



Gobierno del
Estado de Sonora

Secretaría de la
Contraloría General

Secretaría
de Hacienda

INFORME DE RESULTADOS AUTOEVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

SECRETARIA DE HACIENDA

Subsecretaría de Desarrollo Administrativo y Tecnológico

Dirección de Sistemas de Control Interno Institucional

AUTOEVALUACIÓN SCI

2019

SONORA
UNIDOS LOGRAMOS MÁS



CONTENIDO

Informe de Autoevaluación.....	A
- Informe Nivel Estratégico	
- Informe Nivel Directivo	
- Informe Nivel Operativo	
Resumen de Resultados por Nivel de Responsabilidad...	B
- Resultados Nivel Estratégico	
- Resultados Nivel Directivo	
- Resultados Nivel Operativo	



SECRETARÍA DE HACIENDA INFORME DE AUTO EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

La evaluación del Control Interno efectuada al (a) SECRETARÍA DE HACIENDA se realizó el día 06 de Noviembre de 2019 a través del Sistema de Evaluación del Control Interno (SECI), con la participación de 217 Servidor (es) Público (s) de los Niveles NIVEL ESTRATEGICO, NIVEL DIRECTIVO y NIVEL OPERATIVO, utilizando como referencia técnica el Modelo Estatal del Marco Integrado de Control Interno para la Administración Pública Estatal (MEMICI-APE) y las mejores prácticas en la materia.

La participación activa de los funcionarios y empleados del (a) SECRETARÍA DE HACIENDA (SH 2019) posibilitó conocer la aplicación del control interno detallado en los siguientes capítulos.

I. NATURALEZA Y ALCANCE DE LA EVALUACIÓN

Al autoevaluar el Control Interno del (a) SECRETARÍA DE HACIENDA (SH 2019), se consideraron las actividades desarrolladas durante el periodo comprendido de Enero a Diciembre 2019 basados en los siguientes componentes:

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

La comprensión y revisión de los controles internos implementados para las principales actividades del (a) SH 2019 se ejecutó en una reunión dirigida a compartir los nuevos conceptos, componentes y elementos del Sistema de Control Interno, analizar el contenido del cuestionario de evaluación y el método para calificar y valorar las respuestas, así como su análisis después de ser completadas. Se explicó el método utilizado para calificar el cuestionario y los criterios básicos empleados para validar las respuestas por cada componente.

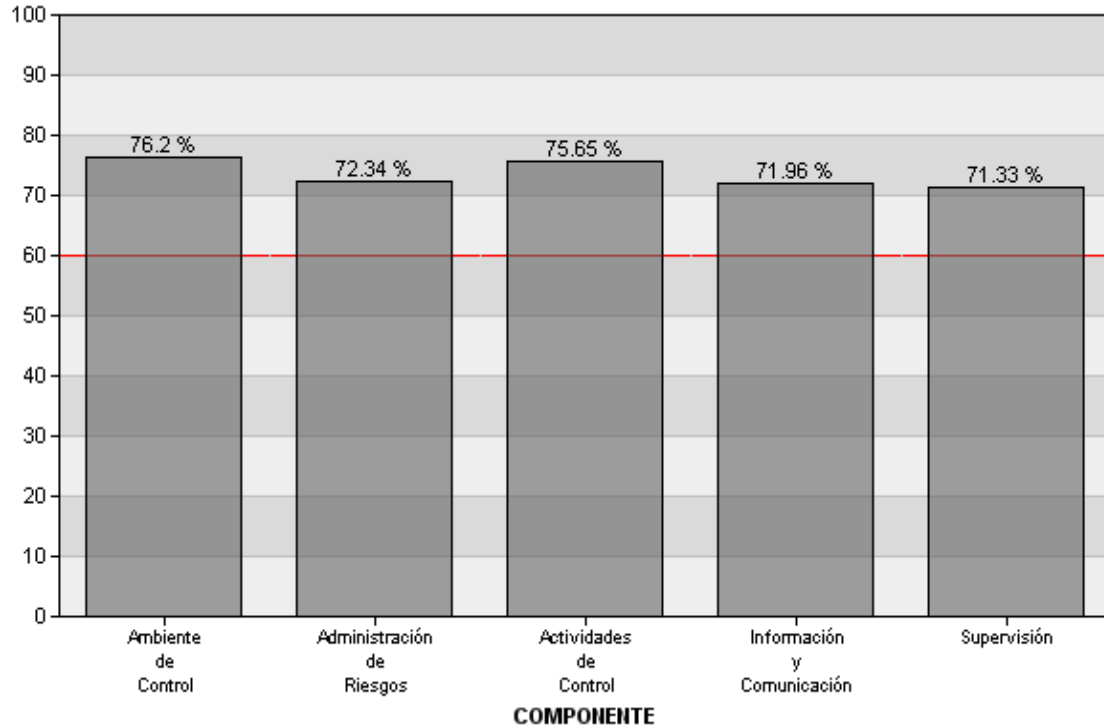
Los comentarios y propuestas de mejora presentadas se realizaron en forma directa por los participantes del (a) SH 2019. Las calificaciones obtenidas, las propuestas de mejora y recomendaciones son importantes para actualizar y mejorar el diseño, la aplicación y el funcionamiento del control interno del (a) SH 2019, dichos resultados se detallan en el siguiente capítulo.

II. RESULTADOS DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

A. CALIFICACIÓN GLOBAL DEL CONTROL INTERNO

Los resultados globales del proceso de autoevaluación del Control Interno aplicado al (a) SH 2019, corresponden a 217 Autoevaluaciones realizadas por Servidores Públicos a Nivel (es) NIVEL ESTRATEGICO, NIVEL DIRECTIVO y NIVEL OPERATIVO.

Componente	Grado de Cumplimiento	Calificación
Ambiente de Control	76.2 %	Aceptable
Administración de Riesgos	72.34 %	Aceptable
Actividades de Control	75.65 %	Aceptable
Información y Comunicación	71.96 %	Aceptable
Supervisión	71.33 %	Aceptable
TOTAL	73.5 %	Aceptable



La calificación global del (la) SECRETARÍA DE HACIENDA (SH 2019) se valoró con 73.5 % calificado como "Aceptable", por arriba del nivel mínimo aceptable que es 60%, el cual es susceptible de mejoras.

El componente Ambiente de control (Más Alto) fue calificado como "Aceptable" y representa el 76.2% de la valoración. Por otro lado, el componente Supervisión (Más Bajo) fue calificado como "Aceptable" y representa el 71.33%. Los resultados por principio de control se detallan en el siguiente capítulo.

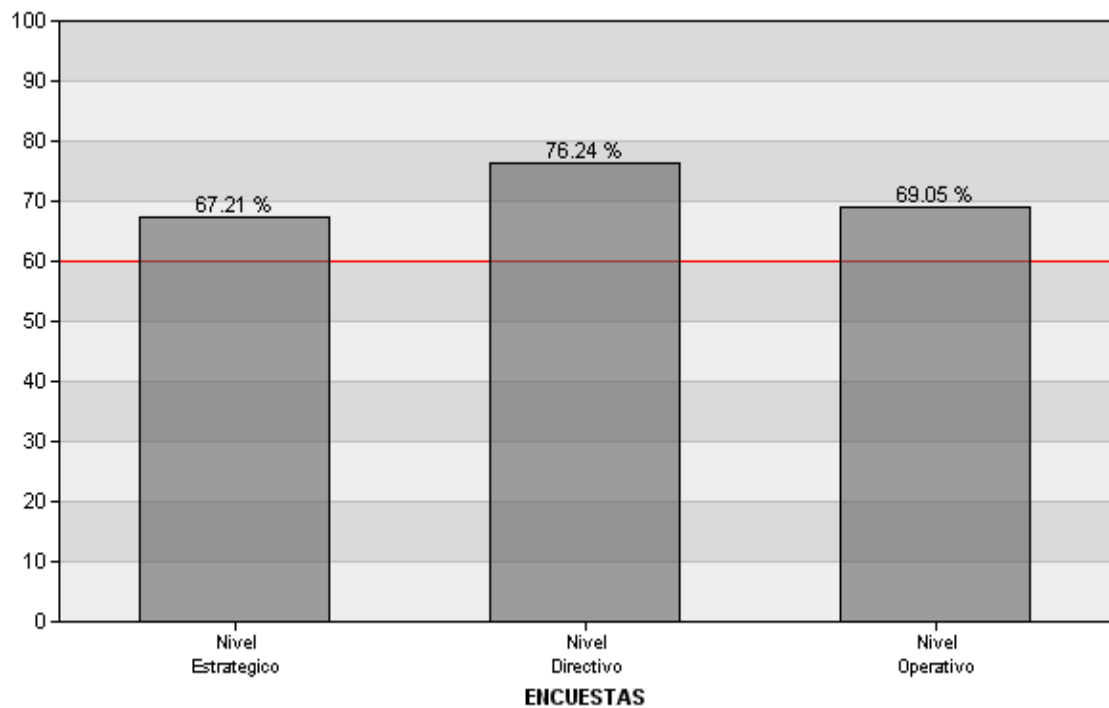
B. RESULTADOS POR PRINCIPIO DE CONTROL

Componentes y Principios de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
Ambiente de control	76.2 %	Aceptable
1 Mostrar actitud de respaldo y compromiso	77.28 %	Aceptable
2 Ejercer la responsabilidad de vigilancia	77.55 %	Aceptable
3 Establecer la estructura, responsabilidad y autoridad	81.43 %	Muy Buena
4 Demostrar compromiso con la competencia profesional	74.07 %	Aceptable
5 Establecer una estructura para el reforzamiento de la rendición de cuentas	70.65 %	Aceptable
Administración de riesgos	72.34 %	Aceptable
6 Definir objetivos	74.84 %	Aceptable
7 Identificar, analizar y responder a los riesgos	70.95 %	Aceptable
8 Considerar el riesgo de corrupción	71.12 %	Aceptable
9 Identificar, analizar y responder al cambio	72.45 %	Aceptable
Actividades de control	75.65 %	Aceptable
10 Diseñar actividades de control	73.66 %	Aceptable
11 Diseñar actividades para los sistemas de información	76.12 %	Aceptable



12 Implementar actividades de control	77.16 %	Aceptable
Información y comunicación	71.96 %	Aceptable
13 Usar información de calidad	72.55 %	Aceptable
14 Comunicar internamente	72.87 %	Aceptable
15 Comunicar externamente	70.46 %	Aceptable
Supervisión	71.33 %	Aceptable
16 Realizar actividades de supervisión	70.48 %	Aceptable
17 Evaluar problemas y corregir las deficiencias	72.17 %	Aceptable
Total	73.5 %	Aceptable

C. RESULTADOS DEL CONTROL INTERNO POR NIVEL DE RESPONSABILIDAD



El nivel de responsabilidad valorado con mayor grado de cumplimiento fue el "NIVEL DIRECTIVO" con el 76.24%, mientras que la calificación menor correspondió al nivel "NIVEL ESTRATEGICO" con el 67.21%.

PROPUESTAS

NIVEL ESTRATEGICO

AMBIENTE DE CONTROL

- ✓ Se ha documentado que los responsables serán capacitados para mejorar elementos de control
- ✓ Las condiciones de este proceso están en proceso
- ✓ Dar mayor difusión a los códigos de ética y conducta



- ✓ Dar seguimiento puntual a los acuerdos del COCODI
- ✓ Revisión de estructuras permanentemente con el fin de mantenerlas actualizadas, así mismo los perfiles de puestos.
- ✓ Estricto rigor normativo a los prestadores de bienes y servicios.
- ✓ Conocer los programas de supervisión oportunamente y sus resultados.
- ✓ Conocer resultados de operación de control interno oportunamente.
- ✓ Se ha documentado el elemento de control
- ✓ Contar con una sólida estructura para el cumplimiento de objetivos y evaluación.
- ✓ Se realizan trimestralmente
- ✓ Actualización constante y permanente.

- ✓ Es necesario la revisión permanente de las estructuras respecto a la planeación, ejecución, control y evaluación de los objetivos, de acuerdo a las funciones y facultades previstas en el reglamento interior.

- ✓ Continuar fortaleciendo el programa de control interno institucional.

- ✓ Se encuentra establecido el código de ética y conducta y se encuentran operando; sin embargo no se cuenta con una evaluación

- ✓ Mayor coordinación entre Federación y Estado en el establecimiento de objetivos y metas anuales
- ✓ Estandarización de Formatos de seguimiento y evaluación del CI
- ✓ Cursos de integridad a todos los niveles
- ✓ En las juntas de comité de todas las unidades administrativas, se ve este tipo de acciones de mejora
- ✓ Seguir atentos de todos los asuntos.
- ✓ Tener propuestas de mejora los funcionarios del despacho.
- ✓ Dirección General de Administración
- ✓ Dedicar un área específica para mantener la vigilancia constante de todo tipo de prestadoras de servicios.
- ✓ De momento no existe sugerencia de mejora dando al buen funcionamiento del Sistema funcional con el que se cuenta.
- ✓ Seguimiento constante a los reportes realizados por el Órgano Interno.
- ✓ Escuchar y considerar las necesidades los funcionarios para poder tener un equipo feliz con su trabajo.
- ✓ Se propone la vigilancia constante y clima del personal, así como de todos y cada uno de los documentos recibidos y emitidos por parte de la institución.

- ✓ Evaluar la estructura en cada uno de los departamentos o áreas , para la mejora del gobierno
- ✓ Una evaluación, para identificar las fortalezas y áreas de oportunidad y así detectar áreas un apoyo.
- ✓ Una planificación sistemática de metas , para alcanzar un mejor progreso en los resultados.

- ✓ Una revisión continua, para disminuir la posibilidad de caer en fallas de desempeño.

- ✓ Mayor difusión al código de ética y conducta, servidores públicos.
- ✓ Mayor control en el sistema, dirección general de administración y personal de la secretaría de hacienda.



ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- ✓ Tener enterado al personal.
- ✓ Mantener una constante vigilancia y mantener informado al personal de este tipo de oficios mediante los comunicados internos a todos y cada uno.
- ✓ Seguir con todos ellos y aceptar modificaciones.
- ✓ Continuar manteniendo una constante vigilancia respecto de pagos y transferencias.
- ✓ Con una evaluación, es cada uno de sus procesos para detección de las debilidades.
- ✓ Intercambio de información con otras instituciones, así como el análisis de los casos de denuncia de fraude, etc.
- ✓ Mantener actualizado este tipo de información a fin de evitar cualquier anomalía, delito o abuso de autoridad.
- ✓ Tomando en cuenta cada uno de los componentes de la administración, para el cumplimiento de cada objetivo,
- ✓ Con acciones individuales o colectivas que sean ejemplares para fomentar la ética de integridad.
- ✓ Dar seguimiento al cumplimiento de cada uno de los procesos
- ✓ Tener actualizados los manuales.
- ✓ Continuar creando reportes para el respaldo.
- ✓ Cumplir con la metas propuestas en el plan de trabajo, personal de la secretaria de hacienda.
- ✓ Se realizan trimestralmente los riesgos y se evalúan
- ✓ Seguimiento a resultados para mantener un control interno apropiado.
- ✓ Establecer los controles internos adecuados y oportunos.
- ✓ Que dichos riesgos se conozcan a todos los niveles de la institución.
- ✓ Proporcionar la información oportuna a todos los niveles de la institución.
- ✓ Continuar con el seguimiento a los riesgos de la SH
- ✓ Revisar de manera preventiva el cumplimiento de los objetivos institucionales, con el fin de lograr su cumplimiento.
- ✓ Que el buzón de sugerencias sea utilizado regularmente dentro de la dependencia
- ✓ Determinar el inventario de riesgos por cada unidad administrativa,
- ✓ Se requiere la implementación de mecanismos adicionales que ofrezcan mayor información sobre riesgos no detectados
- ✓ Las unidades administrativas deberán promover la revisión de los posibles riesgos y hacerlos del conocimiento del cocodi para su registro y seguimiento.
- ✓ Proveer las bases para identificar los riesgos
- ✓ Todavía estan en proceso de mejora
- ✓ Mayor Capacitación a mandos medios y bajo nivel
- ✓ Mas Reuniones con Personal Foráneo

ACTIVIDADES DE CONTROL

- ✓ Todavía no hay capacitacion de los responsables para medir
- ✓ Implementar mayor difusión del sistema de control interno,
- ✓ A través de platicas con el personal
- ✓ Continuar trabajando permanentemente con la información de los instrumentos de control interno, respecto con el análisis de riesgos en las unidades administrativas
- ✓ Oportuno seguimiento a los resultados de los informes.
- ✓ Control oportuno de cumplimiento de responsabilidades en todas las áreas.
- ✓ Las entidades deberán evaluar cada acción.



- ✓ Integrar, verificar las normas y procedimientos para cada entidad.
- ✓ Llevar indicadores de logros.
- ✓ Mantener informado al personal de todos y cada uno de los errores o detecciones de denuncias, fraudes o abusos de confianza de otras instituciones, a fin de evitar que suceda lo mismo en nuestra dependencia.
- ✓ Seguir atentos.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- ✓ Seguir atendiendo los mismos.
- ✓ Tenemos seguimiento a cada una de la solicitudes.
- ✓ Lineamientos para la comunicación interna y que fluya la información oportuna y eficazmente.
- ✓ Control internos de información sensible o confidencial.
- ✓ Difusión de los mecanismos de sistemas anticorrupción.
- ✓ Mediante acuerdos para garantizar los logros
- ✓ Rendir reportes con el logro de las líneas de atención requeridas, para el cumplimiento de los objetivos.
- ✓ Fortalecer por parte de las unidades administrativas los mecanismos de comunicación y de información oficial en los niveles estructurales.
- ✓ Como accion de mejora se necesita capacitacion al personal

SUPERVISIÓN

- ✓ Todavía hace falta definir la estregia
- ✓ Hace falta que se defina mas como evaluar
- ✓ Estandarizacion de formatos para la documentacion de los problemas de ci
- ✓ Identificar y fortalecer sus prácticas
- ✓ Realizar funciones de analisis para comprobar los resultados.
- ✓ Informes oportunos de resultados de evaluaciones de control interno.
- ✓ Fortalecer el sistema de control interno en las unidades administrativas
- ✓ Establecer más controles internos para disminuir debilidades y riesgos.
- ✓ Fortalecer las actividades y evaluaciones de control interno con el objetivo de minimizar los riesgos.
- ✓ Seguir reconociendo el buen trabajo.
- ✓ Seguir trabajando para atender todas y cada una de ellas.

NIVEL DIRECTIVO

AMBIENTE DE CONTROL

- ✓ Continuar con la implementación de programas de detección de riesgos.
- ✓ Se delegue la atención al titular de la dependencia para la contratación de los bienes y servicios
- ✓ Cursos de capacitación relacionados con el perfil de su puesto y se de seguimiento a su capacitacion
- ✓ Como respuesta a las evaluaciones y envió de controles, me gustaria que los incentivos fuesen para todo el personal ya que en la actualidad se excluye a personal (de mas años de servicio) sin motivo aparente
- ✓ Que los manuales que se deriven de la normativa aplicable se adecuen a la región ya que la problemática de frontera es distinta al interior.
- ✓ Se de seguimiento y se busque la continuidad mediante evaluaciones periodicas
- ✓ Darle más promoción al Código de Ética de Conducta y sus posibles consecuencias de no cumplirlo, para darle mayor seriedad.



- ✓ Continuar con manuales vigentes, actualizándolos cada vez que hay un cambio en cualquier procedimiento.
- ✓ Continuar con Manuales vigentes.
- ✓ Continuar con la actualización de descripción de puestos.
- ✓ Continuar con la aplicación de Código de Ética y Conducta
- ✓ Darle difusión a las posibles sanciones del Código de Ética.
- ✓ Difundir en toda la Secretaría el programa de administración de riesgos.
- ✓ Contar con Manuales vigentes,
- ✓ Actualizar constantemente la descripción de puesto.
- ✓ Capacitación periódica en las diferentes áreas operativas
- ✓ Se cuenta con una persona responsable externa y sugerencias para mejora.
- ✓ Hay soporte por escrito y tecnico tambien , asi como manuales de procedimiento.
- ✓ Nos las hacen llegar por medio del departamento de control interno, por escrito.
- ✓ Capacitaciones en todas las areas que conforman la agencia.
- ✓ Cursos de manejo de estres
- ✓ La incorporación de la tecnología no sólo facilitaría y agilizaría los trámites, sino también reduciría los actos de corrupción, ya se esta implementando por medio de la Direccion General de Recaudacion.
- ✓ Se pueden seguir fomentando programas de mejoras para el personal donde se incluya cursos de Superación Personal etc.
- ✓ Actualizacion de manuales
- ✓ Mantener actualizado el manual de procedimientos
- ✓ Mantener actualizado el codigo de etica
- ✓ Acciones sostenidas
- ✓ Sostener el ritmo de evaluacion informacion y actualizacion del quehacer publico
- ✓ Concientizar al trabajador con mas capacitacion
- ✓ Asi mismo estimular al trabajador con el bono de la evaluacion mensual
- ✓ Responsable edgar ivan rodriguez lopez
- ✓ Tratar de convertir esas debilidades en una fortaleza con capacitacion al personal y atencion al area en el que desarrolla sus actividades
- ✓ Responsable edgar ivan rodriguez lopez
- ✓ Ser mas firme con el perfil a contratar
- ✓ Realizar mas difusión a los códigos de ética y la ley de responsabilidad de los servidores públicos para motivar la correcta realización del trabajo diario.
- ✓ Evaluaciones periodicas y con resultados que se analicen y determinen que es corregible para continuar contratado
- ✓ Realizar mayor difusión el código de ética, así como la ley de responsabilidades de servidor publico y el manual de procedimientos para una mejor realización del trabajo diario.
- ✓ Continuar con las evaluaciones del personal , así como la mayor difusión del manual de procedimientos, ley de responsabilidad del servidor publico y el código de ética.
- ✓ Realización de cursos de motivación para el mejor desempeño del personal, así como la difusión del código de ética, manual de procedimientos y ley de responsabilidades del servidor publico.
- ✓ Mejor capacitacion en los procedimientos que se realizan en la institución, mejora en la sistematización de los procesos
- ✓ Capacitación en los criterios generales para la toma de decisiones
- ✓ Programas continuados de responsabilidad y honestidad ,evaluaciones y tomas de protesta reiterando el compromiso



- ✓ Programas de evaluación e información de resultados más sistemáticos
- ✓ Continuar con los cursos de motivación, así como la mayor difusión de los manuales de procedimientos, el código de ética y la ley de responsabilidades del servidor público.
- ✓ Aplicar un parámetro que vaya acorde al cumplimiento de las metas de cada unidad, ya que se aplica un parámetro no claro para el otorgamiento de estímulos al personal.
- ✓ Integrar propuestas de los servidores públicos a los sistemas de control interno
- ✓ Utilizar las tecnologías de comunicación (redes sociales) en la administración pública para dar difusión de los códigos y procedimientos y todas las herramientas necesarias para tener una administración pública más eficaz, el objetivo de que con un click tengamos a la mano la explicación de todas las leyes, códigos, manuales de procedimientos al alcance de los funcionarios y de los ciudadanos de una manera práctica e ilustrativa.
- ✓ Seguir actualizándonos con más capacitaciones, dga
- ✓ Mejor comunicación entre titulares sobre las deficiencias que existen para subsanarlas y no volver a reincidir en ellas
- ✓ Seguir con la actualización para mejora continua, dgr
- ✓ Ingresar más temas en las capacitaciones, dga
- ✓ Seguir con evaluaciones y capacitaciones continuas
- ✓ Capacitaciones constantes del tema
- ✓ Continuar con las capacitaciones que sean con mayor frecuencia para que el personal esté más actualizado
- ✓ Que exista un control de las evaluaciones mediante procedimientos más rigurosos, que exista una identificación personal de cada servidor una ficha tecnológica donde exista un servicio profesional de carrera con registro y mecanismos de seguridad estrictos para seleccionar y dar incentivos al personal
- ✓ Aplicar al cien por ciento nuestros manuales y procedimientos
- ✓ Mejorar las capacidades multifuncionales de los colaboradores con el objetivo de mejorar el desempeño y la atención a los contribuyentes.
- ✓ Establecer el uso de las tecnologías paso a paso mes a mes de manera gradual, viendo el grado de avance en las mejoras de las funciones en nuestras áreas
- ✓ Capacitar constantemente
- ✓ El seguimiento oportuno y revisión de los resultados.
- ✓ Establecer algún método de control interno según las necesidades de cada área.
- ✓ Revisión de cada actualización de los perfiles de personal.
- ✓ Análisis del personal hacia estos documentos con el fin de determinar si se le pudiera agregar o modificar aspectos que no se tengan contemplados.
- ✓ Manejar un control determinado por el director general hacia las direcciones dependientes mediante directrices establecidas según las deficiencias de cada área.
- ✓ Determinación específica de conductas del personal hacia sus labores.
- ✓ Seguimiento a los códigos.
- ✓ El seguimiento oportuno de las actualizaciones para una mejora continua.
- ✓ Seguimiento continuo a los diferentes programas de mejora
- ✓ Dar continuidad con los cursos de capacitación impartidos por el cecap.
- ✓ Seguimiento continuo a los diferentes programas de mejora continua.
- ✓ Continuidad con los diversos esquemas de mejora continua
- ✓ El seguimiento oportuno y revisión de resultados.
- ✓ Seguimiento oportuno de las actualizaciones para la mejora continua
- ✓ Continuar con los cursos de capacitación impartidos por el cecap
- ✓ Promover capacitación constante.
- ✓ Efectuar reuniones de evaluación constantes.



- ✓ Se sugiere capacitación y difusión permanente y constante.
- ✓ No tengo conocimiento de que exista un programa de promoción de la integridad y prevención de la corrupción, en caso de que exista mi propuesta es de se de a conocer ampliamente al personal, y en el caso de no existir, implementar uno a la brevedad posible.
- ✓ Determinación específica de conducta del personal
- ✓ El personal de mi área tiene funciones muy importantes dentro del instituto por lo que cada año se pide dinero para el plan de capacitación pero por medidas de austeridad no es posible ejecutar el presupuesto. Asimismo el personal de mi área requiere de incentivos equiparables respecto al personal de otras áreas del instituto.
- ✓ Estamos proyectando actualizaciones de carácter tecnológicos para apoyar los procedimientos de las distintas áreas del instituto para el 2020
- ✓ Implementar y/o mejorar acciones de vigilancia. Órgano de Control Interno.
- ✓ Manejar un control determinado por el director general hacia las unidades dependientes.
- ✓ Establecer un método de control interno, según las necesidades de cada área
- ✓ Determinación de conducta del personal
- ✓ Manejar un control determinado por el director general hacia las direcciones
- ✓ Analizar los documentos para revisar que se puede mejorar
- ✓ Revisión de cada actualización de perfiles
- ✓ Establecer algún método de control interno
- ✓ Análisis del personal hacia estos documentos
- ✓ Revisión de cada actualización de los perfiles.
- ✓ Se tiene contemplado el mejoramiento del procedimiento relacionado con la autorización, reposición y cancelación de Fondos Rotatorios, en la próxima actualización del Manual de Procedimientos. Ello estará a cargo de la persona responsable de la actualización de los Manuales de organización y de procedimientos.
- ✓ Ejecución de la administración de riesgo
- ✓ Que las evaluaciones de desempeño se realicen tanto para personal sindicalizado como de confianza
- ✓ Reporteria por medio de sistema en relación a las necesidades de cada departamento
- ✓ Responsable: dgsiif
- ✓ Establecer un programa de evaluación e incentivos para niveles directivos
- ✓ La dirección general de administración es quien ejecuta
- ✓ Talleres sobre control interno
- ✓ Actualización periódica de los sistemas
- ✓ Implementar un forma de evaluación para el personal de confianza.
- ✓ Efectuar un programa de capacitación en la materia.
- ✓ Formular un programa de capacitación y evaluación de resultados encaminado a este tema.
- ✓ En la próxima actualización del Manual de Procedimientos, se mejorará el procedimiento relacionado con la autorización, reposición y cancelación de Fondos Rotatorios.
- ✓ Para la próxima actualización de manuales se considerarán las mejoras conducentes a los procedimientos documentados, en función de las situaciones que puedan afectarlos.
- ✓ Pudiera considerarse un registro más formal de este tipo de situaciones.
- ✓ Elaborar un nuevo programa
- ✓ Llevar a cabo un programa
- ✓ Esta en evaluación continua
- ✓ Ampliar el programa de capacitación
- ✓ Estaría muy bueno que se contara con cursos y diplomados que incentivarán la capacitación al personal



- ✓ Continuar como hasta ahora con las actualizaciones
- ✓ Continuidad con los diversos esquemas de mejora continua
- ✓ El seguimiento oportuno y revisión de los resultados.
- ✓ Seguimiento continuo a los diferentes programas de mejora continua.
- ✓ Continuar con los cursos de capacitación impartidos por el cecap.
- ✓ Evaluar las presiones del personal para equilibrar y ayudar a cumplir sus responsabilidades
- ✓ El seguimiento oportuno de las actualizaciones para una mejora continua
- ✓ Seguimiento y actualización de las evaluaciones.
- ✓ El seguimiento oportuno y revisión de los resultados.
- ✓ Continuar con dichos manuales
- ✓ Continuar con la difusión del código de conducta y las reglas de integridad
- ✓ Seguimiento a las evaluaciones del desempeño.
- ✓ Seguimiento oportuno y revisión de los resultados.
- ✓ Seguimiento oportuno de los manuales.
- ✓ Definir los requerimientos por área de adscripción de acuerdo a sus funciones para determinar los perfiles profesionales requeridos.
- ✓ Establecer una forma de evaluación actualmente no se cuenta con ninguna forma establecida.
- ✓ Por objetivos por metas por disciplina
- ✓ Mejorar horarios por semana nada de un día a una hora y el otro no pensar en mejorar rendimientos y flujos de los demandante de servicios
- ✓ Abrir mas temprano 7.30 am para atender gente que trabaja y se quiere desocupar rapido
- ✓ Atender personalmente las quejas buscando soluciones rapidas y eficaces
- ✓ Mantener limpieza y evitar ventanales oscuros pisos limpios y buena nomenclatura de los servicios prestados
- ✓ Mejorar actualizar equipos de trabajo comunicacion.telefonos archivos actitudes ante el cotribuyente, dialogos positivos oportunidad de decir si se puede ,trabajar en piso an tender cajeros automaticos que se hagan las menos posibles colas
- ✓ Diseñar estrategias de evaluación
- ✓ Con una planificación y así alcanzar el mejor progreso de cada uno de los resultados, dentro del programa de integridad.
- ✓ Con una evaluación en las áreas de oportunidad, detectar debilidades y fortalezas.
- ✓ Valorar la estructura del gobierno, para la mejora continua
- ✓ Una revisión para no caer en fallas dentro de los parametros del desempeño
- ✓ Con evaluaciones de los procesos.
- ✓ Mayor difusión a niveles operativos.
- ✓ Definir un programa de capacitación y evaluación continua de acciones y conocimientos.
- ✓ Encuestas permanentes con el publico
- ✓ Si es llevada a cabo acciones se deben dar a conocer, actualmente salvo este cuestionario no conozco nada al respecto.
- ✓ Dar a conocer mediante comunicados los objetivos estratégicos perseguidos anualmente al menos, al personal directivo de todas las unidades.
- ✓ Platicas con el personal para reforzar el tema.
- ✓ Se propone que cuando hay posibilidad de mejoras en las evaluaciones del personal, retroalimentar las debilidades en apoyo con el área administrativa.
- ✓ Los empleados consultan la página para aclarar cualquier detalle en los procesos establecidos.
- ✓ De igual forma las capacitaciones en el tema ayudan a mejorar como institución.



- ✓ Siempre se puede mejorar a través de capacitaciones contantes a todo el personal.
- ✓ Continuar con la difusión del Código de Ética, así como a la Ley Estatal de Responsabilidades.
- ✓ Mas cursos sobre el tema
- ✓ Revisar constantemente los Manuales, para que siempre permanezcan actualizados.
- ✓ Mantener actualizado el Código de Ética con las posibles conductas que puedan ser un riesgo. Realizar una Evaluación aleatoria al personal para corroborar que conocen el contenido del Código de Ética así como sus compromiso y responsabilidad con el servicio público.
- ✓ Continuar con el programa de administración de riesgos para este 2020, capacitar a todo el personal de la Secretaría en este tema.
- ✓ Mantener actualizados los Manuales tanto de organización como de procedimientos, estar atentos a cualquier cambio que amerite realizar un cambio.
- ✓ Mantener actualizada la descripción de puesto de todo el personal.
- ✓ Mantener manuales actualizados conforme a la estructura organizacional y atribuciones establecidas en leyes.
- ✓ Continuar en la detección de riesgos y aplicar controles de firma inmediata.
- ✓ Revisar continuamente los Manuales para que siempre permanezcan actualizados.
- ✓ Actualizar constantemente las descripciones de puestos.
- ✓ Falta evaluación específica de la competencia profesional
- ✓ Se sugiere se ofrezcan becas para estudio de maestrías y especializaciones y en el rubro de incentivos al personal falta incentivar - responsable de ejecutarlas recursos humanos
- ✓ La evaluación podría ser mensual y no trimestral
- ✓ Mayor instrucción en cuanto a orientación para seguimiento y corrección
- ✓ Hacer mas actividades para promoción de valores
- ✓ Mayor difusión del mencionado Código y los responsables somos todos los Servidores Público, el personal de la Secretaría de Hacienda.
- ✓ Dirección General de Administración
- ✓ Servidores Públicos, Personal de la Secretaría de Hacienda
- ✓ Llevar a cabo más actividades en las que se involucre al personal que promuevan los valores
- ✓ Por lo que se refiere a la pregunta número 2 se sugiere se ofrezcan becas para cursar maestrías y especialidades
- ✓ Difundir el mencionado código, personal de hacienda.
- ✓ Por lo que se refiere a si se responsabiliza a las organizaciones prestadoras de bienes y servicios, se desconoce porque es la dirección general de administración la encargada de hacerlo
- ✓ Mayor difusión del mencionado código de ética y conducta y los responsables somos los servidores públicos
- ✓ La unidad responsable de ejecutarlas es la dirección general de administración
- ✓ Los servidores públicos de cada una de las unidades administrativas de la secretaria de hacienda
- ✓ Los servidores públicos de la secretaria de hacienda
- ✓ Difundir más el Código de Ética y Conducta
- ✓ Continuar difusión de código
- ✓ Que se de más difusión y conocimiento respecto a los lineamientos del Código de Ética y conducta. El responsable de ejecutarlos
- ✓ Se han modificado procesos internos



- ✓ Apoyo y supervisión por parte de los titulares a los responsables de los diferentes procesos para evitar que se incurran en faltas o errores involuntarios y lograr con ello que se sientan seguros y respaldados en el desempeño diario de sus funciones.
- ✓ Implementar cursos innovadores en materia de desarrollo personal y cursos para la especialización en el desarrollo de las funciones propias de cada empleado.
- ✓ Responsable: subsecretaría de recursos humanos/desarrollo organizacional
- ✓ Mantener actualizada la estructura así como los manuales,
- ✓ Responsables : titulares y enlaces de la unidades administrativas dependientes de la secretaria.
- ✓ Aplicar las diferentes evaluaciones al personal y dar seguimiento a las mismas para fortalecer el desempeño del personal adscrito a esta secretaria.
- ✓ Responsable: dirección de recursos humanos, enlaces de la unidades administrativas y subsecretaria de recursos humanos
- ✓ Dar seguimiento y apoyo para corrección de deficiencias
- ✓ Titulares e integrantes del cocodi
- ✓ Soportar al área de promoción de integridad con platicas dirigidas a la totalidad de los empleados de la secretaria sobre valores y hacerlos partícipes en actividades acordes a los mismos.
- ✓ Responsables: integrantes del comite de integridad
- ✓ Fortalecer el Sistema de CI
- ✓ Asegurarse que los resultados se entreguen en cada unidad administrativa
- ✓ Actualizaciones constantes
- ✓ Que se actualicen conforme vaya siendo necesario
- ✓ Actualización de los manuales y seguimiento a las evaluaciones
- ✓ Dar mayor seguimiento.
- ✓ Implementar continuamente los talleres, por la continúa rotación de personal
- ✓ Identificar cursos necesarios para el personal y actualizaciones constantes de los manuales
- ✓ Mantenerlo actualizado
- ✓ Solicitar a todo el personal, propuestas de mejora, tanto internas como externas al Gobierno.
- ✓ Entregar los resultados a todas las Unidades Administrativas para que los titulares puedan informar al personal y poder obtener mejores resultados en las próximas evaluaciones
- ✓ Constantes actualizaciones de los manuales mencionados anteriormente
- ✓ Analizar los resultados de las evaluaciones e informar a los titulares sobre los resultados
- ✓ Actualizarlo regularmente
- ✓ Dar mas capacitación y publicidad a los códigos de ética y de conducta
- ✓ Dar mas difusión entre el personal
- ✓ Mas difusión de los programas que se llevan a cabo
- ✓ Mas difusión
- ✓ Mas difusión
- ✓ Seguimiento e informar a las unidades administrativas sobre los resultados obtenidos
- ✓ Difundir y capacitar el punto numero 5
- ✓ Seguimiento oportuno, al programa de trabajo
- ✓ Mantener la continua revisión de estructuras y manuales de org.
- ✓ Revisiones de manera preventiva de las acciones para el cumplimiento de los puntos de control considerados en el programa de trabajo
- ✓ Autorizar los manuales año con año



- ✓ Continuar con la comunicación en materia de integridad, valores y conducta.
- ✓ Ser más constantes con la entrega de los informes.
- ✓ Continuar con las acciones de mejora.
- ✓ Tomar estas actividades como prioridad y hacerlas más productivas
- ✓ Capacitación al personal
- ✓ Implementar evaluaciones periódicas al personal
- ✓ Continuar con la evaluación al personal, realizando actualizaciones periódicas a esta evaluación.
- ✓ Implementar evaluaciones sobre el código de ética
- ✓ Revisarlos periódicamente
- ✓ Que se autoricen año con año
- ✓ Revisión permanente de manuales de organización y de procedimientos
- ✓ Actualización más frecuente de los perfiles.
- ✓ Contar con los instrumentos normativos actualizados.
- ✓ Revisiones más frecuentes por parte del Órgano Interno de Control.
- ✓ Dar seguimiento al programa de evaluación
- ✓ Informar al personal de los procedimientos de su competencia
- ✓ Descargar la información necesaria para las acciones de mejora el que designe la institución
- ✓ Evidencia por escrito de la promoción de la integridad.
- ✓ Atender recomendaciones y ejecutar las mejoras
- ✓ Actualizar toda la normatividad aplicable a la Institución.
- ✓ Debe existir evidencia
- ✓ Que las den a conocer al personal directivo.
- ✓ Mejor comunicación de las instancias responsables.
- ✓ Informar sobre mejoras de este tipo de acciones y bajarlas al personal
- ✓ Darlos a conocer para su evaluación y resultados.
- ✓ Evidencia de informes de deficiencias para su control y seguimiento.
- ✓ Promoción de puestos perfiles
- ✓ Planes de capacitación al personal por áreas y funciones
- ✓ Plan de competencias laboral institucional
- ✓ Programa de mejora continua
- ✓ Administración del cambio
- ✓ Actualización de manuales de procedimientos
- ✓ Continuar con el seguimiento
- ✓ Continuar con el seguimiento para un mejor control
- ✓ Llevar a cabo más capacitaciones y actualizaciones
- ✓ Plan de capacitación para conocer sus funciones y responsabilidades
- ✓ Mejora continua
- ✓ Plan de metas y objetivos para la institución y áreas operativas
- ✓ Dar continuidad
- ✓ Realizar una evaluación de competencias y que se acredite la capacitación y grados académicos de quien ocupa los perfiles claves para el desempeño de la institución.
- ✓ Integrar de manera periódica programas de ética y responsabilidad a los servidores públicos.
- ✓ Identificar con un programa de seguimiento las áreas de oportunidad y capacitar a los servidores públicos en las áreas de oportunidad detectadas



- ✓ Actualizar planes de trabajos y promoción de todas las acciones hacia el interior con personal operativo y directivo, etc con diversas fuentes de información institucional, control y seguimiento.
- ✓ Seguimiento puntual a las acciones observadas o informadas
- ✓ Diversas fuentes de promoción de la prevención de la corrupción
- ✓ Talleres para todas las personas para conocer el tema, normas y conductas, integridad y corrupción
- ✓ Actualizar los manuales
- ✓ Reuniones mensuales de seguimiento
- ✓ Que realmente se responsabilice a las prestadoras de servicios contratadas.
- ✓ Mejorar la asignación de auditorías
- ✓ Capacitación acorde con los programas del SAT / Titular
- ✓ Reuniones de evaluación y desempeño
- ✓ Comité de Seguimiento y Control de Resultados - lo ejecutan los miembros del comité
- ✓ Difusión del código
- ✓ Actualización constante
- ✓ Seguimiento de acciones de calendario
- ✓ Mayor difusión.
- ✓ Mayor difusión
- ✓ Siempre será necesaria una mayor difusión
- ✓ Implementar una mayor difusión.
- ✓ Que haya cursos cada 3 meses sobre estos temas
- ✓ Elaborar Programas para capacitación y actualización de la Ley Aduanera
- ✓ Comité de Seguimiento y Evaluación de Resultados
- ✓ Capacitación continua.
- ✓ Mejor capacitación. El titular de la Coordinación Ejecutiva
- ✓ Mayor equidad en las cargas de trabajo.
- ✓ Por el Coordinador responsables los Directivos
- ✓ Existen capacitaciones periódicamente para las acciones de mejora a través del enlace
- ✓ Cada dirección de la Coordinación, propone acciones de mejora cuando son necesarias y nombran al responsable
- ✓ Dar a conocer los manuales al personal
- ✓ Que realicen juntas mensuales para el logro de objetivos
- ✓ Dar a conocer los objetivos institucionales
- ✓ Concientizar al personal sobre los riesgos asociados
- ✓ Rotación del personal que atenderá al contribuyente con capacitaciones continuas
- ✓ Implementar evaluaciones periódicas al personal
- ✓ Revisión permanente de manuales de organización y de procedimiento y estructuras
- ✓ Revisar de manera preventiva las acciones para el cumplimiento de los puntos de control consideradas en el programa de trabajo
- ✓ Trabajar con el personal a través de capacitación, boletines, manuales, etc
- ✓ Continuar revisiones de manera preventiva a las acciones para el cumplimiento de los puntos de control consideradas en el programa de trabajo
- ✓ Continuar con la revisión permanente de manuales de organización y de procedimiento y estructuras



- ✓ Evaluación periodica al personal
- ✓ Implementar evaluaciones sobre el código de ética.
- ✓ Evaluación periódicas sobre el código de ética
- ✓ Trabajar con el personal a través de capacitaciones, boletines, información, etc.
- ✓ Continuar con las evaluaciones periodicas al personal
- ✓ Practicar evaluaciones periodicas sobre el codigo de etica
- ✓ Continuar la revisión permanente de manuales de organización y de procedimientos de estructuras.
- ✓ Continuar revisando de manera preventiva las acciones para el cumplimiento de los puntos de control consideradas en el programa de trabajo
- ✓ Trabajar continuamente con el personal a través de capacitaciones, información, boletines, etc.
- ✓ Cursos prácticos
- ✓ Que se impartan mas cursos acerca de estos temas
- ✓ Fortalecer comunicación para cumplir responsabilidades
- ✓ Ajustar la estructura organizacional y procedimientos esto debido a los recortes que han existido por parte del plan de austeridad.
- ✓ Tener un correcto seguimiento de la operacion del control interno. Ademas de comunicar al personal de la importancia del mismo.
- ✓ Elaborar los procedimientos adecuadamente. Actualmente se encuentran en proceso de revision.
- ✓ Responsabilizar a las organizaciones prestadoras de bienes y servicios contratadas
- ✓ En la secretaria de hacienda las diferentes unidades responsables que interactuan con el sistema de información financiera están involucrados y comprometidos en la calidad y el funcionamiento del sistema, establecer la documentación sobre estas interacciones
- ✓ Continuar con los programas de difusión de las acciones gubernamentales
- ✓ Mayor seguimientos a los programas de control interno
- ✓ Se da propuestas de analices de control de riesgos
- ✓ Se realizan mesas de trabajo para ver aquellos riesgos
- ✓ Capacitación sobre la redacción del manual de procedimientos
- ✓ Cursos de capacitación especializada
- ✓ Tener un proceso adecuado de seleccion, capacitacion e incetrnvios al personal. Actualmetne no se recibe capacitacion adecuada en los temas de importancia para el desarrollo de tareas diarias.
- ✓ Continuar difundíendolo
- ✓ Difundirlas entre el personal
- ✓ Continuar dando a conocer información al personal
- ✓ Evaluar competencias profesionales

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- ✓ Continuar dando a conocer materiales respecto al combate a la corrupcion
- ✓ Continuar con los programas de control de riesgos
- ✓ Asignar presupuesto para mejorar la infraestructura tecnológica, para no resagar tecnológicamente a esta secretaria además de robustecer esta para poder ofrecer planes de recuperación de desastres
- ✓ Mantenerse continuamente evaluando riesgos para robustecer los procesos
- ✓ Continuar difundiendo cambios significativos
- ✓ Continuar robusteciendo los procesos internos con el uso de tecnología
- ✓ Mejorar indicadores de medicion
- ✓ Seguir atendiendo los riesgos detectados a fin de mitigarlos



- ✓ Se proponen en esas esas reuniones la solución a ese tipo de riesgos
- ✓ Y se analizan y se realizan las mejoras para un mejor control
- ✓ Se da información de los riesgos detectados
- ✓ Acciones preventivas para evitar actos de corrupción
- ✓ Reforzar la comunicación para difundir los cambios en el institución
- ✓ Implementar acciones preventivas para evitar actos de corrupción.
- ✓ Evaluación constante de riesgos y propuestas de solución y seguimiento
- ✓ Reforzar en el personal la consulta a la página de transparencia
- ✓ Reforzar la comunicación para difundir los cambios en la dependencia
- ✓ Seguir con los procesos y mejoras continuas del mismo
- ✓ Motivar al personal a la consulta a la página de transparencia
- ✓ Mantener la evaluación de riesgos, propuestas de solución y seguimiento
- ✓ Reforzar los canales de comunicación para difundir los cambios en la institución.
- ✓ Motivar al personal la consulta de la página de transparencia
- ✓ Evaluación y mantenimiento de riesgos y propuesta de solución y seguimiento
- ✓ Mejor aprovechamiento de materiales
- ✓ Acercamiento con mandos
- ✓ Mayor acercamiento con los niveles inferiores y superiores
- ✓ Capacitación continua al personal que atiende al público
- ✓ Acceso a mejores sistemas ...
- ✓ Tener un formato homologado para informes de trabajo.
- ✓ Se cuenta con sistema de chat donde se toman en cuenta las sugerencias y quejas de las personas, así como un buzón de correo para el mismo fin.
- ✓ Llevar una correcta difusión de este tipo de cambios por medios electrónicos cuando menos.
- ✓ Realizar los objetivos institucionales y que puedan ser medidos y evaluados de manera correcta. Actualmente solo se cuenta con los indicadores de desempeño.
- ✓ Aumentar número de reuniones con delegaciones foráneas
- ✓ Mayor acercamiento con mandos bajos
- ✓ Uso eficiente de los sistemas que provee el SAT
- ✓ Aprovechamiento óptimo de los recursos mediante la aplicación de políticas de reciclaje
- ✓ Las que indique la propia Contraloría y el responsable será el encargado del área correspondiente
- ✓ Plan de metas y objetivos que sean comunicados y actualizados
- ✓ Estrategias de trabajo para alcance de metas y objetivos
- ✓ Plan de riesgos actualizados
- ✓ Planes y estrategias institucionales
- ✓ Promoción de planes, estrategias y riesgos institucionales
- ✓ Atender las mismas recomendaciones
- ✓ Mayor promoción de integridad y ética profesional
- ✓ Talleres y promoción de conductas, normas y sanciones en caso de realizar un acto de corrupción o abuso de autoridad
- ✓ Continuar con sesiones mensuales de seguimiento a los programas que reducen dichas acciones.
- ✓ Planes y estrategias efectivas de comunicación
- ✓ Promocionar más los cambios con anticipación por áreas y funciones
- ✓ Dar continuidad



- ✓ Continuar con convenios para reducir las ventanas de oportunidad que propicien acciones no deseadas en la institución.
- ✓ Crear un programa de gestión de riesgo, y definir sus alcances específicos si son en materia de seguridad del personal, de los usuarios o de riesgos jurídicos.
- ✓ Trabajar en profesionalizar los perfiles de las áreas directivas claves.
- ✓ Dar seguimiento
- ✓ Las que sean necesarias en la evaluación correspondiente
- ✓ Efectuar reuniones para identificar los riesgos, y proponer soluciones. Responsables de las diferentes áreas.
- ✓ Darlas a conocer oportunamente a todo el personal.
- ✓ Difundirlos ampliamente, de manera constante. Unidad de transparencia.
- ✓ Darlos a conocer a toda la institución.
- ✓ Que se mantenga un control interno apropiado.
- ✓ Orientación del oic para informar que tipo de evidencias se requieren.
- ✓ Que se institucionalicen.
- ✓ Seguimiento por parte de los responsables.
- ✓ Darlos a conocer a los niveles de toma de decisiones.
- ✓ Dar a conocer a todos los niveles de la institución.
- ✓ A mejorar las condiciones de la operatividad de cada una de las áreas
- ✓ Programar reuniones de información fijas o cuando se requieran. Responsables de áreas.
- ✓ Se sugiere establecer mejores métodos de control y vigilancia. Órgano de control interno.
- ✓ Renovarlos anualmente,
- ✓ Que se difundan a todo el personal y se dé seguimiento.
- ✓ Que se genere evidencia documental al respecto
- ✓ Continuar estableciendo la comunicación con el resto del personal.
- ✓ Continuar con las mejoras.
- ✓ Mantenerlos actualizados
- ✓ Reforzar los canales de comunicación para comunicar los cambios en la institución
- ✓ Reforzar la comunicación interna
- ✓ Motivar al personal a la consulta de transparencia
- ✓ Continuar con la capacitación y al personal
- ✓ Se puede realizar una inducción al personal de nuevo ingreso, continuamente realizar talleres
- ✓ Establecer evaluación constante de riesgo y propuesta de solución
- ✓ Acciones preventivas para evitar actos de corrupción
- ✓ Asegurarse de que todo el personal este informado mediante reuniones
- ✓ Incolucrar a todo el personal de las unidades administrativas, la mayoría desconoce este programa.
- ✓ Seguimiento continuo a las denuncias
- ✓ Asegurarse de que todo el personal conozca los cambios
- ✓ Seguimiento continuo a los reportes
- ✓ Actualizaciones de los documentos y darlos a conocer al personal de todas las unidades administrativas
- ✓ Seguimiento a la matriz
- ✓ Actualizaciones constantes e informar a todo el personal
- ✓ Servidores públicos de la secretaria de hacienda
- ✓ Servidores publicos de la secretaria de hacienda
- ✓ Servidores publicos de la sercretaria de hacienda



- ✓ Difundir y dar más amplitud al código de ética y conducta.
- ✓ Promover y difundir por parte de los encargados del ptar información relevante a todos los niveles de la dependencia
- ✓ Empezar acciones de difusión relativa a este punto
- ✓ Responsable: encargado del programa de trabajo de administración de riesgos.
- ✓ Dirección general de administración
- ✓ Dirección general de administración
- ✓ Aplicarlas
- ✓ Servidores públicos, personal de la secretaría de hacienda.
- ✓ Servidores públicos, personal de la secretaría de hacienda
- ✓ Servidores públicos, personal de la secretaría de hacienda
- ✓ Capacitar a todo el personal sobre este programa, para que todos podamos detectar los posibles riesgos que puedan desviarnos de nuestro objetivo como institución.
- ✓ Mantener siempre actualizados los documentos administrativos.
- ✓ Dar seguimiento al programa de administración de riesgos para 2020.
- ✓ Continuar con el programa de detección de riesgos, así como continuar dando seguimiento a todas as sugerencias del buzón de quejas.
- ✓ Continuar con el programa de administración de riesgos para este 2020, así capacitar a todo el personal en esta materia.
- ✓ Mantener actualizados los manuales de organización, siempre que haya algún cambio en la estructura organizacional o en las atribuciones y responsabilidades de los servidores públicos.
- ✓ Seguimiento y cumplimiento el jefe de cada area
- ✓ Estar siempre alerta de los posibles riesgos y tomar medidas inmediatas.
- ✓ Capacitaciones más constantes.
- ✓ Capacitar a todo el personal en relación a la ley estatal de responsabilidades, y las posibles sanciones en caso de incumplir los principios constitucionales y legales, valores institucionales y reglas de integridad.
- ✓ Acciones individuales que fomenten la ética de integridad.
- ✓ Tomando en consideración cada componente para el cumplimiento de los objetivos.
- ✓ Se propone atender al público en en el piso de la sala de el público
- ✓ Evaluando cada una de las entidades, para que se cumplan cada una de las acciones.
- ✓ Con acciones ejemplares
- ✓ Sacar resultados por tiempos metas de procesos
- ✓ Dar mayor difusión entre las áreas de los objetivos que los involucran
- ✓ Devolver el sistema de grabacion de las camaras
- ✓ Establecer canales de comunicación en ambos sentidos y no sólo de recepción.
- ✓ Elaborar primeramente un plan para identificar riesgos.
- ✓ Definir un plan para llevar a cabo la identificación de riegos y su evaluación.
- ✓ Continuar con los manuales de organizacion
- ✓ Continuar con los manuales
- ✓ Establecer un sistema interno de evaluación de riesgos.
- ✓ Dar mayor difucion al código de etica y conducata
- ✓ Seguimiento oportuno.
- ✓ Continuar
- ✓ La continuidad periódica de los manuales.
- ✓ La continuidad periódica de los manuales.



- ✓ Llevar a cabo un programa interno de anticorrupción actualmente sólo existe a nivel gobierno.
- ✓ Difusión por todos los medios de los objetivos en todos los niveles
- ✓ En evaluación continua
- ✓ Definir sanciones respecto a las incidencias
- ✓ En seguimiento
- ✓ Generalmente se resuelve sobre la marcha
- ✓ Iniciar un programa de capacitación y evaluación continua
- ✓ En seguimiento
- ✓ Mantener la actualización constante en materia de normas presupuestales
- ✓ Permanecer actualizado sobre los cambios a la normativa, así como dispuestos a posibles cambios tecnológicos a las plataformas presupuestales.
- ✓ El personal es evaluado según las necesidades de cada área
- ✓ Establecer un método de análisis de riesgo
- ✓ Difundir los documentos hacia todo el personal
- ✓ Establecer evidencia de los acuerdos
- ✓ El personal es evaluado según las necesidades de cada area
- ✓ Establecer un método de análisis de riesgo
- ✓ Difundir los documentos hacia todo el personal que integra la dirección
- ✓ Establecer evidencia de los acuerdos que resulten de las mismas.
- ✓ Establecer evidencias de los acuerdos que resulten.
- ✓ Continuar con el ptar y ayudarnos a cumplir porque muchas cosas requieren algunas inversiones
- ✓ Difundir los documentos hacia todo el personal que integra la dirección general.
- ✓ Seguimiento.
- ✓ Seguimiento al plan de trabajo para realizar las mejoras continuas.
- ✓ Continuidad de los códigos.
- ✓ La continuidad periódica de los manuales.
- ✓ Seguimiento al plan de administraciones de riesgo
- ✓ Seguimiento.
- ✓ El personal es evaluado según las necesidades de cada área y de confianza del titular del mismo, sin embargo no existe un método de medición del mismo y sería de suma importancia realizarlo mediante alguna directriz.
- ✓ Establecer un método de análisis de riegos
- ✓ Mejora en la sistematización de los procesos,
- ✓ En esta unidad no se ejercen recursos, clarificar bien que se considera conducta indebida
- ✓ Tener una constante capacitación en los criterios de las normas
- ✓ Minimizar el tiempo de respuesta
- ✓ Seguir con los programas de acti corrupción y actualizarlos periódicamente
- ✓ Participación de las unidades en el establecimiento y definición de las metas
- ✓ Analizar de manera mas constante para reducir al máximo los riegos y debilidades
- ✓ Seguir constantemente informandonos
- ✓ Mayor difusión de los indicadores institucionales
- ✓ Informacion constante bajo mas capacitaciones
- ✓ Capacitación constante



- ✓ Capacitación constante
- ✓ Seguir innovando en la manera de comunicar los objetivos
- ✓ Continuidad en todos los programas
- ✓ Constancia
- ✓ Levantar incidencias y dar seguimiento en caso de detectar algún riesgo como institución.
- ✓ Claridad y eficiencia en el tema de riesgos
- ✓ Seguir con la difusión del código de ética, la ley de responsabilidades del servidor público, así como el manual de procedimientos.
- ✓ Considerar el uso documental para todos los servidores
- ✓ Retroalimentación
- ✓ Reuniones periódicas,
- ✓ Implementación de un diagrama de gantt
- ✓ Difusión del buzón de quejas anónimas, así como de la página electrónica.
- ✓ Realizar mayor difusión acerca del manual de procedimientos, código de ética y la ley de responsabilidades del servidor público.
- ✓ Seguir realizando evaluaciones para la medición del desempeño, así como cursos de motivación al personal.
- ✓ Si hay cambios significativos dar a conocerlos a todo el personal por escrito.
- ✓ Capacitación al personal para reforzar el tema.
- ✓ Utilizar evidencia y análisis automatizado para enfocar los esfuerzos estratégicos de auditoría y control, y con esto crear mejores análisis de riesgos de corrupción, desde la prevención, detección, investigación y hasta la sanción
- ✓ Incentivar al personal para no incurrir en abuso de confianza a la institución
- ✓ Verificar periódicamente instalaciones
- ✓ Se manejan escrito para observar y mejorar cualquier situación que se presente.
- ✓ Es documentación por escrito.
- ✓ Siempre es constante, con el reporte y la innovación para mejorar el servicio y atención.
- ✓ De manera continua se realizan.
- ✓ Darle mayor difusión a nivel secretaría de estos programas de detección de riesgos.
- ✓ Continuar en el 2020 con este programa y darle difusión a nivel secretaría.
- ✓ Continuar informando a todo el personal de los cambios significativos que busquen reducir los riesgos.
- ✓ Seguimiento a su aplicación
- ✓ Proponer controles para riesgos detectados.
- ✓ Continuar con la detección de riesgos.
- ✓ Actualizar el manual de organización siempre que haya algún cambio.
- ✓ Actualizar constantemente los manuales según las necesidades.
- ✓ Mejorar comunicación
- ✓ Informar de manera institucional los cambios
- ✓ Responsable de ejecutarlas coordinadores de área y agente fiscal
- ✓ Responsables de cada área y agente fiscal, ,
- ✓ Darle seguimiento a todas las peticiones del buzón de quejas.
- ✓ Seguir concientizando al personal para que trabajen apegados a la normatividad y sus posibles consecuencias de su conducta fuera de la ética
- ✓ Se atiendan a la mayor brevedad las solicitudes de identificación de riesgos



ACTIVIDADES DE CONTROL

- ✓ Mantener actualizados los perfiles de los usuarios para que únicamente puedan acceder a las funciones que utilizan para el trabajo que realizan.
- ✓ Mantener siempre actualizados los manuales, cada vez que haya algún cambio en procedimiento u objetivos y funciones del personal.
- ✓ Continuar con revisiones.
- ✓ Continuar con Manuales de organización y procedimientos vigentes.
- ✓ Revisión y actualización de los accesos que tiene cada cuenta.
- ✓ Simplemente la aplicación correcta de los manuales de control, mediante una plataforma que se pueda visualizar todas las acciones e implementaciones que se levantan, responsable de ejecutarlas dirección general, jefes de área, agentes fiscales
- ✓ Continuar con manuales vigentes y seguir dando seguimiento a los programas de detección de riesgos.
- ✓ Que los lineamientos y procedimientos se actualicen conforme a las necesidades que vayan surgiendo siempre y cuando el cuadro normativo legal lo permita. Responsables de ejecutarlas coordinadores de área y los directivos de la institución
- ✓ Mayores candados a los usuarios una buena definición de los usuarios responsable de realizarlos coordinador de sistemas, responsable de ejecutarlos coordinadores de área y agentes fiscales
- ✓ Que se centralice la problemática de los diversos departamentos es decir se reporta problema a mesa de ayuda responden que se vea con la dgr, dgr no tiene las facultades o autorización para hacer los cambios, que trabajen en coordinador para que llegue la solución
- ✓ Existe soporte técnico y un departamento técnico para cada una de las funciones del puesto.
- ✓ Todo se encuentra por escrito, y cualquier cambio que se necesite hacer se presenta de la misma manera para llevarlo a cabo según las necesidades.
- ✓ Por escrito y se mejoran de acuerdo a la necesidad que se tenga en cada departamento.
- ✓ Mayores revisiones de parte de la Dirección General
- ✓ Revisiones y actualizaciones periódicas de lineamientos y procedimientos,
- ✓ Agilidad en respuesta de parte de la DGR para asignación de perfiles
- ✓ Más acción
- ✓ Difusión y actualización
- ✓ Dar seguimiento a las actualizaciones.
- ✓ Divulgación
- ✓ Capacitación y orientación a los jefes de departamento para la mejor realización de sus funciones.
- ✓ Siempre mantener actualizado al personal.
- ✓ Realizar cursos de capacitación y actualización para el personal de sistemas.
- ✓ La difusión del manual de procedimientos.
- ✓ Seguir manteniendo un buen control.
- ✓ Información constantemente
- ✓ Capacitar
- ✓ Mejorar la capacitación en los roles de cada integrante
- ✓ Mejorar las competencias en el manejo de SAP y los privilegios para ciertos parámetros.
- ✓ Seguir implementando acciones para mejorar
- ✓ Mejorar la capacitación en la aplicación de la norma expuesta en los manuales de operación



- ✓ Mejorar los controles periódicamente
- ✓ Informandoles constantemente
- ✓ Seguir actualizando los procedimientos de manera oportuna
- ✓ Seguimiento oportuno y actualización de los mecanismos.
- ✓ El seguimiento y actualización de manuales de procedimientos, conducta, ética, integridad y riesgo.
- ✓ Seguimiento a las reuniones
- ✓ Seguimiento al plan de administración de riesgos
- ✓ Actualizaciones de los mecanismos.
- ✓ Seguimiento al plan de administración de riego
- ✓ Actualización de los manuales.
- ✓ El seguimiento y actualización de manuales de procedimientos, conducta, ética, integridad y riesgo.
- ✓ Seguimiento oportuno y actualización de los mecanismos.
- ✓ Según las necesidades de cada área
- ✓ Actualizarse según las necesidades de cada área
- ✓ Actualizarse según las necesidades de cada área.
- ✓ Analizar las necesidades de control y establecer la mejor
- ✓ Segun las necesidades de cada uno de las áreas.
- ✓ Actualizar los manuales de procedimientos del instituto en materia catastral y catastral de acuerdo a la nueva legislación
- ✓ Analizar las necesidades de control y establecer la que mejor se adecue.
- ✓ Analizar las necesidades de control y establecer la que mejor se adecue a las necesidades de la Dirección General.
- ✓ Según las necesidades de cada una de las unidades administrativas que integral la Tesorería del Estado cuentan con los sistemas de información que se requiere.
- ✓ Actualizarse según las necesidades de la Dirección General, aún cuando la Contraloría no lo solicite o establezca.
- ✓ Mayor rapidez y eficiencia en altas y bajas del personal (en cuanto a los accesos a diversos programas o herramientas)
- ✓ Seguimiento.
- ✓ Seguimiento oportuno.
- ✓ Seguimiento y actualización de manuales de procedimientos, conducta, ética, integridad.
- ✓ Evaluar las gestiones, para medir las operaciones que se efectúen
- ✓ Desarrollar un sistema que de mayor facilidad de actualización y mejora.
- ✓ Definir estos mecanismos dentro de los procedimientos.
- ✓ Definir un sistema de evaluación interno.
- ✓ Asegurando que cada acción cumpla con los procesos.
- ✓ Evaluar a las entidades
- ✓ Continuar con el programa de Administración de Riesgos para el 2020.
- ✓ Actualizar los Manuales siempre que haya un cambio en estructura organizacional, atribuciones o responsabilidades de cualquier servidor publico.
- ✓ Mantener siempre actualizados los documentos administrativos. Realizar las modificaciones necesarias cuando existan cambios en estructura orgánica o actividades.
- ✓ Mantener actualizados los perfiles para que el personal únicamente cuente con accesos a las funciones que necesita para su labor.
- ✓ Mantener actualizados los perfiles de usuarios de los sistemas, hacer del conocimiento de todo el personal la responsabilidad que tienen con respecto a la información que existe en el sistema.



- ✓ Deber ser permanente constante para mejorarlos
- ✓ Permanecer siempre alertas a los posibles riesgos y establecer controles de firma inmediata.
- ✓ Actualizar sistemas de digitalización y control cotejado
- ✓ Suplentes de claves roles
- ✓ Dirección General del Sistema de información Financiera.
- ✓ Servidores Públicos, Personal de la Secretaría de Hacienda, Dirección General de Administración
- ✓ Mantener comunicación con los enlaces y titulares de las unidades con el fin de estar enterados de cualquier cambio o modificación que se realice a los procedimientos establecidos con anterioridad.
- ✓ Responsable: unidades administrativas y coordinación de soporte
- ✓ Sif
- ✓ Servidores publicos de la secretaria de hacienda
- ✓ Mayor difusión de los manuales y/o lineamientos, direccion general de administracion
- ✓ Continuidad
- ✓ Actualizaciones de acuerdo a los lineamientos de la contraloria
- ✓ Seguimiento a los controles internos del SIF
- ✓ Actualizacion
- ✓ Seguimiento a los controles establecidos
- ✓ Actualizaciones de acuerdo a los lineamientos
- ✓ Actualizacion de manuales
- ✓ Actualización del reglamento y seguimiento a las evaluaciones realizadas
- ✓ Actualizaciones constantes a los controles
- ✓ Continuar con las mejoras
- ✓ Contacr con uno
- ✓ Análisis y actualización continuo de procedimientos, manuales internos, programas de control interno.
- ✓ Mantener revisión permanente y evidenciar mediante los distintos sistemas de control.
- ✓ Revisión de las políticas y documentos admvos.
- ✓ Actualización de las tic's
- ✓ Fortalecer el programa de control interno
- ✓ Continuar con las mejoras
- ✓ Continuar con las mejoras
- ✓ Institucionalizar el sistema de información y control.
- ✓ Actualizar periódicamente la normatividad aplicable.
- ✓ Mantener un control efectivo del personal. Responsables de áreas.
- ✓ Que exista evidencia documental de las actividades de control.
- ✓ Implementar acciones de vigilancia constante y efectiva. Encargado de área de informática.
- ✓ Revisión constante. Responsables de áreas.
- ✓ Que las den a conocer las actividades de control.
- ✓ Conocer todo el personal el sistema de información y control.
- ✓ Mantener actualizado toda la normatividad aplicable a la Institución.
- ✓ Plan de actualizaciones
- ✓ Plan de capacitaciones tic`s
- ✓ Planeacion para la adquisicion de tic`s



- ✓ Actualización de los manuales y políticas procedimentales
- ✓ Actualización de reglamento interior del instituto
- ✓ Actualización de sistemas y reglas de operación
- ✓ Cursos de capacitación del personal y responsable el área correspondiente
- ✓ Plan y sistema de indicadores y desempeño
- ✓ Plan de comunicación institucionales
- ✓ Información clara de las áreas y funciones del instituto
- ✓ Actualización de la matriz de riesgos e impactos
- ✓ Darle seguimiento continuo a actividades de control interno.
- ✓ Las que indique el órgano interno
- ✓ Continuar con los controles actuales y llevarlos certificaciones de mejora continua.
- ✓ Se requiere actualizarlos.
- ✓ Adquisición de equipo innovador
- ✓ Actualización de sistemas
- ✓ Revisiones internas por parte del Área de Supervisión
- ✓ Actualización constante
- ✓ Es necesario en estos días contar con una buena infraestructura de seguridad informática.
- ✓ Evitar en lo posible que se concentre en una persona tareas o procesos críticos.
- ✓ Actualización constante
- ✓ Tener un medio concentrado con estas políticas, manuales, lineamientos para que el personal pueda acceder a ellos fácilmente por medios electrónicos y de esta manera este sea más sencilla su actualización.
- ✓ Capacitación
- ✓ Creación de un programa para almacenar información de manera adecuada
- ✓ Implementación de revisiones internas
- ✓ Revisar permanentemente las políticas, manuales y lineamientos
- ✓ Mantenimiento y actualización de las TICs
- ✓ Revisión permanente de las políticas lineamientos, manuales, etc
- ✓ Revisar el programa institucional de control interno
- ✓ Se han implementado nuevas mejoras al Sistema, para que la información esté completa y sea más fácil su análisis.
- ✓ Mantenimiento y actualización de las TICs
- ✓ Revisar el programa institucional de control interno
- ✓ Continuar mejorando los controles para asegurar la segregación de funciones con apoyo de la tecnología a través de roles y perfiles que aseguren esto en el sistema de información financiera
- ✓ Revisión constante de las políticas, manuales, lineamientos, etc.
- ✓ Dar a conocer información sobre segregación de funciones al personal
- ✓ Dar a conocer políticas sobre usos de cuentas de usuarios
- ✓ Reforzar el programa institucional de control interno
- ✓ Mantenimiento y actualización de las TICs
- ✓ Mantener informado al personal sobre los riesgos detectados.
- ✓ Proceso de renovación anual de usuarios
- ✓ Involucrar más activamente a los usuarios del sistema de información



INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- ✓ Proceso de renovación anual de usuarios
- ✓ Reforzar en la parte externa las denuncias en caso de corrupción
- ✓ Reforzar el control documental de la comunicación y la efectiva comunicación interna.
- ✓ Digitalización de la correspondencia, como comunicación oficial.
- ✓ Seguir informando sobre líneas de reporte directas.
- ✓ Los requerimientos de información los definen las áreas normativas que controlan los procesos
- ✓ Mantener informando sobre la utilización de líneas de reporte
- ✓ Mejorar el acceso a la información mejorando el uso de tecnología actualizando esta
- ✓ Difundir información respecto al control interno
- ✓ Fortalecer el control documental de la comunicación y la efectiva comunicación interna
- ✓ Fortalecer el control documental de las comunicaciones
- ✓ Promover en la parte externa las denuncias en caso de corrupción
- ✓ Digitalizar correspondencia de comunicación oficial, establecer manuales digitalizados de control del correspondencia
- ✓ Establecer manuales digitalizados de control de correspondencia
- ✓ Promover en las partes las denuncias en los casos de corrupción
- ✓ Incentivar las denuncias en caso de corrupción
- ✓ Reforzar el control documental de la comunicación y la efectiva comunicación
- ✓ Reuniones de evaluación externas trimestrales
- ✓ Mayor control
- ✓ Seguimiento mayor
- ✓ Contar con un procedimiento o formatos homologados para la correcta identificación de requerimientos de la información. Capacitación en metodologías de trabajo.
- ✓ Tener los medios para comunicar y/o difundir información de calidad por medios electrónicos.
- ✓ Contar con métodos de comunicación interna apropiados para que la información fluya de manera más rápida hacia toda la estructura organizacional.
- ✓ Plan de comunicación efectiva
- ✓ Plan de conocer bien la estructura de perfiles y funciones para una comunicación efectiva
- ✓ Que proporcionen los reportes
- ✓ Atenderlos a tiempo y forma
- ✓ Actualización y mejoras en sistemas institucionales
- ✓ Plan de trabajos y metas, validación de información
- ✓ Áreas de supervisión de calidad de las fuentes de información
- ✓ Se requiere darle seguimiento a lo que los reportes generan.
- ✓ El programa de mejora continua requiere de actualización y seguimiento.
- ✓ Fortalecer y dar seguimiento a estos mecanismos.
- ✓ Plan de comunicación efectiva
- ✓ Actualizaciones de sistemas de información para generar reportes, informes y estadísticas
- ✓ Plan de comunicación estructurada.
- ✓ Contar con ella oportunamente
- ✓ Que fluya la información apropiada



- ✓ Revisar y en su caso implementar y/o mejorar acciones de control. Órgano de control.
- ✓ Que exista información de calidad, ascendente y descendente
- ✓ Revisar y en su caso implementar o mejorar canales de comunicación. Titular de la dependencia.
- ✓ Darlas a conocer e informar oportunamente
- ✓ Dar a conocer los procedimientos de información para el logro de objetivos.
- ✓ Comunicación escrita para que fluya la información de calidad oportunamente.
- ✓ Evidencia escrita y formal para su seguimiento y control.
- ✓ Mantener acciones de control y vigilancia del personal. Responsables de áreas.
- ✓ Digitalizar correspondencia ya que es comunicación oficial
- ✓ Sistema de comunicación interna con jerarquías, que sirva para control y envío de información.
- ✓ Continuar con las mejoras
- ✓ Seguimiento a los oficios
- ✓ Seguimiento continuo
- ✓ Entregar reporte a las unidades administrativas
- ✓ Seguimiento a la información
- ✓ Actualización
- ✓ Actualizaciones y darlos a conocer al personal a cargo
- ✓ Asegurarse que el personal tenga las herramientas necesarias para el cumplimiento de los objetivos
- ✓ Mayor difusión a los interesados
- ✓ Siiaf y la dirección general de administración
- ✓ Mayor difusión
- ✓ Servidores públicos, personal de la secretaría de hacienda
- ✓ Servidores públicos, personal de la secretaría de hacienda, dirección general de administración
- ✓ Servidores públicos, personal de la secretaría de hacienda
- ✓ Capacitar a todo el personal en materia de administración de riesgos para todos estar alertas a los posibles riesgos, y que existan canales para comunicarlos y crear los controles necesarios,
- ✓ Continuar con el programa de administración de riesgos para 2020.
- ✓ Difundir entre todo el personal de la secretaría los posibles canales de denuncia seguras que existen.
- ✓ Dar mayor difusión a nivel secretaría de las líneas de denuncia.
- ✓ Darle mayor difusión a nivel secretaría al sistema de denuncia ciudadana.
- ✓ Dar mayor difusión a nivel secretaría respecto al código de ética y los diferentes mecanismos de comunicación que el personal puede utilizar para denunciar faltas al código de ética, o bien, evidenciar conductas indebidas dentro de la sh.
- ✓ Información diaria como como se va
- ✓ Rapidez soluciones con responsables
- ✓ Quiénes transmiten información
- ✓ Actualmente en evaluación de resultados
- ✓ Evaluar las estrategias, planes de acuerdo a la ley
- ✓ Con controles internos que reflejen justamente los asuntos prioritarios.
- ✓ Gestionar las acciones, para prestar servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de los ciudadanos.
- ✓ Actualmente en revisión de resultados de acciones
- ✓ Definir un sistema formal para todas las unidades administrativas
- ✓ Seguimiento oportuno de las reuniones.



- ✓ Seguimiento.
- ✓ Seguimiento oportuno.
- ✓ En seguimiento
- ✓ Llevar un control mediante minutas que determinen los resultados de las reuniones.
- ✓ Llevar un control mediante minutas
- ✓ Establecer mediante escritos los acuerdos.
- ✓ Establecer líneas que determinan el comportamiento de las partes externas de las áreas
- ✓ Establecer líneas que determinen el comportamiento de las partes externas de cada área
- ✓ Llevar un control mediante minutas que determinen los resultados de las inspecciones y reuniones.
- ✓ Establecer mediante escritos los acuerdos
- ✓ Establecer mediante escritos los acuerdos e información que se requiera dar a conocer a las unidades que integral la dirección general .
- ✓ Establecer líneas que determinen el comportamiento de las partes externas a la dirección general.
- ✓ Seguimiento oportuno
- ✓ Seguimiento oportuno al plan de trabajo.
- ✓ Seguimiento oportuno.
- ✓ Seguimiento al plan de administración de riesgo
- ✓ Seguimiento oportuno de las reuniones.
- ✓ Seguimiento oportuno.
- ✓ Seguimiento o continuidad de las reuniones.
- ✓ Seguimiento oportuno las reuniones.
- ✓ Seguimiento al plan de administración de riesgo
- ✓ Integrar la participación de todos los niveles de mandos
- ✓ Mantener informado constantemente sobre los cambios o actualizaciones de las líneas de denuncia
- ✓ Establecer mas opciones de líneas de denuncia
- ✓ Seguir en constante comunicación
- ✓ Capacitarlos constantemente
- ✓ Capacitarlos
- ✓ Capacitar constantemente
- ✓ Hace falta reporteria para poder generar líneas de acción, sobre todo en la cobranza secundaria
- ✓ Brindar una adecuada información.
- ✓ Solicitar capacitación en caso de actualizaciones.
- ✓ Acciones al respecto que alcancen objetivos reales y cuantificables
- ✓ Una mayor difusión en el manual de procedimientos, así como el código de ética y la ley de responsabilidades del servidor público.
- ✓ Realizar cursos de capacitación e información para el mejor desempeño de las actividades en función.
- ✓ Difusión del buzón de quejas anónimas y de la página electrónica,
- ✓ Publicar el contenido de estos documentos si existen o crearlos
- ✓ Solicitar capacitación en caso de actualización del sistema.
- ✓ De acuerdo a la necesidad de cada departamento, se realizan mejoras en el sistema.
- ✓ Dependiendo las necesidades que se presenten.
- ✓ Tiene más de 9 años sin actualizarse



- ✓ Mayor información sobre las líneas separadas
- ✓ Que exista un procedimiento continuado
- ✓ Mejoras en el proceso de identificación de requerimientos necesarios para alcanzar objetivos
- ✓ En la respuesta anterior esta la sugerencia
- ✓ Se sugiere exista un documento más preciso y más integral para que se otorgue y se compruebe la lectura de los mismos para obtener deseados
- ✓ Darle mayor difusión a los sistemas de denuncia que existen.
- ✓ Darle promoción al código de ética, canales de denuncia y posibles sanciones.
- ✓ Darle mayor difusión al decido sistema de denuncia ciudadana del estado de sonora
- ✓ Mecanismos más estrictos de control interno

- ✓ Implementar el uso de la tecnología computadoras celulares para que todos esos datos procesados sean transformados en información y se transformen en procedimientos ejecutables.

- ✓ Mecanismos más transparentes y confiables donde las partes puedan presentar queja o denuncia
- ✓ Capacitación y actualización en materia de detección de riesgos
- ✓ Capacitar a nivel dirección a todo el personal en materia de administración de riesgos, para que puedan aportar.
- ✓ Darle mayor difusión al código de ética y a las posibles consecuencias de obrar de forma incorrecta.

SUPERVISIÓN

- ✓ Difundir en toda la Dirección los programas de riesgos, para incrementar el conocimiento y la participación de todas las áreas.
- ✓ Darle seguimiento a las evaluaciones del personal así como a las sugerencias del buzón de quejas.
- ✓ Dirección general responsable de ejecutarlas
- ✓ Mantener manuales actualizados, darle seguimiento a las evaluaciones del personal.
- ✓ Darle publicidad a los programas de evaluación de riesgos en toda la administración pública. No capacitar únicamente a los enlaces, sino a toda la administración.
- ✓ Dirección general responsable de ejecutarlas
- ✓ Mayor difusión a los resultados obtenidos y elaborar estadísticas comparativas entre años fiscales.
- ✓ Hacerlo extensivo a todas las dependencias y servidores públicos estatales
- ✓ Se manejan de acuerdo al departamento y necesidad del mismo.
- ✓ Supervisar periódicamente todas las áreas
- ✓ Dependiendo de las necesidades que se presenten.
- ✓ Difusión en la observación del manual de procedimientos.
- ✓ Mayor difusión del manual de procedimientos, así como el código de ética y la ley de responsabilidades del servidor público.
- ✓ Materializar cada pregunta anterior
- ✓ Hacer del conocimiento del servidor público
- ✓ De existir sugerencias trabajar con el personal para brindar una mejor atención.
- ✓ Tratar de subsanar en el menor tiempo posible las debilidades y deficiencias del control interno
- ✓ Seguir con actualizaciones y mejoras para mantener el mejor control interno
- ✓ Capacitar al personal en este rubro
- ✓ Mayor incentivación
- ✓ Capacitar al personal en la identificación de los riesgos en los procesos del control interno



- ✓ Darle seguimiento
- ✓ Seguimiento al plan de administración de riesgo.
- ✓ Continuidad y seguimiento.
- ✓ Impulsar al personal a que analice las deficiencias que pudiera tener en su área laboral.
- ✓ Dar atención a cada una de las deficiencias que resulten de las evaluaciones.
- ✓ Dar atención a cada uno de las deficiencias que resulten de la evaluación.
- ✓ Dar atención a cada una de las deficiencias que resulten
- ✓ Impulsar al personal a analizar las deficiencias que pudieran tener
- ✓ Impulsar al personal a que analice las deficiencias que pudiera tener en su área laboral.
- ✓ En seguimiento
- ✓ Mejorar el sistema actual
- ✓ Mejorar acciones correctivas para el mejoramiento de las debilidades y deficiencias
- ✓ Seguimiento a las evaluaciones.
- ✓ Generar un sistema de evaluación interna.
- ✓ Estaría bueno incorporar evaluaciones al personal de confianza
- ✓ Identificando las áreas de oportunidad, para fortalecer sus prácticas.
- ✓ Definir dentro de la Secretaría este sistema, para que no sea sólo externo.
- ✓ Definir un sistema primeramente.
- ✓ Realizar esquemas que permitan tomar decisiones que contribuyan a la mejora de los controles existentes.
- ✓ El movimiento se demuestra andando
- ✓ Que supervisión sea permanente
- ✓ Se realiza un análisis de los riesgos que pueden afectar en mayor grado a los objetivos de la institución se trabaja en sus controles.
- ✓ Capacitar y dar mayor difusión a este programa de Administración de Riesgos en toda la Secretaría para que todo el personal esté familiarizado con la materia y pueda detectar riesgos que nos desvíen de nuestros objetivos como Secretaría.
- ✓ Capacitar a todo el personal a nivel secretaría, no solo a los enlaces, para que todos podamos estar alertas de los posibles riesgos y participar en el desarrollo de los controles.
- ✓ Capacitar a todo el personal en la materia, ya que a la fecha estamos más familiarizados con este programa el personal que está directamente involucrado en el seguimiento de la detección de riesgos.
- ✓ Servidores Públicos, Personal de la Secretaría de Hacienda
- ✓ Mejorar
- ✓ Servidores Públicos, personal de la Secretaría de Hacienda
- ✓ Servidores públicos de la secretaria de hacienda
- ✓ Servidores públicos de la secretaria de hacienda
- ✓ Seguimiento constante
- ✓ Entregar los resultados a todas las unidades administrativas y analizar con el comité de control interno
- ✓ Es importante que hagan del conocimiento a todas las unidades administrativas, de los resultados obtenidos
- ✓ Seguimiento a la información obtenida y desarrollar un plan de trabajo
- ✓ Actualización
- ✓ Actualización
- ✓ Realizar reforzamientos al sistema de control interno
- ✓ Oportuno seguimiento a las acciones correctivas.
- ✓ Continuar con las mejoras



- ✓ Dar a conocer la información por su relevancia y para su seguimiento y control.
- ✓ Dar a conocer las acciones de mejora para las correcciones apropiadas y oportunas.
- ✓ Que se documente por escrito y se lleve un seguimiento al mismo.
- ✓ Revisar si se cumple con los procedimientos operativos, y en su caso modificarlos o mejorarlos. Órgano de Control Interno.
- ✓ Conocer los procesos
- ✓ Revisar que se cumpla con los procedimientos establecidos, y en su caso establecer acciones correctivas o sanciones. Órgano de Control Interno.
- ✓ Darle seguimiento e implementar un programa de mejores practicas.
- ✓ Se requiere actualizar los manuales de organizacion.
- ✓ Actualizacion de politicas
- ✓ Realizacion y actualizacion de normas, lineamientos y politicas directivas y operativas
- ✓ Recibir resultados de evaluaciones y capacitar al personal en las areas de oportunidad
- ✓ Planes de mejora continua
- ✓ Plan de evaluaciones mas constantes
- ✓ Autoevaluaciones internas y externas por terceros validador
- ✓ Tenerlo al alcance de todo el personal
- ✓ Contar con medios de evaluacion a los servicios tercerizados.
- ✓ Realizar de una manera mas periodica los informes de trabajo, estos nos ayudaran a identificar de manera mas rapida las debilidades y/o deficiencias del control interno.
- ✓ Mayor contrl de evaluación
- ✓ Realizar evaluación
- ✓ Mayor Evaluación de CI
- ✓ Mayor Capacitacion en Materia de CI al interior de la administración
- ✓ Se lleva muy control
- ✓ Identificar el problema de control interno y comunicar con el fin de determinar acciones de mejor y correcciones
- ✓ Fortalecer el programa de control interno
- ✓ Dar fortaleza al programa de control interno
- ✓ Capacitar al personal directivo para identificar problemas de control interno y comunicarlos con el fin de determinar acciones correctivas.
- ✓ Fotalecer el programa de control interno
- ✓ Identificar problemas de control interno con el personal y darlos a conocer con el fin de determinar acciones correctivas
- ✓ Seguimiento a las acciones para mitigar riesgos detectados.
- ✓ Reforzar el programa de control interno.
- ✓ Mejorar con el personal en identificar problemas de control interno y comunicarlos con el fin de determinar acciones correctivas.
- ✓ Continuar con estos procesos
- ✓ Continuar aplicando evaluaciones de control periodicamente
- ✓ Programa para aprender de lo aprendido para mejorar las metas trimestrales, a partir de documentar los incidentes y problemas presentados

NIVEL OPERATIVO



AMBIENTE DE CONTROL

- ✓ No se tienen cursos específicos para el área web
- ✓ No se tiene ningún sistema de medición, si alguien tiene una inconformidad se realiza un comunicado interno
- ✓ Mayor capacitación
- ✓ Difundirlos al personal
- ✓ Más conocimiento para los empleados
- ✓ Que no tarden mucho en revisar los manuales.
- ✓ Capacitaciones
- ✓ Rotación del personal que administra y evalúa las evaluaciones.
- ✓ Más conocimiento para los empleados
- ✓ Se necesita tener un sitio para poder acceder más fácil a los documentos actualizados
- ✓ Capacitación
- ✓ Contar con las herramientas adecuadas para solventar y cumplir con las responsabilidades, titular de la dependencia
- ✓ Reuniones con sus subalternos; para tener conocimiento de las necesidades que imperan para el trabajador que tiene trato con el contribuyente.
- ✓ Mayor capacitación
- ✓ Informar al personal
- ✓ Actualizar
- ✓ Cuando sean actualizadas nos informen
- ✓ Facilitar los manuales o procedimientos de la institución o dependencias, titular de la dependencia
- ✓ Poner a disposición los manuales en formato digital
- ✓ Capacitaciones para el personal de la dependencia, titular de la dependencia
- ✓ Darle seguimiento a dicho informe
- ✓ Falta evaluación de desempeño para el personal de confianza en base a resultados.
- ✓ Plan de trabajo y seguimiento, responsable jefes de área y director general.
- ✓ Mayor difusión entre el personal de la Secretaría.
- ✓ Aplicar evaluaciones periódicamente
- ✓ Evaluar periódicamente al personal
- ✓ Reforzar comunicación entre las diferentes áreas y niveles
- ✓ Actualizar manuales
- ✓ Aumentar cursos de capacitación
- ✓ Terminar el manual de procedimientos que actualmente está en revisión por parte de control interno de la dga.
- ✓ Aumentar cursos de capacitación
- ✓ Realizar más difusión sobre los procedimientos
- ✓ Capacitación
- ✓ Documentos administrativos actualizados.
- ✓ Que den a conocer dicha información.
- ✓ Que las den a conocer en forma oficial.
- ✓ Incrementar más opciones de cursos de capacitación
- ✓ Incrementar los incentivos al personal para mejor desempeño
- ✓ Incentivos de acuerdo a la carga de trabajo



- ✓ Que se planteen períodos de Capacitación o mesas de trabajo para actualización de mejoras al Sistema
- ✓ Leer y entender el Código de Ética
- ✓ Se requieren cursos mas específicos para las áreas según su necesidad operativa
- ✓ Capacitación continua promovida por los mandos
- ✓ Cursos de capacitación
- ✓ Revisiones periódicas
- ✓ Capacitación continua promovida por los mandos
- ✓ Capacitación continua promovida por los mandos
- ✓ Capacitación continua
- ✓ Equidad de responsabilidades
- ✓ Que se realicen capacitaciones del sistema en lugar de emitir capacitaciones obsoletas
- ✓ Equidad de responsabilidades y estímulos
- ✓ Mejor manejo del area administrativa
- ✓ Difundir info.
- ✓ Difundir informacion de proceso
- ✓ Mayor capacitacion
- ✓ Mayor capacitacion
- ✓ Ser mas atentos con esas evaluaciones
- ✓ Capacitaciones
- ✓ Actualizaciones de los mismos y mas conocimiento
- ✓ Evaluar por conocimiento al personal
- ✓ Dar a conocer estos manuales a todo el personal más continuamente
- ✓ Publicidad y comunicacion
- ✓ Estar en comunicacion
- ✓ Mayor difusión al código de ética.
- ✓ Pagina web de hacienda
- ✓ Actualización de sistema de seguimiento de incidencias. Responsable: Director General.
- ✓ Fortalecer los mandos directivos, que conozcan y cumplan con sus responsabilidades. Debe existir evaluación periodica de los titulares de las unidades administrativas.
- ✓ Revisión de roles y perfiles. Responsable: Director General y mandos medios.
- ✓ Revisión y actualización de manuales. Responsable: Director General y personal de mandos medios.
- ✓ Difusión continua de estos temas. Responsable de ejecución: Director General y personal de mandos medios.
- ✓ Dar más pláticas a toda la dependencia sobre valores, normas
- ✓ Información que no es de mi competencia, recursos humanos debe tenerla
- ✓ Implementar mayores controles, aplicarlos sin excepción. Todo el personal
- ✓ Recursos humanos debería de dar a conocer las normas de conducta, principios, etc
- ✓ Encuestas
- ✓ Proporcionar un documento claro y accesible
- ✓ Preocupar se mas por el estrés que operativamente y cantidad de trabajo que se requiere en esta dependencia.
- ✓ Deberían existir mejores incentivos seguro.
- ✓ Revisar con el Administrativo y gerentes de la dependencia.
- ✓ Documentar de manera clara
- ✓ Dejar claro donde se encuentra el documento



- ✓ Falta mucha capacitacion e informacion sobe dichos controles
- ✓ Falta mucha capacitacion e informacion sobe dichos controles
- ✓ Falta mucha capacitacion e informacion sobe dichos controles
- ✓ Falta mucha capacitacion e informacion sobe dichos controles
- ✓ Evaluar al personal para darle incentivo segun sus labores o carga de trabajo
- ✓ Desconozco si hay informacion documentada
- ✓ Hay que dar mas capacitación al personal
- ✓ Administrativo ser mas ágil en sus asignaciones.
- ✓ Creacion de Sitio Web con manuales de Operacion
- ✓ Realizar y promover más actividades en las que participen los compañeros y que promuevan los valores y normas de conducta
- ✓ Abrir más temas técnicos de capacotación
- ✓ Enviar de manera electrónica para fácil consulta
- ✓ Funcionan correctamente por lo que sólo es necesario revisar su evolución natural conforme a las necesidades.
- ✓ Tener mas áreas de capacitación
- ✓ Incentivos para el desempeño del personal
- ✓ Promosionar los cursos en mas paginas del portal
- ✓ Que el codigo de etica tenga mas difucion
- ✓ Difundir el codigo de etica y conducta
- ✓ Que se de una mayor difusión al código de etica
- ✓ Incrementar mas diversidad de cursos
- ✓ Mas incentivos para bajar el estres
- ✓ Mas difusion
- ✓ Enviar copias de los manuales a las áreas para consulta. Administracion
- ✓ Recursos humanos
- ✓ Incluir mas cursos de capacitacion
- ✓ Mas incentivos para bajar el estres
- ✓ Mas cursos
- ✓ Mostrar mas seguido al personal su manual de procedimientos
- ✓ El titular de la dependencia. Nunca se presento con el personal no se de acciones para mejorar el area , hay se batalla para ir a cursos para mejora en el trabajo
- ✓ Dar capacitacion a los empleados sobre las reglas de operacion lo smanuales , todo lo que . Toda la documentacion que rija a la secretaria gobierno del estado
- ✓ Se hacen las propuestas , pero nosabvemos sise lleva a cabo o avances hay no hay informacion sobre eso.
- ✓ Mejorar el trato al personal, incentivarlos con palabras de agradecimiento, asi como cuando algo sale mal..son reprochados..
- ✓ Mayor conocimiento al personal de ese codigo.
- ✓ Mas difusión visual. Secretaria
- ✓ Actualizar constantemente dicho manual
- ✓ Mayor difusión al código de ética
- ✓ Mejor descripción de procedimiento
- ✓ Mayor difusión de códigos
- ✓ Manuales y paginas web de hacienda



ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- ✓ Formalizar este tipo de comunicado al personal por escrito
- ✓ Ponerlo en la pagina de hacienda
- ✓ Documentar en un comunicado los cambios
- ✓ Actualizar indicadores, darlos a conocer.
- ✓ Comunicacion de la documentacion que deba existir sobre dicha identificacion , donde y como ..
- ✓ Que se ejerza el castigo a que sea merecido
- ✓ Es importante para el empleado que conosca los moviminetos. Descritos arroiba
- ✓ Formalizar un objetivo institucional
- ✓ Administración
- ✓ Ampliar los medios para subir la información. Administracion
- ✓ Administracion
- ✓ Formalizar este tipo de comunicados
- ✓ Administración
- ✓ Formalizar este tipo de comunicados al personal por escrito
- ✓ Formalizar este tipo de documentacion
- ✓ Incluirlo en la pagina de hacienda
- ✓ Realizar reuniones continuas para analisis
- ✓ Es adecuado su seguimiento
- ✓ Se maneja de forma oportuna la información
- ✓ Mejorar las salidas de emergencia
- ✓ Formalizar este tipo de comunicados de cambios por escrito
- ✓ Fomentar el objetivo institucional
- ✓ Mejorar las salidas de emergencias
- ✓ Mejorar salidas de emergencias
- ✓ Incluirlo en la pagina de hacienda
- ✓ Documentar en un comunicado los cambios.
- ✓ Formalizar este tipo de comunicados al personal por escrito
- ✓ Mas seguimiento para que la información llegue a todos los niveles
- ✓ Publicar resultados de manera accesible
- ✓ Mejorar interacción desde los niveles mas altos
- ✓ La ética profesional propia impide abusos, eso no se discute pero incentivos serian excelentes para un área que sufre de demasiada presión en todo el año.
- ✓ Compartir los organigramas y plantear con el personal los cambios.
- ✓ Dar a conocer esta informacion
- ✓ Implementar intranet para agilizar la comunicación interna. Responsable: Directores Generales de la Dependencia.
- ✓ Revisión periódica de riesgos. Responsable: Director General.
- ✓ Comunicar
- ✓ Mayor capacitación. Responsable: Personal de Contraloría?
- ✓ Actualización periódica de la Matriz de riesgos. Responsables: Directores Generales de la Dependencia.
- ✓ Existen muchas areas de oportunidad en este sentido, se debe iniciar realmente por las áreas tomadoras de decisiones, sin simulación. Los controles y procedimientos deben ser respetados en todos los niveles.



- ✓ Continuar con el programa de administracion de riesgos
- ✓ Contralores ciudadanos
- ✓ Informar sobre el plan a seguir
- ✓ Mayor comunicación entre areas
- ✓ No hay casi comunicacion con otras areas
- ✓ Capacitación continua promovida por los mandos
- ✓ Capacitación continua promovida por los mandos
- ✓ Capacitación continua promovida por los mandos
- ✓ Capacitación continua promovida por los mandos
- ✓ Comunicación y mayor estrategia entre areas
- ✓ Que se den a conocer al personal operativo
- ✓ Una politica formal y establecida para manejo de informacion
- ✓ Que se den a conocer jefe inmediato
- ✓ Falta mucha capacitacion e informacion sobe dichos controles
- ✓ Falta mucha capacitacion e informacion sobe dichos controles
- ✓ Falta mucha capacitacion e informacion sobe dichos controles
- ✓ Falta mucha capacitacion e informacion sobe dichos controles
- ✓ Capacitación
- ✓ Se solicita información
- ✓ Seguimiento eficiente
- ✓ No llega mucha comunicación
- ✓ Revisiones periódicas
- ✓ Dar a conocer a todo el presonal los posibles rieszos y el plan para solventarlos como el plan de recuperacion de desastres, responsable director general y director de informatica.
- ✓ Incluirlo en la pagina de Hacienda
- ✓ Formalizar este tipo de comunicados al personal por escrito
- ✓ Publicarlas en linea
- ✓ Que se conozca por todo el personal de la institución
- ✓ Que se den a conocer en forma oficial a todos el personal.
- ✓ Correcto seguimiento a dicha información.
- ✓ Que se proporcione la información adecuada y oportunamente.
- ✓ Realizar reportes mensuales y establecer metas.
- ✓ Realizar reuniones periódicamente para evaluar y discutir los riesgos
- ✓ Crear un sitio web o App para que el personal o partes externas logren exponer sus quejas o denuncias
- ✓ Documentar por medio de comunicados al personal de la Institución
- ✓ Formalizar documentacion
- ✓ Implementar mejora continua, director general.
- ✓ Realizar reuniones con todo el personal del departamento
- ✓ Seguimiento
- ✓ Continuar con dichas campañas
- ✓ Se necesita transparentar todo lo relacionado a las ordenes de pago de cada dependencia
- ✓ Mas informacion al plan a seguir



- ✓ Mayor comunicación entre áreas
- ✓ Contralores ciudadanos
- ✓ Mas comunicación entre áreas
- ✓ No se tiene un plan de acción a futuro consiso, se necesitan calendarios para revisar cuando se tienen que hacer los viajes y juntas.
- ✓ Informar sobre el plan
- ✓ Mayor comunicación
- ✓ En el area no se tiene ninguna observacion
- ✓ Se tiene que hacer un plan de actividades interdependencias.
- ✓ Proporcionar al personal la documentación, necesaria para determinar los riesgos para la dependencia
- ✓ Contralores ciudadanos
- ✓ Mayor comunicación
- ✓ Capacitación o facilitar dicha documentación

ACTIVIDADES DE CONTROL

- ✓ Actualizacion y revision de algunos procedimientos. Director general.
- ✓ Adecuado seguimiento e información oportuna
- ✓ Aplicarlas en su totalidad
- ✓ Aumentar los controles de acceso, no solo al Centro de Cómputo, si no también a las oficinas.
- ✓ Aumentar los controles de acceso. Responsable: Director General.
- ✓ Capacitación
- ✓ Capacitación continua promovida por los mandos
- ✓ Capacitación continua promovida por los mandos
- ✓ Capacitación continua promovida por los mandos
- ✓ Capacitación o información
- ✓ Colaborar todo el equipo de trabajo para actualizar y mejorar las políticas de acceso de usuarios al sistema
- ✓ Con mas frecuencia
- ✓ Conocimiento y difusión de las responsabilidades de cada area
- ✓ Dar a conocer el manual de normas y procedimientos
- ✓ De entrada mayor claridad en las preguntas.
- ✓ Desarrollar sistemas que nos permitan ser preventivos y no reactivos
- ✓ Difundir la información para involucrar a los trabajadores para tener un mejor control de actividades
- ✓ Es necesario ampliar y fomentar el manejo de información. Administracion y recursos humanos
- ✓ Evaluación y restructuracion de las funciones de los diferentes niveles y áreas, así como del personal
- ✓ Falta mucha capacitacion e informacion sobe dichos controles
- ✓ Falta mucha capacitacion e informacion sobe dichos controles
- ✓ Falta mucha capacitacion e informacion sobe dichos controles
- ✓ Fomentar los lineamientos entre los compañeros. Administración
- ✓ Funciona adecuadamente
- ✓ Funciona correctamente, pero aún así es necesario invertir en equipo que ayude a mejorar el control y almacenamiento de la información
- ✓ Hacer uso completo de la herramienta atlassian dentro de toda la dependencia
- ✓ Implementar auditorías para validar la aplicacion de los procedimientos



- ✓ Incrementar los controles para la adquisición de servicios de tics
- ✓ Informar con mas frecuencia
- ✓ Mas informacion
- ✓ Mas informacion personalmente
- ✓ Mas integracion del personal en el logro de objetivos
- ✓ Mas temas
- ✓ Mayor difusión al uso y seguimiento de los procedimientos
- ✓ Mejor control
- ✓ Mejores temas de capacitación
- ✓ Planificar de mejor manera procedimientos, implementación y uso de TIC´s
- ✓ Proporcionar la informacion de manera accesible y clara
- ✓ Que estén vigentes todos los lineamientos, manuales, procedimientos, etc.
- ✓ Que se controle y registre los movimientos de los usuarios en los sistemas de acceso controlado o restringido
- ✓ Quizá capacitar a la gente que no esta muy familiarizada con la tecnologías de la información al uso de estas
- ✓ Renovación de equipo antiguo de tecnologías
- ✓ Revisión periódica de manuales. Responsables: Directores Generales de la Dependencia.
- ✓ Se debera dar a conocer donde se encuentran y si hay acceso . Para su conocimiento
- ✓ Se debería de difundir la información para involucrar a los trabajadores y así tener mejor un control interno
- ✓ Seguimiento eficiente
- ✓ Si hay algun documento que evidencie. Algun soporte, se debe de saber
- ✓ Si hay algundocumento que demuestgre esta evidencia se debver mostrar o a quien. Sea necesario y lo necesite que sea de suconocimiento
- ✓ Tener mayos infraestructura, capacitación y personal para llevar un mejor control de las tcs
- ✓ Un inventario del rol de desempeño del personal

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- ✓ Debemos tener conocimiento de todo lo que nos afecte operativamente. Para poder hacer nuestra actividad sin alguna duda.
- ✓ Se recomienda tener conocimiento de todas las áreas de una dirección. Por alguna emergencia,.
- ✓ Capacitación continua para identificar posibles problemas. Recursos humanos
- ✓ Mejorar las líneas de comunicación. Recursos humanos
- ✓ Funciona correctamente
- ✓ Aumentar los métodos para establecer mejor comunicación
- ✓ Encontrar procesos en los información llegue a todos de manera eficaz. Administración y sistemas
- ✓ Por falta de personal, se a perdido un poco en el área de calidad sobre temas de seguimientos
- ✓ Pregunta ambigua
- ✓ Implementar sistema de comunicación interna efectivo y directo
- ✓ Trabajar en la elaboración de los requerimientos de información necesarios. Responsables: Directores Generales de la Dependencia.
- ✓ Capacitación continua promovida por los mandos
- ✓ Capacitación continua promovida por los mandos
- ✓ Que se den a conocer a todo el personal si existen



- ✓ Cumplir las metas propuestas
- ✓ Seguimiento eficiente
- ✓ Reuniones periódicas
- ✓ Difundir información al personal
- ✓ Falta mucha capacitacion e informacion sobe dichos controles
- ✓ Difundir y capacitar al personal
- ✓ Falta mucha capacitacion e informacion sobe dichos controles
- ✓ Métodos de comunicación interna apropiados y oportunos.
- ✓ Que las unidades responsables de la entrega de la información lo hagan en tiempo y forma
- ✓ Mayor difusión y seguimiento a los procesos de operación
- ✓ Compartir con el personal la documentación necesaria para poder determinar los objetivos o requerimientos de riesgo con éxito
- ✓ Se solicita llevar un mejor control de información para el desempeño de la dependencia

SUPERVISIÓN

- ✓ Determinar la manera en que se deben de reportar o comunicar los problemas, titular de la dependencia
- ✓ Proporcionar manual de como se evalúa la dependencia y como es su plan de trabajo, titular de la dependencia
- ✓ Mas informacion
- ✓ Terminar la re-ingenieria
- ✓ Informacion
- ✓ Seguimiento
- ✓ Dar mayor seguridad al manejo de información para lograr mayor participacion por parte del personal
- ✓ Que se hagan los reportes formales, por escrito, para su seguimiento.
- ✓ Realizar evaluaciones y establecer objetivos continuamente
- ✓ Que se den a conocer oportunamente para el cumplimiento de objetivos.
- ✓ Falta mucha capacitacion e informacion sobe dichos controles
- ✓ Capacitación
- ✓ Reuniones periódicas
- ✓ Difundir mas la información para que el personal este enterado y pueda participar y así tener un mejor control,interno
- ✓ Falta mucha capacitacion e informacion sobe dichos controles
- ✓ Involucrar al personal
- ✓ Capacitación continua promovida por los mandos
- ✓ Capacitación continua promovida por los mandos
- ✓ Que se den a conocer al personal si existen
- ✓ Si existen que se den a conocer
- ✓ Establecer el procedimiento correspondiente. Responsables: Directores Generales de la Dependencia.
- ✓ Autoevaluaciones periódicas. Responsables: Directores Generales de la Dependencia.
- ✓ Comunicar si existe
- ✓ Implementar revisiones
- ✓ Hace falta más capacitación al personal
- ✓ Fomentar que el personal comunique los posibles problemas a las áreas correspondientes. Administracion
- ✓ Control y seguimiento de funciones y operaciones. Area de auditoria interna
- ✓ Ampkiar los medios de comunicación para informar. Recursos humanos



- ✓ Capacitación a los verificadores. Recursos humanos
- ✓ .. Creo que toda información que se deba saber., se debe a conocer..
- ✓ Informar al empleado sobre el resultado de las evaluaciones.

COMENTARIOS

NIVEL ESTRATEGICO

NIVEL DIRECTIVO

AMBIENTE DE CONTROL

- ✓ Se requiere de mayor comunicación de los mandos superiores a los inferiores y no sólo de ordenes sino de objetivos a lograr sin simulación sino de convencimiento.
- ✓ No existe estructura que garantice la funcionalidad indicada
- ✓ Si, el cuestionario es genérico, considero evaluar a nivel directivo.
- ✓ No hay observación para este componente
- ✓ Es mejor mejorar y las mejoras se miden lo que no se puede medir o evaluar no existe

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- ✓ No hay observación para este componente
- ✓ Combatir la corrupción es una meta pero debe ser medible esto solo el que la mide es el contribuyente seria interesante preguntarle

ACTIVIDADES DE CONTROL

- ✓ No hay observaciones para este componente
- ✓ Se insiste en mejorarlos cada tres meses

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- ✓ No hay observación para este componente
- ✓ Llevar estadística de solicitudes de información

SUPERVISIÓN

- ✓ Pesar que todo es perfectible
- ✓ No hay observación para este componente
- ✓ No está claro un sistema de control interno o desconozco que se esté llevando a cabo.

NIVEL OPERATIVO

AMBIENTE DE CONTROL

- ✓ Mayores incentivos al personal
- ✓ Cada vez en menos personal y mas las actividades a realizar
- ✓ Que el empleado tenga mas conocimiento de lo que es y significa lo que hace, o para que sirve , que resultados se obtienen, donde se refleja, y cuando el trabajo de resultados satisfactorios hacerlo sabe , así cuando se equivoca o esta algo mal.. Se le reprime..
- ✓ No tengo ningun comentario al respecto esta muy bien explicado
- ✓ Gran parte de la información que preguntan no es de mi competencia. Algunas preguntas no las entiendo, y las opciones de respuesta me parecen deficientes (malas)
- ✓ En nuestra área capacitación continua sobre los sistemas de gestión sap
- ✓ Realmente esta todo claro



- ✓ No se cual es su criterio para determinar que no se cumple con el mínimo aceptable, si conteste todo y el las respuesta no pone nada
- ✓ Porque no tengo información ni conocimiento de dichos componente
- ✓ Las preguntas no son nada claras y es difícil contestar de la manera mas correcta
- ✓ Que se incluya al personal en forma equitativa con responsabilidad y estímulos.

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- ✓ Se debería de difundir la información ,para conocer y aplicarlos
- ✓ Se debe trabajar fuertemente en los riesgos para evitar la corrupción, específicamente en la contratación de servicios.
- ✓ Si los empleados no están bien informados .. No podrán desempeñar bien su trabajo. No a todos los empleados se les trata igual por no conocer el reglamento tanto de la institución como el del empleado
- ✓ Capacitación continua promovida por los mandos

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- ✓ Demasiadas preguntas dirigidas a lo mismo (ética y comunicación interna), preguntas que por áreas lo único que se promueve es inventar respuestas ya que en gran mayoría se desconoce, tal y cual fue expresado por el personal que indico como llenar esta encuesta.

SUPERVISIÓN

- ✓ Capacitación continua promovida por los mandos
- ✓ Que haya más divulgación de la información y si se necesario que haya capacitación por parte de ustedes, y así tener más claro las acciones que debemos tomar para mejorar en todos los sentidos

RECOMENDACIONES

NIVEL ESTRATEGICO

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



NIVEL DIRECTIVO

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

NIVEL OPERATIVO

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



Resumen de Resultados

SECRETARÍA DE HACIENDA

AMBIENTE DE CONTROL	NIVEL ESTRATEGICO	NIVEL DIRECTIVO	NIVEL OPERATIVO	
Principios	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Calificación
MOSTRAR ACTITUD DE RESPALDO Y COMPROMISO	3.87 Pts.	53.75 Pts.	19.65 Pts.	77.28 %
EJERCER LA RESPONSABILIDAD DE VIGILANCIA	10.26 Pts.	67.28 Pts.	0.0 Pts.	77.55 %
ESTABLECER LA ESTRUCTURA, RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	2.06 Pts.	64.74 Pts.	14.63 Pts.	81.43 %
DEMOSTRAR COMPROMISO CON LA COMPETENCIA PROFESIONAL	0.0 Pts.	42.92 Pts.	31.11 Pts.	74.07 %
ESTABLECER UNA ESTRUCTURA PARA EL REFORZAMIENTO DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS	3.52 Pts.	54.95 Pts.	12.17 Pts.	70.65 %
Total				76.2%
ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	NIVEL ESTRATEGICO	NIVEL DIRECTIVO	NIVEL OPERATIVO	
Principios	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Calificación
DEFINIR OBJETIVOS	4.42 Pts.	42.86 Pts.	27.56 Pts.	74.84 %
IDENTIFICAR, ANALIZAR Y RESPONDER A LOS RIESGOS	5.83 Pts.	52.72 Pts.	12.39 Pts.	70.95 %
CONSIDERAR EL RIESGO DE CORRUPCIÓN	4.91 Pts.	51.83 Pts.	14.39 Pts.	71.12 %
IDENTIFICAR, ANALIZAR Y RESPONDER AL CAMBIO	2.0 Pts.	41.81 Pts.	28.65 Pts.	72.45 %
Total				72.34%
ACTIVIDADES DE CONTROL	NIVEL ESTRATEGICO	NIVEL DIRECTIVO	NIVEL OPERATIVO	
Principios	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Calificación
DISEÑAR ACTIVIDADES DE CONTROL	1.54 Pts.	42.85 Pts.	29.28 Pts.	73.66 %
DISEÑAR ACTIVIDADES PARA LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN	1.14 Pts.	43.9 Pts.	31.11 Pts.	76.12 %
IMPLEMENTAR ACTIVIDADES DE CONTROL	0.0 Pts.	46.5 Pts.	30.62 Pts.	77.16 %
Total				75.65%
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	NIVEL ESTRATEGICO	NIVEL DIRECTIVO	NIVEL OPERATIVO	
Principios	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Calificación
USAR INFORMACIÓN DE CALIDAD	0.0 Pts.	43.22 Pts.	29.3 Pts.	72.55 %
COMUNICAR INTERNAMENTE	3.47 Pts.	45.72 Pts.	23.68 Pts.	72.87 %
COMUNICAR EXTERNAMENTE	4.31 Pts.	66.15 Pts.	0.0 Pts.	70.46 %
Total				71.96%
SUPERVISIÓN	NIVEL ESTRATEGICO	NIVEL DIRECTIVO	NIVEL OPERATIVO	
Principios	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Calificación
REALIZAR ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN	5.93 Pts.	54.76 Pts.	9.78 Pts.	70.48 %
EVALUAR PROBLEMAS Y CORREGIR LAS DEFICIENCIAS	3.78 Pts.	55.65 Pts.	12.73 Pts.	72.17 %
Total				71.33%