



Gobierno del
Estado de Sonora

Secretaría de la
Contraloría General

Secretaría Técnica
y de Atención Ciudadana

INFORME DE RESULTADOS AUTOEVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

SECRETARÍA TÉCNICA Y DE ATENCIÓN CIUDADANA

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

AUTOEVALUACIÓN SCI
2017

SONORA
UNIDOS LOGRAMOS MÁS



CONTENIDO

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



SECRETARÍA TÉCNICA Y DE ATENCIÓN CIUDADANA

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

NIVEL ESTRATÉGICO

La evaluación del Control Interno efectuada a la Secretaría Técnica y de Atención Ciudadana (STAC) se realizó a través del Sistema de Evaluación del Control Interno (SECI), con la participación de 2 servidores públicos los días del 15 al 20 de febrero de 2018 a niveles estratégicos, utilizando como referencia técnica las normas generales de control interno para la administración pública estatal (NGCI-APE) y las mejores prácticas en la materia.

La participación activa de los servidores públicos del a la Secretaría Técnica y de Atención Ciudadana (STAC) permitió conocer la aplicación del control interno detallado en los siguientes capítulos.

I. NATURALEZA Y ALCANCE DE LA EVALUACIÓN

Al autoevaluar el Control Interno del a la Secretaría Técnica y de Atención Ciudadana (STAC), se consideraron las actividades desarrolladas durante el periodo que comprende del 2017 basados en las siguientes normas:

- Ambiente de control.
- Administración de riesgos.
- Actividades de control.
- Informar y comunicar.
- Supervisión y mejora continua.

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

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

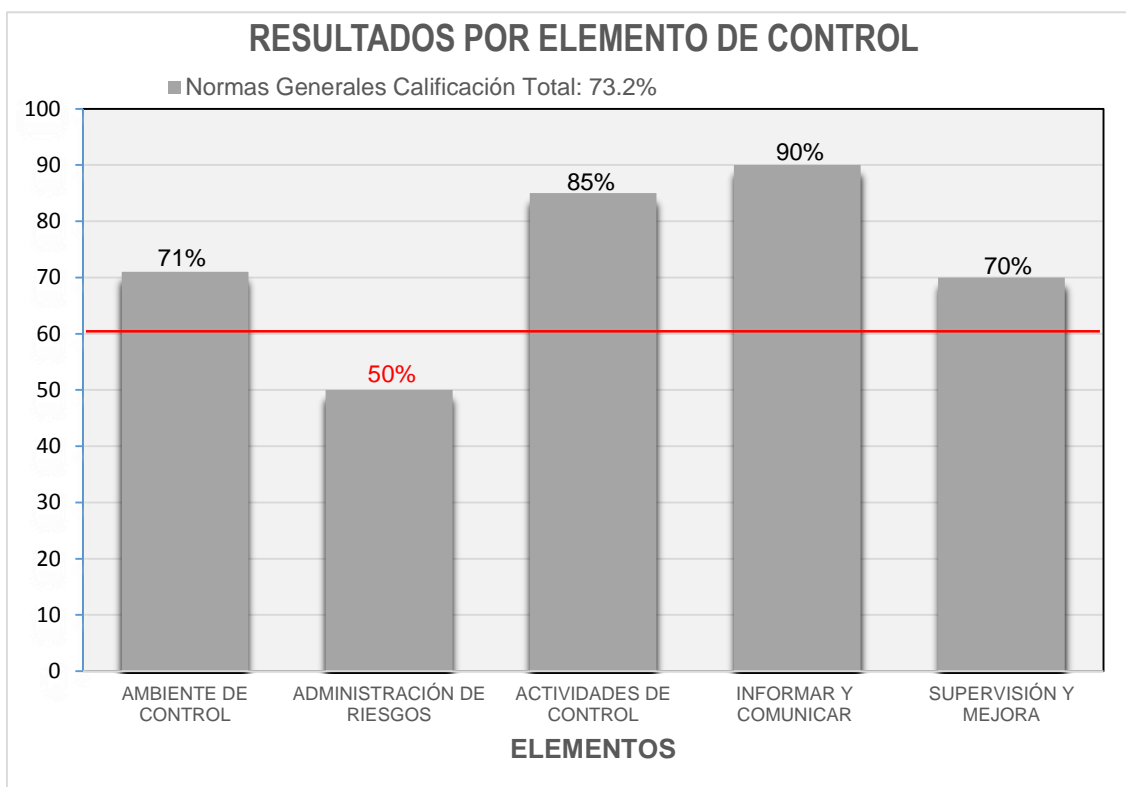
II. RESULTADOS DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

A. CALIFICACIÓN DEL CONTROL INTERNO

Los resultados globales del proceso de autoevaluación del control interno aplicado a la STAC, corresponden a 2 autoevaluaciones realizadas por servidores públicos a nivel estratégicos.

Calificación por Norma General:

Norma General	Grado de Cumplimiento	Calificación
AMBIENTE DE CONTROL	71.0%	Aceptable
ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	50.0%	Deficiente
ACTIVIDADES DE CONTROL	85.0%	Muy Buena
INFORMAR Y COMUNICAR	90.0%	Excelente
SUPERVISIÓN Y MEJORA CONTINUA	70.0%	Aceptable
TOTAL	73.2%	Aceptable



La calificación global de la Secretaría Técnica y de Atención Ciudadana (STAC) se valoró con el 73.2% calificado como "Aceptable", por arriba del nivel mínimo aceptable que es de 60%, el cual es susceptible de mejoras.

En la norma general, el de mayor grado de cumplimiento es "INFORMAR Y COMUNICAR" con 90.0% y el de menor "ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS" con 50.0%.

B. PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL

Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.A	90.0%	Excelente
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.B	80.0%	Muy Buena
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.C	90.0%	Excelente
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.D	90.0%	Excelente
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.E	50.0%	Deficiente
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.F	80.0%	Muy Buena



ELEMENTO DE CONTROL 1.1.G	60.0%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.H	50.0%	Deficiente
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.I	50.0%	Deficiente
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.J	70.0%	Aceptable
TOTAL	71.0%	Aceptable

Propuestas:

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

- Mantener actualizados los manuales y alimentar el sistema trimestralmente.
- Cumplir con todos los objetivos.

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

- Mantenerse en constante actualización.
- Mayor difusión de los manuales para que llegue a todo el personal de la Secretaría.

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

- Implementar procesos de mejora continua y evaluar si se cumple con los estipulados en el código.
- Generar ambiente de control.

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

- Supervisar que las acciones llevadas a cabo sean en apego al código.
- Aplicarlo.

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

- Sin propuesta.
- Aplicar el código de ética.

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

- Contar con un proceso de mejora continua y documentarlo.
- Efectuar todos los procesos.

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

- Actualizar.
- Sin propuesta.

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



- Actualizar.

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

- Actualizar.
- Sin propuesta.

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

- Comenzar a operar la normatividad en materia de control interno.
- Seguir llevando buenos controles internos y actualizándolos.

a. Opiniones de los participantes:

b. Recomendaciones:

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

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

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

C. SEGUNDA NORMA GENERAL: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 1.2.A	50.0%	Deficiente
TOTAL	50.0%	Deficiente

Propuestas:

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

a. Opiniones de los participantes:

b. Recomendaciones:

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

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

D. TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL

Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 1.3.A	90.0%	Excelente
ELEMENTO DE CONTROL 1.3.B	90.0%	Excelente
ELEMENTO DE CONTROL 1.3.C	100.0%	Excelente
ELEMENTO DE CONTROL 1.3.D	60.0%	Regular
TOTAL	85.0%	Muy Buena

Propuestas:

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

- Tener instancias fiscalizadoras.
- Actualizar.

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

- Continuar cumpliendo con los términos de la normatividad en control interno.
- Actualizar.

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

- Continuar alimentando el sistema trimestralmente para su evaluación
- Actualizar.

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

- Sin propuesta.
- Actualizar.

a. Opiniones de los participantes:

b. Recomendaciones:

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

E. CUARTA NORMA GENERAL: INFORMAR Y COMUNICAR

Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 1.4.A	90.0%	Excelente
TOTAL	90.0%	Excelente

Propuestas:

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

- Mayo difusión de los acuerdos tomados
- actualizar

a. Opiniones de los participantes:

b. Recomendaciones:

F. QUINTA NORMA GENERAL: SUPERVISIÓN Y MEJORA CONTINUA

Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 1.5.A	60.0%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 1.5.B	100.0%	Excelente
ELEMENTO DE CONTROL 1.5.C	50.0%	Deficiente
TOTAL	70.0%	Aceptable

Propuestas:

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

- Sin propuesta.
- Actualizar.

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

- Continuar con las sesiones del comité según marca el calendarizado.
- Actualizar.

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

- Sin propuesta.
- Actualizar.

a. Opiniones de los participantes:

b. Recomendaciones:



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

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



SECRETARÍA TÉCNICA Y DE ATENCIÓN CIUDADANA

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

NIVEL DIRECTIVO

La evaluación del Control Interno efectuada a la Secretaría Técnica y de Atención Ciudadana (STAC) se realizó a través del Sistema de Evaluación del Control Interno (SECI), con la participación de 20 servidores públicos los días del 15 al 20 de febrero de 2018 a nivel directivo, utilizando como referencia técnica las Normas Generales de Control Interno para la Administración Pública Estatal (NGCI-APE) y las mejores prácticas en la materia.

La participación activa de los servidores públicos de la Secretaría Técnica y de Atención Ciudadana (STAC) permitió conocer la aplicación del control interno detallado en los siguientes capítulos.

I. NATURALEZA Y ALCANCE DE LA EVALUACIÓN

Al autoevaluar el Control Interno de la Secretaría Técnica y de Atención Ciudadana (STAC), se consideraron las actividades desarrolladas durante el periodo que comprende del 2017 basados en las siguientes normas:

- Ambiente de Control.
- Actividades de Control.
- Informar y Comunicar.
- Supervisión y Mejora Continua.

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

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

II. RESULTADOS DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

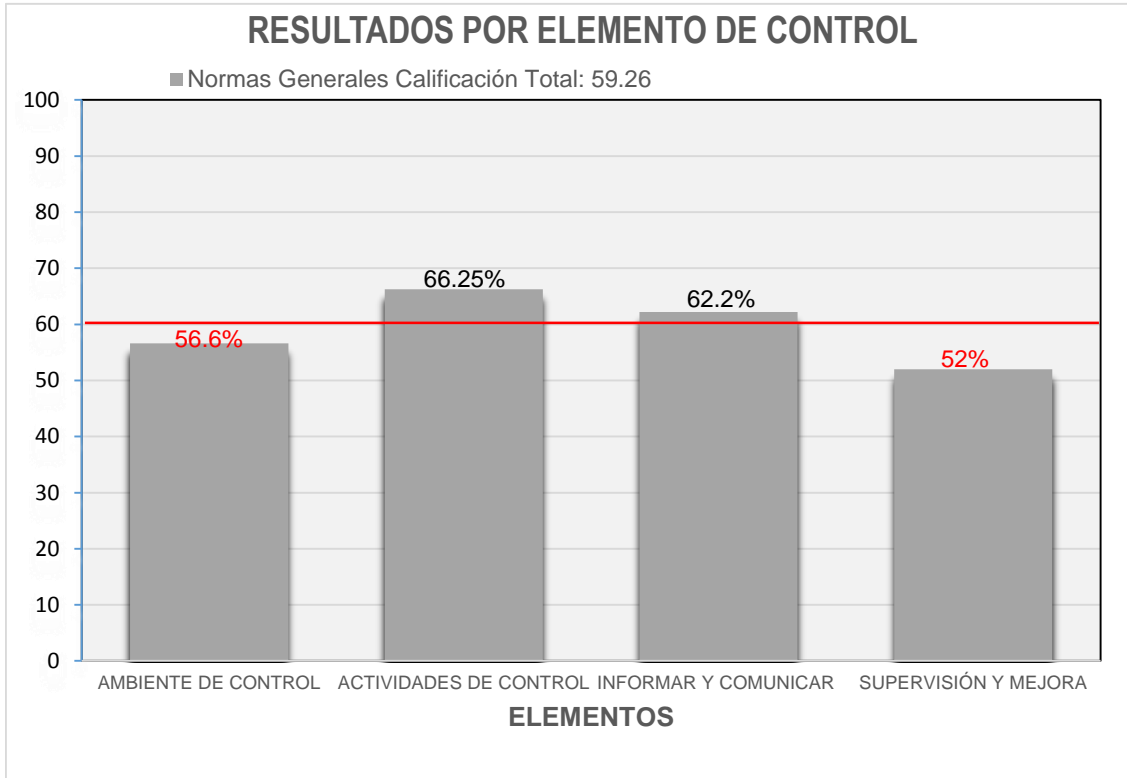
A. CALIFICACIÓN DEL CONTROL INTERNO

Los resultados globales del proceso de autoevaluación del Control Interno aplicado a la STAC, corresponden a 20 autoevaluaciones realizadas por servidores públicos a Nivel Directivo.

Calificación por Norma General:



Norma General	Grado de Cumplimiento	Calificación
AMBIENTE DE CONTROL	56.6%	Deficiente
ACTIVIDADES DE CONTROL	66.25%	Regular
INFORMAR Y COMUNICAR	62.2%	Regular
SUPERVISIÓN Y MEJORA CONTINUA	52.0%	Deficiente
TOTAL	59.26%	Deficiente



La calificación global de la Secretaría Técnica y de Atención Ciudadana (STAC), se valoró con el 59.26% calificado como "Deficiente", por debajo del nivel mínimo aceptable que es de 60%, el cual es susceptible de mejoras.

En las normas generales, el de mayor grado de cumplimiento es "ACTIVIDADES DE CONTROL" con 66.25% y el de menor "SUPERVISIÓN Y MEJORA CONTINUA" con 52.0%.

B. PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL

Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.A	66.0%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.B	55.0%	Deficiente
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.C	41.0%	Deficiente
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.D	63.0%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.E	58.0%	Deficiente
TOTAL	56.6%	Deficiente



Propuestas:

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

- Actualización de las estructuras organizacionales en el portal del gobierno del estado de manera periódica.
- Actualizar constantemente la estructura.
- Debieran actualizarse los documentos al respecto, toda vez que el que existe es de la administración anterior, se refiere a una secretaría y no a una coordinación general, además que el organigrama cambió y por ende los procedimientos.
- La estructura organizacional debe actualizarse.
- Organización estructural interna definida y equipo de personal calificado respecto a funciones a ejecutar.
- Seguir actualizando.
- Sostener reuniones de información entre el personal directivo.
- Se está trabajando en la propuesta para aplicar un estudio de análisis situacional o las herramientas: FODA o encuestas de clima organizacional, para identificar áreas de oportunidad y así definir lineamientos para la mejora continua en la atención a la ciudadanía en todo el marco referido a las solicitudes hechas a la titular del ejecutivo estatal.
También se trabaja en la propuesta para contar con un plan de capacitación al servidor público en temas de mejora continua, calidad, gestión de calidad, control de riesgos, así como mejorar los inherentes al área a de su competencia.
Responsable de coordinar las propuestas de acciones de mejora una vez aprobadas por: directora general de atención ciudadana. Responsable de ejecución: personal de la dirección general de atención ciudadana.
- Seguir en mejora continua.
- Sería ideal contar con un manual aplicable a la dinámica de la dirección en particular y lo más importante, poder considerar la posibilidad de brindar capacitación constante al personal.
- Sin propuestas.
- Actualizar constantemente.

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

- Actualizar.
- Capacitar de manera puntual sobre los temas de los perfiles y descripción de puestos en los mandos medios.
- Con manuales de organización, donde se describan claramente los procedimientos y funciones, será más fácil reconocer el trabajo del personal y promoverlo para capacitación o estímulos.



- Falta un análisis de los puestos ya que deben de alinearse a las funciones y deben actualizarse, pues deberían de apegarse a la realidad operativa.
- Implementar instancias evaluadoras.
- Se deben actualizar de acuerdo al organigrama vigente.
- Solicitar ante la dirección general administrativa capacitación para al enlace administrativo de la dirección general de atención ciudadana, sobre los procesos de procesos para la contratación, capacitación y desarrollo, evaluación del desempeño, estímulos y, en su caso, promoción de los servidores públicos.
- Actualizar.
- Formalizar condiciones de elemento de control

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

- Actualizaciones constantes.
- Aplicación de encuestas al personal.
- Capacitar más sobre el clima organizacional.
- Evaluar más seguido el desempeño.
- Establecer mecanismos para medir y evaluar las acciones de mejora para conocer su eficiencia y eficacia. Responsable de coordinar las propuestas de acciones de mejora: directora general de atención ciudadana.
- La propuesta puede ser que si se realicen encuestas que ayuden a identificar mejoras y oportunidades para una mejora continua en el trabajo.
- Que se hiciera una encuesta sobre clima organizacional por lo menos una vez al año y que fuese anónimo.
- Que se permitan estímulos y sanciones a quienes cumplan de manera extraordinaria o no cumplan con sus labores, acción que solo está reservada para el área administrativa.
- Trataremos de generar encuestas formales para ayudar a mejorar el clima organizacional de nuestra área laboral.
- Realizar constantemente.
- Seguir realizando encuestas.
- Sí existe internamente en área de trabajo.

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



- Actualizar.
- Actualizar manuales.
- Actualizar el manual de organización.
- Difusión y análisis de los manuales entre el personal directivo.
- El manual de organización necesita actualizarse para estar apegado de acuerdo a la estructura y las responsabilidades y funciones establecidas.
- Espero que este instrumento nos ayude a detectar que nos urge formalizar los procesos de trabajo y así operar correctamente para cumplir 100% nuestro trabajo, y ser más eficientes y eficaces.
- Establecer la acción de mejora de capacitación interna para la dirección general de atención ciudadana para dar a conocer el manual de organización, así como estructura orgánica al servidor público que lo desconozca así como, al de nuevo ingreso . Responsable de coordinar las propuestas de acciones de mejora: directora general de atención ciudadana. Responsable de ejecución: personal de la dirección general de atención ciudadana.
- Mantener actualizados los manuales.

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

- Actualizar.
- Actualizar manuales.
- En espera de autorización para publicación de manual de procedimientos.
- Establecer la acción de mejora de capacitación interna para la dirección general de atención ciudadana para dar a conocer el manual de organización, así como estructura orgánica al servidor público que lo desconozca, así como, al de nuevo ingreso si existiese. Responsable de coordinar las propuestas de acciones de mejora: directora general de atención ciudadana. Responsable de ejecución: personal de la dirección general de atención ciudadana.
- Falta la aprobación por la SECOG de los manuales de procedimiento.
- Mantener en constante actualización los manuales.
- Me encantaría poder participar en la revisión de estos manuales y aportar un poco de mi experiencia en mi área, para profesionalizar más el trabajo.
- Se está trabajando en una propuesta de modificaciones tanto a la ley orgánica como a los reglamentos y manuales.
- Se pueden elaborar conjuntamente cada área con administración.
- Seguir actualizando sus modificaciones.



A. Opiniones de los participantes:

- De momento no recuerdo cada uno de los reactivos, pero si los valoré así en su momento debe tener su explicación y con gusto lo revisamos.
- El manual de organización enviado en 2016 para conocimiento fue autorizado el 28 de mayo de 2014 y corresponde a una secretaría de comunicación social. A partir del 1 de enero del 2016 cambió el organigrama y es hoy una coordinación ejecutiva, además de que se fusionaron en la práctica otras áreas y por ende cambian también las responsabilidades y el nivel jerárquico, así como en algunos casos los procedimientos.
- Falta actualizar y modificar la estructura organiza y alinearla a las funciones que más se apegan a la realidad.
- No estoy familiarizado con esa información.
- Seguramente porque no es el área que yo manejo.

b. Recomendaciones:

Actualizar los manuales de organización de manera que estén acordes a la estructura organizacional autorizada y a las atribuciones y responsabilidades establecidas en las leyes, reglamentos, y demás ordenamientos aplicables, así como, a los objetivos institucionales.

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

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

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

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

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

C. TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL

Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
----------------------	-----------------------	--------------



ELEMENTO DE CONTROL 2.3.A	65.0%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 2.3.B	76.0%	Aceptable
ELEMENTO DE CONTROL 2.3.C	76.0%	Aceptable
ELEMENTO DE CONTROL 2.3.D	48.0%	Deficiente
TOTAL	66.25%	Regular

Propuestas:

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

- Mantener el control interno que como hasta la fecha se ha llevado.
- Por el momento no hay propuestas de acciones de mejora para este elemento de control.
- Que se propicie aceptar la opinión de otras direcciones generales en los supuestos de este espacio y no solo la visión administrativa.
- Seguramente con el manual, hubiese podido actuar según la norma sin haber tenido que preguntar ¿qué hacer? y ¿cuál era el procedimiento a seguir?.
- Actualizar.
- Dar información al personal.
- Dar seguimiento al acceso que puede tener tanto a la información, documentación o instalaciones mismas al personal que cambia de áreas o causa baja.

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

- Actualizar.
- Aprobación de la SECOG.
- Continuar actualizando trimestralmente el sistema acorde a las metas.
- Me encantaría saber ¿cómo se presupuestan los recursos? Para esta área, no sé cuál es el presupuesto que se destina, ya que nos falta equipo y es urgente para desarrollar nuestras funciones y trabajo de forma correcta.
- Revisar la posibilidad de cursos especializados más allá de lo que se ofrece en general a empleados de gobierno.
- Seguir trabajando como hasta la fecha.
- Cuidar el recurso
- Hacer buen manejo de los recursos.

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

- Aunque en mi área pongo metas diarias y claras, no hay formalidad (excepto para los sindicalizados).
- Continuar con la actualización del sistema cada trimestre.
- Difundir y socializar los instrumentos de medición y darlos a conocer de manera pública.



- Dar información al personal.
- Que la administración de bienes tangibles e intangibles necesarios permita reposiciones y adecuaciones de manera expedita así como el reemplazo de equipos de trabajo.
- Seguir capacitándonos en temas de cumplimiento de metas y objetivos.
- Actualizar trimestralmente el sistema.
- Buen manejo.
- Reportar avances.

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

- Actualización constante.
- Aunque no seguimos el manual, para nosotros el factor de la calidad es vital y tratamos de cumplir y alcanzarlo. (Falta formalizar el proceso), sin duda.
- Buscar y establecer herramientas de control para garantizar que los servicios se brinden con estándares de calidad, tal como encuestas de satisfacción al cliente.
- Continuar con brindando los servicios bajo los estándares de calidad.
- Incrementar los análisis de impacto y su conocimiento entre los involucrados en la evaluación.
- Seguir implementando controles internos para mantener un buen servicio.
- Subir dichos controles a la página de internet de la secretaría técnica.
- Implementar un control para brindar estándares de calidad

A. Opiniones de los participantes:

- Es muy genérico y hay preguntas que no corresponden a mi área de trabajo.
- En este motivo no los recuerdos, con el manual podemos revisar con gusto cada uno de los elementos y sin duda, tendré la respuesta.

(definitivamente nos falta tener los manuales a la mano)

b. Recomendaciones:

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



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

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

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

D. CUARTA NORMA GENERAL: INFORMAR Y COMUNICAR

Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.A	56.0%	Deficiente
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.B	62.0%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.C	76.0%	Aceptable
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.D	50.0%	Deficiente
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.E	67.0%	Regular
TOTAL	62.2%	Regular

Propuestas:

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

- Actualización constante.
- Los objetivos y metas institucionales son coherentes con el ejercicio del gasto, seguir trabajando para eficientar el uso de los recursos.
- Socializar dicha información a través de encuentros entre los servidores públicos de la Secretaría.
- Urge tener los manuales de manera visible.
- Actualizar.

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

- Actualización constante.
- Actualizar el sistema cada trimestre.
- Continuar actualizando trimestralmente el sistema.
- Difusión entre el personal de confianza y de base de esos sistemas de información.
- Necesito tener el manual para poder proponer.
- Seguir actualizando los portales para que la información sea lo más confiable posible.



- Creación de un sistema de información, o en caso de ya existir, darlo a conocer al personal.

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

- (Sin tener el manual en mis manos solo tengo como propuesta solo sería que tratándose de disposiciones legales y administrativas sean muy claras! Que no quede lugar a dudas.
- Actualizar.
- Documentar.
- Documentar las revisiones.
- Revisar procedimientos y manuales de organización.
- Seguir capacitándonos para cumplir con las disposiciones legales y administrativas.

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

- Actualización.
- Bitácora de acuerdos y compromiso.
- Crear registro de acuerdos y compromisos.
- Seguir con las reuniones de comités y documentarlas.

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

- Actualización constante.
- Dar seguimiento oportuno a las quejas o sugerencias presentadas.
- Por el momento no hay propuestas de acciones de mejora para este elemento de control.
- Seguir atendiendo a la ciudadanía y tratando de solventar las quejas.
- Crear un mecanismo para el análisis y solución de las quejas, sugerencias y denuncias que se lleguen a presentar.

A. Opiniones de los participantes:

- En este momento no recuerdo esos elementos.

b. Recomendaciones:

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



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

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

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

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

E. QUINTA NORMA GENERAL: SUPERVISIÓN Y MEJORA CONTINUA

Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 2.5.A	66.0%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 2.5.B	38.0%	Deficiente
TOTAL	52.0%	Deficiente

Propuestas:

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

- Actualización constante.
- Dejar constancia de las reuniones y subirlas al sitio de internet de la secretaría.
- Establecimiento de un procedimiento de control para la mejora continua.
- Que se pudieran hacer estímulos o sanciones en esta área y no exclusivamente que ello dependa del área administrativa.
- Tener el manual para operar con más eficiencia.
- Actualizar.
- Dar seguimiento a las decisiones tomadas en las reuniones del COCODI e implementarlas.
- Actualización constante.
- Dar seguimiento a los acuerdos del COCODI.
- Establecer más y mejores controles internos de calidad.
- Solicito que se nos pueda capacitar e informar a este respecto con reuniones que funcionen como capacitación.

A. Opiniones de los participantes:



- Es poco claro a que se refiere el punto anterior.
- No lo recuerdo de momento.

b. Recomendaciones:

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

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



SECRETARÍA TÉCNICA Y DE ATENCIÓN CIUDADANA

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

NIVEL OPERATIVO

La evaluación del Control Interno efectuada a la Secretaría Técnica y de Atención Ciudadana (STAC) se realizó a través del Sistema de Evaluación del Control Interno (SECI), con la participación de 62 servidores públicos los días del 15 al 20 de febrero de 2018 a nivel operativo, utilizando como referencia técnica las Normas Generales de Control Interno para la Administración Pública Estatal (NGCI-APE) y las mejores prácticas en la materia.

La participación activa de los servidores públicos de la Secretaría Técnica y de Atención Ciudadana (STAC) permitió conocer la aplicación del control interno detallado en los siguientes capítulos.

I. NATURALEZA Y ALCANCE DE LA EVALUACIÓN

Al autoevaluar el Control Interno de la Secretaría Técnica y de Atención Ciudadana (STAC), se consideraron las actividades desarrolladas durante el periodo que comprende del 2017 basados en las siguientes normas:

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

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

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

II. RESULTADOS DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

A. CALIFICACIÓN DEL CONTROL INTERNO

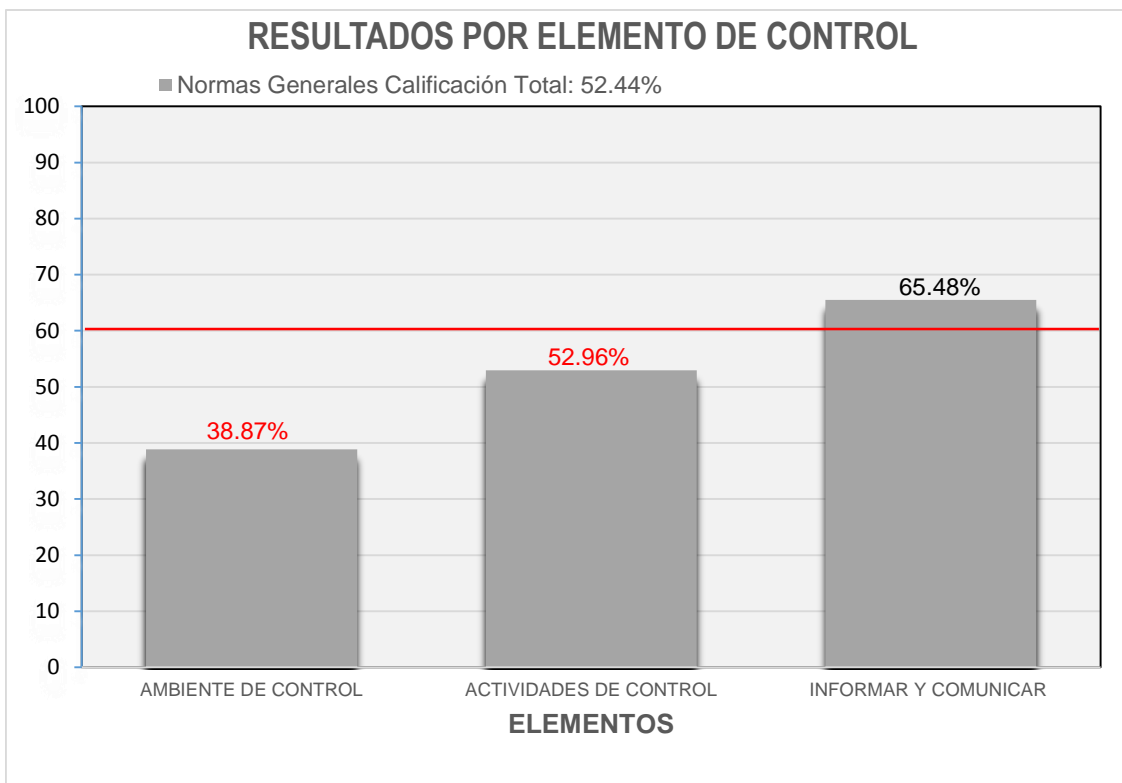
Los resultados globales del proceso de autoevaluación del Control Interno aplicado a la STAC, corresponden a 62 autoevaluaciones realizadas por servidores públicos a nivel operativo.

Calificación por Norma General:

Norma General	Grado de Cumplimiento	Calificación
AMBIENTE DE CONTROL	38.87%	Deficiente



ACTIVIDADES DE CONTROL	52.96%	Deficiente
INFORMAR Y COMUNICAR	65.48%	Regular
TOTAL	52.44.%	Deficiente



La calificación global de la Secretaría Técnica y de Atención Ciudadana (STAC), se valoró con el 52.44% calificado como "Deficiente", por debajo del nivel mínimo aceptable que es de 60%, el cual es susceptible de mejoras.

En las normas generales, el de mayor grado de cumplimiento es "INFORMAR Y COMUNICAR" con 65.48% y el de menor "AMBIENTE DE CONTROL" con 38.87%.

B. PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL

Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 3.1.A	39.03%	Deficiente
ELEMENTO DE CONTROL 3.1.B	38.71%	Deficiente
TOTAL	38.87%	Deficiente

Propuestas:

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

- Actualizar la información cada vez que haya modificaciones y no cada sexenio.
- Dar a conocer los manuales de Organización y tenerlos disponibles para su rápida consulta en caso de existir.



- Hacer y mostrarnos a los trabajadores los roles del administrativo.
- Impartición de cursos de evaluación al menos trimestralmente.
- Juntas o reuniones.
- Llevar a cabo reuniones donde nos presenten el manual de organización.
- Mandar la información cada vez que quede actualizado.
- Mantener actualizado según las necesidades de la unidad administrativa.
- Mantener el sentido de mejora, asegurar el adiestramiento y la capacitación debidas y procurar el involucramiento de todos los integrantes de la unidad administrativa.
- Más capacitación para el personal que opera los manuales.
- Primero que la den a conocer los manuales de organización y después pregunten la opinión de los empleados.
- Que todos podamos conocer la estructura y de quien dependemos para saber cuáles son nuestras obligaciones y a quien debemos rendirle cuentas.
- Que la información se dé a conocer de manera puntual para el personal de nuevo ingreso y se indique en qué página se puede encontrar y consultar.
- Tener mayor coordinación y comunicación con el personal.
- Identificar y difundir el manual existente.
- Informar las formas en las que se pueden consultar los manuales.

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

- Actualización permanente.
- Actualizar y subir a redes el manual de control y órganos del gobierno para nosotros estar informados.
- Crear un manual de procedimientos o en caso de ya existir uno, darlo a conocer al personal.
- Dar a conocer los manuales y ponerlos disponibles para su fácil consulta, en caso de existir.
- Falta la aprobación de los manuales por SECOG.
- Impartición de cursos trimestrales de evaluación.
- Información puntualmente.
- Llevar a cabo reuniones donde nos presenten el manual de operaciones.



- Los empleados deben conocer los manuales y procedimientos y después se debe solicitar la opinión y propuestas para mejorarla.
- Mantener la constante actualización, tal y como hasta hoy ha ocurrido en esta unidad administrativa, y asegurar que cada propuesta de mejora se analice y de ser viable se instrumente.
- Manual de Procedimientos de la Dirección General de Atención Ciudadana Publicado en la siguiente Liga de la DGAC:
http://201.140.108.97:8081/descargasDGAC/MP_DGAC.pdf
- Más capacitación para el personal que opera los manuales.
- Nosotros tenemos la obligación de cumplir con nuestro deber pero también que se nos diga cuales son nuestras funciones.
- Reuniones de trabajo.
- Tener una mejor comunicación con el personal operativo y tener una copia para su consulta en el escritorio.
- Al no conocer el manual en cuestión no podría realizar propuestas a este.
- Dar a conocer el documento o documentos que el personal de la secretaría debe conocer.
- En el momento que nos las den a conocer podríamos emitir alguna propuesta.
- Hacer procedimientos que todos podamos seguir.
- Mayor difusión y fácil acceso a esta información por parte de todo el personal.
- Que se haga o dé a conocer el manual de procedimiento.

a. Opiniones de los participantes:

- Desconozco si existen tales manuales dentro de la institución que laboro, en caso de existir: desconozco su contenido, es por eso, que las operaciones y procedimientos se realizan según el criterio de cada empleado.
- El manual no se da a conocer oportunamente.
- En esta unidad administrativa tenemos claro que en base a los manuales se trabaja mejor.
- En un primera instancia se nos había hecho conocer el manual de organización, actualmente sal en la página web mencionada que no tenemos uno y no está autorizado.
- Los mecanismos de elaboración de manuales de organización, procedimientos, trámites y servicios han sido involucrativos, en los cuales el personal de nuestra unidad administrativa ha participado activamente, se hace conveniente realizar la difusión inmediata y permanten de los documentos validados y su publicación para fortalecer el sentido institucional.



- La respuesta se debe a que no recibí la información (en documento) en tiempo. y al buscarla a través de Internet, no encontré los datos correspondientes para consulta.
- No conozco o no he visto un manual de procedimiento sobre los procesos en las funciones que realizó.
- No se conoce o no se presentó algún manual de control operativo
- Por falta de comunicación efectiva, que es la que genera la conformidad con las acciones.
- Posiblemente me falta dedicar más tiempo a la lectura de los manuales.
- Porque desde que entré a trabajar a esta secretaría, no se me ha brindado algún documento al respecto de los manuales internos.
- Porque no se conocen los manuales, entonces no se puede dar opinión cuantificable de lo que no se conoce.

b. Recomendaciones:

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

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

C. TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL

Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.A	54.19%	Deficiente
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.B	52.9%	Deficiente
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.C	54.19%	Deficiente
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.D	55.48%	Deficiente
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.E	48.06%	Deficiente
TOTAL	52.96%	Deficiente

Propuestas:

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

- La propuesta es mejorar la comunicación interna de los empleados.
- Las instrucciones se han transmitido de parte de los superiores de manera verbal y en algunas ocasiones por medio de circulares o memos, sin embargo, los reportes y bitácoras cambian frecuentemente.
- Más capacitación para el personal que opera los manuales.
- Poner más controles internos.



- Podrían ser más específicas y con mejor control.
- Que todos los que utilizan los vehículos hagan caso de la bitácora.
- Vincular formatos entre las unidades administrativas.
- En mi caso tenemos registro y archivo individuales creo yo que sería conveniente tener un archivo general (disco duro).

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

- Apegarse a la normatividad y los lineamientos.
- Comunicación organizacional fortalecida.
- Es funcional en la actualidad.
- Mantener en operación y constante dinamismo los sistemas incluidas las mejoras que requieran.
- Que se informe regularmente al personal sobre algún cambio en los formatos.
- Que todos nosotros podamos tener acceso a la información que nos ayude a mejorar nuestro trabajo.
- Contratar, comprar o diseñar un soporte de informático de respaldo de documentación, para poder consultar la misma en cualquier momento y lugar.

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

- Eficientar al personal a través de capacitación.
- En algunas ocasiones no se aclaran o corrigen en tiempo adecuado.
- Homogenizar los criterios para la integración de los soportes de estas operaciones.
- Las actividades tan centralizadas en una unidad administrativa "distante" que son referidas a los asuntos del personal generan un clima poco propenso a la integración efectiva del personal en el resto de la Secretaría
- Los empleados deben conocer los manuales y procedimientos... Después se debe solicitar la opinión y propuestas para mejorarla.
- Rendición de informe general al menos cada 4 meses.
- Sugiero que sea más exacto y estricto.

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

- En materia de seguridad para salvaguardar los bienes es muy amplio, se pueden gastar grandes cantidades de recursos en esta materia, sin embargo puede no asegurar a la totalidad los elementos cuestionados, se tendría que realizar una investigación para determinar si los espacios y medios establecidos satisfacen las necesidades de



salvaguardar los bienes, el factor humano es más riesgoso que los espacios y medios, se deberían buscar mecanismos y protocolos más estrictos para el uso de bienes.

- Actualización permanente.
- Debe indudablemente asegurarse la calidad de la empresa proveedora de los servicios de seguridad ya que dista mucho de lo que se debe proporcionar.
- Hacer o realizar la falla de un procedimiento.
- Mantener los estándares de calidad de parte del proveedor de servicios de seguridad.
- Más capacitación para el personal que opera los manuales.
- Que todo esté debidamente vigilado y cuidado pero también por parte de nosotros como personal.

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

- Dar a conocer los controles.
- Es funcional en la actualidad.
- Mantener actualizado al personal con capacitaciones periódicas en el tema de calidad en el servicio.
- Pedir con anticipación los servicios como los productos recibidos.
- Que haya acercamiento con el personal de parte del órgano de control interno.
- Que las personas que están en el registro se aseguren de tomar toda la información necesaria del ciudadano.

a. Opiniones de los participantes:

- Bueno aunque es verdad que existen controles y auditorias creo que falta mucho detallar las operaciones de todos los niveles. Además de mantener un monitoreo continuo de las actividades a realizarse como obligatorias.
- Para dar una opinión, ya sea buena o mala, primero debe conocerse el manual de operaciones y los elementos de control de los cuales se solicita la opinión.
- Se recientemente de un manual de operación, pero no lo he visto, lo que si se es que trabajamos conforme a las normas establecidas por nuestra oficina.
- Todos los contratos que existen presentan la regularidad en la realización de los servicios requeridos, por lo que no se sugiere otra cosa que mantener la calidad otorgada.

b. Recomendaciones:

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



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

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

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

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

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

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

D. CUARTA NORMA GENERAL: INFORMAR Y COMUNICAR

Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 3.4.A	65.48%	Regular
TOTAL	65.48%	Regular

Propuestas:

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

- Actualización y capacitación permanente.
- Cursos de capacitación de redacción para mejorar.
- Desafortunadamente no siempre nos llega la información correcta, lo afortunado es que jamás confiamos de las fuentes así que regla numero 1 analizar más de 3 versiones del tema hasta garantizar la fidelidad.
- Enlazar los sistemas de otras unidades administrativas que proporcionen servicios similares y así evitan la duplicidad de actividades.
- Es funcional para el servicio, debido a que es archivo de consulta e información del estatus de las peticiones.
- El trabajo en equipo genera grandes resultados.
- Fortalecer la comunicación organizacional.



- Pienso que este cuestionario, debió adaptarse para áreas específicas, está muy generalizado.
- Que en el sistema se puedan capturar las Bitácoras de Actividades y se genere un reporte de dicha información.
- Se propone capacitación trimestral al menos de una hora.
- Sistematizar las solicitudes de servicio y Bitácoras.
- Sistematizar las solicitudes y la Bitácora de Actividades.
- Es funcional para el servicio debido porque es el archivo de consulta y status de seguimiento de las peticiones.
- Una mayor comunicación interna entre el personal de la dependencia.

a. Opiniones de los participantes:

- Es muy buena idea que se realicen sesiones informativas respecto del trabajo que se efectúa y se pueda retroalimentar con el espíritu de mejora continua.
- Esto es muy útil para que todos sepamos lo que hacemos y así podamos mejorar.
- Evidentemente los mecanismos de comunicación deben mejorarse, tal y como en esta unidad administrativa lo hacemos.

b. Recomendaciones:

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



RESUMEN DE RESULTADOS-MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO SECRETARÍA TÉCNICA Y DE ATENCIÓN CIUDADANA

Autoevaluación: del 15 al 20 de febrero del 2018

NIVEL: ESTRATÉGICO		Calificación General: 73.2
PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL		
Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.A	90.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.B	80.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.C	90.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.D	90.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.E	50.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.F	80.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.G	60.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.H	50.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.I	50.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.J	70.00%	71.00%
SEGUNDA NORMA GENERAL: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS		
Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 1.2.A	50.00%	50.00%
TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL		
Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 1.3.A	90.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.3.B	90.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.3.C	100.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.3.D	60.00%	85.00%
CUARTA NORMA GENERAL: INFORMAR Y COMUNICAR		
Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 1.4.A	90.00%	90.00%
QUINTA NORMA GENERAL: SUPERVISIÓN Y MEJORA CONTINUA		
Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 1.5.A	60.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.5.B	100.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.5.C	50.00%	70.00%
Calificación General: 73.2		

NIVEL: DIRECTIVO		Calificación General: 59.26
PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL		
Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.A	66.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.B	55.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.C	41.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.D	63.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.E	58.00%	56.60%
TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL		
Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 2.3.A	65.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.3.B	76.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.3.C	76.00%	

ELEMENTO DE CONTROL 2.3.D	48.00%	66.25%
CUARTA NORMA GENERAL: INFORMAR Y COMUNICAR		
Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.A	56.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.B	62.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.C	76.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.D	50.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.E	67.00%	62.20%
QUINTA NORMA GENERAL: SUPERVISIÓN Y MEJORA CONTINUA		
Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 2.5.A	66.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.5.B	38.00%	52.00%
Calificación General: 59.26		

NIVEL: OPERATIVO		Calificación General: 52.44
PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL		
Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 3.1.A	39.03%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.1.B	38.71%	38.87%
TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL		
Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.A	54.19%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.B	52.90%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.C	54.19%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.D	55.48%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.E	48.06%	52.96%
CUARTA NORMA GENERAL: INFORMAR Y COMUNICAR		
Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 3.4.A	65.48%	65.48%
Calificación General: 52.44		



REPORTE POR ELEMENTO DE CONTROL SECRETARÍA TÉCNICA Y DE ATENCIÓN CIUDADANA

Autoevaluación: del 15 al 20 de Febrero de 2018

ESTRATEGIC ▼

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

	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	1	50%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	0	0%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	0	0%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	1	50%
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.F	Se efectúa la planeación estratégica institucional como un proceso sistemático con mecanismos de control y seguimiento, que proporcionen periódicamente información relevante y confiable para la toma oportuna de decisiones;		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	1	50%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	0	0%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	1	50%
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.G	Existen, se actualizan y difunden políticas de operación que orientan los procesos al logro de resultados;		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	1	50%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	0	0%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	0	0%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	1	50%
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.H	Se utilizan Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC's) para simplificar y hacer más efectivo el control		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	0	0%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	1	50%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	1	50%
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.I	Se cuenta con un sistema de información integral y preferentemente automatizado que, de manera oportuna, económica, suficiente y confiable, resuelve las necesidades de seguimiento y toma de decisiones;		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	1	50%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	0	0%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	0	0%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	1	50%
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.J	Los servidores públicos conocen y aplican la normatividad en materia de Control Interno.		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	1	50%

	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	0	0%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	0	0%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	1	50%
SEGUNDA NORMA GENERAL: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS			
ELEMENTO DE CONTROL 1.2.A	Existe y se realiza la administración de riesgos en apego a las etapas mínimas del proceso, establecidas en la normatividad en materia de Control Interno		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	1	50%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	0	0%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	0	0%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	1	50%
TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL			
ELEMENTO DE CONTROL 1.3.A	Los Comités institucionales, de alta Dirección o el Órgano de Gobierno funcionan en los términos de la normatividad que en cada caso resulte aplicable		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	0	0%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	1	50%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	1	50%
ELEMENTO DE CONTROL 1.3.B	El Cuerpo Directivo o, en su caso, el Órgano de Gobierno analiza y da seguimiento a los temas relevantes relacionados con el logro de objetivos y metas institucionales, el Sistema de Control Interno Institucional, la administración de riesgos, la auditoría interna y externa, en los términos de la normatividad en materia de Control Interno		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	0	0%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	1	50%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	1	50%
ELEMENTO DE CONTROL 1.3.C	Se establecen los instrumentos y mecanismos que miden los avances y resultados del cumplimiento de los objetivos y metas institucionales y analizan las variaciones		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	0	0%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	0	0%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	2	100%
ELEMENTO DE CONTROL 1.3.D	Se establecen los instrumentos y mecanismos para identificar y atender la causa raíz de las observaciones determinadas por las diversas instancias de fiscalización, a efecto de abatir su recurrencia		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%

	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	1	50%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	0	0%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	0	0%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	1	50%
CUARTA NORMA GENERAL: INFORMAR Y COMUNICAR			
ELEMENTO DE CONTROL 1.4.A	Se cuenta con información periódica y relevante de los avances en la atención de los acuerdos y compromisos de las reuniones del Cuerpo Directivo, Comités Institucionales, de alta Dirección o del Órgano de Gobierno, a fin de impulsar su cumplimiento oportuno y obtener los resultados esperados		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	0	0%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	1	50%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	1	50%
QUINTA NORMA GENERAL: SUPERVISIÓN Y MEJORA CONTINUA			
ELEMENTO DE CONTROL 1.5.A	Las operaciones y actividades de control se ejecutan con supervisión permanente y mejora continua a fin de mantener y elevar su eficiencia y eficacia		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	1	50%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	0	0%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	0	0%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	1	50%
ELEMENTO DE CONTROL 1.5.B	El Sistema de Control Interno Institucional periódicamente se verifica y evalúa por los servidores públicos responsables de cada nivel de Control Interno y por los diversos órganos de fiscalización y evaluación		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	0	0%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	0	0%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	2	100%
ELEMENTO DE CONTROL 1.5.C	Se atiende con diligencia la causa raíz de las debilidades de control interno identificadas, con prioridad en las de mayor importancia, a efecto de evitar su recurrencia. Su atención y seguimiento se efectúa en el PTCI		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	1	50%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	0	0%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	0	0%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	1	50%



REPORTE POR ELEMENTO DE CONTROL SECRETARÍA TÉCNICA Y DE ATENCIÓN CIUDADANA

Autoevaluación: del 15 al 20 de febrero de 2018

DIRECTIVO ▾

Nivel, Norma y Elemento de Control	Descripción	Frecuencia de Respuestas	Porcentaje de Respuestas
PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL			
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.A	La estructura organizacional define la autoridad y responsabilidad, segrega y delega funciones, delimita facultades entre el personal que autoriza, ejecuta, vigila, evalúa, registra o contabiliza las transacciones; evitando que dos o más de éstas se concentren en una misma persona y además, establece las adecuadas líneas de comunicación e información		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	1	5%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	3	15%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	6	30%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	5	25%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	5	25%
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.B	Los perfiles y descripciones de puestos están definidos, alineados a las funciones y actualizados. Se cuenta con procesos para la contratación, capacitación y desarrollo, evaluación del desempeño, estímulos y, en su caso, promoción de los servidores públicos		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	1	5%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	2	10%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	5	25%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	3	15%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	7	35%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	2	10%
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.C	Aplica al menos una vez al año encuestas de clima organizacional, identifica áreas de oportunidad, determina acciones, da seguimiento y evalúa resultados		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	4	20%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	5	25%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	2	10%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	6	30%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	1	5%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	2	10%
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.D	Los manuales de organización son acordes a la estructura organizacional autorizada y a las atribuciones y responsabilidades establecidas en las leyes, reglamentos, y demás ordenamientos aplicables, así como, a los objetivos institucionales		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	3	15%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	1	5%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	3	15%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	2	10%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	5	25%

	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	6	30%
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.E	Los manuales de organización y de procedimientos, así como sus modificaciones, están autorizados, actualizados y publicados		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	3	15%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	2	10%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	3	15%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	2	10%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	6	30%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	4	20%
TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL			
ELEMENTO DE CONTROL 2.3.A	Las actividades relevantes y operaciones están autorizadas y ejecutadas por el servidor público facultado para ello conforme a la normatividad; dichas autorizaciones están comunicadas al personal. En todos los casos, se cancelan oportunamente los accesos autorizados, tanto a espacios físicos como a Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC's), del personal que causó baja		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	3	15%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	3	15%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	4	20%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	6	30%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	4	20%
ELEMENTO DE CONTROL 2.3.B	Se encuentran claramente definidas las actividades, para cumplir con las metas comprometidas con base en el presupuesto asignado del ejercicio fiscal		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	2	10%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	1	5%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	1	5%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	0	0%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	7	35%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	9	45%
ELEMENTO DE CONTROL 2.3.C	Están en operación los instrumentos y mecanismos que miden los avances y resultados del cumplimiento de los objetivos y metas institucionales y se analizan las variaciones por unidad administrativa		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	1	5%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	2	10%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	2	10%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	1	5%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	3	15%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	11	55%
ELEMENTO DE CONTROL 2.3.D	Existen controles para que los servicios se brinden con estándares de calidad		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	7	35%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	2	10%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	2	10%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	1	5%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	1	5%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	7	35%

CUARTA NORMA GENERAL: INFORMAR Y COMUNICAR			
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.A	El Sistema de Información permite conocer si se cumplen los objetivos y metas institucionales con uso eficiente de los recursos y de conformidad con las leyes, reglamentos y demás disposiciones aplicables		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	2	10%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	6	30%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	1	5%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	2	10%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	3	15%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	6	30%
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.B	El Sistema de Información proporciona información contable y programático-presupuestal oportuna, suficiente y confiable		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	4	20%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	2	10%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	3	15%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	4	20%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	7	35%
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.C	Se establecen medidas a fin de que la información generada cumpla con las disposiciones legales y administrativas aplicables		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	1	5%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	1	5%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	3	15%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	0	0%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	6	30%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	9	45%
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.D	Existe y opera un registro de acuerdos y compromisos de las reuniones del Órgano de Gobierno, Comités Institucionales, de alta Dirección y del Cuerpo Directivo, así como de su seguimiento, a fin de que se cumplan en tiempo y forma		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	3	15%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	6	30%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	1	5%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	2	10%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	4	20%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	4	20%
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.E	Existe y opera un mecanismo para el registro, análisis y atención oportuna y suficiente de quejas y denuncias		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	3	15%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	3	15%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	1	5%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	0	0%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	3	15%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	10	50%
QUINTA NORMA GENERAL: SUPERVISIÓN Y MEJORA CONTINUA			
ELEMENTO DE CONTROL 2.5.A	Realiza la supervisión permanente y mejora continua de las operaciones y actividades de control		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	2	10%

	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	3	15%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	3	15%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	6	30%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	6	30%
ELEMENTO DE CONTROL 2.5.B	Se identifica la causa raíz de las debilidades de control interno determinadas, con prioridad en las de mayor importancia, a efecto de evitar su recurrencia e integrarlas al PTCI para su atención y seguimiento		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	6	30%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	5	25%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	1	5%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	3	15%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	3	15%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	2	10%



REPORTE POR ELEMENTO DE CONTROL

SECRETARÍA TÉCNICA Y DE ATENCIÓN CIUDADANA

Autoevaluación: **del 15 al 20 de febrero de 2018**

OPERATIVO ▾

Nivel. Norma y Elemento de Control	Descripción	Frecuencia de Respuestas	Porcentaje de Respuestas
PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL			
ELEMENTO DE CONTROL 3.1.A	Las funciones se realizan en cumplimiento al manual de organización.		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	21	30%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	9	14%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	10	16%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	5	8%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	8	12%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	9	14%
ELEMENTO DE CONTROL 3.1.B	Las operaciones se realicen conforme a los manuales de procedimientos autorizados.		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	17	25%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	16	24%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	5	8%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	3	4%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	15	22%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	6	9%
TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL			
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.A	Existen y operan mecanismos efectivos de control para las distintas actividades que se realizan en su ámbito de competencia, entre otras, registro, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones, resguardo de archivos, bitácoras de control, alertas y bloqueos de sistemas y distribución de funciones		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	8	12%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	12	19%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	5	8%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	9	14%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	17	25%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	11	17%
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.B	Las operaciones relevantes están debidamente registradas y soportadas con documentación clasificada, organizada y resguardada para su consulta y en cumplimiento de las leyes que le aplican		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	11	17%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	9	14%

	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	6	9%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	8	12%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	21	33%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	7	11%
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.C	Las operaciones de recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos, están soportadas con la documentación pertinente y suficiente; y aquellas con omisiones, errores, desviaciones o insuficiente soporte documental, se aclaran o corrigen con oportunidad		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	10	16%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	7	11%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	6	9%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	15	24%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	16	25%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	8	12%
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.D	Existan los espacios y medios necesarios para asegurar y salvaguardar los bienes, incluyendo el acceso restringido al efectivo, títulos valor, inventarios, mobiliario y equipo u otros que pueden ser vulnerables al riesgo de pérdida, uso no autorizado, actos de corrupción, errores, fraudes, malversación de recursos o cambios no autorizados; y que son oportunamente registrados y periódicamente comparados físicamente con los registros contables		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	12	19%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	8	12%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	4	6%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	8	12%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	18	29%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	12	19%
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.E	Se operan controles para garantizar que los servicios se brindan con estándares de calidad		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	17	25%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	9	14%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	4	6%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	5	8%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	13	20%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	14	22%
CUARTA NORMA GENERAL: INFORMAR Y COMUNICAR			
ELEMENTO DE CONTROL 3.4.A	La información que genera y registra en el ámbito de su competencia, es oportuna, confiable, suficiente y pertinente.		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	4	6%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	5	8%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	8	12%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	9	14%

	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	20	32%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	16	24%