En todos los casos, se cancelan oportunamente los accesos autorizados, tanto a espacios físicos como a tecnológicos de la información y comunicación de las (TIC's), del personal que causa baja.</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	2	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.	2	2%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	24	24%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	34	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.	29	29%
<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>		<b>65.71%</b>	
<b>TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL</b>			
<b>ELEMENTO DE CONTROL 2.3.B</b>	<b>Se encuentran claramente definidas las actividades, para cumplir con las metas comprometidas con base en el presupuesto asignado al ejercicio</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	1	1%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	3	3%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	13	13%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	35	35%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	33	33%
<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>		<b>67.14%</b>	
<b>TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL</b>			
<b>ELEMENTO DE CONTROL 2.3.C</b>	<b>Están en operación los instrumentos y mecanismos que miden los avances y resultados del cumplimiento de los objetivos y metas institucionales y se analizan las variaciones por unidad administrativa.</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	6	6%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	2	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.	1	1%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	9	9%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	43	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.	28	28%



<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>		<b>62.86%</b>	
<b>TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL</b>			
<b>ELEMENTO DE CONTROL 2.3.D</b>	<b>Existen controles para que los servicios se brinden con estándar de calidad.</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	9	9%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	7	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.	6	6%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	7	7%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	36	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.	23	23%
<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>		<b>57.76%</b>	
<b>CUARTA NORMA GENERAL: INFORMAR Y COMUNICAR</b>			
<b>ELEMENTO DE CONTROL 2.4.A</b>	<b>El sistema de información permite conocer si se cumplen los objetivos y metas institucionales con uso eficiente de los recursos y de conformidad con las leyes, reglamentos y demás disposiciones aplicables</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	2	2%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	7	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	3%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	13	13%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	38	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.	24	24%
<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>		<b>62.86%</b>	
<b>CUARTA NORMA GENERAL: INFORMAR Y COMUNICAR</b>			



<b>ELEMENTO DE CONTROL 2.4.B</b>	<b>El sistema de información proporciona información contable y programático-presupuestal oportuna, suficiente y confiable.</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	8	8%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	1	1%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	1	1%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	16	16%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	35	35%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	27	27%
<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>		<b>64.08%</b>	
<b>CUARTA NORMA GENERAL: INFORMAR Y COMUNICAR</b>			
<b>ELEMENTO DE CONTROL 2.4.C</b>	<b>Se establecen medidas a fin de que la información generada cumpla con las disposiciones legales y administrativas aplicables.</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	4	4%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	2	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.	2	2%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	11	11%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	37	37%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	31	31%
<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>		<b>64.69%</b>	
<b>CUARTA NORMA GENERAL: INFORMAR Y COMUNICAR</b>			
<b>ELEMENTO DE CONTROL 2.4.D</b>	<b>Existe y opera un registro de acuerdos y compromisos de las reuniones del Órgano de Gobierno, Comités Institucionales, de altas Direcciones y del Cuerpo Directivo, así como de su seguimiento, a fin de que se cumplan en tiempo y forma.</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	8	8%



	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	5	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.	3	3%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	18	18%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	28	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.	27	27%
<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>		<b>60.82%</b>	
<b>CUARTA NORMA GENERAL: INFORMAR Y COMUNICAR</b>			
<b>ELEMENTO DE CONTROL 2.4.E</b>	<b>Existe y opera un mecanismo para el registro, análisis y atención oportuna y suficiente de quejas y denuncias.</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	7	7%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	11	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.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	10	10%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	28	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.	31	31%
<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>		<b>58.37%</b>	
<b>QUINTA NORMA GENERAL: SUPERVISIÓN Y MEJORA CONTINUA</b>			
<b>ELEMENTO DE CONTROL 2.5.A</b>	<b>Realiza la supervisión permanente y mejora continua de las operaciones y actividades de control.</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	7	7%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	9	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.	3	3%



	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	11	11%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	33	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.	27	27%
<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>		<b>59.59%</b>	
<b>QUINTA NORMA GENERAL: SUPERVISIÓN Y MEJORA CONTINUA</b>			
<b>ELEMENTO DE CONTROL 2.5.B</b>	<b>Se identifica la causa raíz de las debilidades de control interno determinadas, con prioridad con mayor importancia, a efecto de evitar su recurrencia e integrarlas al PTCI para su atención y seguimiento.</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	5	5%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	13	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.	6	6%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	13	13%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	29	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.	17	17%
<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>		<b>51.84%</b>	



REPORTE POR ELEMENTO DE CONTROL

SECRETARIA DE HACIENDA

Autoevaluación: 01 al 08 de octubre de 2018

**OPERATIVO**

Nivel. Norma y Elemento de Control	Descripción	Frecuencia de Respuestas	Porcentaje de Respuestas
PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL			
ELEMENTO DE CONTROL 3.1.A	<b>Las funciones se realizan en cumplimiento al manual de organización</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	3	1%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	5	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	5%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	24	13%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	52	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.	57	31%
<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>		<b>51.06%</b>	
PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL			
ELEMENTO DE CONTROL 3.1.B	<b>Las operaciones se realizan conforme a los manuales de procedimientos autorizados</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	1	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	6	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.	8	4%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	25	13%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	52	29%
		52	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.		
<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>		<b>53.74%</b>	
<b>TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL</b>			
<b>ELEMENTO DE CONTROL 3.3.A</b>	<b>Existen y operan mecanismos efectivos de control para las distintas actividades que se realizan en su ámbito de competencia, entre otras, registro, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones, resguardo de archivos, bitácoras de control, alertas y bloqueos de sistemas y distribuciones de funciones</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	4	2%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	7	3%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	24	13%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	56	31%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	66	36%
<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>		<b>57.21%</b>	
<b>TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL</b>			
<b>ELEMENTO DE CONTROL 3.3.B</b>	<b>Las operaciones relevantes están debidamente registradas y soportadas con documentación clasificada, organizada y resguardada para su consulta y en cumplimiento de las leyes que le aplican</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	4	2%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	4	2%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	20	11%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	45	25%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental	69	38%



	de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.		
<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>		<b>50.06%</b>	
<b>TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL</b>			
<b>ELEMENTO DE CONTROL 3.3.C</b>	<b>Las operaciones de recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos, están soportadas con la documentación pertinente y suficiente; y aquellas con omisiones, errores, desviaciones o insuficiente soporte documental, se aclaran o corrigen con oportunidad.</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	1	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	6	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.	14	7%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	24	13%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	52	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.	54	30%
<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>		<b>52.63%</b>	
<b>TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL</b>			
<b>ELEMENTO DE CONTROL 3.3.D</b>	<b>Existen los espacios o medios necesarios para asegurar o salvaguardar los bienes, incluyendo el exceso restringido al efectivo, títulos valor, inventario, mobiliaria y equipos u otros que puedan ser vulnerables al riesgo de pérdida, uso no autorizado, actos de corrupción, errores, fraudes, malversación de recursos o cambios no autorizados; y que son oportunamente registrados y periódicamente comparados físicamente con los registros contables.</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	10	5%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	7	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	8%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	29	16%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	44	24%
		47	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.		
<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>		<b>46.48%</b>	
<b>TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL</b>			
<b>ELEMENTO DE CONTROL 3.3.E</b>	<b>Se operan controles para garantizar que los servicios se brindan con estándares de calidad.</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	2	1%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	10	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.	12	6%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	26	14%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	52	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.	45	25%
<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>		<b>48.6%</b>	
<b>TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL</b>			
<b>ELEMENTO DE CONTROL 3.3.F</b>	<b>Existen y operan los controles necesarios en materia de las TIC's para asegurar la integridad, confiabilidad y disponibilidad de información electrónica de forma oportuna y confiable; instalación apropiada y con licencia de software adquirido.</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	7	3%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	8	4%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	9	5%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	25	13%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	46	25%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	54	30%
<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>		<b>47.71%</b>	



<b>TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL</b>			
<b>ELEMENTO DE CONTROL 3.3.G</b>	<b>Existen y operan los controles necesarios en materia de TIC's para plan de contingencias que dé continuidad a la operación de las TIC's y de la Institución.</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	17	9%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	16	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.	17	9%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	27	15%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	33	18%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	42	23%
<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>		<b>41.56%</b>	
<b>TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL</b>			
<b>ELEMENTO DE CONTROL 3.3.H</b>	<b>Existen y operan los controles necesarios en materia de TIC's para programas de seguridad, adquisición, desarrollo y mantenimiento de las mismas.</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	7	3%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	23	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.	16	8%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	25	13%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	31	17%
	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.	45	25%
<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>		<b>44.36%</b>	
<b>TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL</b>			
<b>ELEMENTO DE CONTROL 3.3.I</b>	<b>Existen y operan los controles necesarios en materia de TIC's para procedimientos de respaldo y recuperación de información, datos,</b>		



	<b>Imágenes, voz y videos, en servidores y centros de información, y programas de trabajo de los operadores en dicho centro.</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	6	3%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	25	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.	15	8%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	20	11%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	47	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.	38	21%
<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>		<b>43.46%</b>	
<b>TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL</b>			
<b>ELEMENTO DE CONTROL 3.3.J</b>	<b>Existen y operan los controles necesarios con materia de TIC's para desarrollo de nuevos sistemas informativos y modificaciones a los existentes, que sean compatibles, escalables e interoperables</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	22	12%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	7	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	8%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	23	12%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	31	17%
	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.	44	24%
<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>		<b>38.32%</b>	
<b>TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL</b>			
<b>ELEMENTO DE CONTROL 3.3.K</b>	<b>Existen y operan los controles necesarios en materia de TIC's para seguridad de acceso a personal autorizado, que comprendan registros de altas, actualizaciones y bajas de usuarios.</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	14	7%



	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	7	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.	17	9%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	16	8%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	41	22%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	51	28%
<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>		<b>47.71%</b>	
<b>CUARTA NORMA GENERAL: INFORMAR Y COMUNICAR</b>			
<b>ELEMENTO DE CONTROL 3.4.A</b>	<b>La información que genera y registra en el ámbito de su competencia, es oportuna, confiable, suficiente y pertinente.</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	3	1%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	4	2%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	4	2%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	19	10%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	65	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.	63	35%
<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>		<b>55.53%</b>	