



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

**2019**

**SONORA**  
UNIDOS LOGRAMOS MÁS



## CONTENIDO

---

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



## SECRETARIA TÉCNICA Y DE ATENCIÓN CIUDADANA INFORME DE AUTO EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

La evaluación del Control Interno efectuada al (a) SECRETARIA TÉCNICA Y DE ATENCIÓN CIUDADANA se realizó el día 22 de Octubre de 2019 a través del Sistema de Evaluación del Control Interno (SECI), con la participación de 72 Servidor (es) Público (s) de los Niveles NIVEL ESTRATEGICO, NIVEL DIRECTIVO y NIVEL OPERATIVO, utilizando como referencia técnica el Modelo Estatal del Marco Integrado de Control Interno para la Administración Pública Estatal (MEMICI-APE) y las mejores prácticas en la materia.

La participación activa de los funcionarios y empleados del (a) SECRETARIA TÉCNICA Y DE ATENCIÓN CIUDADANA (STAC) posibilitó conocer la aplicación del control interno detallado en los siguientes capítulos.

### I. NATURALEZA Y ALCANCE DE LA EVALUACIÓN

Al autoevaluar el Control Interno del (a) SECRETARIA TÉCNICA Y DE ATENCIÓN CIUDADANA (STAC), se consideraron las actividades desarrolladas durante el periodo comprendido de Enero a Diciembre 2019 basados en los siguientes componentes:

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

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

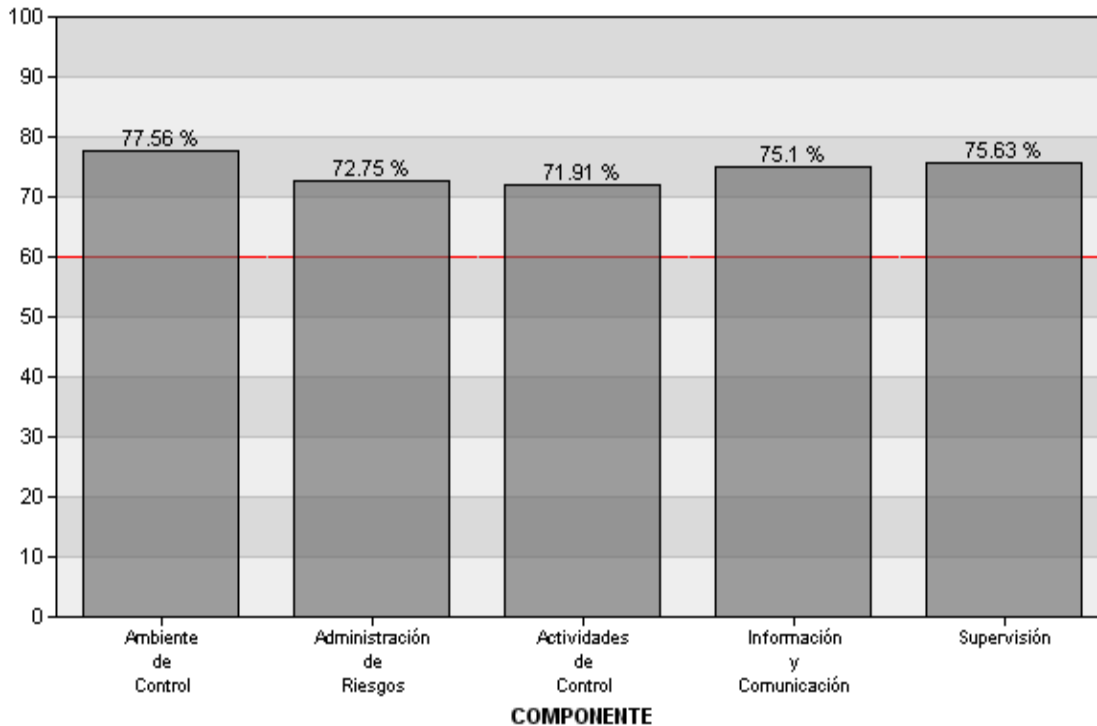
Los comentarios y propuestas de mejora presentadas se realizaron en forma directa por los participantes del (a) STAC. Las calificaciones obtenidas, las propuestas de mejora y recomendaciones son importantes para actualizar y mejorar el diseño, la aplicación y el funcionamiento del control interno del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

### II. RESULTADOS DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

#### A. CALIFICACIÓN GLOBAL DEL CONTROL INTERNO

Los resultados globales del proceso de autoevaluación del Control Interno aplicado al (a) STAC, corresponden a 72 Autoevaluaciones realizadas por Servidores Públicos a Nivel (es) NIVEL ESTRATEGICO, NIVEL DIRECTIVO y NIVEL OPERATIVO.

Componente	Grado de Cumplimiento	Calificación
Ambiente de Control	77.56%	Aceptable
Administración de Riesgos	72.75%	Aceptable
Actividades de Control	71.91%	Aceptable
Información y Comunicación	75.10%	Aceptable
Supervisión	75.63%	Aceptable
<b>TOTAL</b>	<b>74.59%</b>	<b>Aceptable</b>



La calificación global del (la) SECRETARÍA TÉCNICA Y DE ATENCIÓN CIUDADANA (STAC) se valoró con 74.59 % calificado como "Aceptable", por arriba del nivel mínimo aceptable que es 60%, el cual es susceptible de mejoras.

El componente Ambiente de control (Más Alto) fue calificado como "Aceptable" y representa el 77.56% de la valoración. Por otro lado, el componente Actividades de control (Más Bajo) fue calificado como "Aceptable" y representa el 71.91%. Los resultados por principio de control se detallan en el siguiente capítulo.

## B. RESULTADOS POR PRINCIPIO DE CONTROL

Componentes y Principios de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
<b>Ambiente de control</b>	<b>77.56%</b>	<b>Aceptable</b>
1 Mostrar actitud de respaldo y compromiso	79.66%	Aceptable
2 Ejercer la responsabilidad de vigilancia	87.50%	Muy Buena
3 Establecer la estructura, responsabilidad y autoridad	79.79%	Aceptable
4 Demostrar compromiso con la competencia profesional	68.75%	Regular
5 Establecer una estructura para el reforzamiento de la rendición de cuentas	72.12%	Aceptable
<b>Administración de riesgos</b>	<b>72.75%</b>	<b>Aceptable</b>
6 Definir objetivos	77.78%	Aceptable
7 Identificar, analizar y responder a los riesgos	73.75%	Aceptable
8 Considerar el riesgo de corrupción	70.20%	Aceptable
9 Identificar, analizar y responder al cambio	69.26%	Regular
<b>Actividades de control</b>	<b>71.91%</b>	<b>Aceptable</b>
10 Diseñar actividades de control	71.50%	Aceptable
11 Diseñar actividades para los sistemas de información	71.74%	Aceptable



12 Implementar actividades de control 72.50% Aceptable

**Información y comunicación 75.10% Aceptable**

13 Usar información de calidad 71.98% Aceptable

14 Comunicar internamente 71.40% Aceptable

15 Comunicar externamente 81.92% Muy Buena

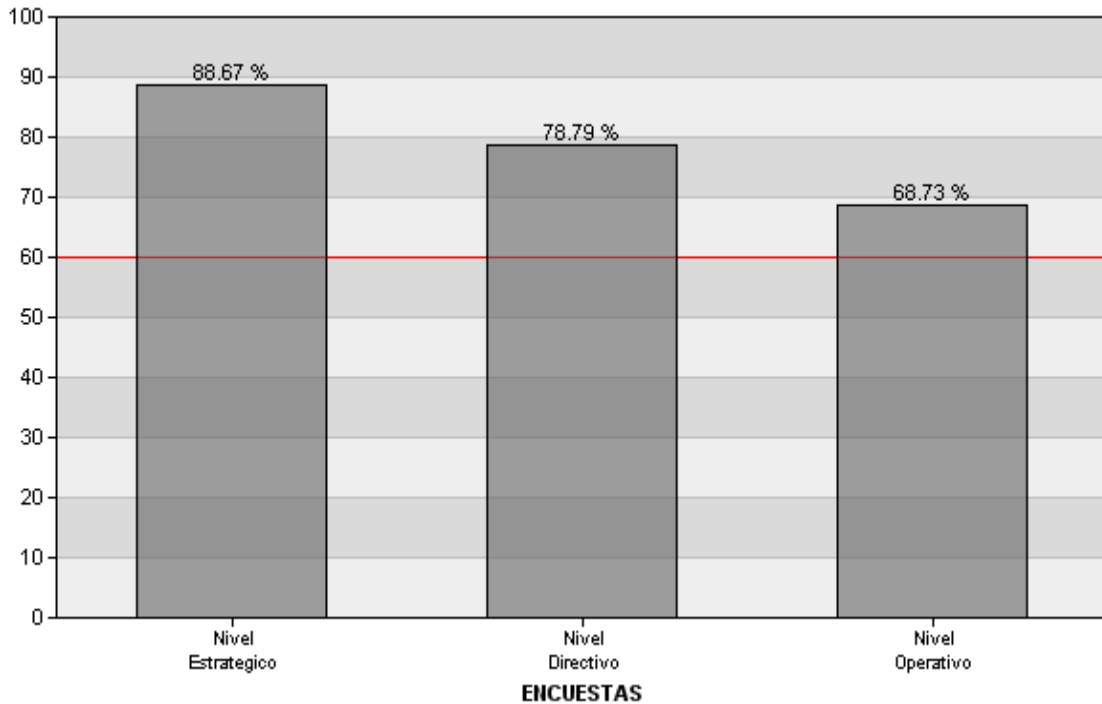
**Supervisión 75.63% Aceptable**

16 Realizar actividades de supervisión 77.42% Aceptable

17 Evaluar problemas y corregir las deficiencias 73.85% Aceptable

**Total 74.59% Aceptable**

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



El nivel de responsabilidad valorado con mayor grado de cumplimiento fue el "NIVEL ESTRATEGICO" con el 88.67%, mientras que la calificación menor correspondió al nivel "NIVEL OPERATIVO" con el 68.73%.

**PROPUESTAS**

**NIVEL ESTRATEGICO**

**AMBIENTE DE CONTROL**

- ✓ Continuar con las respectivas sesiones del COCODI.
- ✓ Actualización de perfiles.
- ✓ Seguimiento a enlaces de Control Interno.
- ✓ constantemente se realizan reuniones con el personal para fortalecer el Sistema de Control Interno Institucional, y sobre todo para detectar, prevenir y señalar casos de corrupción.



- ✓ <http://transparencia.esonora.gob.mx/Sonora/Transparencia/Poder+Ejecutivo/Secretar%C3%ADas/Secretar%C3%ADa+T%C3%A9cnica+y+Atenci%C3%B3n+Ciudadana/Metas+y+Objetivos/>, Las acciones de Mejora en este link se pueden observar, en nuestro departamento tenemos impresos los valores de cada mes.
- ✓ Continuidad en las labores del comité de ética.
- ✓ <http://transparencia.esonora.gob.mx/Sonora/Transparencia/Poder+Ejecutivo/Secretar%C3%ADas/Secretar%C3%ADa+T%C3%A9cnica+y+Atenci%C3%B3n+Ciudadana/Estructura+Organica/>
- ✓ <http://transparencia.esonora.gob.mx/Sonora/Transparencia/Poder+Ejecutivo/Secretar%C3%ADas/Secretar%C3%ADa+T%C3%A9cnica+y+Atenci%C3%B3n+Ciudadana/Mecanismos+de+Participaci%C3%B3n+Ciudadana/>
- ✓ <http://transparencia.esonora.gob.mx/Sonora/Transparencia/Poder+Ejecutivo/Secretar%C3%ADas/Secretar%C3%ADa+T%C3%A9cnica+y+Atenci%C3%B3n+Ciudadana/Servicios+Tr%C3%A1mites+y+Requisitos/>
- ✓ Realizar más evaluaciones externas.
- ✓ Actualización semestral de manuales de procedimiento
- ✓ Actualización semestral de perfiles.

---

#### ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

---

- ✓ <http://transparencia.esonora.gob.mx/Sonora/Transparencia/Poder+Ejecutivo/Secretar%C3%ADas/Secretar%C3%ADa+T%C3%A9cnica+y+Atenci%C3%B3n+Ciudadana/Atribuciones+e+Indicadores+de+Gesti%C3%B3n/Indicadores+de+Gesti%C3%B3n/>
- ✓ Continuar con la difusión y promoción de valores en la Secretaría,
- ✓ <http://transparencia.esonora.gob.mx/Sonora/Transparencia/Poder+Ejecutivo/Secretar%C3%ADas/Secretar%C3%ADa+T%C3%A9cnica+y+Atenci%C3%B3n+Ciudadana/Atribuciones+e+Indicadores+de+Gesti%C3%B3n/>
- ✓ se trata de analizar e identificar los riesgos que se puedan presentar y darles una certera solución.
- ✓ <http://transparencia.esonora.gob.mx/NR/rdonlyres/71F3D3CC-898E-49D1-B2D7-58B222720FD7/374597/PLANSECTORIALSECTEC.pdf>
- ✓ Difusión trimestral.
- ✓ COCODI DE LA STAC.
- ✓ Seguimiento a los riesgos identificados.
- ✓ Seguimiento a los riesgos identificados.
- ✓ Seguimiento a los acuerdos en sesiones del COCODI.

---

#### ACTIVIDADES DE CONTROL

---

- ✓ Seguimiento de acuerdos tomados en sesiones del COCODI.
- ✓ <http://transparencia.esonora.gob.mx/Sonora/Transparencia/Poder+Ejecutivo/Secretar%C3%ADas/Secretar%C3%ADa+T%C3%A9cnica+y+Atenci%C3%B3n+Ciudadana/Convenios+Institucionales+Celebrados/>
- ✓ <http://transparencia.esonora.gob.mx/Sonora/Transparencia/Poder+Ejecutivo/Secretar%C3%ADas/Secretar%C3%ADa+T%C3%A9cnica+y+Atenci%C3%B3n+Ciudadana/Otra+Informaci%C3%B3n/>
- ✓ Reforzar las actividades de control.

---

#### INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

---

- ✓ Establecer mejores líneas de reporte.
- ✓ Continuar con la buena comunicación entre las áreas y con el OIC.



- ✓ <http://transparencia.esonora.gob.mx/Sonora/Transparencia/Poder+Ejecutivo/Secretar%C3%ADas/Secretar%C3%ADa+T%C3%A9cnica+y+Atenci%C3%B3n+Ciudadana/Resultado+de+Auditorias/>
- ✓ <http://transparencia.esonora.gob.mx/Sonora/Transparencia/Poder+Ejecutivo/Secretar%C3%ADas/Secretar%C3%ADa+T%C3%A9cnica+y+Atenci%C3%B3n+Ciudadana/Art%C3%ADculo+70+y+71+Ley+General+de+Transparencia/>

#### SUPERVISIÓN

---

- ✓ <http://transparencia.esonora.gob.mx/Sonora/Transparencia/Poder+Ejecutivo/Secretar%C3%ADas/Secretar%C3%ADa+T%C3%A9cnica+y+Atenci%C3%B3n+Ciudadana/Mecanismos+de+Participaci%C3%B3n+Ciudadana/>
- ✓ Implementar auto evaluaciones trimestrales.
- ✓ Sesionar oportunamente.
- ✓ <http://transparencia.esonora.gob.mx/Sonora/Transparencia/Poder+Ejecutivo/Secretar%C3%ADas/Secretar%C3%ADa+T%C3%A9cnica+y+Atenci%C3%B3n+Ciudadana/Estructura+Organica/>
- ✓ Implementar dos evaluaciones al año-

### NIVEL DIRECTIVO

#### AMBIENTE DE CONTROL

---

- ✓ <http://transparencia.esonora.gob.mx/Sonora/Transparencia/Poder+Ejecutivo/Secretar%C3%ADas/Secretar%C3%ADa+T%C3%A9cnica+y+Atenci%C3%B3n+Ciudadana/Estructura+Organica/Manual+de+Organizaci%C3%B3n/>
- ✓ <http://transparencia.esonora.gob.mx/Sonora/Transparencia/Poder+Ejecutivo/Secretar%C3%ADas/Secretar%C3%ADa+T%C3%A9cnica+y+Atenci%C3%B3n+Ciudadana/Estructura+Organica/Manual+de+Procedimientos/>
- ✓ conocimiento, cursos
- ✓ cursos
- ✓ mas conocimiento de ello
- ✓ conocimiento de estatus para elegir perfil
- ✓ más información
- ✓ <http://transparencia.esonora.gob.mx/Sonora/Transparencia/Poder+Ejecutivo/Secretar%C3%ADas/Secretar%C3%ADa+T%C3%A9cnica+y+Atenci%C3%B3n+Ciudadana/Estructura+Organica/Manual+de+Organizaci%C3%B3n/>
- ✓ <http://transparencia.esonora.gob.mx/Sonora/Transparencia/Poder+Ejecutivo/Secretar%C3%ADas/Secretar%C3%ADa+T%C3%A9cnica+y+Atenci%C3%B3n+Ciudadana/Marco+Normativo/>
- ✓ Proponemos como dependencia a darnos tiempo y poder participar en las actividades.
- ✓ <http://transparencia.esonora.gob.mx/Sonora/Transparencia/Poder+Ejecutivo/Secretar%C3%ADas/Secretar%C3%ADa+T%C3%A9cnica+y+Atenci%C3%B3n+Ciudadana/Marco+Normativo/Leyes/>
- ✓ Se tiene como objetivo en las actividades diarias siempre innovar con nuevas herramientas para el trabajo del servidor público.
- ✓ Se está implementando acciones para el mejoramiento de las áreas , como lo señala el código de ética y asumiendo de forma equitativa las responsabilidades de los servidores públicos, ejem. Las plataformas de acuerdos de gabinete son permanentemente trabajadas y sustentadas con acervo gráfico y documental.
- ✓ Se trabaja permanentemente con sentido innovador.
- ✓ Se reestructuraron todos los comités para el seguimiento permanente de las acciones.
- ✓ Se validan las actividades del despacho para ser más eficientes con los tiempos.
- ✓ Brindar el debido seguimiento a las sesiones del COCODI.
- ✓ actualización semestral de manuales de procedimiento.



- ✓ Actualización semestral de perfiles.
- ✓ Mejorar la evaluación sobre presiones.
- ✓ simplificar procesos
- ✓ seguir capacitando al personal y cerciorarse de que el total de empleados de cada área asistan al menos a uno de los cursos impartidos. Responsable: Lupita Rivera
- ✓ Realizar charlas en temas de anticorrupción.
- ✓ evaluaciones periódicas de personal
- ✓ Realizar charlas en temas de anticorrupción.
- ✓ Brindar el debido seguimiento a las sesiones del COCODI.
- ✓ - Actualización semestral de manuales de procedimiento.
- ✓ - Actualización semestral de perfiles.
- ✓ Actualización semestral de perfiles
- ✓ Actualización semestral de manuales de procedimiento
- ✓ Brindar el debido seguimiento a las sesiones del COCODI.
- ✓ Realizar charlas en temas de anticorrupción
- ✓ Capacitación
- ✓ Mas supervisión
- ✓ Capacitación
- ✓ realizar ejercicios constantes que promuevan la práctica de valores entre el personal del área. Responsable: Lupita Rivera.

---

#### ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

---

- ✓ Seguimiento a los riesgos identificados.
- ✓ Seguimiento a los riesgos identificados.
- ✓ - Que las reuniones se formalicen una vez cada quince días
- ✓ Que las reuniones se formalicen una vez cada quince días
- ✓ - Brindar más capacitaciones para que sean mejor entendidos.
- ✓ - Seguimiento a los riesgos identificados.
- ✓ Brindar más capacitaciones para que sean mejor entendidos.
- ✓ - Seguimiento a los riesgos identificados.
- ✓ Que las reuniones se formalicen una vez cada quince días.
- ✓ Seguimiento a los riesgos identificados
- ✓ Seguimiento a los riesgos identificados
- ✓ Brindar más capacitaciones para que sean mejor entendidos
- ✓ Responsable: Lupita Rivera
- ✓ capacitaciones por parte de PC
- ✓ Se supervisa permanentemente sus funciones, horarios de trabajo y actitud frente al público y equipo de trabajo.
- ✓ El control interno se trabaja de manera permanente como una acción importante de la Secretaría.
- ✓ Los programas sectoriales igualmente son revisados y atendidos.
- ✓ Se promueve el servicio profesional y estímulo al servidor público a través de las convocatorias de las buenas practicas.
- ✓ <http://transparencia.esonora.gob.mx/Sonora/Transparencia/Poder+Ejecutivo/Secretar%C3%ADas/Secretar%C3%ADa+T%C3%A9cnica+y+Atenci%C3%B3n+Ciudadana/Servicios+Tr%C3%A1mites+y+Requisitos/>



- ✓ <http://transparencia.esonora.gob.mx/Sonora/Transparencia/Poder+Ejecutivo/Secretar%C3%ADas/Secretar%C3%ADa+T%C3%A9cnica+y+Atenci%C3%B3n+Ciudadana/Atribuciones+e+Indicadores+de+Gesti%C3%B3n/Indicadores+de+Gesti%C3%B3n/>
- ✓ mas información
- ✓ <http://transparencia.esonora.gob.mx/Sonora/Transparencia/Poder+Ejecutivo/Secretar%C3%ADas/Secretar%C3%ADa+T%C3%A9cnica+y+Atenci%C3%B3n+Ciudadana/Metas+y+Objetivos/Datos+de+Aprobaci%C3%B3n/>
- ✓ más información del tema
- ✓ mejor información para conocimiento
- ✓ mas información
- ✓ <http://transparencia.esonora.gob.mx/Sonora/Transparencia/Poder+Ejecutivo/Secretar%C3%ADas/Secretar%C3%ADa+T%C3%A9cnica+y+Atenci%C3%B3n+Ciudadana/Metas+y+Objetivos/Programa+Operativo+Anual/>

#### ACTIVIDADES DE CONTROL

---

- ✓ <http://transparencia.esonora.gob.mx/Sonora/Transparencia/Poder+Ejecutivo/Secretar%C3%ADas/Secretar%C3%ADa+T%C3%A9cnica+y+Atenci%C3%B3n+Ciudadana/Resultados+Procedimientos+de+Adj.+Directa+Invitaci%C3%B3n+Restringida+y+Licitaci%C3%B3n/Licitaciones+P%C3%ABlicas+o+Procedimientos+de+Invitaci%C3%B3n+Restringida/>
- ✓ <http://transparencia.esonora.gob.mx/Sonora/Transparencia/Poder+Ejecutivo/Secretar%C3%ADas/Secretar%C3%ADa+T%C3%A9cnica+y+Atenci%C3%B3n+Ciudadana/Cat%C3%A1logo+Documental+de+Archivo+Administrativo/>
- ✓ cursos y manuales a mano prácticos
- ✓ pláticas para mejor información
- ✓ <http://transparencia.esonora.gob.mx/Sonora/Transparencia/Poder+Ejecutivo/Secretar%C3%ADas/Secretar%C3%ADa+T%C3%A9cnica+y+Atenci%C3%B3n+Ciudadana/Art%C3%ADculo+17+BIS+Poder+Ejecutivo/>
- ✓ Mayor interés en cuanto a los equipos para estas tecnologías
- ✓ Las responsabilidades están bien definidas.
- ✓ Se tiene un gran compromiso para el desempeño eficaz.
- ✓ Existen controles muy precisos a través de las diferentes plataformas.
- ✓ actualización de manuales

#### INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

---

- ✓ Se valida toda la información.
- ✓ Se da la atención personalizada.
- ✓ La comunicación interna es permanente y eficaz.
- ✓ mejor información sobre el tema
- ✓ mas información clara y corta
- ✓ <http://transparencia.esonora.gob.mx/Sonora/Transparencia/Poder+Ejecutivo/Secretar%C3%ADas/Secretar%C3%ADa+T%C3%A9cnica+y+Atenci%C3%B3n+Ciudadana/Art%C3%ADculo+70+y+71+Ley+General+de+Transparencia/>
- ✓ mas información clara y corta
- ✓ <http://transparencia.esonora.gob.mx/Sonora/Transparencia/Poder+Ejecutivo/Secretar%C3%ADas/Secretar%C3%ADa+T%C3%A9cnica+y+Atenci%C3%B3n+Ciudadana/Mecanismos+de+Participaci%C3%B3n+Ciudadana/>



- ✓ <http://transparencia.esonora.gob.mx/Sonora/Transparencia/Poder+Ejecutivo/Secretar%C3%ADas/Secretar%C3%ADa+T%C3%A9cnica+y+Atenci%C3%B3n+Ciudadana/Art%C3%ADculo+17+BIS+Poder+Ejecutivo/Informaci%C3%B3n+de+Utilidad+y+Relevante/>

## SUPERVISIÓN

---

- ✓ más información corta y precisa
- ✓ <http://transparencia.esonora.gob.mx/Sonora/Transparencia/Poder+Ejecutivo/Secretar%C3%ADas/Secretar%C3%ADa+T%C3%A9cnica+y+Atenci%C3%B3n+Ciudadana/Reglas+de+Procedimientos+para+obtener+Informaci%C3%B3n/>
- ✓ información en corto y breve pero entendible para mejor manejo
- ✓ <http://transparencia.esonora.gob.mx/Sonora/Transparencia/Poder+Ejecutivo/Secretar%C3%ADas/Secretar%C3%ADa+T%C3%A9cnica+y+Atenci%C3%B3n+Ciudadana/Calendarizaci%C3%B3n+de+Reuniones+P%C3%BAblicas/>
- ✓ Se da respuesta a cada caso.
- ✓ Se maneja por escrito todas las observaciones para que sean solventadas.

## NIVEL OPERATIVO

### AMBIENTE DE CONTROL

---

- ✓ Para todo personal
- ✓ Ninguna y las acciones se reflejan en el cambio constante de organigrama donde se le apoya al personal agregando subordinados a los encargados de departamentos.
- ✓ Recursos humanos entrega en tiempo y forma todo lo relacionado a los servidores públicos de esta secretaría y se refleja en el sistema de sipot.
- ✓ Se tiene muy actualizado el control interno
- ✓ Fomentar la participación y opinión de personal de niveles inferiores, que tienen la capacidad y deseos de ser parte del departamento.
- ✓ Responsable - directivos
- ✓ Mayor capacitación
- ✓ Establecer 3 cursos anuales de capacitación
- ✓ Examinar cada mes el archivo
- ✓ Establecer cursos de capacitación
- ✓ Capacitación general a todos
- ✓ Siempre nos toma en cuenta la jefa para mejorar
- ✓ Nos permiten revisar las ideas
- ✓ No se evalúan las presiones
- ✓ Generar empatía con los ciudadanos, capacitar al personal y buscar soluciones a peticiones.
- ✓ Falta más capacitaciones
- ✓ Que se homologuen sueldos
- ✓ Que se apegue a derecho para toda la institución
- ✓ Mejoras de los perfiles, más personal para la dirección general
- ✓ Para mejorar el servicio al ciudadano, se requiere de más personal
- ✓ Más personal para prestar un mejor servicio a la ciudadanía
- ✓ Que le asignen más personal a la dir Gral. Para dar un mejor servicio a la ciudadanía
- ✓ Notificación constante de los cambios a manuales de procedimientos
- ✓ Cuatro capacitaciones al año sobre manuales de procedimientos y reglamento interno
- ✓ Se consideran apropiadas las facultades asignadas



- ✓ Habrá que mantenerse actualizado
- ✓ Se requiere evaluación semestral al menos
- ✓ Informar al personal sobre los perfiles requeridos para cada puesto
- ✓ Capacitación
- ✓ Considero que el proceso de atención al ciudadano está siendo efectuado con buena calidad.
- ✓ Seguir con los cursos
- ✓ Rotar al personal que atiende al ciudadano porque pueden caer en niveles de estrés muy altos.
- ✓ Que se actualicen en el manejo de los valores
- ✓ En las platicas mensuales de esta secretaria se debe de incluir un tema diferente de los temas de interés general. Lic. Odila baz
- ✓ Creo que deberíamos de incentivar el profesionalismo de los empleados del estado, incluyéndolos en diplomados referentes a áreas de interés.
- ✓ Es perfectible como todo. Lic. Gloria peñuñuri
- ✓ Si hay propuestas sobre como mejorar en todas las unidades de la secretaria y los responsables de ejecutarlos somos todos y cada uno de los empleados
- ✓ Actualizar algunos cursos que maneja el cecap
- ✓ Realizar reuniones más seguidas para estar manteniendo al tanto al personal de cualquier cambio, mejora o simplemente de las actividades que realizan los comités en la secretaria
- ✓ Al final de cada evaluación del desempeño se hacen recomendaciones de mejorar en el area asignada
- ✓ En este rubro constantemente se propone mejorar para cumplir con las responsabilidades asignadas
- ✓ Siempre al pendiente de los diferentes cursos, congresos que nos permitan desarrollarnos en nuestras labores diarias
- ✓ Buzon de sugerencias
- ✓ Lluvia de ideas de todos los departamentos
- ✓ Que c.e.c.a.p, reciba solicitudes de las dependencias gubernamentales, sobre los cursos a impartir
- ✓ Distribuir cargas de trabajo
- ✓ Se debe buscar gente de fuera para platicas sobre etica y gobierno, que nos evalúe desde fuera. Lic. Guadalupe garcia garzon dir gral admva.
- ✓ Generalmente se realizan reuniones para explicar los códigos de conducta a través del comité de ética de la secretaria, y cabe mencionar que el personal es muy participativo en las actividades que el propio comité realiza para implementar los valores del código.
- ✓ Cursos primeros auxilios
- ✓ Formalizar un mecanismo a través del encargado de recursos humanos
- ✓ Definir los mecanismos a través del encargado de recursos humanos
- ✓ Una encuesta de como ir renovando paulatinamente el equipo de mi área de trabajo es deseable
- ✓ Excelente resultado de tener nuestro propio control interno
- ✓ Capacitación y actualización
- ✓ Propuesta: crear algún mecanismo de seguimiento a las sugerencias de mejora.
- ✓ Ejemplo: por obsolescencia, se propone un equipo para sustituir al equipo obsoleto o disfuncional. Como seguir el proceso de esa propuesta..? A donde debe de hacerse..?
- ✓ Evaluar mas periódicamente al personal para ver si están equilibradas sus responsabilidades
- ✓ Tomar mas en cuenta al personal
- ✓ Transparencia en actividades de desempeño



- ✓ Hacer reuniones para fomentar los valores
- ✓ Actualización constante
- ✓ Considero muy adecuado el procedimiento actual
- ✓ Capacitar al personal en cada area en forma constante.
- ✓ Mayor integración y congruencia con el hacer.
- ✓ Bueno
- ✓ Mayor atención a la selección y perfil de los mandos medios sobre todo en actitud y compañerismo
- ✓ Mayor atención al ambiente laboral (clima laboral)
- ✓ Mejor equipo de computo
- ✓ Actualizar anualmente los indicadores de desempeño para una mejora de atención y calidad sobre el ciudadano
- ✓ Mas personal en el área de trabajo para mejor atención al ciudadano
- ✓ Mas personal para poder cubrir breaks de los compañeros
- ✓ Diseñar estrategias que permitan la inclusión de personal con poco trabajo en actividades de otras áreas que requieran apoyo humano constante para su buen funcionamiento.  
Dirección general y recursos humanos
- ✓ Evitar el no se puede buscar respuestas positivas, capacitar al personal en cada área en forma constante, y generar empatía con el ciudadano.
- ✓ Capacitación
- ✓ Una evaluación especifica para cada puesto y así poder detectar las áreas de oportunidad de cada perfil.
- ✓ Periódicamente realizar reuniones de reforzamiento de este tema
- ✓ Mayor atención al área administrativa - responsable: dirección general
- ✓ Si lo hay curso de valores cada mes
- ✓ Manual de procedimientos de la dirección general de atención ciudadana
- ✓ La dirección general y de atención ciudadana
- ✓ Análisis del perfil del puesto
- ✓ Saber detectar el clima laboral de cada una de las áreas
- ✓ Impartir las platicas informativas en tiempo y forma
- ✓ En cuestiones de seguridad en protección civil todos
- ✓ La certificación en las normas iso administrativos
- ✓ Las capacitaciones enfocadas a las actividades del la dirección
- ✓ Círculos de calidad y sinergia para la obtención de un mejor ambiente laboral
- ✓ Puntualidad
- ✓ Retomar capacitaciones con más constancia
- ✓ Juntas mensuales con el área y supervisor
- ✓ Recordar con actividades el manual
- ✓ Retomar a una persona que refleje el valor del mes para estimular al personal
- ✓ Me parece correcta la manera en que se realiza actualmente
- ✓ Actualmente hay personal que no está capacitado o no tiene voluntad para hacer las funciones que debería , sin embargo, los mandos superiores se encuentran imposibilitados ya que este personal es protegido por el sindicato.
- ✓ Mas capacitación e incentivar al personal, que sea parejo y permitan a todo el personal participar en sus jornadas de trabajo.
- ✓ Mayor revisión de contraloría
- ✓ Manual de procedimientos de la dirección general de atención ciudadana



- ✓ Hay que generar empatía con el ciudadano y tener cuidado con los gestos, lenguaje facial y corporal.
- ✓ Capacitar al personal en cada área en forma constante, que importa que sea repetitiva.
- ✓ Evitar el no se puede buscar respuestas creativas.
- ✓ Dirección general de atención ciudadana
- ✓ Es necesaria la capacitación al personal, así lo indica el reglamento de escalafón del gobierno del estado de sonora, ya que es un factor para ascender a un mejor puesto, y la dirección general de atención ciudadana es la responsable de ejecutarla.
- ✓ Que esas pláticas, de valores en realidad vean que el personal las lleve a cabo, que no nomas queden en platicas,..que se vea reflejado. En cada uno.
- ✓ Mayor capacitación
- ✓ Mayor capacitación
- ✓ Mejora y actualización de los manuales
- ✓ No hay evaluación
- ✓ El jefe, después de las evaluaciones, sugiere que dicho trabajador pueda llevar a cabo algún curso para que sea mejor su desempeño, es por ello que en muchas de las veces en los cursos de cecap, nos sirve para mejorar el servicio a la ciudadanía y en la vida diaria.
- ✓ Que si se ejecute, que no nomas queden en cursos, ante cecap
- ✓ Que en verdad se ejecuten.
- ✓ Actualización
- ✓ Actualización
- ✓ Atender solicitudes de cambio de área. Escuchar al personal cuando tiene problemas de salud
- ✓ Estar mas al pendiente por medio de la contraloría.
- ✓ Actualizar perfiles de puestos
- ✓ No pude obtener el manual de procedimientos actual.
- ✓ Actualmente se cumple de manera satisfactoria.
- ✓ Actualmente se cumple de manera satisfactoria.
- ✓ Establecer mejores sistemas de comunicación
- ✓ Actualizar manuales
- ✓ Considerar y valorar el desempeño y la opinión de los empleados y promover siempre un ambiente laboral armonioso, siempre considerando son personas que dan su mejor esfuerzo y no pensar por adelantado que buscan ventajas y hacer el menor trabajo posible.
- ✓ Dar a conocer los perfiles
- ✓ Dar a conocer frecuentemente las evaluaciones
- ✓ Mayor respaldo para promociones.
- ✓ Actualmente se cumple de manera satisfactoria.
- ✓ Actualmente se cumple de manera satisfactoria.
- ✓ Reuniones y con los jefes de departamentos y pedir rendimientos y conductas de los empleado a su cargo

---

#### ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

---

- ✓ Actualmente se cumple de manera satisfactoria.
- ✓ Mayor capacitación
- ✓ Dar a conocer medidas para evitar la corrupción
- ✓ Impartir al menos 2 cursos anuales de análisis de riesgos
- ✓ Actualizar manual de organización
- ✓ Mayor comunicación sobre metas de la institución.



- ✓ Instalar vidrios en los módulos de las áreas de atención directa a los ciudadanos, para evitar contagio de enfermedades
- ✓ Actualmente se cumple
- ✓ Actualizar y poner al alcance del personal los manuales de procedimientos
- ✓ Mayor comunicación de directivos y empleados.
- ✓ Actualmente se cumple satisfactoriamente.
- ✓ Actualmente se cumple satisfactoriamente.
- ✓ Atención en la UNICA escalera de salida,
- ✓ Mayor información interna
- ✓ Manejo de recursos económicos.
- ✓ Cercanía al personal y escuchar sus opiniones sin dejarse llevar por rumores o información mal intencionada
- ✓ Actualizar manual
- ✓ 2 cursos al año de manejo de riesgos
- ✓ Mayor comunicación con el personal
- ✓ Establecer mayor comunicación con los subalternos
- ✓ Curso de capacitación al respecto
- ✓ Capacitación
- ✓ Actualizaciones anuales todos
- ✓ El seguimiento continuo de metas todos
- ✓ Hacer más actividades para saber qué hacer en situación e riesgo
- ✓ Coordinación
- ✓ Pláticas para recordar
- ✓ Identificar riesgos y llevar acabo plan para ejecutar
- ✓ Dar difusión a medio para realizar denuncia ya que no todos saben
- ✓ Establecer un catálogo de posibles riesgos y la manera de afrontarlos
- ✓ Establecer sistemas automatizados
- ✓ Poner mas señalamientos
- ✓ Existen sistema para el control de las personas que acuden a esta institución
- ✓ Mejorar sistema de SIPOT
- ✓ Comunicación
- ✓ Los procedimientos deben llevarse a cabo de manera regular para identificar riesgos
- ✓ Formalizar y aplicar
- ✓ Tener constante comunicación con el personal para así afrontar los cambios
- ✓ Formalizar y aplicar
- ✓ Formalizar y aplicar
- ✓ Formalizar y aplicar
- ✓ Sin respuesta
- ✓ Debe de existir una guía con el tema
- ✓ Reincidir periódicamente en los cursos de identificación y combate a riesgos
- ✓ Se hacen propuestas para mejorar los objetivos de la institución
- ✓ Se realiza la identificaron de riesgos de la institucional para solucionarlos y así como los cambios
- ✓ Objetivos que se puedan consultar en algún portal interno
- ✓ Tomar en cuenta las denuncias echas para así poder atenderlas



- ✓ En las reuniones de las diferentes unidades comentar los riesgos.
- ✓ Lic. Inidira cordova
- ✓ Creo que el buzón es de gran ayuda para detectar funcionarios de no buen comportamiento
- ✓ Tenemos buena asesoría de la contraloría del estado en este tema
- ✓ Realizar reuniones en cada unidad administrativa, por si hay personal que no puede asistir por sus actividades, tengan lo oportunidad de enterarse en tiempo y forma por la persona adecuada no por terceras personas y puedan aclarar cualquier duda que tengan
- ✓ Reuniones de las diferentes unidades adscritas a esta secretaria para que expongan sus objetivos institucionales. Lic. Pano salido
- ✓ Siempre tratando de mantener informados
- ✓ Más comunicación por parte del equipo, cabe mencionar que existe excelente relación laboral
- ✓ Se imparten cursos mensuales sobre los valores
- ✓ Se proponen mejoras en cuanto a riesgos
- ✓ Todos somos responsables de mejorar en cuanto a informar
- ✓ Asesoría externa
- ✓ Buzón
- ✓ Buzón sugerencias
- ✓ Que nos sigan dando cursos de protección civil
- ✓ Que nos expliquen más para aprenderlo mejor
- ✓ Que nos permitan mejorar los niveles
- ✓ Más información sobre el tema
- ✓ Por el desempeño, en ésta área no se presenta este tipo de casos
- ✓ Se requiere la asignación de más personal para dar un mejor servicio a la ciudadanía
- ✓ Evaluar los criterios establecidos para realizar los cambios propuestos
- ✓ Curso sobre acciones de protección civil y manejo de riesgos
- ✓ Propongo una reunión mensual para presentar resultados
- ✓ Asignar más personal a la dir Gral. Para dar un mejor servicio a la ciudadanía
- ✓ Que sigamos en la actualización
- ✓ Seguir actualizándonos
- ✓ Mantener actualizado el código de conducta
- ✓ Información
- ✓ Mejorar el sistema de comunicación
- ✓ Mas comunicación
- ✓ Mas observaciones
- ✓ Constancia en lo general de capacitaron
- ✓ Las necesarias
- ✓ Se necesitan cursos de análisis de riesgos
- ✓ Mayor capacitación
- ✓ Mayor difusión a las formas para denunciar corrupción
- ✓ Información
- ✓ En el departamento que
- ✓ En cada dirección



- ✓ Ninguna Por otro lado se hacer referencia, que las metas y objetivos se encuentran bien soportados en base de resultados anteriores y se soporta con información de futuros eventos ya programados anualmente, con el fin de obtener óptimos resultados en los objetivos de la Secretaría.
- ✓ Fomentar dos veces por año, como actualizar y reforzamiento por parte de protección civil.

#### ACTIVIDADES DE CONTROL

---

- ✓ Mejorar información sobre las tics
- ✓ Mayor capacitación
- ✓ Mejorar la capacitación
- ✓ Mas comunicación
- ✓ Tomar muestra de lo que se necesita
- ✓ Mas información
- ✓ Actualizar todo
- ✓ Actualizar conforme sea requerido
- ✓ Mantener vigente la descripción de puestos
- ✓ Sistema de control interno
- ✓ Seguir mejorando
- ✓ Control interno
- ✓ Que el sistema pueda ser más amigable con el usuario, como por ejemplo que pueda arrojar reportes y estadísticas, que se pueda consultar por cualquier dato no solo por el nombre y que cuando exista un error, se pueda corregir sin necesidad de acudir al programador
- ✓ Control interno
- ✓ Mantener vigentes los criterios de ejecución
- ✓ Dar alguna capacitación al personal sobre todos los sistemas de información y evitar algún tipo de confusión
- ✓ Actualización constante de manuales Lic. Gloria Peñuñuri
- ✓ Se realizan reuniones para informar sobre los manuales y/o códigos
- ✓ Por parte del secretario
- ✓ Tener en tiempo y forma la información según lo requiera cada sistema
- ✓ Se propone asistir a cursos o mejorar personalmente por parte del jefe inmediato
- ✓ Comités
- ✓ Capacitación de parte de la secretaria de la contraloría general del estado de sonora
- ✓ Actualización de manual constante ing. Juan Manuel Ortega
- ✓ Se cumplen con los objetivos para actividades de control
- ✓ Se realizan actividades de control para cumplir responsabilidades
- ✓ Actualización constante para su aplicación
- ✓ Se actualizan periódicamente para estar al día
- ✓ Implementar esas actividades sobre el tema
- ✓ Formalizar y aplicar
- ✓ Actualización constante a través del responsable
- ✓ Tener mejor equipos de computo
- ✓ Que sigan las acciones de mejora continua
- ✓ Atención rápida a sugerencias en los cambios y mejoras al sistema



- ✓ Mayor presupuesto para el área de tics
- ✓ La actualización continua para realizar actualizaciones siempre será necesaria
- ✓ La mejora continua
- ✓ Hacer actividades para motivar personal
- ✓ Comprar equipos nuevos para mayor rapidez en procesos
- ✓ No se cuenta con el equipo apropiado (por falta de presupuesto). No se tiene personal suficiente para el manejo de estos controles. Debería de haber.
- ✓ Dar mayor difusión para que todo el personal este enterado
- ✓ Establecer mayor control de las tics y comunicarlo apropiadamente
- ✓ Mayor capacitación al respecto
- ✓ Mayor comunicación con las áreas
- ✓ Platicas más constantes del sistema de control interno
- ✓ 2 cursos anuales
- ✓ Un curso trimestral de las tics
- ✓ Que estuviera completo y se aceptaran modificaciones o mejoras para un mejor manejo del mismo además de los reportes tan necesarios los cuales no es posible
- ✓ Capacitación
- ✓ Se cumple de manera satisfactoria.
- ✓ Mayor capacitación
- ✓ Dar capacitación sobre el manejo de las tics
- ✓ Mayor capacitación
- ✓ Se cumple correctamente.
- ✓ Mostrar resultados a los empleados.
- ✓ Actualizar constantemente y entregar documentos actualizados a los empleados.
- ✓ Actualizar y adecuar constantemente.

---

#### INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

---

- ✓ Mas obra y menos planeación.
- ✓ Establecer fuentes confiables de información
- ✓ Informar constantemente al personal
- ✓ Mejorar la comunicación entre superiores y empleados.
- ✓ Actualizar y dar a conocer a empleados
- ✓ Implementación de un sistema de información confiable
- ✓ Mayor capacitación
- ✓ Mayor acceso a la información interna
- ✓ Impartir por lo menos 2 cursos anuales
- ✓ Darle seguimiento
- ✓ Difusión de información
- ✓ Los enlaces ayudan a difundir la información
- ✓ Se archiva y digitaliza para apoyo del mismo
- ✓ Observando que se cumplen con todos los requerimientos solicitados por control interno
- ✓ Se propone siempre estar en mora continua por parte de la titular de la unidad administrativa
- ✓ Formalizar y aplicar a través del director general administrativo



- ✓ Formalizar y aplicar a través del director general de administración
- ✓ Murales informativos
- ✓ Se va dando conforme se presenta el problema.
- ✓ Tal vez pudiera hacerse una capacitación en donde se de mas información acerca de que hacer en caso de algo que pueda comprometer al trabajador en su trabajo
- ✓ La constante actualización de los manuales
- ✓ Mantener informado al personal de los resultados de las evaluaciones
- ✓ Mantener actualizados los criterios
- ✓ Control interno
- ✓ Control interno
- ✓ Actualización
- ✓ Mas información
- ✓ Archivos
- ✓ Capacitación constante en el manejo de datos
- ✓ Mayor información de como fluye la información

---

### SUPERVISIÓN

---

- ✓ Constancia en la actualización
- ✓ Se requiere curso para aprender a identificar problemas
- ✓ Participación general
- ✓ Mejorando equipos
- ✓ Información de cómo se realizan las evaluaciones
- ✓ Mejora de equipos
- ✓ Control interno
- ✓ Mantenerlos actualizados
- ✓ Control interno
- ✓ Mantener la línea de comunicación como hasta hoy
- ✓ Reuniones más periódicas del comité con personal. Lic. Indira Córdova
- ✓ Que personal de cualquier aplique en sus medios control interno
- ✓ Capacitación para saber cuáles son los problemas más recurrentes que se presenten en la secretaría y cómo actuar en caso de tenerlo y no estar la persona correspondiente
- ✓ Reuniones más seguidas Lic. Indira Córdova
- ✓ Buzón
- ✓ Se actualizan para tener información al día
- ✓ Identificación de riesgos
- ✓ Formalizar y aplicar a través de la dirección general administrativa
- ✓ El responsable de la unidad administrativa
- ✓ Formalizar y aplicar a través del responsable
- ✓ El titular de la secretaría
- ✓ Que se nos evalúe el desempeño de trabajo
- ✓ Dar difusión a enlace
- ✓ Hacer juntas con áreas y supervisor constantemente
- ✓ Mayor capacitación
- ✓ Mayor capacitación



- ✓ Establecer un verdadero programa de capacitación al respecto
- ✓ Mayor capacitación
- ✓ Actualizar constantemente e informar al personal sobre resultados.
- ✓ Informar al personal sobre líneas de reporte y respetar.
- ✓ Enseñar al personal a identificar problemas
- ✓ Establecer mejor sistema de evaluación

## COMENTARIOS

### NIVEL ESTRATEGICO

### NIVEL DIRECTIVO

#### AMBIENTE DE CONTROL

---

- ✓ es importante este tipo de encuestas para evaluar las condiciones generales de trabajo.
- ✓ Considero esta Secretaría ha estado innovando en su desempeño con mucha eficacia, asumiendo un compromiso real de atender las nuevas responsabilidades en materia de transparencia y rendición de cuentas, así como considerar con gran compromiso el desarrollo organizacional con el más alto nivel de trabajo.

#### ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

---

- ✓ Se ha dado una reorganización interna de todos los controles internos, estamos avanzando.

#### ACTIVIDADES DE CONTROL

---

- ✓ Somos corresponsables del buen desempeño, estamos asumiendo un compromiso social como funcionarios públicos, apegándonos a los lineamientos que la ley nos establece.

#### INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

---

- ✓ Se trabaja con sentido de compromiso.

#### SUPERVISIÓN

---

- ✓ Todas las actividades son evaluadas y si existieran errores son corregidos en tiempo y forma.

### NIVEL OPERATIVO

#### AMBIENTE DE CONTROL

---

- ✓ Las condiciones de la actividad de control está en un proceso institucionalizado de mejora continua. Existe evidencia documental de instancias internas y externas evaluadoras o fiscalizadoras de eficiencia y eficacia.
- ✓ Excelente equipo de trabajo
- ✓ Considero que sobre estos temas sí se está cumpliendo de forma satisfactoria.
- ✓ Ninguna observación
- ✓ Los desconozco



## ADMINISTRACIÓN DE RIESGO

---

- ✓ Excelente
- ✓ Las condiciones de la actividad de control está en un proceso institucionalizado de mejora continua. Existe evidencia documental de instancias internar y externas evaluadoras o fiscalizadora de eficiencia y eficacia.
- ✓ Seguir en la mejora continua

## ACTIVIDADES DE CONTROL

---

- ✓ Las condiciones de la actividad de control está en un proceso institucionalizado de mejora continua. Existe evidencia documental de instancias internas y externas evaluadoras o fiscalizadora de eficiencia y eficacia
- ✓ Excelente

## INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

---

- ✓ Las condiciones de la actividad de control está en un proceso institucionalizado de mejora continua. Existe evidencia documental de instancias internas y externas evaluadoras o fiscalizadoras de eficiencia y eficacia.
- ✓ Excelente equipo de trabajo

## SUPERVISIÓN

---

- ✓ Mejorar todos los días equipo de trabajo
- ✓ Las condiciones de la actividad de control está en un proceso institucionalizado de mejora continua. Existe evidencia documental de instancias internar y externas evaluadoras o fiscalizadoras de eficiencia y eficacia.

## RECOMENDACIONES

### NIVEL ESTRATEGICO

---

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



## **NIVEL DIRECTIVO**

---

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

## **NIVEL OPERATIVO**

---

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



## Resumen de Resultados

### SECRETARIA TÉCNICA Y DE ATENCIÓN CIUDADANA

AMBIENTE DE CONTROL	NIVEL ESTRATEGICO	NIVEL DIRECTIVO	NIVEL OPERATIVO	
Principios	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Calificación
MOSTRAR ACTITUD DE RESPALDO Y COMPROMISO	12.96 Pts.	21.25 Pts.	45.45 Pts.	79.66 %
EJERCER LA RESPONSABILIDAD DE VIGILANCIA	45.83 Pts.	41.67 Pts.	0.0 Pts.	87.5 %
ESTABLECER LA ESTRUCTURA, RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	7.71 Pts.	29.79 Pts.	42.29 Pts.	79.79 %
DEMOSTRAR COMPROMISO CON LA COMPETENCIA PROFESIONAL	0.0 Pts.	15.0 Pts.	53.74 Pts.	68.75 %
ESTABLECER UNA ESTRUCTURA PARA EL REFORZAMIENTO DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS	13.65 Pts.	27.31 Pts.	31.16 Pts.	72.12 %
<b>Total</b>				<b>77.56%</b>
ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	NIVEL ESTRATEGICO	NIVEL DIRECTIVO	NIVEL OPERATIVO	
Principios	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Calificación
DEFINIR OBJETIVOS	10.56 Pts.	14.72 Pts.	52.5 Pts.	77.78 %
IDENTIFICAR, ANALIZAR Y RESPONDER A LOS RIESGOS	18.93 Pts.	23.75 Pts.	31.07 Pts.	73.75 %
CONSIDERAR EL RIESGO DE CORRUPCIÓN	15.79 Pts.	21.47 Pts.	32.93 Pts.	70.2 %
IDENTIFICAR, ANALIZAR Y RESPONDER AL CAMBIO	5.15 Pts.	14.26 Pts.	49.84 Pts.	69.26 %
<b>Total</b>				<b>72.75%</b>
ACTIVIDADES DE CONTROL	NIVEL ESTRATEGICO	NIVEL DIRECTIVO	NIVEL OPERATIVO	
Principios	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Calificación
DISEÑAR ACTIVIDADES DE CONTROL	3.5 Pts.	14.2 Pts.	53.8 Pts.	71.5 %
DISEÑAR ACTIVIDADES PARA LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN	2.8 Pts.	14.39 Pts.	54.54 Pts.	71.74 %
IMPLEMENTAR ACTIVIDADES DE CONTROL	0.0 Pts.	15.15 Pts.	57.34 Pts.	72.5 %
<b>Total</b>				<b>71.91%</b>
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	NIVEL ESTRATEGICO	NIVEL DIRECTIVO	NIVEL OPERATIVO	
Principios	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Calificación
USAR INFORMACIÓN DE CALIDAD	0.0 Pts.	15.0 Pts.	56.98 Pts.	71.98 %
COMUNICAR INTERNAMENTE	9.3 Pts.	16.76 Pts.	45.35 Pts.	71.4 %
COMUNICAR EXTERNAMENTE	26.92 Pts.	55.0 Pts.	0.0 Pts.	81.92 %
<b>Total</b>				<b>75.1%</b>
SUPERVISIÓN	NIVEL ESTRATEGICO	NIVEL DIRECTIVO	NIVEL OPERATIVO	
Principios	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Calificación
REALIZAR ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN	21.97 Pts.	28.63 Pts.	26.83 Pts.	77.42 %
EVALUAR PROBLEMAS Y CORREGIR LAS DEFICIENCIAS	13.46 Pts.	27.89 Pts.	32.5 Pts.	73.85 %
<b>Total</b>				<b>75.63%</b>