



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

2018

SONORA
UNIDOS LOGRAMOS MÁS



CONTENIDO

Informe de Autoevaluación.....	A
Informe Nivel Estratégico	
Informe Nivel Directivo	
Informe Nivel Operativo	
Resumen de Resultados por Nivel de Responsabilidad...	B
- Resultados Nivel Estratégico	
- Resultados Nivel Directivo	
- Resultados Nivel Operativo	
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 (Informar Y Comunicar)	
- Quinta Norma (Supervisión y Mejora Continua)	
Reporte Nivel Directivo	
- Primera Norma (Ambiente de Control)	
- Tercera Norma (Actividades de Control)	
- Cuarta Norma (Informar Y Comunicar)	
- Quinta Norma (Supervisión y Mejora Continua)	
Reporte Nivel Operativo	
- Primera Norma (Ambiente de Control)	
- Tercera Norma (Actividades de Control)	
- Cuarta Norma (Información y Comunicación)	



SECRETARÍA TÉCNICA Y DE ATENCIÓN CIUDADANA 2018

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

NIVEL ESTRATÉGICO

La evaluación del Control Interno efectuada al (a) SECRETARÍA TÉCNICA Y DE ATENCIÓN CIUDADANA 2018 (STAC 2018) se realizó a través del Sistema de Evaluación del Control Interno (SECI), con la participación de 2 Servidor (es) Público (s) el (los) día (s) 13 de Noviembre de 2018 a Nivel ESTRATÉGICOS, utilizando como referencia técnica las Normas Generales de Control Interno para la Administración Pública Estatal (NGCI-APE) y las mejores prácticas en la materia.

La participación activa de los Servidores Públicos del (a) SECRETARÍA TÉCNICA Y DE ATENCIÓN CIUDADANA 2018 (STAC 2018) permitió conocer la aplicación del control interno detallado en los siguientes capítulos.

I. NATURALEZA Y ALCANCE DE LA EVALUACIÓN

Al autoevaluar el Control Interno del (a) SECRETARÍA TÉCNICA Y DE ATENCIÓN CIUDADANA 2018 (STAC 2018), se consideraron las actividades desarrolladas durante el periodo que comprende del 2018 basados en las siguientes normas:

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

La comprensión y revisión de los controles internos implementados para las principales actividades del (a) STAC 2018 se ejecutó en una reunión dirigida a compartir los conceptos, normas y elementos del sistema de control interno, analizar el contenido del cuestionario de evaluación y el método para calificar y valorar las respuestas, así como su análisis después de ser completadas. Se explicó el método utilizado para calificar el cuestionario y los criterios básicos empleados para validar las respuestas por cada norma.

Los comentarios, opiniones y sugerencias presentadas se realizaron en forma directa por los participantes del (a) STAC 2018. Las calificaciones obtenidas, las propuestas de mejora y las recomendaciones son importantes para actualizar y mejorar el diseño, la aplicación y el funcionamiento del control interno del (a) STAC 2018, dichos resultados se detallan en el siguiente capítulo.



II. RESULTADOS DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

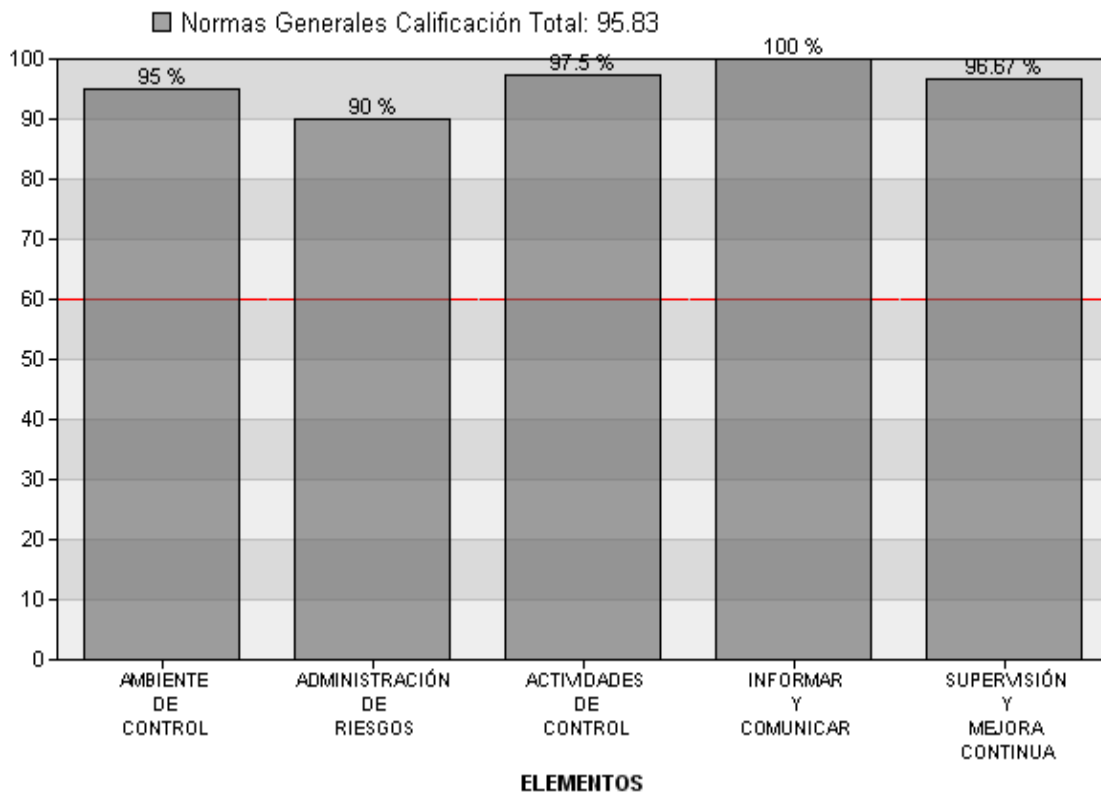
A. CALIFICACIÓN DEL CONTROL INTERNO

Los resultados globales del proceso de autoevaluación del Control Interno aplicado al (a) STAC 2018, corresponden a 2 autoevaluaciones realizadas por Servidores Públicos a Nivel ESTRATÉGICOS.

Calificación por Norma General:

Norma General	Grado de Cumplimiento	Calificación
AMBIENTE DE CONTROL	95.0%	Excelente
ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	90.0%	Excelente
ACTIVIDADES DE CONTROL	97.5%	Excelente
INFORMAR Y COMUNICAR	100.0%	Excelente
SUPERVISIÓN Y MEJORA CONTINUA	96.67%	Excelente
TOTAL	95.83%	Excelente

RESULTADOS POR ELEMENTOS DE CONTROL



La calificación global del (a) SECRETARÍA TÉCNICA Y DE ATENCIÓN CIUDADANA 2018 (STAC 2018), se valoró con el 95.83% calificado como "Excelente", por arriba del nivel mínimo aceptable que es de 60%, el cual es susceptible de mejoras.



En las normas generales, el (los) de mayor grado de cumplimiento es “ACTIVIDADES DE CONTROL” con 97.5% y el (los) de menor “INFORMAR Y COMUNICAR” con 100.0%.

B. PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL

Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.A	100.0%	Excelente
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.B	100.0%	Excelente
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.C	100.0%	Excelente
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.D	100.0%	Excelente
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.E	90.0%	Excelente
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.F	90.0%	Excelente
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.G	90.0%	Excelente
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.H	90.0%	Excelente
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.I	90.0%	Excelente
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.J	100.0%	Excelente
TOTAL	95.0%	Excelente

C. SEGUNDA NORMA GENERAL: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 1.2.A	90.0%	Excelente
TOTAL	90.0%	Excelente

D. TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL

Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 1.3.A	100.0%	Excelente
ELEMENTO DE CONTROL 1.3.B	100.0%	Excelente
ELEMENTO DE CONTROL 1.3.C	100.0%	Excelente
ELEMENTO DE CONTROL 1.3.D	90.0%	Excelente
TOTAL	97.5%	Excelente

E. CUARTA NORMA GENERAL: INFORMAR Y COMUNICAR

Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 1.4.A	100.0%	Excelente
TOTAL	100.0%	Excelente

F. QUINTA NORMA GENERAL: SUPERVISIÓN Y MEJORA CONTINUA

Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 1.5.A	100.0%	Excelente
ELEMENTO DE CONTROL 1.5.B	100.0%	Excelente



ELEMENTO DE CONTROL 1.5.C	90.0%	Excelente
TOTAL	96.67%	Excelente



SECRETARÍA TÉCNICA Y DE ATENCIÓN CIUDADANA 2018

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

NIVEL DIRECTIVO

La evaluación del Control Interno efectuada al (a) SECRETARÍA TÉCNICA Y DE ATENCIÓN CIUDADANA 2018 (STAC 2018) se realizó a través del Sistema de Evaluación del Control Interno (SECI), con la participación de 18 Servidor (es) Público (s) el (los) día (s) 13 de Noviembre de 2018 y 15 de Noviembre de 2018 a Nivel DIRECTIVO, utilizando como referencia técnica las Normas Generales de Control Interno para la Administración Pública Estatal (NGCI-APE) y las mejores prácticas en la materia.

La participación activa de los Servidores Públicos del (a) SECRETARÍA TÉCNICA Y DE ATENCIÓN CIUDADANA 2018 (STAC 2018) permitió conocer la aplicación del control interno detallado en los siguientes capítulos.

I. NATURALEZA Y ALCANCE DE LA EVALUACIÓN

Al autoevaluar el Control Interno del (a) SECRETARÍA TÉCNICA Y DE ATENCIÓN CIUDADANA 2018 (STAC 2018), se consideraron las actividades desarrolladas durante el periodo que comprende del 2018 basados en las siguientes normas:

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

La comprensión y revisión de los controles internos implementados para las principales actividades del (a) STAC 2018 se ejecutó en una reunión dirigida a compartir los conceptos, normas y elementos del sistema de control interno, analizar el contenido del cuestionario de evaluación y el método para calificar y valorar las respuestas, así como su análisis después de ser completadas. Se explicó el método utilizado para calificar el cuestionario y los criterios básicos empleados para validar las respuestas por cada norma.

Los comentarios, opiniones y sugerencias presentadas se realizaron en forma directa por los participantes del (a) STAC 2018. Las calificaciones obtenidas, las propuestas de mejora y las recomendaciones son importantes para actualizar y mejorar el diseño, la aplicación y el funcionamiento del control interno del (a) STAC 2018, dichos resultados se detallan en el siguiente capítulo.

II. RESULTADOS DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

A. CALIFICACIÓN DEL CONTROL INTERNO

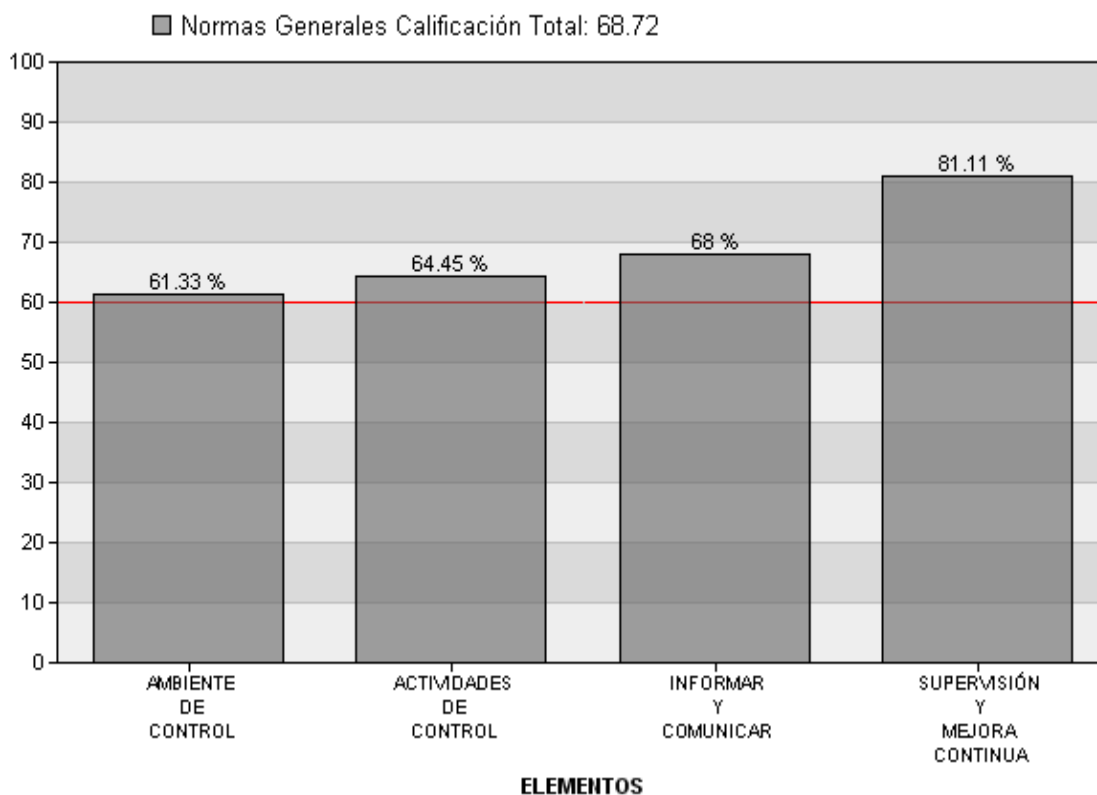
Los resultados globales del proceso de autoevaluación del Control Interno aplicado al (a) STAC 2018, corresponden a 18 autoevaluaciones realizadas por Servidores Públicos a Nivel DIRECTIVO.



Calificación por Norma General:

Norma General	Grado de Cumplimiento	Calificación
AMBIENTE DE CONTROL	61.33%	Regular
ACTIVIDADES DE CONTROL	64.45%	Regular
INFORMAR Y COMUNICAR	68.0%	Regular
SUPERVISIÓN Y MEJORA CONTINUA	81.11%	Muy Buena
TOTAL	68.72%	Regular

RESULTADOS POR ELEMENTOS DE CONTROL



La calificación global del (a) SECRETARÍA TÉCNICA Y DE ATENCIÓN CIUDADANA 2018 (STAC 2018), se valoró con el 68.72% calificado como "Regular", por arriba del nivel mínimo aceptable que es de 60%, el cual es susceptible de mejoras.

En las normas generales, el (los) de mayor grado de cumplimiento es "SUPERVISIÓN Y MEJORA CONTINUA" con 81.11% y el (los) de menor "AMBIENTE DE CONTROL" con 61.33%.

B. PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL

Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.A	67.78%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.B	52.22%	Deficiente
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.C	60.0%	Regular



ELEMENTO DE CONTROL 2.1.D	63.33%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.E	63.33%	Regular
TOTAL	61.33%	Regular

Propuestas:

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

- Actualmente no cuento con propuesta.
- En este tema no tengo propuestas.
- Que las futuras personas que se contraten, cumplan con los requisitos del perfil solicitado.
- Reuniones trimestrales de evaluación a través del COCODI.
- Actualizar periódicamente. Responsable: recursos humanos
- Actualizar y verificar las facultades del personal. Encargados de cada Unidad Administrativo

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

- Actualización correspondiente. Recursos humanos
- Actualmente no cuento con propuesta.
- Conocerlo
- Debida actualización de los perfiles recursos humanos
- Definición y respeto de las funciones
- En este tema no tengo propuestas.
- Necesaria capacitación y actualización
- Que los perfiles sean bien elegidos, que se hagan pruebas de conocimiento de los temas a manejar en cada perfil y se evalúe para determinar quién cubre los requisitos solicitados.

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

- Actualmente no cuento propuesta.
- En este tema no tengo propuestas.
- Hay áreas que requiere que sea puro personal de confianza por la carga, el tiempo y las formas de trabajo
- Podemos mejorar
- Que a través del COCODI se propongan realizar las encuestas de referencia.
- Que el servidor público sea consultado.
- Que realmente se evalúe por fusiones y por el desempeño del empleado
- Recursos humanos
- Enfocar más las encuestas al clima laboral. Recurso Humanos
- Realizar las encuestas

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

- Actualización de manuales unidades administrativas



- Actualmente no cuento con propuesta.
- En este tema no tengo propuestas.
- Que se dé a conocer más sobre dónde consultarse.
- Una vez que se autorice el manual de procedimientos, avocarse a revisar el de organización y modificarlo o adecuarlo.
- Verificar cada 6 meses si los manuales de organización se encuentran armonizados a la estructura organizacional y sus cambios
- Tiene muchos errores y falta de definición para personal no sindicalizado, se debería de tener un apartado diferente

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

- Actualmente no cuento con propuesta.
- Conocerlos
- En este tema no tengo propuestas.
- Le falta diferenciar al personal de confianza
- Realizar las gestiones necesarias ante la contraloría para concluir con el proceso de autorización.
- Tener validado por Contraloría los manuales de procedimientos Cada Unidad Administrativa
- Validación por parte de SECOG de los manuales de procedimientos unidades administrativas

b. Recomendaciones:

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

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

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

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



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

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

C. TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL

Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 2.3.A	66.67%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 2.3.B	66.67%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 2.3.C	65.56%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 2.3.D	58.89%	Deficiente
TOTAL	64.45%	Regular

Propuestas:

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

- Actualmente no cuento con propuesta.
- Administración debe notificar inmediatamente a directores las bajas causadas para tomar las medidas correspondientes
- La manera de comunicar, en caso de ser relevantes, deben de tratarse en el seno del cocodi.
- Que se entregue documento de baja del servidor de sus comunicaciones.
- Recursos humanos

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

- Actualmente no cuento con propuesta.
- Los objetivos y las metas deben ser más concretas en razón a la tarea laboral de cada área
- Responsable de cada unidad administrativa
- Ya existe un informe trimestral que se da a conocer al personal en cuanto al cumplimiento de metas,
- Definir correctamente los cargos y fusiones

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

- Actualizar oportunamente el sistema, responsable de cada unidad administrativa
- Actualmente no cuento con propuesta.
- Desconozco el tema
- Seguir con las reuniones trimestrales. Cada Unidad Administrativa



- La Medición no debe ser uniforme para que Las variables sean consideradas de acuerdo a cada área

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

- Actualmente no cuento con propuesta.
- Dirección general de atención ciudadana
- Dar a conocer este rubro
- Desconozco, si existen no los he visto
- Dirección General de Atención Ciudadana
- En este tema no tengo propuestas.
- Medir la satisfacción de atención al público en todas las áreas de la secretaría.
- Se debe diseñar un tabulador cuantitativo y cualitativo que permita medir con precisión los servicios

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	60.0%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.B	68.89%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.C	74.44%	Aceptable
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.D	67.78%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.E	68.89%	Regular
TOTAL	68.0%	Regular



Propuestas:

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

- Actualización oportuna del sistema, responsables de cada unidad administrativa
- Actualmente no cuento con propuesta.
- Dar a conocer a través de la reunión trimestral del cocodi, lo concerniente a los contenidos de los sistemas de información.
- Debe haber un control de inventario preciso y no generalizado de recursos
- Que proporcionen información al respecto

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

- Actualmente no cuento con propuesta.
- Dar a conocer esa información con mayor detalle en las reuniones del cocodi.
- Desconozco el tema
- Enlaces administrativos de la secretaría
- sería conveniente que cada área tuviera conocimiento de los recursos financieros que tienen asignados para su desempeño anual de acuerdo a su operatividad

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

- Actualmente no cuento con propuesta.
- Es conveniente que administración documente a los directores al respecto
- Proporcionar información a todo el personal.

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

- Actualmente no cuento con propuesta.
- COCODI
- Dar a conocer esta información
- El órgano interno de control realiza las actividades institucionales de seguimiento a los acuerdos y su cumplimiento.
- En este tema no tengo propuestas.
- Es conveniente que se informe de los acuerdos que beneficien la operatividad aunque se reserven los discrecionales
- Continuar con las reuniones de cocodi Comité

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

- Actualmente no cuento con propuesta.
- Dar oportuna atención a las quejas recibidas, dirección general de atención ciudadana
- Las denuncias y quejas deben ser totalmente confidenciales para no causar un entorno laboral negativo



- Prestar atención a las quejas presentadas por la ciudadanía y ver oportunidades de mejora Atención ciudadana

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	81.11%	Muy Buena
ELEMENTO DE CONTROL 2.5.B	81.11%	Muy Buena
TOTAL	81.11%	Muy Buena

Propuestas:

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

- Actualmente no cuento con propuesta.
- COCODI de la Secretaría
- En este tema no tengo propuestas.
- Informar lo necesario a las áreas correspondientes
- Sugiere ser aplicativo a todas las áreas
- sin propuesta

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

- Actualmente no cuento con propuesta.
- COCODI de la secretaria
- aplicar todas las actividades del programa de trabajo
- ejercer un control riguroso sobre selección de perfiles, ya sea de personal sindicalizado o de confianza



a. Opiniones de los participantes:

- Tratar de hacer más asequible todo lo relacionado al control interno; me parece que es demasiada la información que se solicita; los tiempos para proporcionarla.

En todo caso, las personas que se encargan del control además realizan otras actividades dentro de la secretaría y sugiero que quienes se dediquen a ello, sólo realicen esas actividades (los auxiliares de control).



SECRETARÍA TÉCNICA Y DE ATENCIÓN CIUDADANA 2018

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

NIVEL OPERATIVO

La evaluación del Control Interno efectuada al (a) SECRETARÍA TÉCNICA Y DE ATENCIÓN CIUDADANA 2018 (STAC 2018) se realizó a través del Sistema de Evaluación del Control Interno (SECI), con la participación de 58 Servidor (es) Público (s) el (los) día (s) 13 de Noviembre de 2018 y 16 de Noviembre de 2018 a Nivel OPERATIVO, utilizando como referencia técnica las Normas Generales de Control Interno para la Administración Pública Estatal (NGCI-APE) y las mejores prácticas en la materia.

La participación activa de los Servidores Públicos del (a) SECRETARÍA TÉCNICA Y DE ATENCIÓN CIUDADANA 2018 (STAC 2018) permitió conocer la aplicación del control interno detallado en los siguientes capítulos.

I. NATURALEZA Y ALCANCE DE LA EVALUACIÓN

Al autoevaluar el Control Interno del (a) SECRETARÍA TÉCNICA Y DE ATENCIÓN CIUDADANA 2018 (STAC 2018), se consideraron las actividades desarrolladas durante el periodo que comprende del 2018 basados en las siguientes normas:

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

La comprensión y revisión de los controles internos implementados para las principales actividades del (a) STAC 2018 se ejecutó en una reunión dirigida a compartir los conceptos, normas y elementos del sistema de control interno, analizar el contenido del cuestionario de evaluación y el método para calificar y valorar las respuestas, así como su análisis después de ser completadas. Se explicó el método utilizado para calificar el cuestionario y los criterios básicos empleados para validar las respuestas por cada norma.

Los comentarios, opiniones y sugerencias presentadas se realizaron en forma directa por los participantes del (a) STAC 2018. Las calificaciones obtenidas, las propuestas de mejora y las recomendaciones son importantes para actualizar y mejorar el diseño, la aplicación y el funcionamiento del control interno del (a) STAC 2018, dichos resultados se detallan en el siguiente capítulo.

II. RESULTADOS DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

A. CALIFICACIÓN DEL CONTROL INTERNO

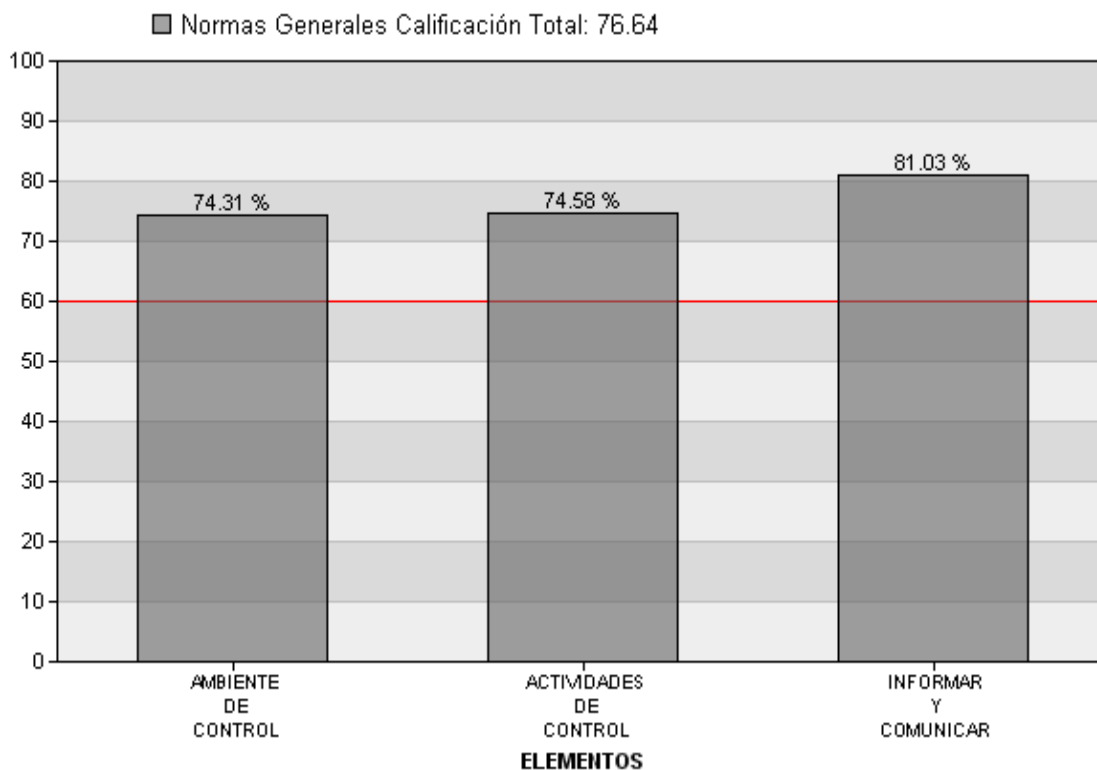
Los resultados globales del proceso de autoevaluación del Control Interno aplicado al (a) STAC 2018, corresponden a 58 autoevaluaciones realizadas por Servidores Públicos a Nivel OPERATIVO.



Calificación por Norma General:

Norma General	Grado de Cumplimiento	Calificación
AMBIENTE DE CONTROL	74.31%	Aceptable
ACTIVIDADES DE CONTROL	74.58%	Aceptable
INFORMAR Y COMUNICAR	81.03%	Muy Buena
TOTAL	76.64%	Aceptable

RESULTADOS POR ELEMENTOS DE CONTROL



La calificación global del (a) SECRETARÍA TÉCNICA Y DE ATENCIÓN CIUDADANA 2018 (STAC 2018), se valoró con el 76.64% calificado como "Aceptable", por arriba del nivel mínimo aceptable que es de 60%, el cual es susceptible de mejoras.

En las normas generales, el (los) de mayor grado de cumplimiento es "INFORMAR Y COMUNICAR" con 81.03% y el (los) de menor "AMBIENTE DE CONTROL" con 74.31%.

B. PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL

Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 3.1.A	77.59%	Aceptable
ELEMENTO DE CONTROL 3.1.B	71.03%	Aceptable
TOTAL	74.31%	Aceptable



Propuestas:

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

- Actualización constante
- Dar 2 capacitaciones anuales
- Está todo bien
- Que se sigan actualizando y que todos lo conozcamos
- Se encuentra en buenos resultados entregando en tiempo y forma todo lo referente a recursos humanos, materiales y financieros.
- Que sigamos revisándolo todos y participando en hacerlo todos los días
- Seguir actualizándolo
- También contamos con código de ética

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

- Actualización constante y permanente
- Cuando quede listo que nos lo pasen para que todos lo apliquemos
- Dar cursos de actualización de manuales
- Hacer reuniones informativas 2 veces por año
- Mayor difusión
- Para diferentes autorización
- Que cuando se valide se haga del conocimiento de todos
- Realizar reuniones de capacitación al respecto
- Se entrega en tiempo y forma todo lo referente a recursos humanos, financieros y materiales, cumpliendo con la normatividad.
- Cuando quede listo que todos lo veamos y podamos hacerlo realidad
- Cuando se actualice y valide darlo a conocer
- Seguir actualizando para que todos lo conozcan
- Siempre hay acciones de mejora dentro de la dependencia

a. Opiniones de los participantes:

- Las condiciones de elementos de control, están operando, existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia
- Me parece una norma, muy interesante, pero podría haber una mejora continua en cuanto a comunicación efectiva.

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	81.38%	Muy Buena
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.B	80.0%	Muy Buena
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.C	78.28%	Aceptable
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.D	72.76%	Aceptable
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.E	77.93%	Aceptable
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.F	40.0%	Deficiente
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.G	90.0%	Excelente
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.H	90.0%	Excelente
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.I	70.0%	Aceptable
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.J	70.0%	Aceptable
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.K	70.0%	Aceptable
TOTAL	74.58%	Aceptable

Propuestas:

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

- Actualización constante y permanente
- Cada uno de los departamentos cumple con los objetivos y metas reflejando la información en plataforma de transparencia, trimestralmente.
- Cuando se actualicen, que hagan reuniones informativas
- Dar a conocer modificaciones cuando éstas se hagan
- Mayor difusión para un mejor entendimiento
- No hay pues el trabajo está bien realizado
- Seguir utilizando los controles que ya hemos aprendido a manejar
- Se ha ido mejorando el sistema según la práctica.
- Estamos muy bien
- Mejorar día a día en las diferentes áreas de la secretaría

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

- Actualización constante y permanente
- Cada trimestre se registra la información con más eficiencia y calidad en plataforma de transparencia.
- Dar a conocer actualizaciones que se hagan
- Dar a conocer el registro de operaciones
- Existen
- Mantener en orden los archivos
- Seguir trabajando con orden y mejora continua.
- Estar al día con la información y sus respectivas series documentales



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

- Actualización constante y permanente
- Capacitación continua sobre los temas.
- Informar una vez al año de las operaciones de recursos humanos
- Mejora continua.
- Se entrega en tiempo y forma con su información correspondiente, evitando omisiones u errores.
- Sobre la marcha pero hasta ahorita nada
- Actualizando continuamente los soportes físicos y digitales
- Que le suban al bono

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

- Actualización constante y permanente
- Dar un informe anual para estar actualizados
- Establecer esos mecanismos
- Existen
- Informar al respecto
- Informar anualmente al respecto
- Los controles de bienes, inventarios y recursos se encuentran actualizados y reportados con soporte justificando cada trimestre en plataforma de transparencia.
- Mejora continua
- Respalda cada documentación.
- Trabajamos en función de los valores y principios establecidos en el código de conducta
- Continuamente hay acciones de mejora en los espacios físicos de la oficina

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

- Capacitación sobre los controles
- Dar cursos de actualización
- El servicio se encuentra en constante mejora.
- Establecer los controles necesarios
- Informar al personal cuando se actualicen dichos controles
- Mejora continua
- Revisión continua, y lluvia de ideas para mejorar los programas de dichos servicios.
- Si aplica
- Propuesta de mejora continua dentro de la secretaría

a. Opiniones de los participantes:

- Estoy convencido que se están haciendo las cosas muy bien y creo y confió que puede ser mejor todavía.



- No tengo conocimiento sobre un documento que avale el cumplimiento de esta norma

b. Recomendaciones:

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	81.03%	Muy Buena
TOTAL	81.03%	Muy Buena

Propuestas:

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

- Actualización constante y permanente
- Capacitaciones antes de adquirir responsabilidades, así como capacitaciones continuas.
- Se encuentra en constante mejora.
- Seguir con lo establecido
- Continuamente se trata de mejora
- Muy bien todo

a. Opiniones de los participantes:

- Propongo que antes de que siempre que alguna persona vaya a adquirir un puesto de servidor público asista a capacitaciones sobre ética y conducta, y que después, asista a capacitaciones específicas del área a la que vaya a entrar.

Cuando una persona se vaya a jubilar, que ésta capacite a alguien nuevo para tomar su puesto.



- Todo servicio dentro de atención ciudadana, se explica al ciudadano con el fin de brindarles apoyo que necesitan, lo cual nos a traído muy buenos resultados pero, podemos seguir mejorando como equipo.



RESUMEN DE RESULTADOS-MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO

SECRETARIA TECNICA Y DE ATENCION CIUDADANA

Autoevaluación: del 13 al 21 de noviembre de 2018**NIVEL: ESTRATEGICO****Calificación General: 95.83**

PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL		
Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.A	100.0%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.B	100.0%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.C	100.0%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.D	100.0%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.E	90.0%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.F	90.0%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.G	90.0%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.H	90.0%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.I	90.0%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.J	100.0%	95.0%
SEGUNDA NORMA GENERAL: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS		
Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 1.2.A	90.0%	90.0%
TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL		
Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 1.3.A	100.0%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.3.B	100.0%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.3.C	100.0%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.3.D	90.0%	97.5%
CUARTA NORMA GENERAL: INFORMAR Y COMUNICAR		
Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 1.4.A	100.0%	100.0%
QUINTA NORMA GENERAL: SUPERVISIÓN Y MEJORA CONTINUA		
Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 1.5.A	100.0%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.5.B	100.0%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.5.C	90.0%	96.67%
Calificación General: 95.83		

NIVEL: DIRECTIVO**Calificación General: 68.72**

PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL		
Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.A	67.78%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.B	52.22%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.C	60.0%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.D	63.33%	



ELEMENTO DE CONTROL 2.1.E	63.33%	61.33%
TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL		
Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 2.3.A	66.67%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.3.B	66.67%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.3.C	65.56%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.3.D	58.89%	64.45%
CUARTA NORMA GENERAL: INFORMAR Y COMUNICAR		
Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.A	60.0%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.B	68.89%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.C	74.44%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.D	67.78%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.E	68.89%	68.0%
QUINTA NORMA GENERAL: SUPERVISIÓN Y MEJORA CONTINUA		
Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 2.5.A	81.11%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.5.B	81.11%	81.11%
Calificación General: 68.72		

NIVEL: OPERATIVO**Calificación General: 76.64**

PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL		
Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 3.1.A	77.59%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.1.B	71.03%	74.31%
TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL		
Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.A	81.38%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.B	80.0%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.C	78.28%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.D	72.76%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.E	77.93%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.F	40.0%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.G	90.0%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.H	90.0%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.I	70.0%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.J	70.0%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.K	70.0%	74.58%
CUARTA NORMA GENERAL: INFORMAR Y COMUNICAR		
Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 3.4.A	81.03%	81.03%
Calificación General: 76.64		



REPORTE POR ELEMENTO DE CONTROL
SECRETARIA TECNICA Y DE ATENCION CUIDADANA
Autoevaluación: del 13 al 21 de noviembre de 2018

ESTRATEGICO

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, objetivo 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.	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%
Porcentaje de Cumplimiento		100.0%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.B	El personal de la Institución conoce y comprende la misión, visión, objetivo 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.	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	2	100%



	instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.		
Porcentaje de Cumplimiento		100.0%	
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.	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%
Porcentaje de Cumplimiento		100.0%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.D	Se diseñan, establecen y operan los controles y 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.	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%
Porcentaje de Cumplimiento		100.0%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.E	Se promueve e impulsa la capacitación y sensibilización de la cultura de autocontrol y administración de riesgos y se evalúa el grado de compromiso institucional en esta materia.		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
		0	0%



	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.		
	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%
Porcentaje de Cumplimiento		90.0%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.F	Se efectúa la planeación estratégica institucional como un proceso sistemático con mecanismos de control y seguimiento, que proporciones 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.	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%
Porcentaje de Cumplimiento		90.0%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.G	Existen, se actualizan y difunden políticas de operación que orientan los procesos al logro de resultados.		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	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%
Porcentaje de Cumplimiento		90.0%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.H	Se utiliza tecnología 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%
Porcentaje de Cumplimiento		90.0%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.I	Se cuenta con un sistema de información integral y preferente automatizado que, de manera oportuna, económica, suficiente confiable, resuelve las necesidades de seguimiento y toma de decisiones		
	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%
Porcentaje de Cumplimiento		90.0%	



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.	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%
Porcentaje de Cumplimiento		100.0%	
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, establecida en 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%
Porcentaje de Cumplimiento		90.0%	
TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL			
ELEMENTO DE CONTROL 1.3.A	Los Comités institucionales, de alta Dirección o de Órgano de Gobierno funcionan en los términos de la normatividad que en cada caso resulte explicable.		



	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%
Porcentaje de Cumplimiento		100.0%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.3.B	El Cuerpo Directivo, en su caso, el Órgano de Gobierno analiza y da seguimiento a los temas relevantes relacionados con el logro de objetivos y metas institucionales, el Sistema de Control Interno Institucional, la administración de riesgos, la auditoría interna y externa, en los términos de la normatividad en materia de Control Interno.		
	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%
Porcentaje de Cumplimiento		100.0%	
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 anuncian 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%
		0	0%



	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.		
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	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%
Porcentaje de Cumplimiento		100.0%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.3.D	Se establecen los instrumentos y mecanismos para identificar y atender las causas raíz de las observaciones determinadas por las diversas instancias de fiscalización, a efecto de abatir su recurrencia.		
	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%
Porcentaje de Cumplimiento		90.0%	
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.	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%
Porcentaje de Cumplimiento		100.0%	
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.	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%
Porcentaje de Cumplimiento		100.0%	
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%
Porcentaje de Cumplimiento		100.0%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.5.C	Se atiende la diligencia la causa raíz de las debilidades de control interno identificadas, con prioridad en las de mayor importancia, a efectos de evitar su recurrencia. Su atención y seguimiento se efectúa en el PTCL.		
	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%
Porcentaje de Cumplimiento		90.0%	



REPORTE POR ELEMENTO DE CONTROL
SECRETARIA TECNICA Y DE ATENCION CUIDADANA
Autoevaluación: del 13 al 21 de noviembre 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 estas se concentren en una misma persona y demás, establece las adecuadas líneas de comunicación e información.		
	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.	4	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.	9	50%
Porcentaje de Cumplimiento		67.78%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.B	Los perfiles y descripciones de puestos están definidos, alineados a las funciones y actualizados, se encuentran con procesos para contratación, capacitación, desarrollo, evaluación del desempeño, estimulas y, en su caso, promoción de los servidores públicos.		
	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	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.	1	5%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	1	5%
		3	16%



	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.		
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	9	50%
Porcentaje de Cumplimiento		52.22%	
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.	2	11%
	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	5%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	2	11%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	5	27%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	6	33%
Porcentaje de Cumplimiento		60.0%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.D	Los materiales de organización son acorde a la estructura organizacional autorizada y a las atribuciones y responsabilidades establecidas en las leyes, reglamentos, y demás ordenamientos publicables, así como, a los objetivos institucionales.		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	2	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.	1	5%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	2	11%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	3	16%
	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	38%
Porcentaje de Cumplimiento		63.33%	



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.	1	5%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	2	11%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	1	5%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	4	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.	8	44%
Porcentaje de Cumplimiento		63.33%	
TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL			
ELEMENTO DE CONTROL 2.3.A	Las actividad relevantes y operaciones están autorizadas y ejecutadas por el servidor público facultad para ellos conformes a la normatividad dichas autorizaciones están comunicadas al personal. En todos los casos, se cancelan oportunamente los accesos autorizados, tanto a espacios físicos como a tecnológicos de la información y comunicación de las (TIC's), del personal que causa baja.		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	2	11%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	0	0%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	7	38%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	7	38%
Porcentaje de Cumplimiento		66.67%	



ELEMENTO DE CONTROL 2.3.B	Se encuentran claramente definidas las actividades, para cumplir con las metas comprometidas con base en el presupuesto asignado al ejercicio		
	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.	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	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	16%
	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	55%
Porcentaje de Cumplimiento		66.67%	
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.	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.	3	16%
	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	61%
Porcentaje de Cumplimiento		65.56%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.3.D	Existen controles para que los servicios se brinden con estándar de calidad.		
	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.	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	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.	5	27%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	9	50%
Porcentaje de Cumplimiento		58.89%	
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.	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.	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.	2	11%
	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	55%
Porcentaje de Cumplimiento		60.0%	
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.	1	5%
	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	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.	5	27%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	10	55%
Porcentaje de Cumplimiento		68.89%	
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.	2	11%
	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	5%
	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.	4	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.	10	55%
Porcentaje de Cumplimiento		74.44%	
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 altas Direcciones 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.	2	11%
	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	5%
	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.	5	27%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	9	50%
Porcentaje de Cumplimiento		67.78%	



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.	2	11%
	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	5%
	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.	5	27%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	8	44%
Porcentaje de Cumplimiento		68.89%	
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.	0	0%
	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.	5	27%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	10	55%
Porcentaje de Cumplimiento		81.11%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.5.B	Se identifica la causa raíz de las debilidades de control interno determinadas, con prioridad con mayor importancia, a efecto de evitar su recurrencia e integrarlas al PTCI para su atención y seguimiento.		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
		1	5%



	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.		
	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	11%
	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.	5	27%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	9	50%
Porcentaje de Cumplimiento		81.11%	



REPORTE POR ELEMENTO DE CONTROL
SECRETARIA TECNICA Y DE ATENCION CUIDADANA
Autoevaluación: del 13 al 21 de noviembre 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.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	1	1%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	4	6%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	4	6%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	12	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.	33	56%
Porcentaje de Cumplimiento		77.59%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.1.B	Las operaciones se realizan conforme a los manuales de procedimientos autorizados		
	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	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.	8	13%
	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.	16	27%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	24	41%



Porcentaje de Cumplimiento		71.03%	
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 distribuciones de funciones		
	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	1%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	1	1%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	6	10%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	18	31%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	31	53%
Porcentaje de Cumplimiento		81.38%	
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.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	3	5%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	2	3%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	14	24%
	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.	36	62%
Porcentaje de Cumplimiento		80.0%	
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.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	1	1%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	3	5%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	4	6%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	16	27%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	32	55%
Porcentaje de Cumplimiento		78.28%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.D	Existen los espacios o medios necesarios para asegurar o salvaguardar los bienes, incluyendo el exceso restringido al efectivo, títulos valor, inventario, mobiliaria y equipos u otros que puedan ser vulnerables al riesgo de pérdida, uso no autorizado, actos de corrupción, errores, fraudes, malversación de recursos o cambios no autorizados; y que son oportunamente registrados y periódicamente comparados físicamente con los registros contables.		
	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	1%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	2	3%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	6	10%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	17	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.	26	44%
Porcentaje de Cumplimiento		72.76%	
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.	0	0%



	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	1	1%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	3	5%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	4	6%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	19	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.	29	50%
Porcentaje de Cumplimiento		77.93%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.F	Existen y operan los controles necesarios en materia de las TIC's para asegurar la integridad, confiabilidad y disponibilidad de información electrónica de forma oportuna y confiable; instalación apropiada y con licencia de software adquirido.		
	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.	2	100%
	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.	0	0%
Porcentaje de Cumplimiento		40.0%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.G	Existen y operan los controles necesarios en materia de TIC's para plan de contingencias que dé continuidad a la operación de las TIC's y de la Institución.		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
		0	0%



	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.		
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	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%
Porcentaje de Cumplimiento		90.0%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.H	Existen y operan los controles necesarios en materia de TIC's para programas de seguridad, adquisición, desarrollo y mantenimiento de las mismas.		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	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%
Porcentaje de Cumplimiento		90.0%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.I	Existen y operan los controles necesarios en materia de TIC's para procedimientos de respaldo y recuperación de información, datos, imágenes, voz y videos, en servidores y centros de información, y programas de trabajo de los operadores en dicho centro.		
	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.	1	50%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de	0	0%



	instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.		
Porcentaje de Cumplimiento		70.0%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.J	Existen y operan los controles necesarios con materia de TIC's para desarrollo de nuevos sistemas informativos y modificaciones a los existentes, que sean compatibles, escalables e interoperables		
	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.	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.	0	0%
Porcentaje de Cumplimiento		70.0%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.K	Existen y operan los controles necesarios en materia de TIC's para seguridad de acceso a personal autorizado, que comprendan registros de altas, actualizaciones y bajas de usuarios.		
	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.	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.	0	0%
Porcentaje de Cumplimiento		70.0%	
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.	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	1%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	1	1%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	15	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.	38	65%
Porcentaje de Cumplimiento		81.03%	