



Gobierno del  
Estado de Sonora

Secretaría de la  
Contraloría General

Secretaría  
de Seguridad Pública

## INFORME DE RESULTADOS AUTOEVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

---

SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA

Subsecretaría de Desarrollo Administrativo y Tecnológico

Dirección de Sistemas de Control Interno Institucional

AUTOEVALUACIÓN SCI

2019

**SONORA**  
UNIDOS LOGRAMOS MÁS



## CONTENIDO

---

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



## SECRETARIA DE SEGURIDAD PUBLICA

### INFORME DE AUTO EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

La evaluación del Control Interno efectuada al (a) SECRETARIA DE SEGURIDAD PUBLICA se realizó el día 21 de Octubre de 2019 a través del Sistema de Evaluación del Control Interno (SECI), con la participación de 311 Servidor (es) Público (s) de los Niveles NIVEL ESTRATEGICO, NIVEL DIRECTIVO y NIVEL OPERATIVO, utilizando como referencia técnica el Modelo Estatal del Marco Integrado de Control Interno para la Administración Pública Estatal (MEMICI-APE) y las mejores prácticas en la materia.

La participación activa de los funcionarios y empleados del (a) SECRETARIA DE SEGURIDAD PUBLICA (SSP) posibilitó conocer la aplicación del control interno detallado en los siguientes capítulos.

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

Al autoevaluar el Control Interno del (a) SECRETARIA DE SEGURIDAD PUBLICA (SSP), 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) SSP 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.

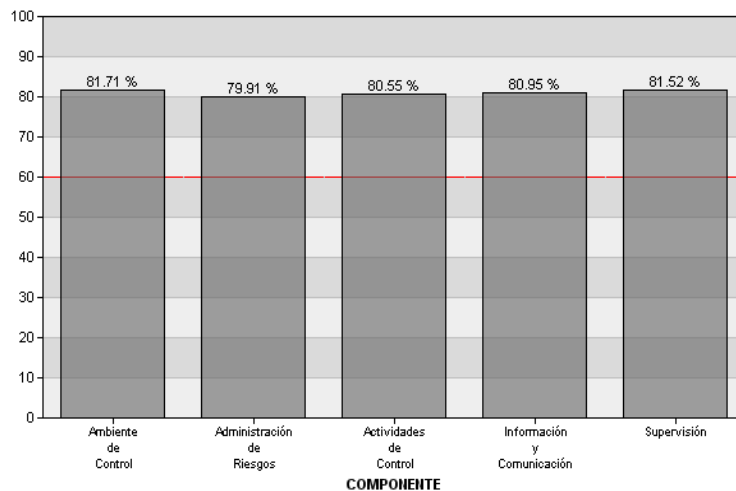
Los comentarios y propuestas de mejora presentadas se realizaron en forma directa por los participantes del (a) SSP. Las calificaciones obtenidas, las propuestas de mejora y recomendaciones son importantes para actualizar y mejorar el diseño, la aplicación y el funcionamiento del control interno del (a) SSP, 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) SSP, corresponden a 311 Autoevaluaciones realizadas por Servidores Públicos a Nivel (es) NIVEL ESTRATEGICO, NIVEL DIRECTIVO y NIVEL OPERATIVO.

Componente	Grado de Cumplimiento	Calificación
Ambiente de Control	81.71 %	Muy Buena
Administración de Riesgos	79.91 %	Aceptable
Actividades de Control	80.55 %	Muy Buena
Información y Comunicación	80.95 %	Muy Buena
Supervisión	81.52 %	Muy Buena
<b>TOTAL</b>	<b>80.93 %</b>	<b>Muy Buena</b>



La calificación global del (la) SECRETARIA DE SEGURIDAD PUBLICA (SSP) se valoró con 80.93 % calificado como "Muy Buena", 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 "Muy Buena" y representa el 81.71% de la valoración. Por otro lado, el componente Administración de riesgos (Más Bajo) fue calificado como "Aceptable" y representa el 79.91%. Los resultados por principio de control se detallan en el siguiente capítulo.

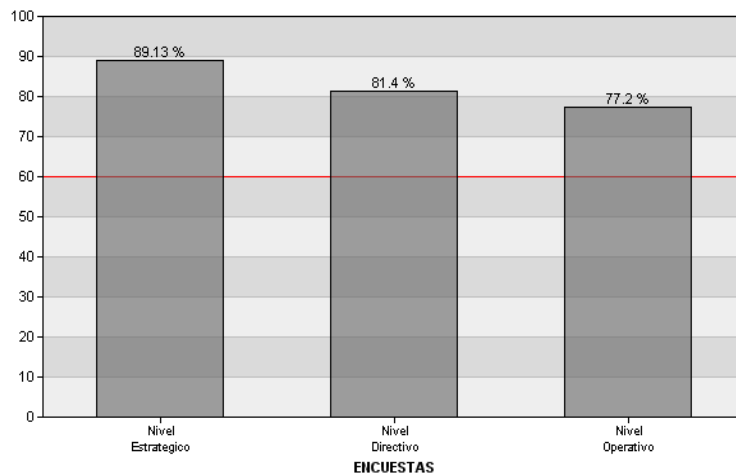
## B. RESULTADOS POR PRINCIPIO DE CONTROL

Componentes y Principios de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
<b>Ambiente de control</b>	<b>81.71 %</b>	<b>Muy Buena</b>
1 Mostrar actitud de respaldo y compromiso	82.46 %	Muy Buena
2 Ejercer la responsabilidad de vigilancia	86.53 %	Muy Buena
3 Establecer la estructura, responsabilidad y autoridad	84.59 %	Muy Buena
4 Demostrar compromiso con la competencia profesional	77.61 %	Aceptable
5 Establecer una estructura para el reforzamiento de la rendición de cuentas	77.36 %	Aceptable
<b>Administración de riesgos</b>	<b>79.91 %</b>	<b>Aceptable</b>
6 Definir objetivos	82.51 %	Muy Buena
7 Identificar, analizar y responder a los riesgos	80.47 %	Muy Buena
8 Considerar el riesgo de corrupción	77.8 %	Aceptable
9 Identificar, analizar y responder al cambio	78.87 %	Aceptable
<b>Actividades de control</b>	<b>80.55 %</b>	<b>Muy Buena</b>
10 Diseñar actividades de control	79.97 %	Aceptable
11 Diseñar actividades para los sistemas de información	80.46 %	Muy Buena
12 Implementar actividades de control	81.22 %	Muy Buena



<b>Información y comunicación</b>		
<b>80.95 %</b>	<b>Muy Buena</b>	
13 Usar información de calidad	80.88 %	Muy Buena
14 Comunicar internamente	80.82 %	Muy Buena
15 Comunicar externamente	81.16 %	Muy Buena
<b>Supervisión</b>		
<b>81.52 %</b>	<b>Muy Buena</b>	
16 Realizar actividades de supervisión	81.44 %	Muy Buena
17 Evaluar problemas y corregir las deficiencias	81.6 %	Muy Buena
<b>Total</b>	<b>80.93 %</b>	<b>Muy Buena</b>

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



El nivel de responsabilidad valorado con mayor grado de cumplimiento fue el "NIVEL ESTRATEGICO" con el 89.13%, mientras que la calificación menor correspondió al nivel "NIVEL OPERATIVO" con el 77.2%.

### PROPUESTAS

#### NIVEL ESTRATEGICO

##### AMBIENTE DE CONTROL

- ✓ Revisión de manuales y adecuación de estos por el Órgano de gobierno
- ✓ El responsable es el el Órgano de Gobierno
- ✓ Impartición de mas capacitaciones cortas dentro de las oficinas, con relación a excel, manejo de estrés laboral, empatía con las indicaciones gubernamentales, servicio de calidad, la ley de responsabilidades de los servidores públicos, código de conducta e incentivos de capacitación para el personal y la profesionalización en general. Cecap, recursos humanos, directivos.
- ✓ Línea de actualización jurídica en pantalla y/o avisos tipo "periódico mural".
- ✓ Mensajes semanales en chats, whats app sobre nuevas leyes publicadas o entradas en vigor, relacionadas con esta dependencia.
- ✓ Eficientar la comunicación para difundir indicadores y graficas de manera cotidiana.
- ✓ Las evaluaciones al desempeño deberían ser cada seis meses y las evaluaciones de confianza deberían tener caducidad como en el sistema federal, para detectar vicios o conflictos de interés después de tres años laborando. Contraloría, centro de evaluación de confianza y recursos humanos.
- ✓ Se tendrá que fomentar acciones de capacitación y profesionalización



- ✓ Se tendrá que dar seguimiento más puntual a la actualización de instrumentos jurídicos
- ✓ Dirección Administrativa y Dirección Jurídica
- ✓ Realizar un ejercicio de optimización de funciones, en donde el personal que detecte una posible mejora la informe a la dirección para la adecuación de los procesos internos.
- ✓ Dirección administrativa
- ✓ Actualizar regularmente, al menos cada dos años, los manuales
- ✓ Apegarnos a las indicaciones del manual de la organización y procedimientos
- ✓ De forma permanente continuar en la búsqueda de la mejora continua con el fin de lograr los objetivos, siendo los responsables los representantes de cada área.
- ✓ Actualizar a la estructura de 2019
- ✓ Evaluaciones y supervisión con más frecuencia
- ✓ Se propone mayor capacitación al personal sobre el tema
- ✓ Reuniones periódicas con el jefe directo para identificar áreas de mejora pero sobre todo cómo va el desempeño del colaborador
- ✓ Dar seguimiento e informar el cumplimiento de los objetivos.
- ✓ Seguimiento y difusión periódico al logro de objetivos
- ✓ Continuidad a los programas de capacitación de servidores públicos.
- ✓ Revisar y actualizar los manuales al menos cada dos años
- ✓ Realizar evaluaciones y seguimiento al menos cada seis meses
- ✓ Ser más puntual en el seguimiento de deficiencias o casos identificados.
- ✓ Si se llevan a cabo propuestas y se ejecutan por los responsables para ello
- ✓ Si se presentan propuestas y se ejecutan por los responsables
- ✓ Seguir al pie de la letra el control interno, todo el personal
- ✓ Si se hacen propuestas y se ejecutan por los responsables para ello.
- ✓ Seguir las normas del programa interno de calidad, todo el personal
- ✓ Capacitaciones constantes, todo el personal.
- ✓ Excelente
- ✓ Cursos constantes y actualizados, todo el personal
- ✓ Si se llevan a cabo propuestas de mejoras y se ejecutan por cada área responsable.
- ✓ Identificar los perfiles adecuados.

#### **ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS**

---

- ✓ Órgano de control interno de la ssp, unidad jurídica y dirección administrativa
- ✓ Capacitaciones a todo el personal
- ✓ Se hacen propuestas y se ejecutan por los responsables de ello
- ✓ Dirección administrativa
- ✓ Se atienden propuestas y se ejecutan por los responsables
- ✓ Continuar con las mesas de trabajo con el personal titular.
- ✓ Mesas de trabajo, directores
- ✓ Evaluaciones constantes a todo el personal
- ✓ Si se presentan propuestas y se ejecutan por los responsables para ello
- ✓ Se hacen propuestas y se ejecutan por los responsables
- ✓ Colocar buzón de quejas y sugerencias en todas las oficinas con atención al público, además de observadores ciudadanos.
- ✓ Realizar acciones de actualización al menos una vez al inicio o final de año
- ✓ Se tiene diseñada una matriz de riesgos y como mitigar en relación a su impacto.
- ✓ Crear sistemas para hacer más fácil el documentar y archivar eliminando paulatinamente archivos físicos



- ✓ Debe existir una inducción sobre la secretaría, sus funciones principales así como lo que se espera del nuevo colaborador
- ✓ Pantalla informativa y/o periódico mural con información relevante actualizada semanalmente.
- ✓ Canales de comunicación para prevenir los riesgos e identificar los de corrupción en tiempo.
- ✓ Se tiene que involucrar más a los servidores públicos
- ✓ Fortalecer a las coordinaciones regionales así como el trabajo transversal de acciones.
- ✓ Hace falta involucrar a los servidores públicos en estas tareas
- ✓ Pantalla comunicadora semanal o periódico mural de comunicados o leyes vigentes o nuevas.
- ✓ Sería interesante que se difundieran en todo el personal adscrito a la secretaría.

### ACTIVIDADES DE CONTROL

---

- ✓ Capacitación en la actualización de procedimientos.
- ✓ Pantalla informativa y correo institucional en red.
- ✓ Se tienen registros de bitácoras para medir los sistemas para el cumplimiento de objetivos.
- ✓ Registros de bitácoras en relación a la matriz de riesgos
- ✓ Buscar hacerlo menos operativo y apoyarse de sistemas que automaticen y disminuyan archivo físico
- ✓ Mayor difusión a personal involucrado en trabajos operativos
- ✓ Revisar la información que ahí se registra para hacerlo más eficiente, concreto y claro
- ✓ Capacitación continua, comunicación oportuna.
- ✓ Control de calidad interno, aplicable para todo el personal
- ✓ Dirección administrativa
- ✓ Se hacen propuestas y se ejecutan por los responsables
- ✓ Dirección administrativa
- ✓ Se presentan propuestas y se ejecutan por las áreas responsables
- ✓ Evaluaciones al personal, todo el personal

### INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

---

- ✓ Se atienden propuestas y se ejecutan por las áreas responsables
- ✓ Dirección administrativa
- ✓ Dirección administrativa
- ✓ Aplicable a todo el personal
- ✓ Se atienden propuestas y se ejecutan por las áreas correspondientes para ello
- ✓ Guardar evidencia, la coordinación
- ✓ Correo electrónico en red, pantalla de comunicación directa, sistema de radio frecuencia con base en cada oficina.
- ✓ Seguir con las juntas semanales así como de inicio y cierre de año
- ✓ Publicaciones continuas en redes y en pantallas informativas, tipo informes semanales. Área de comunicación de la secretaría

### SUPERVISIÓN

---

- ✓ Profesionalización de servidores públicos, incentivos educativos para el personal y cursos de motivación de la ética y la administración pública. Recursos humanos



- ✓ Licitaciones públicas, convocatorias a proveedores, coordinando administración con secretaria de contraloría.
- ✓ Hacer mesas de trabajo semanales para exponer posibles problemas y soluciones, direcciones, subdirectores y ellos bajar a todo el demás personal
- ✓ Dirección administrativa
- ✓ Seguir el protocolo de acción, todo el personal.
- ✓ Dirección administrativa
- ✓ Se hacen propuestas y se atiende por las áreas a quienes les corresponda
- ✓ Se atienden propuestas y se ejecutan por las áreas a quienes le compete

## NIVEL DIRECTIVO

### AMBIENTE DE CONTROL

- ✓ Considerar mejor a los empleados con incentivos y capacitaciones para sentirse motivados
- ✓ Que sea de constante revisión en todas las dependencias para tomar acciones en cada una de las áreas deficientes.
- ✓ Directivas calea
- ✓ Cada unidad administrativa propone las mejoras
- ✓ Reglamento del servicio profesional de carrera
- ✓ Actualizar manuales de organización y procedimientos
- ✓ Establecer métodos o procedimientos para equilibrar las cargas laborales de manera justa, funcional y operacional
- ✓ Definir sistemas, acciones o procedimiento para la evaluación periódica de perfiles aptos, así como procedimientos definidos para capacitación, selección e incentivos como en el caso de la instauración de un SERVICIO PROFESIONAL DE CARRERA
- ✓ Actualizar en la página de Secretaria, de manera constante, la estructura de la dependencia; con un seguimiento puntual a los cambios que en ella se generen.
- ✓ Mayor capacitación, apoyo y seguimiento en la integración o actualización de Manuales de Organización, de Procedimientos, políticas de procedimiento etc.
- ✓ Promover la contratación de personal nuevo capacitado para complementar las áreas que están deficientes
- ✓ Promover la difusión de los distintos programas de control.
- ✓ Una acción de mejora sería sobre los incentivos al personal de seguridad, es necesario contar con algún tipo de incentivo hacia el personal Operativo de seguridad mas bien que vienen siendo los Guías Tecnicos, ya que cuentan con varios años laborando en la Institución y sus niveles dentro del Tabulador es muy bajo, por lo que propongo que basándonos en su desempeño, su constante capacitación , actitud de servicio, su manera de trabajar en equipo, dar la opción de un incremento a su nivel o algún otro tipo de incentivo, o unos días de desintoxicación laborales.
- ✓ Difundir de manera global al personal la información relativa a las debilidades y deficiencias de Control Interno que se identifican en la dependencia.
- ✓ Que se genere un un Programa de promoción de la integridad y prevención de la corrupción, que sea constantemente monitoreado y retroalimentado.
- ✓ Además que se integre un documento que sirva como guía para el seguimiento de valores éticos, prevención a la corrupción y en general la buena conducción e integridad del personal.
- ✓ Implementación de nuevos caminos o formatos
- ✓ Consejo inter disciplinario y de llevarlas a cabo a través de la dirección administrativa de cada dependencia
- ✓ Una propuesta de Mejora sería un Reglamento Interno de Conducta Especifico para Personal Operativo de ITAMA, ya que el trabajo de Reinsercion es con Personas Adolescentes y es necesario un reglamento que riga ciertas conductas o comportamientos.
- ✓ Propuesta de Mejora sería realizar un brainstorm o lluvia de ideas con el personal administrativo de las diversas dependencias con la finalidad de crear mejores estrategias y poderlas implementar.
- ✓ Una propuesta de Mejora sería un taller enfocado a las actitudes del personal Operativo, ya que a pesar de presentar un buen liderazgo de parte de los Directores, algún personal operativo no es optimo al desempeñar lo que se le solicita.
- ✓ Area encargada de elaborar manuales de procedimientos



- ✓ Establecer plazos mas cortos para vigilar la implementación y operación del Control Interno. La Secretaría de la contraloría sería la responsable de ejecutar dicha propuesta.
- ✓ Enviar iniciativas de Ley o Reglamentos al congreso del Estado. El secretario de Seguridad Pública sería la autoridad responsable de ejercerlas.
- ✓ Reforzar acciones de coordinación con la Autoridad federal del ramo correspondiente. El secretario de Seguridad pública del estado de Sonora sería el responsable de ejercerlas.
- ✓ Difundir más ampliamente el Código de Conducta de los servidores públicos de la administración Pública del estado de Sonora y el Código de Conducta de la Secretaría de Seguridad Pública del Estado. El Secretario de Seguridad y el Titular del ejecutivo..
- ✓ Realizar mas juntas; el titular
- ✓ Los documentos establecidos son bastante buenos, probablemente más indicadores de desempeño; la institución
- ✓ Actualizar perfiles en cada puesto; Recursos Humanos
- ✓ Dar publicidad al Código de Ética y darle seguimiento en forma permanente.Coordinar esfuerzos con las autoridades federales sobre el tema.
- ✓ Divulgar los procesos a las personas involucradas; la administración
- ✓ Mas capacitaciones
- ✓ Reuniones frecuentes
- ✓ Proponer acciones de mejora.
- ✓ Realizar ejercicios de optimización de mejoras para una mayor rendimiento laboral entre el personal de cada departamento .
- ✓ Revisión y actualización de los manuales y adecuación para cada área por el Órgano de Gobierno
- ✓ Actualización periódica con identificador de mejora, por parte de la institución
- ✓ Se debiera promover entre las personas adscritas
- ✓ Realizar de manera constante evaluaciones y dar a conocer mas las líneas de reporte; a cargo de la institución
- ✓ Definir procesos
- ✓ Mas difusión del departamento
- ✓ Poder tenerlo a la mano para su consulta, siendo responsable el responsable del area administrativa
- ✓ Correcta integración de expedientes
- ✓ Verificar perfiles para cada puesto
- ✓ Se cumple con el objetivo
- ✓ Se cumple
- ✓ Revisar las conductas de apego a dichos reglamentos
- ✓ Capacitacion en temas de responsabilidad como servidor
- ✓ Dar seguimiento en el codigo de conducta, ya que es nuevo
- ✓ Un poco mas de control
- ✓ Publicar el manual de forma digital para que se pueda acceder facilmente
- ✓ Mas informacion del personal
- ✓ Que se actualicen periodicamente los exámenes adecuandolos a las nueva normatividad
- ✓ Tratar de que el personal se apague a los principios de etica y conducta
- ✓ Dar mas seguimiento al cumplimiento de los contratos
- ✓ Considero que cumple con los objetivos
- ✓ Atención de manera personal para su cumplimiento
- ✓ Llevar a cabo una capacitacion para reconocer los principios que se mencionan.
- ✓ Documentos
- ✓ No existen evaluaciones como tal para cada personal, solo son grupales y por departamentos, con el resultado de estas evaluaciones se podrian obtener beneficios como el de tomar cursos, capacitacion y con esto lograr la mejora continua.
- ✓ Reportar a forma de circular sobre los temas manejados en las reuniones.
- ✓ Seleccionar bien al personal que ingresa a la institucion, evaluacion interna y despues evaluar con C3.



- ✓ Superar debilidades detectadas y así mejorar el rendimiento laboral de todos los involucrados
- ✓ Que existan evoluciones periódicas que propicien el crecimiento laboral
- ✓ Trabajar semanalmente las posibles deficiencias y debilidades detectadas
- ✓ Seguir llevando a la practica dichos instrumentos
- ✓ Que sean acordes los perfiles al momento de la selección
- ✓ Que se sigan llevando a cabo dichas capacitaciones y evaluaciones para la mejor selección de perfiles
- ✓ Poner cursos de manejo de excel, word power point
- ✓ Seguir actualizando
- ✓ Seguir con reuniones con personal para seguir concientizando
- ✓ Seguir actualizando los manuales de procedimiento y de organización
- ✓ Recursos humanos es quien indica el perfil que debe cubrir el personal de acuerdo al puesto vacante
- ✓ La coordinación del SIEP proporcione un documento formalizado de control interno para los centros
- ✓ Se brinden mayores recursos a las instituciones que puedan favorecer la ejecución del trabajo. El responsable es la secretaria de seguridad penitenciaria
- ✓ Mejora continua en la planeación, ejecución, control y evaluación
- ✓ Por parte de coordinación del SIEP debe crearse un programa gral. Aplicable a los ceresos enfocado a la prevencion de la corrupcion.
- ✓ Dentro de las posibilidades, aumentar la frecuencia de revisiones a las organizaciones prestadoras de servicios.
- ✓ Tener más personal de seguridad penitenciaria
- ✓ Aumento de acciones. Seguimiento de cada programa. Supervisiones
- ✓ Cambio de programas o incremento de los mismos.
- ✓ Cada dirección las evalúa junto con el director general que da su anuencia para la ejecución e implementacion de la misma
- ✓ Responsable recursos humanos
- ✓ Programas de trabajo
- ✓ Capacitación diaria al personal adscrito por parte de la dirección general
- ✓ Capacitación diaria al personal por parte de la dirección general
- ✓ Manual de organizacion
- ✓ Capacitación diaria al personal por parte de la dirección general
- ✓ Tener mas personal, para poder llevar acabo un mejor control de estas acciones
- ✓ Trabajar semanalmente en los posibles deficiencias detectadas en base a los reportes mensuales
- ✓ Mejorar en la practica dichos procedimientos
- ✓ Que sea acorde al perfil del área que se desea cubrir
- ✓ Que sigan realizando evaluaciones y capacitacion, conforme a los perfiles que se desean cubrir
- ✓ Nivelar las cargas de trabajo.
- ✓ Mas apoyo en el area vehicular es deficiente
- ✓ Capacitación diaria por parte de la dirección general
- ✓ Capacitación diaria al personal por parte de la dirección general
- ✓ Para otorgar aumento en los niveles en ocaciones hace falta fijarse en el adecuado perfil de las persona.
- ✓ Cambio de formatos.
- ✓ Implementacion de nuevos programas
- ✓ Controles de gastos
- ✓ Inventarios y controles de entrega de materiales
- ✓ Continuar con los perfiles que ayudan a delimitar cada area y sus funciones y atribuciones
- ✓ Las capacitaciones podrían ser más frecuentes.
- ✓ Actualización de responsabilidades



- ✓ Cada área cuenta con programas para disminuir riesgos
- ✓ Existen programas para identificar debilidades y deficiencias, y las ejecuta el titular
- ✓ Hacen encuestas y el encargado es el titular
- ✓ Seguir realizando estas gestiones
- ✓ Evaluaciones constantes, responsable de ejecutarlo recursos humanos y contraloría
- ✓ Seguir promoviendo estos controles
- ✓ El órgano interno y recursos humanos; dar mas talleres sobre valores institucionales
- ✓ Mejora de manual de operaciones
- ✓ Mejora continua en la verificación de responsabilidades.
- ✓ Implementacion de mejora continua. Responsable Coordinador General c5i
- ✓ Protocolos para mejora continua
- ✓ Seguir fortaleciendo mediante estos mecanismo implementados
- ✓ Continuar con dichos controles internos
- ✓ Cumplir con las metas establecidas, buscando la mejora continua
- ✓ Seguir con las evaluaciones
- ✓ A la fecha esta unidad administrativa se encuentra elaborando sus proyectos de actualizacion de reglamento interior y manuales de organizacion y procedimientos
- ✓ Para mejorar las actividades y funciones que realiza esta unidad administrativa es necesario llevar a cabo mas cursos de capacitacion al personal de esta institucion sobre elaboracion de manuales
- ✓ Asi mismo que el h.congreso del estado armonice las leyes estatales que rigen a otras dependencias para dar cumplimiento a lo dispuesto por el articulo 7° de la ley nacional de ejecucion penal en materia de reinsercion social
- ✓ Para mejorar lo relativo al cuerpo normativo que que regula las funciones y obligaciones de esta unidad administrativa a la fecha se encuentran elaborandose proyectos de actualizacion de los manuales de organizacion y procedimientos asi como del reglamento interior de la secretaria de seguridad publica
- ✓ Para mejorar estos procedimientos de seleccion, contracion y aplicacion de sanciones o destitucion del cargo esta unidad dependiente de la secretaria de seguridad publica se encuentra restructurando la comision de honor, justicia y promocion
- ✓ Mejorar el documento sobre funciones y obligaciones de los servidores publicos
- ✓ Dar soluciones a las debilidades y/o deficiencias detectadas.
- ✓ Responsable a ejecutarlas dirección y personal tecnico
- ✓ No tengo
- ✓ No tengo
- ✓ El organo de control interno que debera crearse
- ✓ Crear una oficina encargada únicamente de control interno, designar un contralor interno en la dependencia
- ✓ No tengo
- ✓ Seguir con evaluaciones permanentes
- ✓ Apoyo con recurso humano
- ✓ Seguir evaluando, apoyo para equipamiento e infraestructura. Responsable titular
- ✓ Evaluacion al desempeño. Liderazgo mostrado. . . Responsable de ejecutar, titular de la dependencias
- ✓ Reformas al marco legal
- ✓ Adecuar la estructura organizacional
- ✓ Culminar el proceso de migración de sidepol
- ✓ Mejorar el dialogo en este aspecto
- ✓ Se generan platicas con el personal.
- ✓ Realizar programas para capacitacion
- ✓ Realizar mas capacitaciones
- ✓ Realizar juntas para aportar mas conocimientos del sistema



- ✓ Al personal designar una tiempo a la semana para mejor esta accion
- ✓ Programas para capacitación
- ✓ Generar encuestas internas de evaluacion
- ✓ Se desconocen las acciones
- ✓ No se tiene el conocimiento del personal responsable.
- ✓ Tener a la vista grafico de metas para tener conocimiento del avance en general
- ✓ Propuestas realizadas por Directores de Area.
- ✓ No tengo Conocimiento
- ✓ Director de Area
- ✓ Administracion gerara un dialogo
- ✓ Llevar a cabo programa permanente de capacitación anti corrupcion y buenas practicas de gobierno
- ✓ Mejorar tiempos de respuesta
- ✓ Contar con mayor personal por las necesidades del área
- ✓ Capacitaciones especializadas al área de la tecnología.
- ✓ Mejor manejo de tiempos
- ✓ Reuniones de revisión del trabajo realizado y propuestas de mejora.
- ✓ Responsable: Supervisor del CALLE
- ✓ Crear una área dentro de la Institución que se encargue de contemplar acciones de prevención y sensibilización que coadyuven con el combate a la corrupción.
- ✓ Realizar evaluaciones periódicamente para verificar que las acciones se cumplan.
- ✓ Responsable: Una persona que sea nombrada en reunión de personal.
- ✓ Solicitar la evidencia en tiempo y forma.
- ✓ Digitalizar los documentos
- ✓ Mejorar los tiempos de trabajo
- ✓ Puntual seguimiento
- ✓ Eficientar la selección de estímulos y promociones según el trabajo y profesionalismo
- ✓ Mayor capacitaciones para que se prepare mas el Personal
- ✓ Contar con áreas de trabajo acorde a las necesidades, sala de juntas para reuniones de trabajo, así como capacitaciones para mejora continua y actualización.
- ✓ Contratación de personal
- ✓ Reuniones semanales con operadores y Supervisores para analizar los resultados de Evaluaciones y Encuestas de calidad.
- ✓ Coordinador
- ✓ Mayor capacitación al personal
- ✓ Llevar estadístico de situaciones especificas
- ✓ Hacer convocatorias a carreras afines al puesto vacante.
- ✓ Responsable: coordinador
- ✓ Vigilar que se cumpla al 100% con los manuales de procedimientos y Protocolos establecidos.
- ✓ Responsable: coordinador
- ✓ Se trabaja muy coodinados con nuestros superiores
- ✓ Mas capacitacion de actualizacion para el personal
- ✓ Reconocimiento a las personas propuestas en la dependencia
- ✓ Agilidad en la selección
- ✓ Una efectiva política de incentivos al personal
- ✓ Concientizacion y capacitación entre el personal de leyes, reglamentos y protocolos
- ✓ Intercambio de información que incida en este Centro
- ✓ Evaluaciones periódicas con parámetros actualizados a la función especifica de este Centro, operados por filiales de la contraloria estatal en esta localidad.
- ✓ Buscar un program de capacitaci{on que pueda apoyar en los temas.



- ✓ Papacitacion para el personal
- ✓ Hacer una verdadera area de selecci{on y capacitacion.
- ✓ Seguimiento a los resultados de la evaluacion
- ✓ Capacitacion continua
- ✓ Dirección general y consejo interdisciplinario.
- ✓ Seguimiento
- ✓ Puntual de las acciones de mejora propuestas e implementadas.
- ✓ Seguimiento puntual.Consejo interdisciplinario
- ✓ Comité interdisciplinario
- ✓ Hacer del
- ✓ Conocimiento del
- ✓ Personal de nuevo ingreso la que existe concerniente al tema
- ✓ Retroalimentacion de la informacion
- ✓ Evaluaciones continuas de mandos y personal periodicamente
- ✓ Capacitacion
- ✓ A través del FODA y de las Directivas de CALEA.
- ✓ Socialización en el portal de todos los documentos
- ✓ En cada unidad administrativa existen mecanismos de control en referente al ejerció de recursos materiales, financieros y humanos, existe un inventario y archivo en constante actualización, existen registros y bitácora de toda actividad, existen conciliaciones y control presupuesta en el ejercicio de recursos financieros conforme a la normativa vigente
- ✓ Recibir propuestas de mejora por parte de todos los servidores públicos mismas que se analicen dentro del órgano de control.
- ✓ Las acciones de mejora se aclaran o corrigen con oportunidad
- ✓ Las acciones de mejora se aclaran o corrigen con oportunidad
- ✓ Las acciones de mejora se aclaran o corrigen con oportunidad
- ✓ Incentivos a funcionarios que hayan sido elegidos como ejemplares.
- ✓ Reunir periódicamente al personal para la actualizarlos en las modificaciones e invitarlos a opinar y discutir las mejoras y/o propuestas que consideren necesarias.
- ✓ Continuar con reuniones periódicamente
- ✓ Recursos humanos
- ✓ Continuar con el fortalecimiento de la capacitación al personal en los ámbitos de su competencia.
- ✓ Recursos humanos
- ✓ Continuar y crear propuestas para la motivar al personal, de tal forma que refleje mejores resultados de los que ya se tienen al momento de desarrollar sus actividades.
- ✓ Recursos humanos
- ✓ Continuar con las mejoras de control interno.
- ✓ Todas las Direcciones de esta Secretaría.
- ✓ Capacitacion
- ✓ En proceso
- ✓ En la encuesta de desempeño, realizar capacitacion para los puntos en que salgabajos
- ✓ Tener al vista el diagrama organizacional, para saber directamente a quien dirigirse
- ✓ Se requiere mas capacitacion para las actividades de conttol
- ✓ Hacer formatos de control para mejorar las acciones de cada responsable
- ✓ Considero que todo esta muy bien
- ✓ Informar mas sobre los cursos para capacitacion
- ✓ Establecer mas mecanismos de control
- ✓ Reuniones periódicas
- ✓ Realizar reuniones o platicas para dar mas informacion al respecto
- ✓ Reuniones periódicas para comparar los resultados de cada periodo



- ✓ Capacitación constante sobre el rubro
- ✓ Hacer formatos de control para mejorar las acciones ya que los responsables somos todos
- ✓ Darle mas difusion a los resultados
- ✓ Indicar los resultados y las acciones para mejorarlos
- ✓ Capacitacion en los aspectos de ambiente de control para eficientar el trabajo
- ✓ Realizar capacitaciones sistemáticas para fortalecer este rubro.
- ✓ No tengo
- ✓ Mas Transparencia en los Resultados de las Evaluaciones
- ✓ Desconosco
- ✓ La administradora hace un buen trabajo
- ✓ Lanzar convocatoria abierta
- ✓ En orden
- ✓ No tengo
- ✓ El personal recibe capacitación continua
- ✓ Se actualiza periódicamente por parte de la Secretaria
- ✓ Continuar con el seguimiento, de la implementación del Código de Ética, corresponde al Comité
- ✓ Mayor acercamiento del órgano de control a las áreas, para su supervisión de cumplimiento de la normatividad vigente
- ✓ El proceder de la dependencia siempre trata de mejorar constantemente al identificar deficiencias
- ✓ Continuar con el trabajo en equipo hasta lograr la aprobación de los manuales
- ✓ Realizar un formato único para la evidencia documental
- ✓ Seguir con capacitaciones y mayor difusión.
- ✓ Seguir con el monitoreo constante y bajando instrucciones de forma clara y mediante escrito.
- ✓ Seguir con la capacitación
- ✓ Seguir con las reuniones y capacitaciones
- ✓ Capacitación constante
- ✓ La conducta del personal se apega a los valores y ética profesional
- ✓ Todo en orden
- ✓ En orden
- ✓ Adminidrativo
- ✓ Se tiene muy buena competencia profesional en la institución. No hay propuestas que decir.
- ✓ Dirección administrativa, órgano de control interno
- ✓ Dirección administrativa, unidad juridica
- ✓ Se maneja muy buena ética en ambiente laboral. No hay propuestas.
- ✓ Tener mas información sobre las normas de conducta
- ✓ Tener en el subcentro una copia por escrito de los resultados de la supervisión.
- ✓ Tener mas capacitaciones para todo el personal
- ✓ Tener el manual correspondiente de cada departamento en cada subcentro
- ✓ Seria excelente tener 1 copia en cada subcentro.
- ✓ Ninguna, ya que hay muy bien control y responsabilidad de los mandos superiores.
- ✓ No tengo propuesta en este campo. Se hace buen trabajo.
- ✓ Evaluar y darle seguimiento cada cierto periodo de tiempo a los programas propuestos.
- ✓ Es el área quien identifica en los avances de los programas que acciones de mejoras se deben implementar. Y quienes son los indicados para ejecutarlas.
- ✓ Las propuestas de las acciones y mejoras las exponer cada área en base a los resultados de los trabajos y actividades realizadas, y estas se valoran cada mes de acurdo a los indicadores del trabajo.
- ✓ En la mayoría de las ocasiones las propuesta la realiza la directiva del área dependiendo los resultados obtenidos en el trabajo realizado o en el transcurso por el personal que lo ejecuta por considerarlo necesario en el momento.



- ✓ Son las áreas las encargadas de proponer mejoras o adecuaciones para los bienes y servicios, a través de la Coordinación General.
- ✓ Capacitación y difusión sobre las responsabilidades y atribuciones que tiene el servidor público para el logro del objetivo; la responsabilidad debe ser compartida entre el titular de la Unidad Administrativa y el Órgano de Control Interno
- ✓ Inducción administrativa operativa por medio de talleres el responsable sería el área de Recursos Humanos
- ✓ Se encuentra en proceso la autorización del Manual de Organización y de Procedimientos, es importante llevar un taller de inducción para conocimiento general de las responsabilidades y atribuciones de cada trabajador dependiendo del nivel que se encuentre.
- ✓ Mayor información y orientación por parte del Órgano de Control; efectuar talleres de seguimiento para fortalecer las debilidades detectadas.
- ✓ Cada una de las áreas realiza sus propuestas y mejoras, debido a que se cuenta con evaluaciones periódicas de los avances de los trabajos realizados haciendo la evaluación de metas y resultados para proponer mejoras, en caso de ser necesario.
- ✓ Mejorar el trato y acercamiento con el personal y tener el contacto directo
- ✓ Hacer más constantes estas evaluaciones y verificar si el personal contratado es el indispensable.
- ✓ Implementar capacitaciones para que todo el personal de esta secretaría tenga conocimiento de los manuales de procedimientos y organización que nos rigen.
- ✓ Hacer pública la información y reportes enviados por nuestra dependencia
- ✓ Mejores supervisiones y contacto personal en los distintos lugares de trabajo en el estado
- ✓ Más difusión de Código de Ética y Conducta

## ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

---

- ✓ Se establecen mecanismos de generación de documentación técnica en materia de bases de datos para la mejor toma de decisiones .
- ✓ Revisión permanente de los indicadores establecidos y reorientar acciones para su logro en caso de requerirlos siendo el titular de la unidad administrativa quien lo autorice.
- ✓ Una revisión permanente del uso de las tecnologías y establecer candados que eviten la fuga de información confidencial ejecutando el área de tecnologías y comunicaciones.
- ✓ Supervisar la actividad laboral de los servidores públicos y si se detectan nuevas formas de corrupción establecer los candados que correspondientes para su inhibición. Los responsables serían los directores de cada una de las áreas de la unidad administrativa
- ✓ Si existen propuestas de acciones de mejoras de los objetivos de la institución y los responsables de ejecutarlas.
- ✓ Que se de una cadena de comunicación del titular hacia abajo de cualquier cambio que se tiene identificado con sus riesgos consecuentes.
- ✓ Están documentadas en los oficios las propuestas por los responsables de ejecutar trabajo asignado, en coordinación con el encargado de área y finalmente este lo presenta, si la actividad a modificar lo merita.
- ✓ La realiza la persona encargada y asignada en cada una de las actividades, además de la valoración de los resultados.
- ✓ Tener el manual en el subcentro
- ✓ Tener una copia en cajero
- ✓ Hay mucha transparencia y ética por parte de la institución. No tengo propuestas.
- ✓ Dirección administrativa
- ✓ Dirección administrativa, unidad jurídica
- ✓ Dirección administrativa
- ✓ Tener una copia del manual en cada subcentro
- ✓ Dirección administrativa
- ✓ Tener 1 copia en el subcentro
- ✓ Hay mucha comunicación en las diversas áreas de la secretaría. No es necesario propuesta.



- ✓ Simulacros
- ✓ Encuestas con personal buzón de sugerencias o denuncia anónima
- ✓ Consultas con personal, lluvia de ideas
- ✓ Seguir trabajando
- ✓ Capacitación constante
- ✓ Excelente en el tema
- ✓ Difundir hacia el personal los objetivos de la institución
- ✓ No tengo comentarios al respecto excelente manejo del tema
- ✓ Utilizar métodos de análisis para la reducción de riesgos
- ✓ Más difusión
- ✓ Evitar actos de corrupción o fraude
- ✓ Falta mayor difusión en los cambios de las condiciones que afectan la institución
- ✓ Capacitación
- ✓ Establecer reuniones para medir estos avances
- ✓ No tengo comentarios al respecto
- ✓ No tengo comentarios al respecto
- ✓ No requiere mejoras .
- ✓ Se trabaja en todas las áreas para evitar riesgos y realizar mejor nuestro trabajo
- ✓ Las acciones de mejora se aclaran o corrigen con oportunidad
- ✓ Las acciones de mejora se aclaran o corrigen con oportunidad
- ✓ Se analiza y se da respuesta a los cambios identificados, se identifican y comunican al personal de manera oportuna
- ✓ Se utiliza información provista por partes internas y externas para identificar los riesgos
- ✓ Continuar con reuniones y elaboración de minutos.
- ✓ Todas las áreas.
- ✓ Continuar con la difusión de este tema.
- ✓ Todas las áreas
- ✓ Continuar con los filtros de revisión en las diversas actividades a desarrollar.
- ✓ Todas las áreas
- ✓ Más capacitación
- ✓ Continuar y mejorar con la identificación de riesgos en las actividades y toma de decisiones.
- ✓ Todas las áreas
- ✓ Medición en los avances de objetivos
- ✓ Capacitación en el tema
- ✓ Capacitación en el tema.
- ✓ Solo dar continuidad a lo que se analice como riesgo y trabajar en esto de manera continua.
- ✓ Dar capacitación en el
- ✓ Tema a personal de nuevo ingreso.
- ✓ Falta comunicarlo a los niveles más bajos de la estructura...
- ✓ Sesiones informativas continuas
- ✓ Fortalecimiento de los elementos que propician las respuestas a los riesgos
- ✓ Capacitaciones continuas al 100 % personal
- ✓ Reuniones informativas para conocimiento de procesos de riesgos
- ✓ Vigilar que se cumpla al 100% el reglamento de la institución.
- ✓ Capacitaciones al personal periódicamente para conocer los riesgos y como podemos prevenirlos.
- ✓ Proponer metas mensuales mismas que serán revisadas y analizadas en reuniones de personal.
- ✓ Responsable: coordinador
- ✓ Mantener informado al personal de nuevas reglas y protocolos de operación.



- ✓ Responsable: coordinador
- ✓ Actualizar periódicamente los equipos para estar a la vanguardia y evitar cualquier riesgo
- ✓ Revisión y evaluación
- ✓ Mayor control de estas acciones, o buscar un mejor modelo
- ✓ Revisiones periódicas
- ✓ Análisis de cada uno
- ✓ Restringir el personal que llene tanques de gasolina
- ✓ Incentivos económicos en base a evaluación del desempeño
- ✓ Capacitación al funcionario
- ✓ Realizar capacitaciones
- ✓ Convocar a juntas para informar
- ✓ Agilidad en los expedientes
- ✓ Seguimiento al proceso
- ✓ Se desconocen
- ✓ No se tiene el conocimiento
- ✓ Propuestas realizadas por administradores de áreas
- ✓ No se conocen
- ✓ Evaluar semanalmente los riesgos a considerar
- ✓ Seguimientos más puntuales
- ✓ Crear un órgano de control interno
- ✓ Redoblar esfuerzos y transparentar las acciones
- ✓ Estricto control y compromiso institucional de los agentes. .
- ✓ Seguir evaluando
- ✓ Reducir los cursos y pláticas de orientación sobre el tema
- ✓ Mejorar procedimientos internos
- ✓ Mejorar los procedimientos internos
- ✓ Actualizar el marco normativo
- ✓ El poder ejecutivo y el poder legislativo del estado
- ✓ Crear el órgano de control interno
- ✓ Atención directa
- ✓ Crear órgano de control interno
- ✓ Crear un órgano de control interno
- ✓ Declaración semestral
- ✓ Administrador de c5i
- ✓ Seguir realizando estos controles de seguridad para beneficio de la institución
- ✓ Proyectar riesgos a futuro
- ✓ Seguir documentando esta información para poder medir el desempeño
- ✓ Cada que exista un cambio, continuar con la comunicación al personal por medio de juntas, el titular
- ✓ Actualizar los programas en base a la ley, el titular
- ✓ Manuales, la coordinación en general
- ✓ Se podrían hacer juntas de actualización de manera más frecuente.
- ✓ Cada área de la institución, continuar con las establecidas
- ✓ Continuar documentando dicha información para el bien de la institución
- ✓ Capacitación continua
- ✓ Aplicación de manual de puestos y actualización
- ✓ Presentación de este rubro al personal
- ✓ Se sugiere que se p. gral. Debe hacer contrataciones de personal de seguridad y administrativo y cubrir los puestos vacantes y cubrir cada área para fortalecerlos como institución.



- ✓ Mayor apoyo en el manejo del parque vehicular
- ✓ Surtir mas en tiempo las requisiciones.
- ✓ Capacitación diaria al personal por parte de la dirección general
- ✓ Capacitación al personal por parte de la dirección general
- ✓ Revisar los perfiles y la historia de los individuos al proferir cambios en sus actividades laborales.
- ✓ Los directores de los centros y las personas cercanas al usuario.
- ✓ Seguir mejorando el control de procesos y programas que se imparten en la institucion
- ✓ Implementar protocolos de actuación, para cada situacion
- ✓ Platicas informativas y de capacitación al personal para evitar cualquier tipo de corrupción
- ✓ Se sugieren aplicación de talleres de ética, trabajo en equipo, motivacionales, valores, anti corrupción para el personal penitenciario. Para fortalecer el trabajo y prevenir cualquier riesgo de corrupción,
- ✓ Promover que el personal sea el idoneo para el puesto
- ✓ Capacitación diaria al personal por parte de la dirección general
- ✓ Capacitación diaria al personal por parte de la dirección general
- ✓ Reducir los riesgos al maximo
- ✓ Estar atento a cualquier acto de corrupción para poder atenderlo y darle solución. (actualmente no se ha presentado ningún caso de corrupción, fraude, abuso, desperdicio ni de otras irregularidades.
- ✓ Permanente supervisión por parte de la dirección.
- ✓ Promover que el personal sea el idóneo para el puesto
- ✓ Pláticas informativas a personal de seguridad y custodia y administrativo
- ✓ Cumplir con los objetivos planeados en un alto porcentaje
- ✓ Seguir implementando los protocolos establecidos para los mismos
- ✓ Seguir concentrando sobre los riesgos
- ✓ Se requiere de mas personal para complementar nuestra labor y cubrir cada area
- ✓ Seguir igual informando
- ✓ Seguir mejorando los programas
- ✓ Los objetivos en marcalos para exhibirlos en las oficinas, responsables de cada area
- ✓ Seguir evaluando los posibles riesgos
- ✓ No se le informa al personal de niveles bajos del 10 al 4 solo los altos mandos reciben este tipo de instruccion.
- ✓ No tengo
- ✓ Difusión de los puestos o departamentos que sirven de apoyo al personal
- ✓ Excelente
- ✓ Capacitacion y adecuacion de manuales
- ✓ Proponer medios para acercarse al departamento
- ✓ Se cumple
- ✓ Revision continua y adecuación de los manuales de procedimiento
- ✓ Cumplen
- ✓ Se cumple
- ✓ Se cumple
- ✓ Adecuación y revisión cada cierto tiempo de manuales y reglamentos
- ✓ Presentar iniciativas de reforma sobre el tema, por parte del secretario de seguridad pública.
- ✓ Proponer mejoras a los lineamientos de los exámenes de control y confianza, por conducto del titular de la secretaría de seguridad pública.
- ✓ Proponer mejoras para dar a conocer cambios significativos por el titular de ,la secretaría.
- ✓ Continuar con esas medidas anónimas para que ningún funcionario tema en denunciar cuando descubra que otro no está haciendo las cosas bien; la institución
- ✓ Dar seguimiento y capacitaciones



- ✓ Reformas a la ley de seguridad pública y a su reglamento. El secretario de seguridad pública sería el responsable de ejercitarlas.
- ✓ Continuar como lo hacen hasta ahora
- ✓ Ninguna
- ✓ Los sistemas establecidos funcionan y nos ayudan a prevenir riesgos, pero siempre es posible la actualización; la institución
- ✓ Realizar mas capacitaciones a todos los niveles, solo para reforzar el conocimiento; recursos humanos
- ✓ Actualizar manuales de procedimientos y organizacion , y reglamento interior
- ✓ Establecer documentos que definan los objetivos institucionales; como por ejemplo por medio de la actualización de manuales
- ✓ Evaluación de riesgo al hacer algún cambio
- ✓ Definir instrumentos para atender el rubro de riesgos, con el fin de considerarlos en la operación de la institución.
- ✓ Impulsar instrumentos que describen las situaciones de riesgo. Los únicos documentos existentes son proyectos.
- ✓ Mayor control y monitoreo en el seguimiento de riesgos y en su debida documentación y comunicación al personal
- ✓ Generar mayor difusión para evitar la corrupción, anonimato y sobre todo aplicar la medida justa para cada caso
- ✓ Realizar mas difusión de los riesgos a obtener al iniciar un proyecto nuevo
- ✓ Que sea remunerado e incentivadas las metas cumplidas
- ✓ Capacitacion para utilizar el cocodi por parte de contraloria.
- ✓ Capacitación informativa sobre el uso del cocodi.
- ✓ Reforzar unidades de seguimiento y control
- ✓ Actualizar reglamentacion interior de la policia estatal
- ✓ Utilizar técnicas cualitativas y cuantitativas para la realización de metas a corto, mediano y largo plazo, las cuales tengan como finalidad cumplir con los objetivos institucionales.
- ✓ Ejemplo de tecnicas: foda, balanced score, ishikawa, pert.
- ✓ Capacitación informativa sobre el uso del cocodi.

## ACTIVIDADES DE CONTROL

---

- ✓ Mantener actualizados herramienta de control de manera diaria
- ✓ Mejorar la actualización y seguimiento de los controles descritos; para que mantengan aplicabilidad y vigencia.
- ✓ Existen proyectos. Falta actualizar debidamente la información de manuales como organización y procedimiento.
- ✓ Mejorar el soporte tecnológico mediante inversión, fortalecimiento de recursos humano.
- ✓ La dependencia carece de plataformas, interfaz y programas para el debido uso de las tic's.
- ✓ Manual de operaciones
- ✓ Un sistema de ingreso con controles especificos
- ✓ Organización con personal
- ✓ Continuar con lo establecido; la institución
- ✓ Presentar reformas sobre el tema.
- ✓ Continuar con el sistema que aporta seguridad a la información
- ✓ Actualizar periódicamente los puestos, sus responsabilidades y su remuneración. Recursos humanos
- ✓ Revision periodica de dichos manuales
- ✓ Que sea congruente para cada perfil
- ✓ Se cumple
- ✓ Mas capacitacion para utilizar las nuevas tecnologias
- ✓ Se cumple



- ✓ Capacitación de personal de tic.
- ✓ Documentos
- ✓ Estar atento al cumplimiento de las leyes y reglamentos que nos rigen.
- ✓ Constante capacitación al personal encargado
- ✓ Respaldo con evidencia fotográfica
- ✓ Buscar la mejora de los mecanismos y control de actividades
- ✓ Capacitación a personal asignado
- ✓ Programar revisiones
- ✓ Aplicar correctamente dichos pso's
- ✓ Platicas de tic's y conocer controles
- ✓ Seguir igual
- ✓ Se requiere de mejorar las tic's a disposicion de esta institucion , siendo insuficiente en ocasiones para ejecutar nuestra labor
- ✓ Unificar un solo manual de actuacion mucho mas practico, especifico y de manera general fuese aplicado en todo el siep para una mejor supervision de control interno
- ✓ Revisar la correcta aplicación de los procesos
- ✓ Mejorar nuestras actividades de supervision
- ✓ Capacitación a personal asignado
- ✓ Respaldo con evidencia fotográfica los informes
- ✓ Capacitación al personal por parte de la dirección general
- ✓ Actualizaciones constantes
- ✓ Actualizarlos
- ✓ Aplicar los mismo controles
- ✓ Capacitadores
- ✓ Actualizar perfiles;área de recursos humanos
- ✓ Manual operativo, administrador c5i
- ✓ Seguir implementando dichos controles que ayudan al a la institución
- ✓ Presentacion de indicadores a coordinador c5i
- ✓ Administrador c5i para la implementan de los sistemas de informacion
- ✓ Esta unidad se encuentra actualizando sus manuales y reglamentos
- ✓ Crear el organo de control interno
- ✓ Esta unidad se encuentra actualizando sus manuales y reglamentos
- ✓ Corresponsabilidad y compromiso institucional de todos los agentes. .
- ✓ Seguir con estricto control de acceso
- ✓ Llevarla a una buena practica
- ✓ Crear el organo de control interno
- ✓ Actualizar el marco normativo
- ✓ Administrador de tecnologia
- ✓ No se tiene información
- ✓ Capacitación al personal
- ✓ Capacitación al funcionario.
- ✓ Administrador de area
- ✓ Automatizar los servicios para altas y bajas.
- ✓ Capacitacion de seguimiento
- ✓ Revision y actualizacion de los documentos de seguimiento
- ✓ Mejora en infraestructura de red así como de servidores dada la constante actualización de las tecnologías y el requerimiento de mayor espacio de almacenamiento de información.
- ✓ Revisión de actividades
- ✓ Revisar y analizar periódicamente los manuales de operación y la descripción de puestos de cada uno del personal



- ✓ Cumplir con las reglas de operación
- ✓ Seguir revisando audios, folios y realizando las llamadas de calidad para valorar el trabajo de los operadores.
- ✓ Responsable: depto. De calidad estatal
- ✓ Capacitacion
- ✓ Capacitación
- ✓ Sesiones informativas
- ✓ Capacitación en el tema
- ✓ Sesiones informativas
- ✓ Actualización de manuales
- ✓ Al capacitar y contratar personal de nuevo ingreso se capacite y se le den estos elementos institucionales
- ✓ Una buena y adecuada inducción del personal a todos los sistemas no existe como tal
- ✓ Que se le de importancia a estos órganos de control y dirección de
- ✓ Capacitacion
- ✓ Capacitacion
- ✓ Continuar recibiendo el apoyo.
- ✓ Todas áreas
- ✓ Se diseñan actividades de control apropiadas para asegurar el correcto funcionamiento
- ✓ Preparacion
- ✓ Se operan controles para garantizar que los servicios se brindan con estándares de calidad
- ✓ Las acciones de mejora se aclaran o corrigen con oportunidad
- ✓ Continuar con el apoyo recibido en esta área.
- ✓ Continuar mejorando el control de proceso y archivo de la información.
- ✓ Todas las áreas
- ✓ Mas capacitaciones sobre el rubro a todo el personal
- ✓ Con las revisiones de desempeño, capacitar en las actividades deficientes
- ✓ Control de las actividades
- ✓ Continuar con lo que tenemos
- ✓ Dar platicas al personal sobre este tema de control
- ✓ Mas difusión
- ✓ No tengo comentarios al respecto
- ✓ No tengo comentarios al respecto
- ✓ No tengo comentarios al respecto
- ✓ Capacitación al respecto
- ✓ Que se continúe con las reuniones
- ✓ Tener mas información en el subcentro
- ✓ Dirección administrativa
- ✓ Dirección de tecnología y comunicación
- ✓ Tenemos muy buen uso de los tic's en la secretaría. No hay propuestas.
- ✓ Dirección administrativa
- ✓ Muy buen control de desempeño y motivación al empleado. No hay propuestas.
- ✓ No hay propuesta.
- ✓ Cada una de las áreas encargada las propone
- ✓ Cada área las propone pero todo pasa por el encargado de área y finalmente al coordinador de centro.
- ✓ Hacer un taller de revisión y actualización mínimamente cada dos años el titular del área de planeación.
- ✓ Se hacen y se ejecutan cuando se presentan evaluaciones y cambios en las actividades
- ✓ Y las realizan en la ssp.



- ✓ Que la gestión de nuevos equipos sea en función de su vida útil. La responsabilidad es compartida por parte del director de tecnologías y el titular de administración que maneja los recursos
- ✓ Mantener permanentemente las evaluaciones del desempeño del personal aplicadas por cada titular del área correspondiente.

## INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

---

- ✓ Mantener a la vanguardia sistemas tecnológicos que procesen en tiempo y forma la información requerida para el logro de los objetivos institucionales. Titular del área de Tecnología y Comunicaciones
- ✓ En base a las necesidades presentadas en el tema se proponer y de evalúan
- ✓ Si existen propuestas de mejoras
- ✓ Se presentan acciones y mejoras cuando es proceso lo carece o es necesario
- ✓ Innovar
- ✓ Dirección administrativa
- ✓ Contacto directo con los Directores Estatales quienes deben estar a disposición siempre que se les requiera.
- ✓ Que en casa Centro de mando se tenga exceso a alguna información requerida
- ✓ Siempre se cumplen con los tiempos en los con contratistas y proveedores.
- ✓ Seguir con la información manejada de excelente calidad
- ✓ Seguir con los procesos ya establecidos
- ✓ Hay muy buena comunicación en las áreas de la secretaría.
- ✓ No hay propuestas.
- ✓ Continuar como hasta ahora
- ✓ Activar captura en plantilla digital
- ✓ Continuar con dichas reuniones
- ✓ Identificación de los requerimientos de información falta difusión
- ✓ Mas difusión
- ✓ En las llamadas de emergencia, reducir el tiempo de atención
- ✓ Capacitación y difusión para la utilización de líneas separadas
- ✓ Continuidad al mismo
- ✓ Las acciones de mejora se aclaran o corrigen con oportunidad
- ✓ Se cuenta con métodos de comunicación
- ✓ Las acciones de mejora se aclaran o corrigen con oportunidad
- ✓ Continuar mejorando los formatos utilizados para el proceso de la información.
- ✓ Continuar fortaleciendo la comunicación en cuanto a veracidad.
- ✓ Continuar la comunicación veraz y oportuna.
- ✓ Capacitaciones continuas
- ✓ Mayor capacitación para tener conocimiento a detalle de lo que existe.
- ✓ Fluidez de información en los diferentes líneas
- ✓ Sesiones informativas
- ✓ Un poco de información sobre los procesos de asignación de los recursos para soportar el trabajo realizado
- ✓ Se desconocen las partidas en el monto de los techos financieros por ser una dependencia y no lo comunican.
- ✓ Se de información para el tratado de asuntos externos en materia de información y comunicación
- ✓ Capacitaciones para minería de bases de datos
- ✓ Estandarizar todos los términos o campos que se utilizan en la información



- ✓ Retroalimentación si se diera el caso
- ✓ Revisión de resultados
- ✓ Monitoreo constante
- ✓ No se tiene información
- ✓ Director de Tecnología
- ✓ No se tiene información
- ✓ Mejorar los procedimientos internos
- ✓ Mejorar los procedimientos
- ✓ Crear un organismo de control interno
- ✓ Compromiso institucional
- ✓ Seguir actualizando
- ✓ Actualizar los manuales sobre el tema
- ✓ Adquirir mejores equipos informáticos
- ✓ La institución
- ✓ La institución, actualizar manuales
- ✓ Realizar mayor investigación, cada servidor
- ✓ Estar actualizando
- ✓ Actualizar
- ✓ Base de datos con información de proveedores, administrador
- ✓ Actualizar tecnologías de mejora para ofrecer mejores servicios
- ✓ Evitar circulares físicas y sustituir por correos electrónicos
- ✓ Se encarga dirección en coordinación con área de administración y seguridad
- ✓ Mejorar el sistema de control de procesos
- ✓ CAPACITACIÓN AL PERSONAL POR PARTE DE LA DIRECCIÓN GENERAL
- ✓ Responsable de ejecutar y supervisar su funcionamiento en todas las actividades es dirección y en coordinación con encargado de área de seguridad
- ✓ Mejorar continuamente el sistema de procesos, para mejoras de la Institución
- ✓ Capacitación para redacción de escritos
- ✓ Seguir igual
- ✓ Mejorar la comunicación interna, adquiriendo equipos adecuados de comunicación
- ✓ Seguir igual
- ✓ Mejorar la comunicación de calidad con el personal adscrito
- ✓ Mejorar el sistema de líneas de comunicación
- ✓ No existen protocolos como tal, se deberían de crear estos protocolos para que podamos comunicar de las actividades en una sola línea de comunicación, sin triangular.
- ✓ Procesos para hacer llegar la información de programas o campañas relacionadas con los temas de riesgo y prevención de la corrupción
- ✓ Más capacitación
- ✓ Capacitación para el trabajo en equipo
- ✓ Dar seguimiento
- ✓ Continuar con actualizaciones; la Institución
- ✓ Generar un boletín a cada área, informando cuando se realice un cambio.
- ✓ Continuar; la Institución
- ✓ Mejorar el control de calidad
- ✓ Falta de seguimiento en las solicitudes que se hacen a externos
- ✓ Falta de difusión
- ✓ Es necesario impulsar un mejoramiento en la comunicación efectiva, así como en la acción de proporcionar información a todo el personal y que ésta sea actualizada.
- ✓ Generar mecanismos para fortalecer el seguimiento de objetivos y control.



## SUPERVISIÓN

---

- ✓ Definir prácticas y procedimiento para detectar debilidades de control interno
- ✓ Promover la difusión de los diferentes programas que existen
- ✓ Evaluación de las supervisiones
- ✓ Propuesta: evaluaciones de desempeño mas seguido
- ✓ Realizar evaluaciones continuas; la Institución
- ✓ Divulgar más esta medida; la Institución
- ✓ Se cumple
- ✓ Canalizar mejor
- ✓ Documentos
- ✓ Mejorar las evaluaciones de control interno, y escuchar a las partes internas y atender todas las solicitudes.
- ✓ Cursos para manejo problemas, para mejora continua
- ✓ Solución de problemas
- ✓ Supervisión y promoción de responsabilidad en su desempeño laboral
- ✓ Seguir igual
- ✓ Capacitación personal
- ✓ Capacitación al personal por parte de la dirección general
- ✓ Direccion y encargado de administracion
- ✓ Direccion y administracion
- ✓ Reducir el tiempo de una verificación de acciones para corregir administrador
- ✓ Mejora de los controles por el administrador
- ✓ Continuar con las acciones realizadas; la institución
- ✓ Continuar con evaluaciones, la institución
- ✓ Mejorar los procedimientos internos
- ✓ Crear un organo de control interno
- ✓ Eficientar
- ✓ Crear un organo de control interno
- ✓ Seguir aplicando
- ✓ Recibir platicas para mejoras
- ✓ Dar un resumen al personal
- ✓ Analisis de resultados
- ✓ Reuniones para revisar indicadores
- ✓ El control debe de darse con conocimiento de las acciones de trabajo
- ✓ Se extienda un poco la información general de todos los procesos
- ✓ Seguimiento a las acciones correctivas
- ✓ Mayor Capacitación en el manejo estos temas.
- ✓ Evaluaciones continuas
- ✓ Continuar evaluando y mejorando las actividades.
- ✓ Todas la áreas
- ✓ Continuar con la revisión e implementación de filtros de revisión.
- ✓ Evalúa y documentar los resultados de las evaluaciones para determinar si es eficaz y apropiado a los problemas identificados
- ✓ Se evalúan y documentan los problemas, se ponen en práctica y documentan en forma oportuna las acciones
- ✓ Sistemas para la medicion de la eficiencia del control interno
- ✓ Porocedimiento especifico para la comunicacion de la identificacion de los problemas de control interno



- ✓ Mas capacitación al respecto
- ✓ Mas difusión y capacitación
- ✓ Hacer una evaluación de empleados a Jefe
- ✓ Seguir como hasta ahora
- ✓ Seguir con los mismos procedimientos
- ✓ Dirección administrativa, unidad jurídica
- ✓ Dirección administrativa
- ✓ Se maneja muy buen control interno.
- ✓ Si en estas evaluaciones se presentan mejoras las proponen
- ✓ En el transcurso de evaluaciones se documentan y se presentan propuestas de mejoras .

## NIVEL OPERATIVO

### AMBIENTE DE CONTROL

- 
- ✓ Implementar estrategias para un mejor ambiente laboral
  - ✓ Personal designado
  - ✓ Actualización de instrumentos de desarrollo administrativo cuando exista la necesidad de ello.
  - ✓ Establecer mecanismos adecuados para la selección del personal de nuevo ingreso, apegado a los perfiles o descripciones de puesto definidos, así como intensificar las capacitaciones para el personal operativo, respecto a la materia del área.
  - ✓ Definir sistema de distribución de trabajo, a fin de que sea de forma equitativa, y así evitar que servidores públicos se sometan a estrés por excesivas cargas.
  - ✓ Designacion de personal
  - ✓ A través de pláticas
  - ✓ Siempre dispuestos a mejorar
  - ✓ Actualizar la ley de seguridad publica y su reglamento
  - ✓ Tal vez un mejor filtro en el proceso de contratación
  - ✓ Que las personas encargadas para recibir quejas o sugerencias sean totalmente confiables
  - ✓ Que el titular cuente con los conocimientos de las actividades propias de la unidad. Así como la responsabilidad que replicar la información al personal de la unidad.
  - ✓ Que el titular cuente con las herramientas y conocimientos necesarios para manejo de personal, respetando los derechos de cada uno.
  - ✓ Que el titular haga valer ,las obligaciones del personal asignado a la unidad a través de una manera asertiva y respetuosa, con el conocimiento necesario y los valores éticos y personales.
  - ✓ Respecto a las acciones de mejoras aun se esta trabajando en ello
  - ✓ Todos
  - ✓ Se informe en reuniones con el personal de manera mensual o ocasional de nuestra institución, los logros obtenidos o nos motiven a continuar relizando nuestro trabajo con mas esfuerzo y lograr con esto avanzar mas.
  - ✓ Se ha visto el interés por la difusión y actualización de los documentos de mejoras en muchos temas, entre ellos el de manuales de procedimientos y procesos y los responsables son los altos mandos en conjunto con el personal asignado para ello
  - ✓ Se debería de calendarizar la revisión de manuales anualmente, para actualizar en virtud del constante movimiento de los diferentes procesos
  - ✓ Mejorar los sistemas de selección del personal en base al perfil de puestos a nivel gobierno no exclusivo de esta dependencia
  - ✓ Ser mas accesibles referente al personal
  - ✓ Que sea equitativo la asistencia a capacitaciones
  - ✓ Deberían evaluar a todo el personal tanto de base como de confianza
  - ✓ Difusión de las políticas
  - ✓ Difusión de documentos sobre el tema



- ✓ Si contamos con ello.
- ✓ Reuniones periódicas y reorganizar los puestos, dependiendo del curriculum de cada persona
- ✓ Mas apoyo y trabajar mas en elaborar los manuales
- ✓ Una revisión del personal
- ✓ Mayor difusión al código y que sea de manera constante
- ✓ Un programa de capacitación más adecuado por parte del centro de capacitación del gobierno del estado, que es responsabilidad de la secretaria de hacienda.
- ✓ Que el personal cuente con los conocimientos necesarios a través de cursos relacionados, para poder ejecutar las actividades con eficiencia y eficacia en tiempo y forma.
- ✓ Se cuenta con constante cursos de capacitación para el personal en cecap.
- ✓ Sugiero la reforma al reglamento interior de la secretaria de seguridad pública, si bien es cierto que fue recientemente aprobado y publicado (noviembre de 2018), es necesario hacerle reformas y ajustes que reflejen con mayor claridad la estructura de la secretaria.
- ✓ Revisar periódicamente las cargas de trabajo del personal para distribuir lo mejor posible quedando esta responsabilidad a los directores generales.
- ✓ Deberia haber mas flexibilidad, en cuanto a cuando quiera uno tomar sus vacaciones, ya que nos piden meses antes decir en que fecha las tomaremos sin oportunidad de cambiarla, flexibilidad al momento de ir al doctor ya que no quieren justificar retardos o salidas, incluso faltas por enfermedad, que haya oportunidad de negociar el horario ya que nos cambian constantemente nuestra hora de salida sin saber lo que implica o lo que movemos por fuera para acomodar a nuestros hijos o incluso otros trabajos que en las tardes se tengan.
- ✓ Proponer al personal opiniones y aportaciones para la mejora continua de los manuales y solicitarles la aplicación correcta de los mismos.
- ✓ Los jefes de departamento de cada area seran los indicados para solicitar nuevas acciones a los empleados y forma de aplicarlas
- ✓ Realizar los perfiles de puesto acorde a las necesidades de cada departamento y debe existir un cierto grado de flexibilidad.
- ✓ El jefe encargado del personal debe evaluar si el desempeño del personal esta dentro del tiempo establecido o si es necesario brin-darle un apoyo extra para evitar que sienta una presión laboral.
- ✓ Retroalimentar diariamente el trabajo realizado para que a partir de ahí perfeccionar el funcionamiento
- ✓ No hay incentivos o por lo menos no se promueven incentivos, es una buena propuesta.
- ✓ Capacitación de personal
- ✓ En mi opinion, para mejor control deberian de eliminar el uso del papel, es decir, la documentacion impresa ya es obsoleta, se llenan archivos con informacion que se rara vez se utilizan, los datos pueden facilmente consultarse en red, en linea o en archivos internos, todo virtual, de esta manera seria mayor el impacto del ahorro en papel, tinta, copiatororas, impresoras, se tendira mayor aprovechamiento de los espacios como los archivos, y ni se diga del impacto ambiental, y así se evitarian documentos o tramites duplicados, traspapeleo, y seria mas facil organizar los archivos en una computadora.
- ✓ Nuevos manuales de organización y procedimientos en base a la normatividad aplicable, la nueva ley general de archivos, así como actualización en base al nuevo sistema de justicia, responsables de ejecutarse por medio de recursos humanos y planeación, así como de la coordinación estatal de administración, existe ya un lugar de resguardo adecuado para los bienes muebles y el archivo general.
- ✓ Ir actualizando los avances generados de cada actividad.
- ✓ Como accion de mejora en servicio que las lineas telefonicas esten dirigidas a donde se correspondan, es decir, muchas llamadas del 911 llegan a la secretaria. Donde no corresponden, ya se ha comentado y sigue igual.
- ✓ Se realizan siempre consultando el manual de organización y procedimientos, y tomando siempre en cuenta la opinión del administrador
- ✓ Trabajando continuamente en las mejoras por el área administrativas
- ✓ Se esta al pendiente de la mejora continua del área, para un buen ambiente en equipo
- ✓ Implementación del sistema institucional de archivos, llevado a cabo por el archivo general, a través de la dirección de recursos materiales, quienes ejecutan la coordinación de archivo de tramite y concentración de la institución para el adecuado manejo de la organización adecuada de la documentación que se genera o acumula en el ejercicio de sus funciones, para la transparencia y rendición cuentas.
- ✓ Comité de etica y mayor cantidad de actividades



- ✓ Recursos humanos y planeación, calendarización de las actividades y capacitaciones que ya se lleva a cabo
- ✓ Implementar nuevas actividades o talleres para la impartición de temas relacionados con las políticas de dirección, etc.
- ✓ Obviamente las mejoras deben de ser continuas, tal y como las necesidades de la sociedad demanda, los responsables principales son obviamente el secretario de la secretaría, así como los coordinadores acatar lo que se lee solicita, y bajar la información a los niveles medios y operativos para lograr un mejor servicio.
- ✓ Que se continúe con los seguimientos a las mesas de trabajo y se vea la forma de agilizar los trámites.
- ✓ Evaluar y equilibrar las responsabilidades entre los colaboradores de las áreas correspondientes.
- ✓ Reuniones internas
- ✓ Evaluación del desempeño
- ✓ Se manejan capacitaciones para así mejorar el desempeño de cada servidor
- ✓ Evaluaciones de desempeño de personal por cada área.
- ✓ Mas capacitación e incentivos
- ✓ Se pudieran ampliar esos manuales de procedimientos, con la intención de que sean lo más explícitos y claros posibles.
- ✓ Capacitaciones sobre los procedimientos, organización y código de ética impartido por personal de r.h. de la coordinación estatal de administración, evaluación y control.
- ✓ Deberían existir acciones de capacitación al personal en estos temas y motivar la participación e involucramiento en el tema
- ✓ Que se tenga un criterio mas humano y se sistematice y se creen controles y manuales del trabajo de cada puesto en específico.
- ✓ Preguntarle directamente al trabajador pero realmente tomar en cuenta el criterio de las personas
- ✓ Evaluar mas seguido y que los jueces de este tipo de evaluación sean personas seleccionadas aleatoriamente.
- ✓ Fomentar el trabajo en equipo y la responsabilidad que adquieres al ser un servidor publico.
- ✓ Modernización de archivo y digitalización de documentos.
- ✓ Se comentaron en una reunion
- ✓ Que se realice al final de las evaluaciones por lo menos una vez al año un reconocimiento por lo menos a 1 o 2 personas servidoras públicas de cada una de las coordinaciones estatales y centros que integran a la secretaría
- ✓ Que se otorguen cambios de adscripción de unidad administrativa según el estrés laboral que pueda manejar el servidor público, el director general de cada unidad administrativa, junto con los coordinadores estatales
- ✓ Falta evaluar y analizar la selección de perfiles en puesto de responsabilidad relevante
- ✓ Se requiere acciones de capacitación en temas de responsabilidad y profesionalizar a los servidores públicos y definir procedimiento de selección de personal con cierta responsabilidad
- ✓ Se sugiere actualizar cada año los manuales y dar seguimiento a indicadores de desempeño
- ✓ Mayor comunicación entre niveles directivos y operativos, para el seguimiento de instrucciones designadas.
- ✓ Se trabaja constantemente en la implementación de nuevas formas de operar, por todos los superiores jerárquicos
- ✓ Motivación laboral
- ✓ Motivación laboral. Los responsables son los policías de mejorar día a día en la laboral y actuar
- ✓ Se informa mediante reuniones
- ✓ Se informa mediante reuniones
- ✓ Mas capacitaciones
- ✓ Una comunicación continua y oportuna de información
- ✓ Simplificación de trámites continuamente
- ✓ Revisión de puestos para evitar duplicidad y capacitación constante
- ✓ Tomar en cuenta las propuestas y resultados de las evaluaciones para las decisiones pertinentes y planes de capacitación
- ✓ Atención inmediata
- ✓ Continuar capacitando al personal en el código de ética y conducta y reglas de integridad ssp
- ✓ Trabajar en actualizar de manera electrónica algunos formatos de programas y actividades



- ✓ Promover en mayor medida estos procedimientos
- ✓ Buen ambiente laboral
- ✓ Reuniones con el personal operativo para mejorar procesos
- ✓ Socializar avances
- ✓ Tomar en cuenta al personal operativo para la mejora de las funciones
- ✓ Motivar al personal día a día
- ✓ Se informa mediante reuniones
- ✓ Titular y directivo: analizar los perfiles de los mandos jefes de grupos, su trayectoria, actitudes y aptitudes, la capacidad que tienen para manejar las situaciones que comprometan la productividad e imagen de la corporación. Siempre son los mismo mandos por años y los resultados siguen siendo los mismos.
- ✓ Que toda información que deban dar a conocer a integrantes de una institución se proporcione en tiempo y forma, se realicen programaciones para dar las capacitaciones.
- ✓ Cuando realicen el compromiso de realizar las acciones para dar respuestas a problemas específicos, se ejecuten con buenas estrategias ya que las que utilizan son eficientes, que haya un compromiso de toda la institución.
- ✓ Se cuenta con controles internos (políticas, procedimientos y manuales) analizar si son eficientes con los resultados que se están obteniendo y actualizarse con aquellos que no están siendo factibles asimismo hacer un equipo de auditores que revisando que se estén ejecutando de acuerdo a lo establecido. En relación indicadores de desempeño tiene que realizarse una forma de evaluación ya que referente a la área operativa manejan diferentes actividades, ejemplo personal que tienen custodiando, servicios establecidos y no hay una forma adecuada de evaluarla, ya que manejan indicadores de productividad y en ese tipo de funciones no se pueden evaluar de la misma forma, ya que se realizan actividades diferentes.
- ✓ Manejaría productividad en la cuestión operativa por desempeño de unidad (equipos de trabajo) y en caso de que no fuera productiva, realizaría rotación de personal. Ya que normalmente no todos los equipos de trabajo por unidad son productivos y siempre son los mismos que presentan trabajo y no se les reconoce los méritos.
- ✓ Que los jefes de grupo no fueran los que seleccionaran a los elementos para dar mérito policial, ya que la mayoría se los dan a los más apegados a ellos, y no por productividad, que fuera el director y coordinador, el que lo seleccionara con apoyo del área de estadística ya que ellos llevan la productividad de los trabajos de los integrantes de la institución, ya que ello incurre en tener un personal inconforme y apático.
- ✓ Primero identificar el tipo de problema existente más en los de alto impacto y en base a ello realizaría una encuesta donde ellos manifestaran su inconformidad sin solicitar sus datos, para obtener toda la información posible y así mismo le solicitaría a través de la misma que alternativas o propuestas proponen y en base a un análisis, investigación realizaría una estrategia que ayudara a su mejor desempeño y mejor ambiente laboral. Ya que normalmente cuando solicitan los datos de los integrantes no expresan lo que piensan por temor a represalias. Que se encargara de ejecutarla secretaria de seguridad pública.
- ✓ La capacitación que recibimos actualmente me parece bien
- ✓ Prevención del delito. Agentes operativos
- ✓ Actualizar manuales de procedimientos
- ✓ Actualización de manuales de procedimientos
- ✓ Todo me parece bien no hay nada que obstaculice mis objetivos
- ✓ Se hacen reuniones informativas
- ✓ Que se hicieran públicas
- ✓ Se desconocen
- ✓ Que el área de recursos humanos de cada centro promueva las políticas, valores éticos y normas de conducta de la institución.
- ✓ Continuar con la integración de archivo general del instituto
- ✓ Capacitar y actualizar al personal que alimenta a las bases de datos.
- ✓ Crear un programa de permita al empleado cumplir su trabajo basado en normas, principios e integridad y se obtenga beneficio laboral y personal.
- ✓ Que haya más incentivos.
- ✓ Responsable: ssp
- ✓ Que se autoricen.
- ✓ Responsable de ejecutarlas: área jurídica



- ✓ Se siga promoviendo que la educación que se imparte a los adolescentes incluya:
- ✓ Promover los valores fundamentales y fomentar el respeto.
- ✓ Fomentar y desarrollar en todo lo posible la personalidad, aptitudes y capacidad mental, física y artística de los adolescentes.
- ✓ Desarrollar actividades que fomenten un sentimiento de identidad y pertenencia a la escuela y a la comunidad. Entre otras.
- ✓ Mayor difusión a todas las áreas de esta unidad administrativa por
- ✓ Personal capacitado de la ssp- coordinación de administración
- ✓ Que la evaluación se realice en forma trimestral por el dpto. De recursos humanos.
- ✓ Un mayor acercamiento en las áreas de trabajo para ver la problemática existente en el personal- dpto. De recursos humanos.
- ✓ Comunicación
- ✓ Actualización para mejorar
- ✓ El encargado de la institución
- ✓ Involucrar a todo el personal a través de diversas estrategias porque los horarios de los operativos varían.
- ✓ Una vez autorizados los manuales difundirlos para el conocimiento de todo el personal
- ✓ Ser justos en las evaluaciones al desempeño otorgando al trabajador propuestas de mejora en su trabajo y más capacitación.
- ✓ Capacitar
- ✓ Involucrar a más personal en las reuniones
- ✓ Reuniones frecuentes y mayor comunicación
- ✓ Contamos con procesos para cumplir con los objetivos, tanto plataformas como programas
- ✓ Se debe dar más difusión a esos documentos para que los titulares y mandos directivos se adhieran ellos y nos los hagan llegar al resto del personal.
- ✓ Más capacitaciones al personal, incentivos, reconocimientos, uso de la voz a las propuestas del personal operativo,
- ✓ Más transparencia en el concurso de plazas operativas, transparencia en escalafón, mejores condiciones laborales e infraestructura de la dependencia, más personal porque hay personas con múltiples funciones, capacitación del estrés laboral
- ✓ Transparencia en los incentivos y evaluación del personal tanto personal operativo como directivo, que exista una evaluación a nivel directivo
- ✓ Que exista una evaluación sobre las cargas de trabajo y una vez obtenidos los resultados se equilibren
- ✓ Se debe aplicar la mejora continua en estos casos y apegarse a las políticas que nos rigen como institución pública.
- ✓ Se deben actualizar continuamente los perfiles de puesto y que estén acordes a las funciones que se llevan a cabo, e implementar el servicio profesional de carrera en todas las áreas, ya que no se cuenta con incentivos al personal. Se debe mejorar el tipo de capacitación al personal.
- ✓ Esas evaluaciones semestrales que realizan al personal operativo, tienen años que se ejecutan y no han sido cambiadas. Pienso que deben ser actualizadas de tal manera que si arrojen mejores resultados.
- ✓ Reuniones frecuentes y comunicación
- ✓ Mayor comunicación
- ✓ Tener más difusión y acercamiento con el personal para sensibilizar la importancia de seguir los códigos de ética y conducta, por el comité de ética de la unidad admva.
- ✓ Más difusión
- ✓ Mejor flujo de la información a todas las áreas en general.
- ✓ Autoevaluarse constantemente
- ✓ Autoevaluaciones frecuentemente, por recursos humanos
- ✓ Evaluaciones por recursos humanos
- ✓ Evaluación constante por recursos humanos
- ✓ Se actualizan según los requerimientos u obligaciones de ley
- ✓ Debe estar en constante actualización para que sea eficiente
- ✓ Con la evaluación de desempeño se puede ver el rendimiento del personal para poder ayudar según el caso, o promover al personal



- ✓ Revisar las actividades diarias que se encuentra realizando cada empleado para medir y evaluar su funcionalidad en la institución y su competencia profesional, analizando las dificultades y travas que se presentan al realizar las actividades diarias. El responsable de ejecutarlas sería el coordinador a través de los directores de área.
- ✓ Creo que debería haber un acuerdo para que el personal firme, al momento de ingresar a la institución, para darles a conocer sus deberes, obligaciones y derechos. El responsable de ejecutarlas sería el director de cada área.
- ✓ Darle mayor difusión para que el personal tenga más presente las diferentes disposiciones del manual
- ✓ Unificar las áreas para trabajar en conjunto.
- ✓ Actualizarlos y especificar la función de todos y cada uno de los trabajadores
- ✓ Actualizarlos periódicamente
- ✓ Reuniones periódicas para manifestación de ideas
- ✓ Plantear reuniones (juntas) semanales para recaudar ideas de nuestros compañeros de área
- ✓ Continuar con cursos de capacitación para el área
- ✓ Los directores o encargados de cada área llevarían el control del trabajo de cada uno de sus colaboradores, para que exista el conocimiento de la carga laboral de cada uno de ellos.
- ✓ Tener el conocimiento de la capacidad en particular de cada uno de los empleados, así como las dificultades que presenta cada uno para la realización de su labor.
- ✓ Tener conocimiento de las deficiencias del área encargada para poder realizar un plan estratégico que ayude a la solución de los problemas presentados en el área derivado de la carga laboral.
- ✓ Mantener las capacitaciones para mantener la efectividad positiva
- ✓ Que haya más equidad y que pongan el ejemplo los altos mandos
- ✓ Que se le de más difusión con más información al personal para que sea un buen servidor público
- ✓ Dividir carga de trabajo equitativamente y proporcional para evitar conflictos e incómodas entre el personal y revisar que todos los empleados cumplan con la norma de apoyar, colaborar y servir.
- ✓ Se pueden realizar reuniones más frecuentes para retroalimentación
- ✓ Cada día se está mejorando para una excelente mejora
- ✓ Siempre buscando las mejoras.
- ✓ Planes de trabajo para medir el desempeño
- ✓ Mayor capacitación o cursos en el tema
- ✓ Nada más que siempre se sigan los protocolos y concuerden
- ✓ Lo mismo que se sigan protocolos solamente y que se tenga concordancia con lo que se dice en cada manual y de lo que se realiza en campo
- ✓ Que haya más oportunidades o innovación en capacitaciones
- ✓ Más cursos a nivel motivacional, eso ayudaría bastante a que no se caiga en el síndrome del burnout (estrés laboral)
- ✓ Fomentar los códigos / dependencia en coordinación con unidades administrativas
- ✓ Mayor participación del sexo femenino en los mandos superiores de toma de decisiones.
- ✓ Incentivar y promover la capacitación / dependencia en coordinación con unidades administrativas
- ✓ Que se mida nuestro desempeño para saber en que podemos mejorar como servidores públicos e institución en conjunto.
- ✓ Que sean más constantes
- ✓ Los mecanismos que se utilizan cada día son ejecutados para la efectividad.
- ✓ Que se realicen con más frecuencia
- ✓ Todo está regulado
- ✓ Mayor comunicación en cada unidad administrativa.
- ✓ Fomentar la participación y capacitación en pro de mejora continua
- ✓ Fortalecer el clima laboral, recursos humanos en coordinación con las unidades administrativas
- ✓ Que en cada unidad administrativa se coloquen de manera visible los valores que debe cumplir todo servidor público.
- ✓ Todo funciona de manera ordenada
- ✓ Más capacitaciones al personal



- ✓ Esta todo reglamentado sin suerencias
- ✓ Comité de ética y conducta
- ✓ Que haya mas equidad en todos los niveles de abajo a arriba u viceversa
- ✓ Mas talleres respecto a estos temas
- ✓ Que se revisen anualmente
- ✓ Que sean mas seguido
- ✓ Administración de riesgos
- ✓ Evaluación periodica a servidores públicos, capacitación de personal
- ✓ Hay que equilibrar las cargas de trabajo
- ✓ Encargado de que se cumpla
- ✓ Mejor evaluacion del personal, mayor capacitacion y mantener perfil del puesto
- ✓ Revisión continua del manual de procedimientos
- ✓ Mayor difusión
- ✓ Que haya mas comunicación en asuntos importantes, de parte de todos los coordinadores en general.
- ✓ Capacitacion del personal
- ✓ Mas difusión al personal desde el directivo hasta el operativo de como acceder a esta documentación.
- ✓ Aplicar con mas frecuencia las evaluaciones de desempeño.
- ✓ Reuniones de trabajo, direccion administrativa
- ✓ En reuniones de trabajo, por parte de la direccion administrativa
- ✓ Reuniones de trabajo convocadas por la coordinacion general
- ✓ Mejora continua en procesos
- ✓ Contenidas en el manual de organizacion, direccion administrativa
- ✓ Incentivos o compensación anual al personal con excelente desempeño.
- ✓ Mejora continua
- ✓ Propuesta de cursos de preparacion y superacion
- ✓ Que se tenga mas difusión en el código de ética y conducta y evaluación de desempeño
- ✓ Seguir profesionalizando al personal con capacitaciones constantes
- ✓ Seguir con este procedimiento periódicamente el responsable jefe de área
- ✓ Que se continúe con capacitaciones
- ✓ Si existe acciones mejoras, solo falta mas comunicación y capacitación.
- ✓ Planeacion de tareas
- ✓ Si existe acciones de mejor solo falta mas capacitación
- ✓ Se debera mejorar la motivacion del personal
- ✓ Dar seguimientos y retroalimentación
- ✓ Hacen falta más cursos y que se incentive al personal ya que no se ve hace a todos por igual.
- ✓ En este caso el encargado de la mejoras de estas directrices es en responsable de area
- ✓ Aplicar con mas frecuencias las encuestas
- ✓ Realizar evaluaciones periodica al personal que labora en la institucion y el responsable de ejecutarlas sera el resposable de area y/o departamento
- ✓ Creación de formatos para hacer más eficaz el proceso dentro del área, siendo responsables de ejecutarlo todo el personal para un mejor resultado.
- ✓ Tomar en cuenta que los indicadores son respecto de ciertos temas, por lo que se trabaja en distintas areas.
- ✓ Seguir teniendo evaluaciones de los portales y capacitaciones
- ✓ Seguir desarrollando ampliamente los manuales y su aplicación
- ✓ Continuar por parte de ésta secretaría actualizando los perfiles
- ✓ Seguir realizando las actividades de forma responsable para lograr mejores resultados
- ✓ Respetuo mutuo y apoyo entre diferentes áreas, asi como curso sobre valores y conducta.



- ✓ Equilibrar cargas de trabajo por área
- ✓ Seguir con la constante capacitación de cada área
- ✓ Creación de manuales de procedimiento y actualizarlo por cada área
- ✓ Si se llevan capacitaciones
- ✓ Desempeño
- ✓ Equilibrar cargas de trabajo así como un buen liderazgo por parte de superiores.
- ✓ Mayores incentivos para personal que se desempeña en cada área.
- ✓ Manuales de procedimientos actualizados, por parte de responsable de cada área.
- ✓ Motivar al personal
- ✓ A través de las directivas de calificación, así mismo, cartas compromiso que firmamos de conocimiento de nuestro código de conducta que rige nuestro actuar.
- ✓ Capacitación continua.
- ✓ Más cursos.
- ✓ Más reuniones.
- ✓ Mayor oportunidad de crecimiento.
- ✓ Existen mejoras en la cuestión de archivos, en la aplicación de los manuales que se encuentran en proceso y demás mecanismos que se están implementando para hacer más eficiente nuestro quehacer.
- ✓ Seguir multiplicando la información correspondiente a los códigos y/o manuales de ética entre el personal adscrito y realizar periódicamente seguimientos al mismo tema.
- ✓ Continuar alimentando y/o actualizando la diversa información emitida.
- ✓ Continuamente incentivar al personal a que continúe y/o se interese en capacitarse, y brindarle las herramientas necesarias para ello, ya que un personal capacitado, con conocimiento, tiene un mejor desempeño laboral, emocional, afectivo, entre otros.
- ✓ Mayor capacitación a los empleados de acuerdo a sus funciones
- ✓ Elaborar y actualizar (los que ya cuentan con ello) formatos establecidos de funciones, atribuciones y/o responsabilidades de los servidores públicos adscritos a la dependencia.
- ✓ Trabajo continuo en mejoras por el área
- ✓ Se trabaja continuamente en mejoras
- ✓ Pláticas en reuniones internas
- ✓ Seguir profundizando en todos aspectos de que todo el personal asuma su rol de una manera ecuánime y responsable permitiendo así lograr tener mejores resultados en las tareas encomendadas.
- ✓ Continuar por parte de la secretaría actualizando los perfiles y desarrollando su mejora en la debida estructuración dentro de las funciones y responsabilidades de todo el personal.
- ✓ Todo el tiempo habrá algo que mejorar y los responsables somos toda la institución
- ✓ Seguir desarrollando ampliamente los manuales y su aplicación en toda la secretaría y todos los indicadores que miden el desempeño

## ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

---

- ✓ Actividad: mayor difusión
- ✓ Agilizar de la disposición financiera para mejorar la prontitud
- ✓ Ambiente laboral
- ✓ Ampliar la difusión
- ✓ Animar y crear mecanismo que provea una mayor y mejor comunicación en las áreas
- ✓ Aplicar más difusión al personal, para su conocimiento
- ✓ Aplicar mayor número de controles
- ✓ Área de recursos humanos, planeación, seguimiento y control
- ✓ Aumentar la comunicación para dar a conocer dichos cambios significativos
- ✓ Bajar información a las áreas que manejan información delicada
- ✓ Bajar la información a los empleados ya que no fluye de una manera correcta



- ✓ Brigadas, en caso de haberlas no se nos ha hecho saber.
- ✓ Campaña de prevención de riesgos de corrupción / dependencia en coordinación con las unidades administrativas
- ✓ Capacitación en la elaboración del pbr, mir y poa para que se cumplan en mayor medida al 100%
- ✓ Capacitaciones respecto al tema, transparencia
- ✓ Circulares en tiempo y forma por recursos humanos
- ✓ Colocación de extractor de humo para los que fuma al interior del edificio, así como extractor para el baño, ya que la ausencia de estos distrae a los servidores públicos de sus actividades y puede causar enfermedades a los mismos.
- ✓ Comunicación
- ✓ Con tar con capasitacion para evitar riersgos de mi area
- ✓ Considero que falta el manual de procedimientos -
- ✓ Contar con el personal adecuado para evaluar cada una de estas irregularidades.
- ✓ Continuamente se trabaja en el cumplimiento de metas
- ✓ Continuamente se trabaja en el cumplimientos de metas y objetivos
- ✓ Continuar actualizando y alimentando la informacion correspondiente y tener acceso a la informacion arrojada de ser esta requerida y/o consultada
- ✓ Continuar alimentando y actualizando periodicamente la informacion e informar a las areas vulnerables para llevar a cabo los cambios necesarios a que haya lugar para evitar cualquier riesgo.
- ✓ Continuar atendiendo y dando seguimiento a las quejas que se presenten.
- ✓ Continuar con estas acciones de comunicación directa con los altos mandos
- ✓ Continuar en cumplimiento de la leyes y los derechos humanos
- ✓ Coordinación
- ✓ Crear algún fideicomiso para educación profesional para hijos estudiantes de elementos policíacos que pierdan la vida por motivo del trabajo
- ✓ Crear un catalogo de los riegos recurrentes en la institución y hacer propuestas de programas
- ✓ Crear un enlace para toda la secretaría que pueda estar evaluando e informándonos de todos los resultados y así poder tomar decisiones para mejorar todos los aspectos que sean necesarios.
- ✓ Crear una apps que nos informen de todas la situaciones para estar intercomunicados e interactuar y poder dar ideas, actualizaciones con el resto de servidores de nuestra secretaría.
- ✓ Creo que debería ser mas extenso y obligatorio la capacitación en todos los niveles
- ✓ Cursos/platicas periodicas donde se deje en claro objetivos y metas a personal de nuevo ingreso así como personal con antigüedad. Por parte de cada area.
- ✓ Dar a conocer todos los indicadores medibles al personal
- ✓ Dar mas difusión al personal para su conocimiento.
- ✓ Darle mas difusión a éste tema
- ✓ Destinar área control de riesgo laborales y capacitación constante.
- ✓ Difundiendo mas los programas que nos ayuden a mejorar el buen funcionamiento .
- ✓ El manual de organizacion aun no se aprueba - personal de la ssp.
- ✓ El responsable seria el titular de cada base de llevarlos a cabo, en las detenciones en flagrancia no se puede poner un objetivos ya que son delitos que se dan en el momento, pero los reportes que se obtienen a través del c5 911 en eso si se puede estadísticas en cuanto a la elaboración de los iph y los tipos de delitos y sectores, por lo que se puede establecer un objetivo de cada reporte del c5 se elabore las denuncias por lo que a través de esto se puede llevar estadísticas que nos permite realizar estrategias para sofocar los actos delictivos. A través de los reportes establecería a los elementos la productividad. Es el titular de cada base en colaboración con el coordinador operativo, pero a su vez solicitaría a los elementos policíacos alternativas que coadyuven a solucionar los problemas. Retomaría juntas vecinales y operativos pie tierra para detectar la problemática de cada comunidad.
- ✓ En las reuniones que se utilizqan para identificar los riesgos que permitan atemder las acciones pa evitarlos
- ✓ Escuchar mas a los servidores públicos, en lo que respecta a como se influye en la vida personas esos cambios que se realizan



- ✓ Esta bien.
- ✓ Establecer controles de riesgo
- ✓ Estar al pendiente de cada uno de los cambios que se puedan presentar en el ambiente interno y aplicar las posibles acciones para corrección.
- ✓ Evaluación del personal referente a sus áreas de trabajo
- ✓ Evaluaciones constantes por recursos humanos
- ✓ Evaluaciones periódicas por personal capacitado externo
- ✓ Evaluar si los cambios afectan el propósito para el que se ha establecido el control interno.
- ✓ Evaluación constante de acciones y ética personal.
- ✓ Extractor de humo para los fumadores y extractor para baño
- ✓ Falta actualizar tiempos de respuesta en caso de fallas en los medios de comunicación ya que los que hay muchas veces no cumplen con los tiempos estimados
- ✓ Fortalecer la capacidad organizacional de la institución.
- ✓ Generar sistemas de comunicación efectiva para bajar información a todos los niveles,
- ✓ Hacer el ejercicio de medir riesgos y crear un manual de riesgos y procedimientos, un "qué hacer en caso de"
- ✓ Hacer un manual de procedimientos más digerible para los trabajadores.
- ✓ Hacerlo saber al personal involucrado por lo menos
- ✓ Implementar un catálogo de riesgos el cual sea de conocimiento de toda la dependencia
- ✓ Innovación y calidad / dependencia en coordinación con unidades administrativas
- ✓ Invitar al personal operativo a participar con propuestas a la hora de integrar los programas sectoriales.
- ✓ Llevar a un análisis de conducta de servidor del público y ver si es repetitivo y realizar la acción correspondiente de acuerdo a los reglamentos y leyes. (realizar una buena investigación antes de tomar una decisión y acción)
- ✓ Mantener alimentando y actualizando la información correspondiente
- ✓ Mantener el cumplimiento de instrumentos que nos permiten identificar situaciones que puedan alterar el comportamiento de nuestra dependencia.
- ✓ Mantener informado al personal, a través de reuniones, envío de información, links entre otros, de cómo se encuentra laborando la dependencia en cuanto al cumplimiento de objetivos, metas, positiva y negativamente, entre otros, para actuar en consecuencia. Actualizar y alimentar la página de la dependencia para ventilar o informarse de temas de interés para el personal
- ✓ Más difusión de esos temas en mi secretaría
- ✓ Más difusión entre el personal
- ✓ Más difusión entre los servidores públicos
- ✓ Más reuniones
- ✓ Matriz de riesgos para los procedimientos.
- ✓ Mayor capacitación por área
- ✓ Mayor comunicación.
- ✓ Mayor difusión
- ✓ Mayor difusión
- ✓ Mayor difusión para lograr la retroalimentación
- ✓ Mayor difusión y conocimiento al interior de los objetivos a largo, mediano y corto plazo de esta secretaría
- ✓ Mayor difusión y revisión periódica
- ✓ Mayor flexibilidad de horarios.
- ✓ Mayor información al respecto.
- ✓ Mejora continua, mayor destino de recursos públicos para contratar más personal y tener mejores instalaciones en todos los centros
- ✓ Mejora continua / dependencia en coordinación con unidades administrativas
- ✓ Mesas de trabajo de análisis y prevención de riesgos / dependencia en coordinación con unidades administrativas
- ✓ No poner metas tan altas



- ✓ Personal administrativo corroborar que sea informado todo personal involucrado.
- ✓ Poner mas antecion a las llamadas y seguimiento
- ✓ Por escrito
- ✓ Presentar un informe anual al personal operativo de los logros
- ✓ Prevenir, los riesgos que pudieran obstaculizar el cumplimiento de los objetivos.
- ✓ Promoción de capacitación y cursos
- ✓ Que en todos los departamentos exista buena comunicación
- ✓ Que haya mas claridad en los riesgos
- ✓ Que la dirección jurídica establezca una normatividad de riesgo ante diferentes eventos que pudieran presentarse en la institución
- ✓ Que se continúen las capacitación en esta materia
- ✓ Que se haga cumplir la ley
- ✓ Que se haga una circular con los temas vistos en juntas para que quede acentado que se vieron los temas que se dicen
- ✓ Que se hagan las auditorias mas frecuentes
- ✓ Que se informe al personal de los cambios de las condiciones internas y externas.
- ✓ Que se lleve una investigación para que se realice lo correspondiente de acuerdo a marco jurídico.
- ✓ Que se promueva un portal donde se den a conocer éste tipo de situaciones de interés general
- ✓ Que se proponga un enlace que sea el que se encargue de comunicar los cambios
- ✓ Que sigan la capacitaciones con personas certificadas
- ✓ Realizar foros de consulta para identificar lo que la sociedad demanda de nuestros servicios, y conocer de primera mano el ambiente externo.
- ✓ Realizar reuniones de trabajo con el area para revisar los cambios a realizar
- ✓ Regulado por el área que lo maneja
- ✓ Reuniones con mayor frecuencia y se fomente la capacitacion en el personal
- ✓ Reuniones de seguimiento, dirección general de evaluación
- ✓ Reuniones de trabajo o circulares , direccion administrativa
- ✓ Reuniones de trabajo o circulares , direccion administrativa
- ✓ Reuniones de trabajo, circulares de la direccion administrativa
- ✓ Reuniones para informar sobre cambios que deban realizarse.
- ✓ Revisión constante por el administrativo
- ✓ Revisión constante por el administrativo.
- ✓ Revision por la parte administrativa
- ✓ Saber en realidad la responsabilidad que tienes en tu area de trabajo.
- ✓ Se debe promover y difundir la existencia de indicadores en los servidores públicos y capacitar en los procesos de elaboración y definición de estos
- ✓ Se debería promover que los servidores públicos se involucren en estos procesos
- ✓ Se forme un comité para informar y dar seguimiento para estos casos
- ✓ Se informa mediante reuniones
- ✓ Se informa mediante reuniones
- ✓ Se trabaja con un manual de riesgos que cuenta de una manera precisa con las herramientas y procedimientos
- ✓ Se trabaja continuamente
- ✓ Se trabaja continuamente
- ✓ Se trabaja para mejorar
- ✓ Se trabajan en ellas
- ✓ Seguimiento a las instrucciones por parte de las instituciones correspondientes
- ✓ Seguir adelante con este proyecto de identificacion de riesgos
- ✓ Seguir con las reuniones internas como hasta ahora y seguir tomando en cuenta a todos por igual



- ✓ Seguir con los controles existentes
- ✓ Seguir cumpliendo con el quehacer para que nos permita identificar situaciones que puedan afectar a nuestra dependencia
- ✓ Seguir dando tramite a las peticiones del publico por informacion solicitada - direccion juridica
- ✓ Seguir manteniendo actualizados y dando cursos de capacitacion para llevarlos acabo
- ✓ Seguir mejorando para poder tomar decisiones adecuadas y eso que se vea reflejado en las evaluaciones trimestrales
- ✓ Seguir mejorando todos los instrumentos que nos permiten seguir midiendo el quehacer de nuestra secretaria y así poder tomar las decisiones adecuadas para mejorar los resultados obtenidos.
- ✓ Seguir realizando los controles internos
- ✓ Seguir trabajando para conseguir las certificaciones de calidad
- ✓ Ser mas claros y notificar inmediatamente de los cambios en las políticas que puedan afectar al trabajador operativo y directivo
- ✓ Si existe mejoras, falta un poco mas de comunicación y capacitación
- ✓ Si se existe acciones de mejora solo falta mas capacitación.
- ✓ Sin proupestras
- ✓ Socializar con el personal operativo acciones de mejora
- ✓ Sugiero que a todo el personal de nuevo ingreso se le dé a manera de inducción no solo capacitación sobre la función que desempeñarán, sino también dar a conocer el código de ética y de valores de la secretaria de seguridad pública y todo lo referente al sistema de control interno.
- ✓ Tener mayor difusion, para lograr retroalimentacion por parte de todo el personal
- ✓ Tener una capacitación de protección civil y otro tipos de capacitaciones dependiendo de los riesgos detectados.
- ✓ Titular de la base es responsable, que se de conocimiento a todo el personal a través de una manera forma y escrita. Realizar protocolos internos de plan de acción primeramente identificando cada uno de los riesgos y estrategias a seguir. Para que todos sigan los mismos procedimientos y estos a sus vez sea evaluados constantemente para ver su efectividad.
- ✓ Tomar encuesta al personal del área para tener menos control
- ✓ Tomar medidas correctivas creativos con dicha informacion
- ✓ Trabajando en ellas
- ✓ Trabajo continuo para mejoras
- ✓ Unificar los objetivos de cada uno de los departamentos y encaminarlos al logro del objetivo principal.
- ✓ Utilizar el portal de transparencia
- ✓ Y como dije en la anterior respuesta, capacita al personal en pbr (presupuesto basado en resultados), mir y poa.

## ACTIVIDADES DE CONTROL

---

- ✓ Continuar con las reuniones para llevar a cabo un buen manual
- ✓ Actualización constante
- ✓ Capacitar al personal involucrado y evaluar su desempeño
- ✓ Que haya mas difusión de éstos temas y por lo mismo más conocimiento
- ✓ Apoyar las acciones que se están desarrollando para lograr la certificación de aca
- ✓ Mayor conocimiento e involucrarse más en los temas relativos a todas las áreas para así poder tomar acciones para mejoras
- ✓ Actualizaciones y software
- ✓ Constantemente se esta mejorando en ello
- ✓ Seguir con el trabajo que se viene realizando e en esta área.
- ✓ Establecer actividades de control para cada una de las áreas de la institución y asegurar el correcto funcionamiento de l control interno.
- ✓ Se trabaja en eso



- ✓ Trabajo en mejora continua
- ✓ Trabajo constante de mejora
- ✓ Que se realicen más reuniones de trabajo para seguir con la mejora
- ✓ Seguir llevando el control como hasta ahora
- ✓ Esta bien como se maneja
- ✓ Hacer evaluaciones constantes
- ✓ Se debiera fomentar la anticipación de mas servidores públicos en estos temas y una capacitación continua y de calidad
- ✓ Se requiere capacitación en estos temas
- ✓ Hacer una plataforma mas autodidacta.
- ✓ Mayor capacitación al personal operativo implementando practicas exitosas en otras partes del país
- ✓ Mas reuniones para revisar y actualizar
- ✓ Documentarlas
- ✓ Notificar al personal
- ✓ Mayor información sobre tic
- ✓ Considero que este tipo de actividades tienen que estar bien definidas y no se pueden asignar como responsable a una sola persona, ya que todo implica un riesgo.
- ✓ Secretaria de seguridad publica, estoy de acuerdo con los perfil de seguridad que utiliza.
- ✓ Hacer un análisis de los procedimientos si están cumplimiento con los objetivos y metas establecidas en la institución y crear un área para que audite dichas funciones y procedimientos, así como en las área operativas (operación en campo) y se realicen los procedimientos establecidos y si dichas funciones están ayudando a las estrategias implementadas para alcanzar los objetivos.
- ✓ Se informa mediante reuniones
- ✓ Se informa mediante reunión
- ✓ Que es la tics?
- ✓ Que se lleven a cabo como marca la ley
- ✓ Capacitar en la importancia en el uso de las tic's.
- ✓ Se debe aplicar la mejora continua en la actualización de los manuales.
- ✓ Diseñar controles a las áreas que no cuentan con ellos
- ✓ Contratación de mas personal , mejores perfiles de personas, contar con manual de operación y de procedimientos, reglamentos interiores aprobados
- ✓ Que se evalúe periódicamente para que estas actividades no estén a cargo de una sola persona.
- ✓ Evaluación constante por recursos humanos
- ✓ Revisión constante por recursos humanos
- ✓ Seguir actualizandonos con la nuevas vanguardias, que el sistema requiere
- ✓ Urge la autorización y subir a los portales correspondientes, manuales y demas documentos.
- ✓ Revisión constante por el área administrativa
- ✓ Administración de usuarios / dependencia en coordinación de unidades administrativas
- ✓ Actualización constantes / dependencia en coordinacion con unidades administrativas
- ✓ Actualización constante en los perfiles / recursos humanos en coordinacion con las unidades administrativas
- ✓ Reuniones de trabajo , direccion administrativa
- ✓ Buscar mejora continua
- ✓ Mejora continua con calea
- ✓ Mas difusión de todos los manuales
- ✓ Los manuales estan obsoletos
- ✓ En reuniones de trabajo , area adminisitrativa
- ✓ Actualizar informacion
- ✓ Actualizar los manuales
- ✓ En reunio0nes de trabajo, direccion administrativa en conjunto con direccion de sistemas



- ✓ Sistema mas amigable y practico dnd dejar esa evidencia
- ✓ Mejorar mas comunicacion
- ✓ Realizar este tipo de evaluaciones por parte de personal administrativo de acuerdo a el desempeño del personal
- ✓ Tener mayo control con respecto al mantenimiento
- ✓ Que se ejecuten las descripciones de puesto y se este evaluando al personal para que se lleve a cabo a como lo marca
- ✓ Se cuenta con formato de procedimiento bitacora
- ✓ Se realizan reuniones de trabajo
- ✓ Que el órgano de control interno proponga soluciones para un mejor funcionamiento de la secretaria
- ✓ Continuar con el registro de actividades para la evaluación
- ✓ Evaluar de manera mensuales los controles internos en cada área administrativa
- ✓ Mejorar la definiciones de responsabilidades y alcance de cada personal y area.
- ✓ Definir perfil y usuarios personal para cada uno de los integrantes de cada area con el fin de identificar acciones y responsabilidades de cada usuario.
- ✓ Seguir revisando constantemente los documentos para un menor funcionamiento
- ✓ Seguir cumpliendo con las revisiones
- ✓ Actualización constante de manuales.
- ✓ Continuar ejecutando los manuales de procedimientos
- ✓ Continuar con el control que se maneja
- ✓ Excelente trabajo.
- ✓ Reuniones periodicas
- ✓ Más comunicación.
- ✓ Supongo que el órgano de control que se tiene aquí en la secretaría nos permite estar buscando soluciones y proponer otras soluciones no es factible porque existe ese órgano interno par tal efecto.
- ✓ Que la mesa de trabajo que existe para ayudar y proveer soporte técnico sea mas proactiva y vayan a las áreas para diagnosticar o prever problemas antes de que ocurran y se eviten perder información valiosa.
- ✓ Seguir revisando constantemente los documentos básicos de control para ir mejorando nuestro quehacer.
- ✓ Mas comunicación.

## INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

---

- ✓ Seguir buscando la mejora continua en los controles dentro de nuestra Secretaría y poder lograr hacer mejor nuestras tareas.
- ✓ Crear un departamento capaz de detectar e impedir que haya disrupciones en los propósitos mas importante en nuestro quehacer.
- ✓ Más comunicación.
- ✓ Seguir buscando mejorar en todo lo que hacemos diariamente
- ✓ Seguir ejecutando las acciones
- ✓ Seguir teniendo comunicación asertiva para el mejor funcionamiento de lo laboral
- ✓ Mayor difusión en la áreas del manual de procedimientos
- ✓ Realizar Evaluaciones periódicas e los requerimientos necesarios por cada area, y apoyar las áreas resagadas o de mayor necesidad.
- ✓ Hacer llegar informacion a todo personal involucrado de manera mas eficiente por parte de jefes de area.
- ✓ Poner mas atencion a los comentarios que se dejan en estas plataformas
- ✓ Cuando solicitan informacion falta poner tiempos de respuesta ya que muchas veces la solicitan para ayer y esa informacion se lleva cierto tiempo para buscarla
- ✓ Mayor propuestas de mejora
- ✓ Mayor difusion



- ✓ Reuniones de trabajo y circulares , Direccion Administrativa
- ✓ Reuniones de trabajo, Direccion Administrativa
- ✓ Actualización constante / dependencia en coordinación con unidades administrativas
- ✓ Área administrativa
- ✓ Revisión Constante sobre los procesos por el área administrativa
- ✓ Para un usuario externo de la página de transparencia, es muy difícil acceder a buscar información.
- ✓ Se debe tener una comunicación mas adecuada de todos lados, para poder generar una información de calidad.
- ✓ Se informa mediante reunion
- ✓ Llevarse una análisis en cuantos a las estrategias utilizadas, si las adecuadas y están ayudando a minimizar los riesgos y exista una retroalimentación de los procesos en caso de que estos no sean eficientes.
- ✓ Los comunicados los pueden hacer a través de los grupos que forman en whatsapp para que estos a sus vez lleguen de manera oportuna y eficaz.
- ✓ Excelente
- ✓ Comunicación y mayor reuniones
- ✓ Comunicación y mayor difusión
- ✓ Utilizar buzones de sugerencias
- ✓ Comunicación
- ✓ Documentos archivados
- ✓ Sistematizar la situacion de manera que la informacion suba como debe se subir o bien baje como deba de bajar y asi los trabajadores estar enterados de una situacion dia con dia actualizada y no generar expectativas.
- ✓ Esta bien como se maneja
- ✓ Se trabaja en ello
- ✓ Crear un sistema de información más asertivo
- ✓ Hacer una evaluación periódica de la retroalimentación en cuanto a información recibida y enviada
- ✓ Indicadores de desempeño del personal
- ✓ Que exista mas reuniones de trabajo y capacitación de los temas

## SUPERVISIÓN

---

- ✓ Mayor difusión de esos temas
- ✓ Impartir capacitación para autoevaluarse, o dar una guía de cómo hacerlo
- ✓ Así como existen algunos cursos, talleres, reuniones relacionadas a sugerir control y maneras de laborar, es bueno incluir algunos de éste tipo
- ✓ Si contamos con ello.
- ✓ Trabajando en ello
- ✓ Primero checan unas cosas despues nos checan otras y van cambiando las prioridades.
- ✓ Que se entregue un reconocimeinto al personal
- ✓ Que lo hagan constantemente
- ✓ Comunicación de alguna problemática
- ✓ Evaluaciones al personal
- ✓ Comunicación frecuente
- ✓ Hacer una evaluación semestral
- ✓ Comunicación
- ✓ Excelente
- ✓ Que se nos hagan extensivas las observaciones detectadas para poder mejorar en las actividades



- ✓ Que se nos hagan extensivas las observaciones detectadas para poder mejorar en las actividades.
- ✓ Evaluaciones frecuentes por el área administrativa
- ✓ Revisión constante por los jefes y directores de área, así como el área administrativa
- ✓ Obtener información confiable y oportuna
- ✓ Determinar implementar actividades el titular y demás servidores públicos de la institución para fortalecer el sistema de control interno institucional
- ✓ Capacitación para mejora continua / dependencia en coordinación con unidades administrativas
- ✓ Actualización y retroalimentación continua / dependencia en coordinación con unidades administrativas
- ✓ Mayor difusión y evaluación
- ✓ Una mejor comunicación desde el mando mayor al menor rango
- ✓ Mayor periodicidad
- ✓ Sería bueno calendarizar dichas evaluaciones
- ✓ Reuniones de trabajo y circulares, dirección administrativa
- ✓ Reuniones de trabajo y circulares, dirección administrativa
- ✓ Más capacitación
- ✓ Realizar estas evaluaciones más periódicamente
- ✓ Seguir teniendo comunicación para un buen ambiente laboral
- ✓ Seguir manejando los protocolos de actuación
- ✓ Mencionar de desempeño permanentes apoyando y señalando áreas de mejora, e incentivando a la mejora constante.
- ✓ Mejor flujo de información, así como definir responsabilidades y alcances de cada área frente a los problemas que se presenten.
- ✓ Informar a personal de niveles más abajo
- ✓ Fortalecer su órgano de control para un mejor funcionamiento
- ✓ Tener constantes reuniones para verificar el desempeño de los empleados
- ✓ Fortalecer el órgano de control para que se siga teniendo los buenos resultados de cero observaciones
- ✓ Más capacitación.
- ✓ Más comunicación.

## COMENTARIOS

### NIVEL ESTRATEGICO

#### AMBIENTE DE CONTROL

---

- ✓ Para el seguimiento previamente debe existir una etapa de información y definición de objetivos por la función de cada colaborador para dar seguimiento intermedio y final. Con ello identificar áreas de mejora y definición de nuevos objetivos de desempeño
- ✓ Dar mayor difusión a servidores públicos en relación a las normas y disposiciones en materia de control interno que proporcione disciplina en el logro de mejores resultados en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

#### ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

---

- ✓ La matriz de riesgos que se definió es en relación al área de tecnología.
- ✓ Mayor comunicación y difusión de procedimientos de control interno



## ACTIVIDADES DE CONTROL

---

- ✓ Fortalecer las reuniones de trabajo en la consecución de los programas
- ✓ Recudir la información para respirar y organizar a un nivel de eficiencia y que sólo contenga un reporte ejecutivo, claro respaldada por toda la evidencia pero para que sea más práctico revisarla cuando sea necesario
- ✓ La matriz de riesgos esta relacionada con tecnologia.

## INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

---

- ✓ Es importante dar seguimiento a la información solicitada y que se obtiene tanto interna como externa en el cumplimiento de los programas.

## SUPERVISIÓN

---

- ✓ En estas actividades de reuniones de Consejo Social invitar al órgano de Control interno con el fin de mejorar los procesos de ejecución conforme a los manuales de organización, procedimiento y demás normatividad aplicable en la ejecución y cumplimiento de programas.

## NIVEL DIRECTIVO

### AMBIENTE DE CONTROL

---

- ✓ Falta establecer y dar puntual seguimiento a métodos, procedimientos y acciones definidas. Asimismo que estos trabajos se actualizan o despliegan en los portales o plataformas adecuadas. Por último es necesario estandarizar y capacitar a los servidores públicos de manera general para que se encuentren dentro de un plano similiar de conocimientos.
- ✓ Finalmente para un mejorar el funcionamiento respecto de las facultades y obligaciones de esta unidad administrativa resulta necesario armonizar por parte del h. Congreso del estado las leyes estatales que rigen de las diversas secretarías y organismos publicos decentralizados para cumplir lo dispuesto por el articulo 7° de la ley nacional de ejecucion penal en materia de reinsercion social
- ✓ Muchas gracias
- ✓ No se cuenta con los recursos para que tanto el personal, administrativo, juridico y de seguridad, puead desarrollar y/o desempeñar su trabajo con eficiencia, en virtud de que se cerece hasta de lo mas basico para poder desarrollarlo.
- ✓ Es excelente el plan desarrollado para mejoras en todos los sentidos, tanto como en cero corrupción, cero tolerancia, indicadores del personal y búsqueda y acciones de mejora.
- ✓ Propuesta con excelente resultados
- ✓ Profundizar en la difusión publicidad e implementación del Código de Conducta tanto del Estado como el de la Secretaría de seguridad Pública. Establecer acciones de coordinación con la autoridad federal sobre el tema de la corrupción-
- ✓ Excelente trabajo, en mejora continua y con nuevos cambios que han sido notorios en las diferentes áreas de trabajo.
- ✓ Aumentar el parque vehicular de forma adecuada
- ✓ Es decir un vehiculo de carga en lugar de carros pequenos si esa capacidad.
- ✓ Entregar en tiempo las solicitudes de material ej. Papeleria o tintas para impresiones.
- ✓ Debería estar primer lugar el resultado obtenido, después el esperado
- ✓ El planteamiento es confuso y la valoración se realizó de acuerdo a lo que se tiene conocimiento a lo entendido.
- ✓ Solo comentar que están muy generalizadas las preguntas.
- ✓ Puntos a tomar encuesta para una evualuación de percepciones de los compañeros de oficina, en punto en específico a evaluar.
- ✓ Mi valoracion fue en que se esta realizando un magnifico trabajo en la institución.



## ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

---

- ✓ Como primer resultado debería estar lo obtenido.
- ✓ La valoración de los factores se realizaron de acuerdo a lo que se entendió en cada planteamiento.
- ✓ Se hacen cambios de personal y en ocasiones no se revisa su perfil. Ej. Psicólogas sin título trabajan directamente con los clientes ( jóvenes internos o externos)
- ✓ Mi resouesta es que se realiza un magnifico trabajo por parte de las institucines y contraloria
- ✓ Mismo comentario anterior (pag 6)
- ✓ Se propone que el h. Congreso del estado realice las adecuaciones al marco normativo de esta unidad administrativa
- ✓ Se soluciona internamente y en base al apoyo de nuestros superiores
- ✓ Se ha evolucionado con esos indicativos y el evitar todo tipo de corrupción, abuso, desperdicio e irregularidades y realizar mejores para ello y sobre todo que se tome en cuenta al personal y se analicen los mismos, previo a toma de decisiones.

## ACTIVIDADES DE CONTROL

---

- ✓ La valoración se realizó de acuerdo a lo que se entendió en los planteamientos.
- ✓ Mismo comentario anterior (pag 6)
- ✓ Falta autorizacion de los manuales de procedimientos
- ✓ Falta claridad en los explicaciones de los procesos
- ✓ Para el personal operativo de la policía estatal de seguridad pública se deben establecer mecanismos más estrictos para el control de sus actividades.
- ✓ Muy buen trabajo de las dependencias y de contraloria
- ✓ Se tiene bien definido de los puestos, obligaciones, funciones, actividades, controles de información, las actividades vulnerables y demás, ya que ello ayuda a mejorar las mismas y evaluarnos y mejorar constantemente debido a ello, ademas de evitar corrupcion , riesgos,abuso, desperdicio, etc.
- ✓ Constante comunicación con el personal sobre los programas establecidos, buscando con esto mejorar los objetivos planteados
- ✓ Debería estar en primer lugar lo obtenido a lo esperado
- ✓ Se propone actualizacion del marco normativo de esta unidad administrativa

## INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

---

- ✓ Deberia estar en primer lugar lo obtenido
- ✓ Misma observacion de la anterior (pag 6)
- ✓ Solo hay en existencia una línea convencional de comunicación y un correo oficial de la institucion
- ✓ Se tienen procedimientos bien establecidos para alcanzar las metas y objetivos de la dependencia, y las fuentes son confiables.
- ✓ Mejorar los procedimientos internos con la actualizacion de manuales.



## SUPERVISIÓN

---

- ✓ Mejorar procedimientos internos
- ✓ Debería estar en primer lugar lo obtenido
- ✓ Misma observación anterior (pág. 6)
- ✓ Excelente decisión de evaluar la eficacia y operación del control interno y de los problemas de la misma.
- ✓ Conocer las acciones que se realizan para llegar a las metas establecidas
- ✓ Falta conocimiento de las mismas
- ✓ Se espera mayor comprensión de las metas.

## NIVEL OPERATIVO

### AMBIENTE DE CONTROL

---

- ✓ Hay una buena comunicación para poder reforzar los conocimientos en las áreas de trabajo.
- ✓ Se realizan reuniones de trabajo constantes para pasar información y recibir sugerencias de propuestas para mejoras.
- ✓ No tengo ninguna observación.
- ✓ Muy bueno
- ✓ Está claro y conciso para responder
- ✓ En lo personal, por el mejor funcionamiento de mi área de trabajo y la institución en donde laboro y por el bien del gobierno del estado, siempre trato de tener mi responsabilidad de trabajo al día y además por ser un área que a diario así lo requiere, cumpliendo en forma cabal con las instrucciones dadas por mi jefe superior inmediato.
- ✓ Se observa sencillo y fácil de contestar. Lo que permite la fluidez y rapidez de la encuesta. Excelente.
- ✓ Estoy de acuerdo ya que tengo la información necesaria para ejercer el trabajo, así como códigos y manuales referente a los temas
- ✓ Es mi percepción o mi desconocimiento respecto al tema
- ✓ Yo creo que el sistema está valorando en sentido contrario a la interpretación que yo le di, en esta secretaría existe una estructura competente y que manifiesta responsabilidad y autoridad y por esto que se logra mantener una excelente rendición de cuentas y que lo pueden observar en los resultados de cero observaciones en auditorías, en las excelentes calificaciones del portal de transparencia, en la publicación de toda la información transparente del Comprasnet, etc. De los procesos de licitaciones.
- ✓ Estamos trabajando en la mejora continua de todos los elementos, capacitando al personal en el código de ética y conducta y reglas de integridad SSP 2017, y en las capacitaciones continuas sobre el manejo de estrés en el personal
- ✓ Falta actualizar los manuales de procedimientos
- ✓ Considero que se necesita actualizar al personal sobre esos temas.

### ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

---

- ✓ Estoy de acuerdo con las medidas y las acciones que se toman para el buen desempeño laboral
- ✓ Solamente aportaría que debería haber mayor difusión de todos los temas de este componente
- ✓ Que las preguntas sean breves, claras y concisas
- ✓ Creo que el sistema dice una cosa y yo entiendo otra, pero repito que nuestra Secretaría cumple en gran medida con gran parte de los instrumentos que nos permiten evaluar, diagnosticar y tomar decisiones para poder seguir teniendo cero observaciones en las auditorías, cumplir con los portales de transparencia y todos los instrumentos diseñados para cumplir en tiempo y forma con el cumplimiento ante la ciudadanía.
- ✓ Me parece excelente tomar en cuenta al personal operativo



- ✓ Sería bueno que se retomara los riesgos de trabajo y se hiciera cargo el gobierno y no el trabajador
- ✓ Se atiende que analizar la problemática y obtener una respuesta y esperar los resultados
- ✓ Se está trabajando en la mejora continua de estos manuales para su actualización y comprensión de los mismos
- ✓ De momento ninguna
- ✓ Debido a que se desconoce en la mayoría de los principios, un procedimiento a seguir para cada uno de ellos, lo que lleva a situaciones no resueltas y adversas.

### **ACTIVIDADES DE CONTROL**

---

- ✓ Como comentario, quizá si existan algunos manuales y procedimientos en los departamentos correspondientes, la propuesta es que se haga extensa a todo el personal involucrado de manera directa e indirecta
- ✓ De momento ninguno
- ✓ Debido a que situaciones problemáticas persisten y no se corrigen.
- ✓ Difundir la información
- ✓ Es importante seguir implementando actividades de control y medición que de esta manera seguir cumpliendo con las responsabilidades que tenemos ante la sociedad.
- ✓ Muy buena participación a la hora de realización de las actualizaciones a los manuales
- ✓ Ninguna
- ✓ No tengo conocimiento de los tics
- ✓ Se implementa la mejora continua para la actualización de estos rubros
- ✓ Todas las actividades que se realizan, son supervisadas de acuerdo a un control interno establecido

### **INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

---

- ✓ DE MOMENTO NINGUNA
- ✓ sugiero que exista más difusión de temas de quejas, sugerencias y comentarios de los procesos y procedimientos internos
- ✓ Se trabaja en la mejora continua de los mismos
- ✓ Es importante que en todos los objetivos marcados existan las condiciones suficientes para lograr cumplir con los resultados ya establecidos en los instrumentos delineados para lograr realizar un gran trabajo.
- ✓ Se fluye la información en buen término.

### **SUPERVISIÓN**

---

#### **RECOMENDACIONES**

#### **NIVEL ESTRATEGICO**

---

- ✓ 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**

- ✓ 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**

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



## Resumen de Resultados SECRETARIA DE SEGURIDAD PUBLICA

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	10.21 Pts.	44.64 Pts.	27.63 Pts.	82.46 %
EJERCER LA RESPONSABILIDAD DE VIGILANCIA	28.64 Pts.	57.89 Pts.	0.0 Pts.	86.53 %
ESTABLECER LA ESTRUCTURA, RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	6.09 Pts.	55.87 Pts.	22.66 Pts.	84.59 %
DEMOSTRAR COMPROMISO CON LA COMPETENCIA PROFESIONAL	0.0 Pts.	36.02 Pts.	41.69 Pts.	77.61 %
ESTABLECER UNA ESTRUCTURA PARA EL REFORZAMIENTO DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS	11.13 Pts.	48.96 Pts.	17.3 Pts.	77.36 %
<b>Total</b>				<b>81.71%</b>
ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	NIVEL ESTRATEGICO	NIVEL DIRECTIVO	NIVEL OPERATIVO	
Principios	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Calificación
DEFINIR OBJETIVOS	11.05 Pts.	32.33 Pts.	39.1 Pts.	82.51 %
IDENTIFICAR, ANALIZAR Y RESPONDER A LOS RIESGOS	15.75 Pts.	46.49 Pts.	18.26 Pts.	80.47 %
CONSIDERAR EL RIESGO DE CORRUPCIÓN	13.98 Pts.	42.61 Pts.	21.22 Pts.	77.8 %
IDENTIFICAR, ANALIZAR Y RESPONDER AL CAMBIO	5.52 Pts.	33.95 Pts.	39.44 Pts.	78.87 %
<b>Total</b>				<b>79.91%</b>
ACTIVIDADES DE CONTROL	NIVEL ESTRATEGICO	NIVEL DIRECTIVO	NIVEL OPERATIVO	
Principios	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Calificación
DISEÑAR ACTIVIDADES DE CONTROL	3.93 Pts.	34.59 Pts.	41.41 Pts.	79.97 %
DISEÑAR ACTIVIDADES PARA LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN	3.1 Pts.	35.46 Pts.	41.91 Pts.	80.46 %
IMPLEMENTAR ACTIVIDADES DE CONTROL	0.0 Pts.	37.75 Pts.	43.52 Pts.	81.22 %
<b>Total</b>				<b>80.55%</b>
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	NIVEL ESTRATEGICO	NIVEL DIRECTIVO	NIVEL OPERATIVO	
Principios	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Calificación
USAR INFORMACIÓN DE CALIDAD	0.0 Pts.	38.29 Pts.	42.59 Pts.	80.88 %
COMUNICAR INTERNAMENTE	10.38 Pts.	39.08 Pts.	31.36 Pts.	80.82 %
COMUNICAR EXTERNAMENTE	15.87 Pts.	65.31 Pts.	0.0 Pts.	81.16 %
<b>Total</b>				<b>80.95%</b>
SUPERVISIÓN	NIVEL ESTRATEGICO	NIVEL DIRECTIVO	NIVEL OPERATIVO	
Principios	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Calificación
REALIZAR ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN	18.24 Pts.	50.03 Pts.	13.15 Pts.	81.44 %
EVALUAR PROBLEMAS Y CORREGIR LAS DEFICIENCIAS	12.52 Pts.	51.55 Pts.	17.55 Pts.	81.6 %
<b>Total</b>				<b>81.52%</b>