



Gobierno del
Estado de Sonora

Secretaría de la
Contraloría General



INFORME DE RESULTADOS AUTOEVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL
DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE SONORA

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

AUTOEVALUACIÓN SCI
2017

SONORA
UNIDOS LOGRAMOS MÁS



CONTENIDO

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



SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE SONORA

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

NIVEL ESTRATÉGICO

La evaluación del Control Interno efectuada al Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Sonora (DIF) se realizó a través del Sistema de Evaluación del Control Interno (SECI), con la participación de 4 servidores públicos los días 9 al 20 de febrero de 2018 a nivel estratégico, 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 Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Sonora (DIF) 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 Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Sonora (DIF), se consideraron las actividades desarrolladas durante el periodo que comprende del 2017 basados en las siguientes normas:

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

La comprensión y revisión de los controles internos implementados para las principales actividades del DIF 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 DIF. 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 DIF, dichos resultados se detallan en el siguiente capítulo.

II. RESULTADOS DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

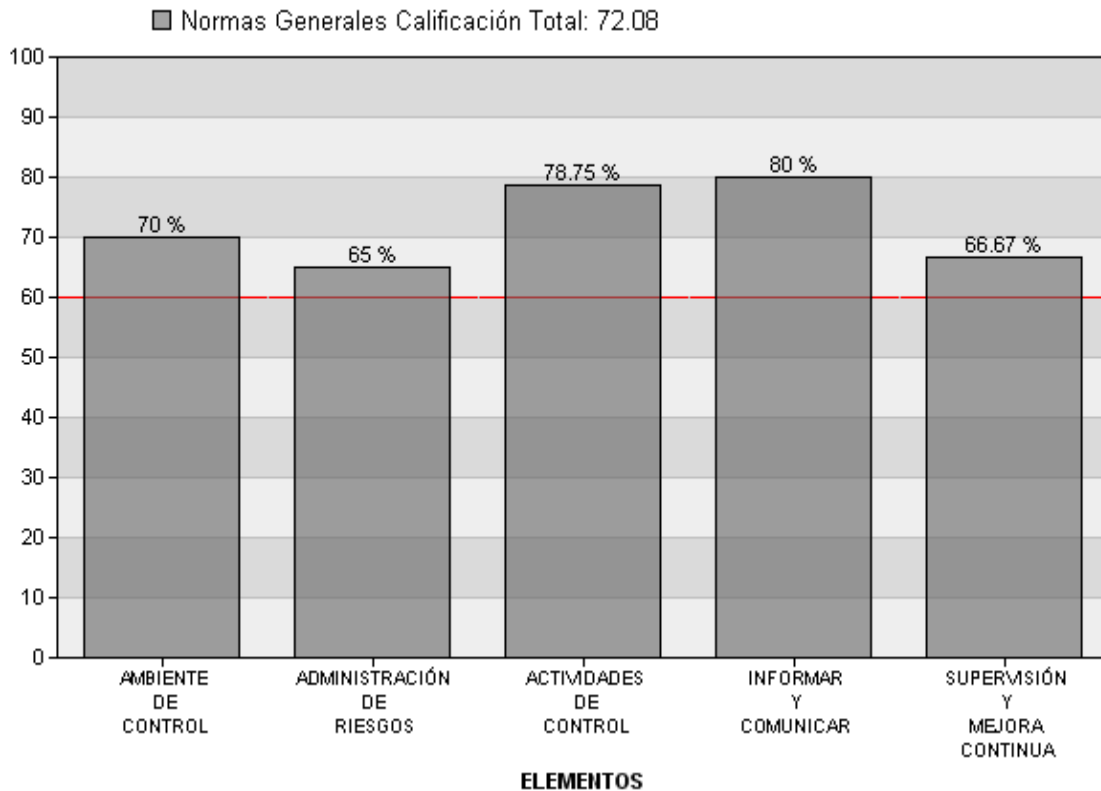
A. CALIFICACIÓN DEL CONTROL INTERNO

Los resultados globales del proceso de autoevaluación del Control Interno aplicado al DIF, corresponden a 4 autoevaluaciones realizadas por servidores públicos a nivel estratégico.

Calificación por Norma General:

Norma General	Grado de Cumplimiento	Calificación
AMBIENTE DE CONTROL	70.0%	Aceptable
ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	65.0%	Regular
ACTIVIDADES DE CONTROL	78.75%	Aceptable
INFORMAR Y COMUNICAR	80.0%	Muy Buena
SUPERVISIÓN Y MEJORA CONTINUA	66.67%	Regular
TOTAL	72.08%	Aceptable

RESULTADOS POR ELEMENTOS DE CONTROL



La calificación global del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Sonora (DIF), se valoró con el 72.08% calificado como "Aceptable", por arriba del nivel mínimo aceptable que es de 60%, el cual es susceptible de mejoras.

En las normas generales, el de mayor grado de cumplimiento es "INFORMAR Y COMUNICAR" con 80.0% y el de menor "ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS" con 65.0%.

B. PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL

Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.A	85.0%	Muy Buena
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.B	70.0%	Aceptable
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.C	55.0%	Deficiente



ELEMENTO DE CONTROL 1.1.D	70.0%	Aceptable
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.E	70.0%	Aceptable
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.F	65.0%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.G	80.0%	Muy Buena
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.H	65.0%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.I	70.0%	Aceptable
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.J	70.0%	Aceptable
TOTAL	70.0%	Aceptable

Propuestas:

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

- Sin comentarios

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

- Actualización de manuales, procedimientos y sistemas.

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

- Difundir al personal el código de ética de la admón. pública estatal.
- Mayor actualización de los mismos.

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

- Hacer llegar a todos los empleados el código de ética para su conocimiento.

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

- Mayor inversión para evitar riesgos en Centros de Asistencia Social y centros de trabajo.
- Seguimiento por parte órgano de control.

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

- Actualización a los sistemas y softwares de control.

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

- Actualización de procesos al momento de realizarlos.
- Armonización de los manuales acordes a las nuevas leyes de protección de los derechos de la niñez y tratados internacionales.

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

- Actualización de las tecnologías de información.
- Mejorar y actualizar los sistemas de información y de control.

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

- Actualización del sistema acorde a las facultades y responsabilidades que establece la Ley General de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.

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

- Actualizar el sistema para llevar el registro de la correspondencia externa.
- Capacitación.
- Dar a conocer los reglamentos y leyes a todo el personal.

a. Opiniones de los participantes:**b. Recomendaciones:**

Así mismo, en complemento al punto anterior, se debe difundir, entre el personal, los objetivos estratégicos de la entidad, para que esté familiarizado con el enfoque de la Dirección y se concientice con esto al personal de la importancia de sus actividades para el logro de dichos objetivos.

Reforzar las acciones tendientes a la difusión a todo el personal, de la misión y visión de la Entidad, como Ente de la administración pública del estado, a fin de fomentar el sentido de pertenencia del empleado y concientizarlo de hacia dónde están encaminados sus esfuerzos.

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

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

C. SEGUNDA NORMA GENERAL: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 1.2.A	65.0%	Regular
TOTAL	65.0%	Regular

Propuestas:

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

- Actualización de información y manuales.

- Asignar mayor presupuesto para áreas operativas, los riesgos son elevados debido a la naturaleza de los casos que se conocen y el seguimiento oportuno que requieren cada uno de ellos.

a. Opiniones de los participantes:

b. Recomendaciones:

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

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

D. TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL

Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 1.3.A	85.0%	Muy Buena
ELEMENTO DE CONTROL 1.3.B	85.0%	Muy Buena
ELEMENTO DE CONTROL 1.3.C	85.0%	Muy Buena
ELEMENTO DE CONTROL 1.3.D	60.0%	Regular
TOTAL	78.75%	Aceptable

Propuestas:

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

- Sin comentarios.

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

- Sin comentarios

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

- Sin comentarios

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

- Sin comentarios.

a. Opiniones de los participantes:

b. Recomendaciones:

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

E. CUARTA NORMA GENERAL: INFORMAR Y COMUNICAR

Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 1.4.A	80.0%	Muy Buena
TOTAL	80.0%	Muy Buena

Propuestas:

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

- Sin comentarios.

a. Opiniones de los participantes:

b. Recomendaciones:

F. QUINTA NORMA GENERAL: SUPERVISIÓN Y MEJORA CONTINUA

Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 1.5.A	70.0%	Aceptable
ELEMENTO DE CONTROL 1.5.B	70.0%	Aceptable
ELEMENTO DE CONTROL 1.5.C	60.0%	Regular
TOTAL	66.67%	Regular

Propuestas:

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

- Dar mayor seguimiento a todas las áreas.
- La supervisión es constante y permanente, sin embargo, las necesidades presupuestales (mayor personal, sistemas actualizados) tanto para las áreas de Procuraduría como a las diversas instancias de gobierno en el tema de la niñez, permitirán que sea eficaz y eficiente.

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

- Sin comentarios.

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

- Actualización de sistemas.
- Dar seguimiento a las reuniones y mesas de trabajo.

a. Opiniones de los participantes:



b. Recomendaciones:

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

Implementar un programa de evaluaciones internas, con la finalidad de prevenir y poder corregir a tiempo errores o desviaciones, mismos que pueden surgir, derivado del riesgo inherente de cualquier proceso.

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



SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE SONORA

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

NIVEL DIRECTIVO

La evaluación del Control Interno efectuada al Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Sonora (DIF) se realizó a través del Sistema de Evaluación del Control Interno (SECI), con la participación de 52 servidores públicos los días del 09 al 20 de febrero de 2018 a nivel directivo, utilizando como referencia técnica las Normas Generales de Control Interno para la Administración Pública Estatal (NGCI-APE) y las mejores prácticas en la materia.

La participación activa de los servidores públicos del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Sonora (DIF) 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 Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Sonora (DIF), se consideraron las actividades desarrolladas durante el periodo que comprende del 2017 basados en las siguientes normas:

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

La comprensión y revisión de los controles internos implementados para las principales actividades del DIF 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 DIF. 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 DIF, dichos resultados se detallan en el siguiente capítulo.

II. RESULTADOS DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

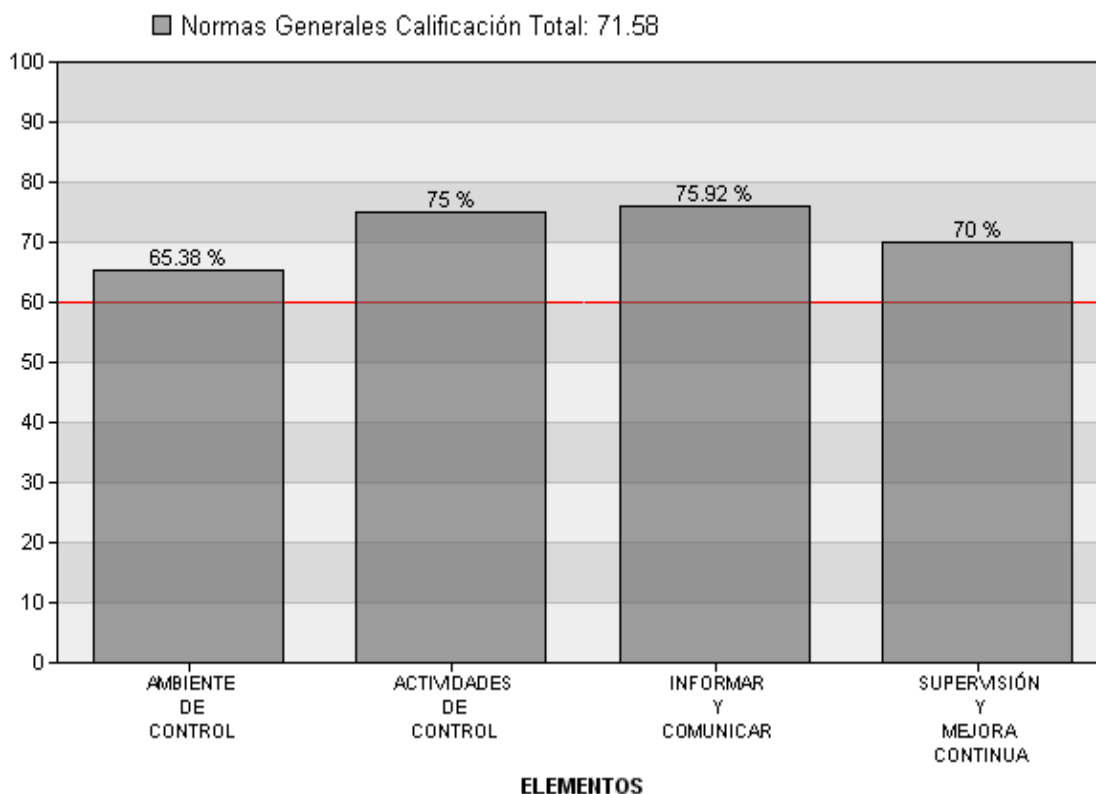
A. CALIFICACIÓN DEL CONTROL INTERNO

Los resultados globales del proceso de autoevaluación del Control Interno aplicado al DIF, corresponden a 52 autoevaluaciones realizadas por servidores públicos a nivel directivo.

Calificación por Norma General:

Norma General	Grado de Cumplimiento	Calificación
AMBIENTE DE CONTROL	65.38%	Regular
ACTIVIDADES DE CONTROL	75.0%	Aceptable
INFORMAR Y COMUNICAR	75.92%	Aceptable
SUPERVISIÓN Y MEJORA CONTINUA	70.0%	Aceptable
TOTAL	71.58%	Aceptable

RESULTADOS POR ELEMENTOS DE CONTROL



La calificación global del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Sonora (DIF), se valoró con el 71.58% calificado como "Aceptable", por arriba del nivel mínimo aceptable que es de 60%, el cual es susceptible de mejoras.

En las normas generales, el de mayor grado de cumplimiento es "INFORMAR Y COMUNICAR" con 75.92% y el de menor "AMBIENTE DE CONTROL" con 65.38%.

B. PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL

Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.A	69.62%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.B	65.0%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.C	60.38%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.D	67.69%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.E	64.23%	Regular
TOTAL	65.38%	Regular



Propuestas:

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

- 1. Fortalecer las líneas de comunicación.
 2. Generar reportes de información mensuales.
 3. Informar al personal sobre avance de metas, cambios y todo aquello que repercute en una mejor comunicación y organización.
- Actualización del organigrama del manual de organización.
- Analizarlos y mejorarlos por el área de calidad.
- Acelerar autorizaciones.
- Actualización al manual de organización de la Dirección. y personal de apoyo para ello.
- Actualizar manual de procedimientos.
- Analizar las áreas que se pueden fusionar.
- Aprobar la estructura organizacional actual para generar los nuevos perfiles, de tal manera que queden claras y justificadas las funciones de cada quién, así como las líneas de comunicación claras hacia las autoridades. Actualmente hay exceso de puestos de autoridad, entorpeciendo la logística y toma de decisiones.
- Continuar con el proceso de mejora continua.
- Dar a conocer los documentos administrativos autorizados a todo el personal.
- Darle seguimiento en cada una de las direcciones que se siga el manual de funciones de cada una de las áreas. Responsable sería Director de cada una de las áreas.
- Estar actualizando los procedimientos en base a los requerimientos y necesidades de cada una de las áreas. Responsable: cada uno de los coordinadores de área.
- Formalizar el manual y contemplar la correcta distribución de funciones al personal que depende del área.
- Formalizar los elementos de control con los que actualmente se están operando y proporcionar capacitación constante para hacerlo de manera eficiente y eficaz. Sugiero sean la Directora de Atención a Población Vulnerable en conjunto con la Subdirectora del Área quienes sean las responsables de capacitar en las acciones de mejora.
- Hacer cambios de mejora en los procedimientos administrativos como de operaciones para un mejor control.
- Intervención de las instancias superiores de contraloría general del estado.
- Más personal con profesional y de acuerdo a los perfiles requeridos.
- Optimizar las vías de difusión de los servicios de la Institución y buscar Convenios de colaboración con Instituciones con población susceptible de recibir nuestros servicios.
- Que se cuente con el organigrama actualizado.



- Revisión de los controles de evaluación y medición por parte del Área de Calidad.
- Se encuentra en mejora continua y revisión oportuna.
- Se podrían hacer mejoras que optimicen la función y el conocimiento de la función de cada puesto.
- Se requiere actualizar y socializar en los servidores públicos la importancia de mantenerlo vigente.
- Siempre nos encontramos en propuestas de mejoras y responsables las áreas involucradas.
- Una evaluación externa con indicaciones de cómo mejorar.
- Atender y acudir con más tiempo a los distintos municipios, así estaremos en posibilidad de monitorear con más éxito la operatividad de los distintos programas que operamos.
- Dar a conocer al personal las funciones, atribuciones y los procedimientos que están autorizados en cada una de las áreas.
- Una mejora sería el que haya una comunicación más directa y efectiva, para no duplicar las funciones entre el personal, para que de esta manera el trabajo sea más eficiente.

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

- Área de recursos humanos en funciones y perfiles.
- Actualizar manuales de organización y procedimientos.
- Crear un portal donde la información se pueda obtener de una manera más eficiente.
- Cursos de capacitación y actualización.
- Considerar en la asignación de plazas, preparación académica y funciones a realizar como prioridad y dejar de lado cuestiones de antigüedad o sindicales. Recursos Humanos de DIF Sonora y Gobierno del Edo. de Sonora.
- Dar a conocer al personal estos procedimientos.
- Derivado de la Reforma a la Ley de Asistencia social se requiere la actualización del Manual de Organización, estructura, puestos y perfiles.
- Elaborar perfiles con información más detallada en cuanto a las aptitudes que deben de tener las personas que ocupen dichos puestos de trabajo.
- Está en mejora continua y revisión.
- Existe una necesidad por parte del personal de conocer mejor cuáles son sus funciones así como la continua capacitación, e inducción que se les da a sus puestos, sobre todo de nuevo ingreso.
- Falta actualizar el organigrama para el año 2018.



- Finalizar el proceso de autorización.
- Hace falta realizar la descripción de los puestos de la Dirección de Regulación de Centros de Asistencia Social, por ser un área de nueva creación.
- Llevar un mejor control en cada área siendo los titulares de las mismas los responsables de ejecutarlas.
- Las descripciones de puestos tienen errores, no se actualizan.
- Los perfiles de puestos no están actualizados en consideración de nueva legislación de derechos de NNA.
- Mayor difusión para su conocimiento en cada centro o unidad de trabajo
- Mejorar perfiles del personal contratado, que cuente con las aptitudes necesarias, así como con resultados de evaluaciones psicológicas PREVIAS a su ingreso a la plantilla. Hay funciones repetidas en los puestos directivos en cuanto a toma de decisiones.
- Ofrecer más cursos de capacitación y constantemente organizar actividades de integración y trabajo en equipo.
- Promover las convocatorias en forma oportuna en las diversas áreas de trabajo.
- Por parte del Área de Recursos Humanos mantener informado personal en general de los diferentes perfiles y funciones existentes en la Institución, así como las actualizaciones que se vayan presentando.
- Propongo como acción de mejora el informar de manera más clara lo concerniente a los procesos de contratación, cambios de adscripción, capacitación, evaluación de desempeño y estímulos al área que corresponda por parte de Recursos Humanos y a la vez las decisiones de perfiles que se consideren más aptos sean tomadas en acuerdo con el área encargada de supervisar a este personal.
- Propuestas de estímulos para personal de confianza.
- Que las personas que sean de nuevo ingreso cuenten con el perfil adecuado a su puesto.
- Que los perfiles de puesto estén perfectamente definidos con las funciones que realiza el personal en cada área.
- Revisarlo y mejorarlo a través de Rh y calidad.
- Capacitación a Recursos Humanos y a personal.
- Adecuar a los nuevos sistemas y requerimientos operativos nuestro manual de operación, para así lograr resultados óptimos en las observaciones detectadas en cada visita de supervisión.
- Contar con el manual de procedimiento.
- Elaboración de procedimientos, lineamientos protocolos y adecuar el manual de organización a estos.



- Llevar a cabo la selección de la persona para determinada área de una manera visual y de resultados, y de esta manera determinar su capacidad para poder llevar a cabo dicha encomienda.

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

- Aplicar encuestas de clima organizacional para evaluar las condiciones bajo las que se trabaja.
- Aplicación de encuestas por Recursos Humanos.
- Aplicar encuestas, difundir los resultados y aplicar las sugerencias que de ellas se deriven.
- Conocer los resultados de las encuestas aplicadas a fin de hacer las propuestas que correspondan.
- Cursos de motivación, de manejo de estrés y de mediación.
- Dar seguimiento a las áreas de oportunidad.
- Darnos a conocer los resultados y así poder mejorar nuestra área de oportunidad.
- Dar seguimiento puntual a las propuestas que se dan en las evaluaciones y retroalimentar al área responsable de su aplicación para llegar al punto de obtener una institución trabajando con eficiencia y eficacia.
- Digitalizar las encuestas de clima organizacional
- Establecer períodos de medición del clima organizacional
Responsable: Área de Calidad
- Faltan evaluaciones para los altos mandos que respeten la confidencialidad y cuyas observaciones tengan efecto.
- La eficiencia y eficacia se mide en función del cumplimiento de metas.
- Me faltaría el aplicar las encuestas de clima organizacional.
- Optimizar y hacer expedita el otorgamiento de promociones laborales y/o económicas a quien las merezca.
- Retomar este elemento de control para evaluar a la institución en cuanto al clima laboral.
- Realizar encuestas internamente en esta Procuraduría.
- Supervisar diariamente mediante recorrido a las instalaciones del parque infantil.



- Sería muy importante que existiera esta medida en la institución, ya que es una herramienta de medición importante para conocer el ambiente laboral y las áreas de oportunidad.
- Contar con un sistema que nos permita evaluar el clima organizacional en la institución.
- Es de suma importancia conocer el clima organizacional; aunque se llevan reuniones constantemente con el personal para tratar este tema, a la fecha no se ha aplicado ninguna encuesta por lo que no hay parámetros de medición del mismo. Es NECESARIO llevarlas a cabo para definir acciones.
- Proponer que así como dimos seguimiento a observaciones, también compartamos resultados de las mismas con los municipios y escuelas de donde recabamos información.
- Que quede establecido en el manual de organización, procedimientos, lineamientos y protocolos.
- Reuniones periódicas con el personal, para ver inconformidades de tal o cual cosa, y partir de ahí para poder hacer o mejorar algún cambio.

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

- Actualizarlos cada que se requiera hacer mejoras.
- Aprobación o negación del organigrama propuesto para poder definir perfiles, manuales, procedimientos, etc. Todas las áreas somos responsables una vez tomada la decisión.
- Dar a conocer a todo el personal estos documentos.
- Establecer la congruencia organizacional a través de la aplicación de un reglamento interior actualizado.
- Hace falta terminar de actualizar los manuales de organización respecto a la nueva estructura organizacional y sobre las nuevas atribuciones y responsabilidades establecidas en las leyes
Responsable: Cada Dirección en coordinación con la Secretaría Técnica
- Mejorar las vías de difusión, ingreso y mantenimiento de usuarios del servicio.
Responsables. Los firmantes de dicho procedimiento.
- Que el personal de cada área conozca las funciones y atribuciones que le correspondan.
- Que se nos capacite en este tema
- Respetar los perfiles de puesto de acuerdo a la estructura organizacional de cada área administrativa
- Revisión y ajustes acordes a nuestros tiempos, y es el departamento de calidad la responsable de ejecutarlas
- Realizar una vez al año una encuesta para determinar el grado de conocimiento que cada empleado de DIF tiene sobre sus funciones, obligaciones y derechos



- Revisar constantemente los manuales de Organización para que sean acordes a los que se está realizando y aplicando; teniendo siempre en cuenta los Objetivos de la Organización.
- Revisión permanente de la actualización de los diferentes manuales
Responsable: Área de Calidad
- Se entrega de manera trimestral a supervisor, apegados a las normas vigentes
- Se haga más extensivo a los empleados esta información en cada unidad de trabajo
- Se requiere actualización y contratación de personal de las plazas pendientes de contratar más el personal de apoyo para cumplir con las nuevas atribuciones encomendadas.
- Creo que lo mejor sería que al momento de definir qué actividades tendremos que desarrollar, también sería bueno que nos sentáramos a definir todas y cada una de las responsabilidades de ese puesto.
- Elaborar procedimientos, lineamientos y protocolos para adecuar el manual de organización a estos.
- Lograr hacer de cada manual de organización un documento más digerible y más entendible.

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

- Actualizar y modificar los procedimientos.
- Actualmente están en proceso de ser autorizados, ya que se llevaron a cabo modificaciones en los mismos.
- Apoyo para pronta autorización.
- Cada que se requiere hacer mejoras
- Cada área debe proponer actualizaciones y aportarlas a calidad
- Cada vez que hay un cambio o se quiere hacer una simplificación se hace con la autorización de los Directivos
- Capacitar y actualizar conocimientos en el manejo de los procedimientos de calidad a los responsables de procedimiento y sus enlaces, por lo menos una vez al año. Responsable Depto. de Calidad DIF Sonora.
- Continuar con proceso de autorización de Manual de Procedimientos
- Definir el manual de procedimientos
- Derivado de la reforma a la Ley de Asistencia Social en los artículos 14, 48 y 49 en estos momentos se trabaja en la actualización del Manual de procedimientos y Reglas de Operación.



- Impulsar estrategias para que los empleados de DIF estén permanentemente actualizados al respecto
- Mantener los procedimientos actualizados y realizar las mejoras y modificaciones necesarias para mayor eficiencia en el servicio.
- Mantener al personal informado acerca de las actualizaciones que se presenten
Responsable: Área de Calidad
- Manuales de procedimiento y manuales de organización vigentes
- Mejorar la logística entre UNACARI y Procuraduría para mantener el Sistema correctamente alimentado y respetar los procedimientos de ambas instituciones.
- Promover por las autoridades de la entidad la aprobación del reglamento interior de dif-sonora.
- Que sigan actualizando de manera continua los manuales
- Trabajar con más equipo calificado en el cumplimiento de esta meta, ya que el control interno es básico para las funciones de los puestos
- Creo que sería pertinente que al momento de llevar a cabo nuestros procedimientos, y se necesitaran modificarlos se tomara en cuenta la opinión del responsable del área.
- Dar a conocer al personal correspondiente sobre las atribuciones que les corresponden según cada manual de organización.
- Que el personal conozca estos documentos y en que parte se encuentran publicados para su consulta.
- Terminar procedimientos, protocolos y lineamientos.

a. Opiniones de los participantes:

- El manual de procedimientos no se encuentra formalizado.
- Es importante contar con capacitaciones y hacer las actualizaciones a procedimientos.
- Estamos trabajando en los procedimientos para llevar a cabo mejoras regulatorias para el mejor funcionamiento del mismo.
- El motivo principal es que actualmente funcionamos bajo un organigrama y una estructura que no se encuentra aún aprobada, entorpeciendo la comunicación entre directivos, la toma de decisiones y claridad con respecto a las funciones.
- La falta de un reglamento interior actualizado, acorde a los nuevos requerimientos en la estructura de la entidad trastoca toda la organización y operación de los programas, así como en la transparencia y rendición de cuentas.
- La respuesta se dio en función de que nos encontramos trabajando en la actualización del manual de procedimientos ya que el anterior es obsoleto después de la Reforma a la Ley de Asistencia Social.



- Por qué hacen falta actualizar los manuales de organización y procedimientos.
- Porque el Manual de Procedimientos de la Unidad de Comunicación social no ha sido autorizado.
- Hace falta actualizar algunos manuales, una vez actualizados darlos a conocer al personal de cada una de las áreas y apegarse a los procedimientos.
- Para mí lo más importante es la Institución, los cambios siempre son buenos, pero deben de ser de una manera más mesurada, y sobre todo siempre apoyando al ciudadano, que para mí es lo más importante.
- Se cumplen puntualmente, con cada una de las funciones y objetivos plasmados en manual de operación así como cada uno de los lineamientos en cuanto a nuestras responsabilidades, atendiendo con mayor atención aquella que por su importancia requieran d acciones inmediatas, verificando que el personal operativo cumpla cada uno de las funciones que se desarrollan en el área de mi responsabilidad.

b. Recomendaciones:

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

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

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

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

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

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

C. TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL

Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 2.3.A	75.38%	Aceptable



ELEMENTO DE CONTROL 2.3.B	75.38%	Aceptable
ELEMENTO DE CONTROL 2.3.C	76.54%	Aceptable
ELEMENTO DE CONTROL 2.3.D	72.69%	Aceptable
TOTAL	75.0%	Aceptable

Propuestas:

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

- Agilizar los canales de comunicación para evitar accesos no autorizados por falta de información oportuna. Responsable: Recursos Humanos DIF Sonora y dirección o coordinación del área que tuvo la baja de personal.
- Agregar en el Sistema otro tipo de formatos que permitan compartir con otras áreas cierto tipo de información útil que actualmente no arroja el sistema.
- Comunicar constantemente al personal sobre las modalidades de cambio en estos controles.
- Continuar capacitando al personal.
- Capacitación al personal para eficientar su desempeño.
- Dar a conocer al personal el procedimiento correspondiente.
- Difusión de los manuales y lineamientos institucionales.
- Mantener informado al personal acerca de los anuales de procedimientos
Área responsable: Recursos Humanos
- Mantener vigentes y supervisiones constantes los procedimientos
- Que se capturen en tiempo y forma los criterios de entrega cuando el empleado cause baja.
- El personal sale a comisión mediante un oficio de comisión así como describe las actividades a realizar en cada municipio asignado. Así mismo se autoriza su viaje debido a la relevancia de su comisión.
- Establecer los procedimientos, protocolos y lineamientos.
- Estar seguros de que todo quede establecido y registrado por escrito.
- Mantener la comunicación organizacional y actualizados los procedimientos.
- Que llegue en tiempo y forma la información del personal que causó baja.

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

- Apegarse mes con mes a las lo presupuestado y presentado en el anteproyecto anual.
- Aumentar el presupuesto.
- Contar con la disposición presupuestar, de recurso humano y de recursos materiales necesarios y previstos.



- Dar a conocer al personal operativo en forma más específica lo que se espera de su trabajo para el cumplimiento cabal de las metas y darle las herramientas necesarias para ello. Responsable: la Dirección del Centro
- Desarrollar las metas e indicadores específicas de la Dirección de Regulación de Centros de Asistencia Social
- Informar sobre los resultados generales de dichas revisiones.
- Llevar en tiempo y forma las acciones proyectadas en la programación anual; aunque a veces surgen imprevistos, pero que no afecten la programación ya contemplada.
- Mantener actualizado el sistema de Evaluación de Metas y Presupuesto Área de Planeación y Finanzas
- Que se nos dé a conocer el presupuesto que nos corresponde a cada unidad y así poderlo operar con eficiencia y eficacia.
- Revisar y ajustar lo necesario; planeación y finanzas.
- Respetar las funciones del perfil de puesto y trabajar en apego al procedimiento.
- Contar con un presupuesto basado en resultados, matriz de indicadores de resultados.
- Creo que toda meta es alcanzada cuando se conocen los objetivos para poder llegar a ella, sería bueno conocerlas al momento de asignarnos en un área específica.
- Difusión de las metas programadas en cada una de las áreas de trabajo
- Elaborar procedimientos, protocolos y lineamientos.
- Están muy bien diseñados y manejados, con el fin de tener información confiable y oportuna de cómo y adonde se dirigen los recursos autorizados.
- Se está trabajando con un sistema con un presupuesto basado en resultados.

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

- Cada una de las áreas maneja su evaluación de los objetivos
- Capacitar al personal en el correcto cumplimiento de metas y su importancia
- Cumplir con los tiempos de medición para poder desarrollar estrategias a implementar.
- Desarrollar las metas e indicadores de la Dirección
- Implementar procesos de evaluación de las metas institucionales Área de Planeación.
- Manual de procedimientos, indicadores, control de metas presupuestales.



- Planeación y Evaluación de Egresos nos evalúan mes con mes los Estados Financieros que emite la Entidad por parte de la Subdirección de Contabilidad
- Promover reuniones de trabajo por áreas para el análisis de metas alcanzadas
- Que se cuente con un tablero de control para hacer las acciones correctivas correspondientes.
- Realizar un sistema que contemple el presupuesto basado en resultados. (PBR)
- Se está trabajando debidamente y con autorización
- Sería muy bueno que se automatizara la captación de los datos que alimentan dichos informes, de tal manera que tuviéramos incluso manejo estadístico de los datos desde que se capturan.
- Trabajar en equipo todas las áreas y apegarse a procedimiento.
- Trabajar más de la mano con las variables que impiden que las metas se cumplan al 100 por ciento
- Compartir información de otras áreas ,con el fin de conocer distintos procedimientos ,y compararlos con el fin de ser posible mejorar los existentes
- Que al momento de definir una actividades, también definan los objetivos de la misma.
- Se está capacitando al personal responsable en la realización de matriz de indicadores por resultados.

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

- Actualizarlas, el departamento de calidad.
- Aplicar además a los usuarios en general del parque, no sólo a los usuarios de eventos.
- Capacitar y motivar al personal que brinda servicios, sobre todo a aquellos que atienden al público con necesidades especiales.
- Falta incluir encuestas de calidad en todos los servicios brindados por la institución.
- Hay que actualizar formatos, ya que se maneja mucha información de manera informal debido a que los formatos de procedimientos no son útiles.
- Implementar el nuevo procedimiento de los Centros Asistenciales.
- Mediante la actualización a tiempo de procedimientos.
- Mantener en constante mejora los estándares de medición de los servicios que se brindan
Área Responsable: Órgano de control interno
- Manual de procedimientos.

- Mejora de clima laboral con cursos de capacitación de atención al cliente, manejo de estrés, mediación, inteligencia emocional y comunicación asertiva.
- Optimizar la fluidez de ingreso del usuario, facilitando la tramitología y obviando lo comprobablemente innecesario para que inicie su atención.
- Procedimiento de calidad de las áreas.
- Que alguna instancia evaluadora califique los servicios que se prestan sobre todo en áreas administrativas
- Que las sugerencias que realizan los ciudadanos se analicen y atiendan sobre todo en lo procedente a la accesibilidad, espacios físicos, etc.
- Que se nos de capacitación y se actualicen los procedimientos.
- Que se actualice la información de manera oportuna
- Se autorice el tablero de control de calidad
- Se está implementando para Jornadas de Retinopatía Diabética
- Siempre se puede tratar de mejorar en los servicios que brindamos
- Compartir en el área de mi competencia los distintos informes con el fin de sugerir y adecuar las visitas de supervisión realizadas.
- Creo que de la manera en que se presentan es la indicada.
- Establecer los procedimientos, protocolos y lineamientos.
- Implementar un sistema de control.
- Proceso de actualización el programa peso por peso y por iniciar retinopatía diabética

a. Opiniones de los participantes:

- Considero que aunque los procedimientos están establecidos, a la hora de aplicarlos no hay un seguimiento adecuado y en algunos casos quienes deben asumir su responsabilidad, solo buscan lavarse las manos.
- Es importante elaborar mejores controles de calidad en el desempeño profesional de las personas que realizan el trabajo.
- Falta metodología para desarrollar con más calidad los servicios
- Nuestros procedimientos y Manuales de organización se tienen como base legal y documental la siguiente normativa.
Las Normas de Control Interno, constituyen lineamientos, criterios, métodos y disposiciones para la aplicación y regulación del control interno en las principales áreas de la actividad administrativa u operativa de las distintas unidades administrativas.
- Porque no se encuentra autorizado el Tablero de Control de Calidad.



- Se están desarrollando los controles necesarios para la Dirección.
- Se están realizando los procedimientos necesarios.
- Son cuestiones que quedarán subsanadas una vez que la operación se realice en base a procedimientos, lineamientos, protocolos y manual de organización adecuado a la legislación que rige a Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes.
- Me gustaría que fueran más claros y concisos al momento de definirnos alguna actividad que tenemos que llevar a cabo, y no estarnos cambiando de una actividad a otra.

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	79.23%	Aceptable
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.B	74.23%	Aceptable
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.C	77.69%	Aceptable
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.D	72.31%	Aceptable
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.E	76.15%	Aceptable
TOTAL	75.92%	Aceptable

Propuestas:

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

- Capacitación al personal para que tenga acceso y uso de ese Sistema de Información mencionado, sobre todo para que sepa hacer uso adecuado de esa información. Responsable: Depto. de Calidad con apoyo de Informática.
- Continuar con el establecimiento de acciones que permitan el uso adecuado de los recursos en el cumplimiento de las metas



- Continuar planeación de presupuesto en base a enfoque de derechos.
- Desarrollar las metas e indicadores para la Dirección
- Difusión de los objetivos y metas
- Entrega de indicadores de calidad mensualmente.
- Evaluar continuamente el alta de información en el sistema y que ésta sea correcta
- El sistema ya está en proceso de evaluación además los resultados se presentan trimestralmente a la H. Junta de Gobierno para su integración en cuenta pública.
- Llevar a cabo el registro en tiempo y forma de cada uno de estos reportes para obtener la información más completa y real para la toma de decisiones.
- Podría agregarse información más clara que les dé a los empleados la certeza del cumplimiento a las leyes.
- Portal de calidad, ley de acceso, manual de procedimientos
- Respetar los procedimientos y buscar mejora continua para mantener o elevar el porcentaje de los indicadores.
- Se está trabajando en un sistema de presupuesto y metas basado en resultados.
- Todo está en el Portal de Transparencia para que la información sea transparente para el ciudadano.
- Una vez que se tenga presupuesto asignado directamente a la dirección se pedirán los accesos para metas
- Adecuaciones al sistema y establecer el uso del sistema en los procedimientos.
- Ampliar metas y acciones que ya se realizan.
- Capacitación al personal para acceder a la información.
- Compartir información a nuestra área con el fin de conocer los procedimientos administrativos de nuestra dirección.
- Conocer mejor las leyes que nos aplican.
- Creo que cuando se designa una actividad lo más importante es precisamente conocer y alcanzar esos objetivos, pero sería bueno tener acceso a ese sistema de información, para saber que podemos modificar o cambiar.
- Elaborar una matriz de indicadores por resultados para medir el uso eficiente de los recursos.
- Que se cumpla en tiempo y forma el reglamento.
- Necesita ser actualizado en la forma que se organiza y arroja la información.



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

- Capacitación al personal para que si fuera necesario se tengan las herramientas para poder acceder a la información de dicho Sistema y hacer uso de su información productivamente.
- Contar con el recurso en físico, no nada más en papel.
- En base al reporte anual se puede llevar a cabo un reporte global con información detallada y promedios de parámetros e indicadores que marcan pauta para fijar metas, programación y calendarización de actividades a futuro.
- Falta certeza sobre la ejecución del presupuesto ya que no coincide con lo presupuestado y está a disposición de lo que se radique a la institución
- Hace falta renovar el sistema a las nuevas necesidades de la Institución.
- Incluir en sistemas de información todos los resultados que apliquen a la entidad en su conjunto.
- Implementar un sistema contable presupuestal basado en resultados.
- La Subdirección no tiene acceso al presupuesto actualizado, ni con montos reales.
- Mensualmente se emiten las Evaluaciones y los reportes tanto contables como presupuestales y se publican en el portal.
- Que el sistema genere reportes con información más específica y de mejor interpretación.
- Que se agilice el proceso de implementación y apertura del sistema.
- Trabajar en apego a procedimiento y estar en busca continua de mejorar el servicio.
- Adecuar el sistema y establecer el uso del sistema en los procedimientos.
- Conocer los mecanismos e informes administrativos que se generan con el fin de ampliar los criterios a tomar en las decisiones.
- Que exista una mejor comunicación en este tema.
- Que nos permitan poder tener visible el presupuesto
- Que se estuvieran enlazados los sistemas entre sí, para tener una mejor claridad de los objetivos.

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

- Actualización de las Reglas de Operación.
- Conocer los registros que en conjunto se generan de la entidad.



- Dar a conocer en forma continua al personal las modificaciones que la Ley exige en el manejo apropiado de la información, así como los canales de manejo jerárquico y operativo de dicha información. Mejorar la comunicación.
- Difundir la información entre el personal.
- No miden el cumplimiento de la ley, sino en que son medidas autoimpuestas de acuerdo a metas anteriores. El avance no es objetivo.
- Revisar para saber si algo es mejorable. Planeación y finanzas es la responsable de ello.
- Reformar y mejorar el expediente único del niño y/o adolescente.
- Revisar que la información cumpla con los objetivos, tiempos y formas para su correcta aprobación.
- Trabajar en apego a los procedimientos y normatividad aplicable y estar siempre en busca de mejoras para facilitar el trámite a los usuarios y beneficiar a más población.
- Creo que las medidas aplicadas hasta este momento están bien.
- Trabajar en la actualización de los procedimientos.

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

- Dar seguimiento a las acciones que se realicen.
- Difundir la información y cumplir con la convocatoria de reuniones programadas con cada instancia.
- Las direcciones de DIF Sonora encargadas de operar los acuerdos y compromisos con el Órgano de Gobierno y otras instancias siempre han trabajado en apego a la normatividad aplicable para tal efecto.
- Llevar el control y registro de minutas de acuerdos para su constante seguimiento.
- Mantener en constante revisión el cumplimiento de acuerdos y compromisos
Responsable: Órgano de Control
- Mayor comunicación oportuna y regular a mandos medios y subalternos de los acuerdos que afectan directamente la operatividad cotidiana del Centro de trabajo.
- Que se nos informe sobre los acuerdos tomados en la junta de gobierno.
- Revisar periódicamente el cumplimiento de los acuerdos llevados a cabo en las juntas de gobierno.
- Se informe al personal de las decisiones y acuerdos de trascendencia en la operatividad de los programas aprobados en la junta de gobierno.
- UNACARI por sí mismo no es requerido a reuniones directivas, ni interinstitucionales. Hace falta considerar las opiniones y necesidades de los directivos y coordinadores internos para gestionar hacia afuera de la institución.



- Establecer en los procedimientos, lineamientos y protocolos dicho registro.
- Mantenerse comunicado en caso de que algún acuerdo y compromiso no cumpla con los estándares establecidos.

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

- Brindar un servicio de calidad a nuestros usuarios.
- Buscar mecanismos que muestren y evidencien que el usuario realmente sintió atendida su queja y no solo en respuesta a Contraloría. (Tal vez algo escrito de parte del usuario donde manifieste su conformidad). Resp. Área de Trabajo Social y Subdirección del Centro.
- Conocer las mejoras que se realicen como resultado de las encuestas y sugerencias realizadas por los usuarios del servicio.
- Contar con un nuevo sistema para lograr tener estadística.
- Debieran realizarse más frecuentemente dichas encuestas.
- Dar a conocer al personal involucrado sobre el seguimiento de las quejas que presentaron los usuarios de los servicios.
- Dar seguimiento oportuno a las quejas de los usuarios.
- En proceso, depende de la sugerencia que nos emita y autoriza control interno.
- Establecer un mecanismo formal de denuncia o queja
- Formalizar un mecanismo de atención oportuna a quejas y denuncias.
- Hay mucha confusión por parte de los usuarios con la diferencia entre UNACARI y Procuraduría, constantemente nos son remitidas a UNACARI las quejas que son para Procuraduría.
- Informar mas ya que no estoy enterado de quien se encarga de atender las quejas recibidas en los buzones.
- Mediante verificación ante personal a través del administrador.
- Nuestra institución trabaja siempre en busca de soluciones a las posibles quejas.
- Podría hacerse un protocolo de análisis y atención oportuna más eficaz para las quejas
- Que nos dieran a conocer los resultados con más rapidez, para poder dar una respuesta inmediata.
- Supervisar y dar seguimiento a las respuestas del sistema de Quejas y Sugerencias
Responsable: Órgano de Control Interno
- Con el reporte de las quejas y sugerencias del buzón, además de ser parámetros de medición, se pueden detectar errores o sugerencias para la mejora continua. Llevar el



constante control y registro del mismo es un buen indicador para la toma de decisiones y programación.

a. Opiniones de los participantes:

- Es importante tener eficiencia en las condiciones del elemento de control operado y mejorar su eficacia.
- Existen los formatos o controles, pero se necesita más calidad y certificación en el manejo de los mismos para que puedan arrojar resultados precisos.
- He visto los buzones de quejas, pero no sé quién y cómo las atienden y en mi departamento me ha tocado atender quejas e inconformidades de manera directa o por petición de alguna área, pero no se me ha informado ni estoy enterado del procedimiento actual para atenderlas.
- Se están realizando las adecuaciones al manual de organización, procedimientos, lineamientos y protocolos, a efectos de que coincidan con la ley que regula la procuraduría de protección de niñas, niños y adolescentes.

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 sus 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	76.92%	Aceptable
ELEMENTO DE CONTROL 2.5.B	63.08%	Regular
TOTAL	70.0%	Aceptable

Propuestas:

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



- Ampliar la difusión del servicio, ampliando el universo de población a quien se ofrezca información pertinente del mismo, usando diferentes vías de comunicación como las Redes sociales con la autorización de Comunicación social.
- Conocer las opiniones y quejas ciudadanas.
- Contar con personal de apoyo con el perfil requerido para la permanente actualización regulatoria.
- Elaborar checklist para verificar que se esté cumpliendo con las operaciones en tiempo y forma.
- En caso de observaciones, son puntos de referencia que nos dan las herramientas para corregir errores en las áreas administrativas y operativas.
- En nuestra institución las áreas encargadas de supervisar las actividades trabajan de manera eficiente.
- Mantener la supervisión continúa de las acciones realizadas Área de Control Interno.
- No es considerada sino impuesta la planeación con base a las necesidades y resultados. A veces la toma de decisiones de los directivos no va acorde con las prioridades para la atención del albergue.
- Dar seguimiento por parte del director de cada área a los controles.
- Establecer dichos controles en los procedimientos, lineamientos y protocolos.
- Perfeccionar la supervisión por cada encargado de área.
- Que la supervisión sea más detallada y que nos permitan tomar decisiones, ya que nosotros somos los que estamos llevando los programas.
- Realizar por parte del director de cada área si se están cumpliendo las actividades de control a través de un chek list.

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

- Continuar implementando acciones para la detección oportuna de debilidades y de esta forma estar en condiciones de programar acciones que contrarresten dichas debilidades Área de Control interno
- Darle su debida atención y seguimiento en tiempo y forma.
- Deben autorizarse y estarse actualizando, al igual que las responsabilidades y perfiles de empleados
- Desactualización de la información y procedimientos. Falta considerar opiniones y sugerencias de la gente de rangos más bajos en el organigrama para que sean efectivas las propuestas.
- Difundir la información y fortalecer la supervisión

- Esto le daría más certeza a la institución de que cada persona que ocupa un puesto conoce ejecuta sus funciones en base al óptimo funcionamiento de su área.
- Hacer más ágil el procedimiento.
- Mantener a actualización permanente por parte de la Dirección
- Mayor información y conocimiento del tema.
- Mejorar vías de comunicación y privilegiar el trabajo en equipo. Responsable. los firmantes de cada procedimiento.
- Que el órgano de control interno brinde capacitaciones al personal para evitar omisiones que por desconocimiento nos pudieran ocasionar alguna observación.
- Que se nos brinde capacitación es este tema.
- Verificar el cumplimiento oportuno del programa de trabajo de control interno.
- Que se dé a conocer a todo el personal el programa de trabajo de control interno y la matriz de riesgos institucional.

a. Opiniones de los participantes:

- En tal sentido, las actividades de prevención y monitoreo, seguimiento de resultados y compromisos de mejoramiento, previstas en los incisos d), f) y g) del artículo 3º de la Ley 28716, en consonancia con su respectivo contenido se encuentran incorporadas en el componente supervisión, denominado comúnmente también como seguimiento o monitoreo.
- Las condiciones del elemento de control están operando y es importante dar seguimiento y mejorar en este aspecto.
- Se está trabajando en elaborar procedimientos, lineamientos, protocolos, manual de organización y que estos queden adecuados a la ley que regula la procuraduría de protección de niñas, niños y adolescentes.
- Integrar nuestro manual de operación y las actividades que realizamos a las distintas áreas de operación de la dirección de programas operativos, así como interactuar con los distintos programas y actividades que realizamos en nuestra dirección.

b. Recomendaciones:

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

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





SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE SONORA

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

NIVEL OPERATIVO

La evaluación del Control Interno efectuada al Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Sonora (DIF) se realizó a través del Sistema de Evaluación del Control Interno (SECI), con la participación de 121 servidores públicos los días del 09 al 20 de febrero de 2018 a nivel operativo, utilizando como referencia técnica las Normas Generales de Control Interno para la Administración Pública Estatal (NGCI-APE) y las mejores prácticas en la materia.

La participación activa de los servidores públicos del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Sonora (DIF) 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 Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Sonora (DIF), se consideraron las actividades desarrolladas durante el periodo que comprende del 2017 basados en las siguientes normas:

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

La comprensión y revisión de los controles internos implementados para las principales actividades del DIF 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 DIF. 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 DIF, dichos resultados se detallan en el siguiente capítulo.

II. RESULTADOS DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

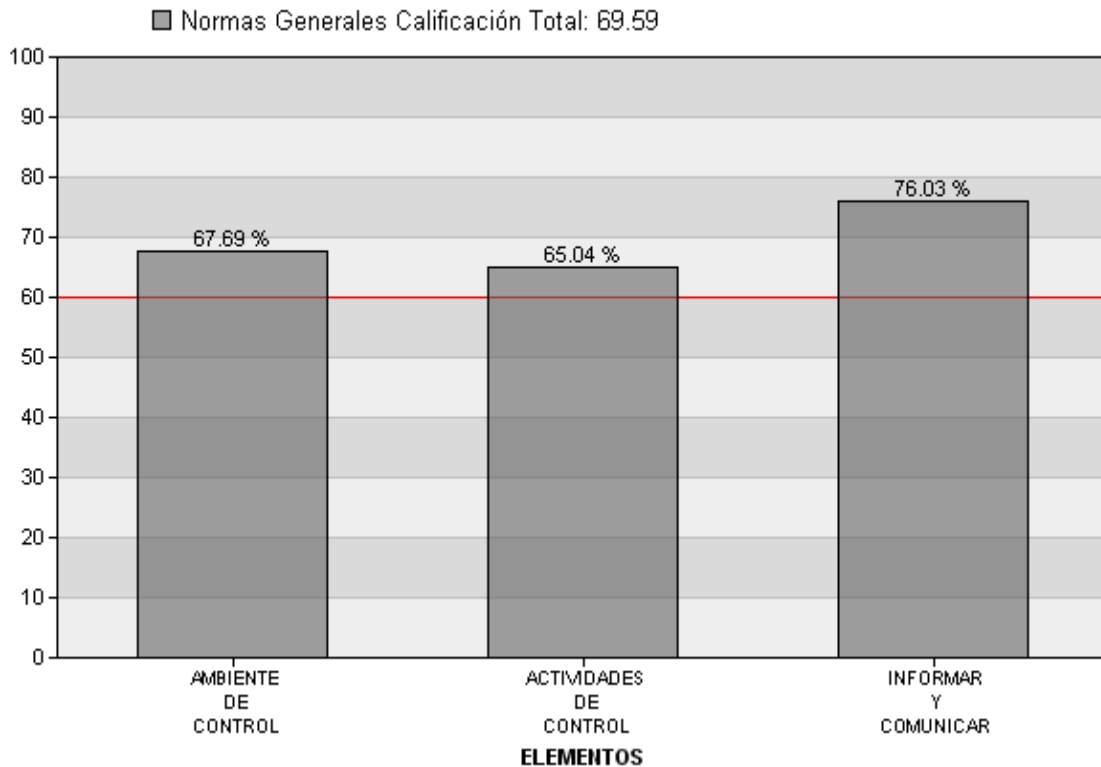
A. CALIFICACIÓN DEL CONTROL INTERNO

Los resultados globales del proceso de autoevaluación del Control Interno aplicado al DIF, corresponden a 121 autoevaluaciones realizadas por servidores públicos a nivel operativo.

Calificación por Norma General:

Norma General	Grado de Cumplimiento	Calificación
AMBIENTE DE CONTROL	67.69%	Regular
ACTIVIDADES DE CONTROL	65.04%	Regular
INFORMAR Y COMUNICAR	76.03%	Aceptable
TOTAL	69.59%	Regular

RESULTADOS POR ELEMENTOS DE CONTROL



La calificación global del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Sonora (DIF), se valoró con el 69.59% calificado como "Regular", por arriba del nivel mínimo aceptable que es de 60%, el cual es susceptible de mejoras.

En las normas generales, el de mayor grado de cumplimiento es "INFORMAR Y COMUNICAR" con 76.03% y el de menor "ACTIVIDADES DE CONTROL" con 65.04%.

B. PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL

Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 3.1.A	67.27%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 3.1.B	68.1%	Regular



TOTAL	67.69%	Regular
--------------	---------------	----------------

Propuestas:

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

- Actualización de los procedimientos por las unidades administrativas.
- Actualizar procedimientos y formatos, responsable Subdirección del Parque Infantil.
- Buscar la manera de que todo el personal conozca y sepa cómo buscar los procedimientos.
- Capacitación constante sobre el proceso, manteniendo una constancia.
- Capacitación periódica de los cambios que se realicen.
- Coordinación e instructores.
- Continuar el proceso de elaboración de procedimientos y lineamientos de atención
- Continuar trabajando sobre la realización de procedimientos, lineamientos y normatividad vigente.
- Coordinación de Calidad.
- El manual de organización no se encuentra actualizado debido a que el Reglamento Interior de la Entidad aún se encuentra en proceso de autorización.
- Estar más al pendiente del mantenimiento vehicular.
- Evaluar de manera continua su aplicación.
- Falta de personal, ya que las personas que se jubilan o por incapacidades permanentes no se están reponiendo.
- Fortalecer los planes de acción en coordinación con los usuarios de los servicios que brinda la institución involucrando las instancias acorde a las necesidades planteadas procurando lograr el bienestar de las personas que así lo requieren. El desarrollo de acciones quedará a cargo de los Responsables de área, contando con el respaldo de los directivos, titulares de la instancia y si es posible de las dependencias participantes.
- Hacer reunión para difundirlo y conocerlo mejor.
- Hay que realizar una revisión del procedimiento con el cual se trabaja y ver la oportunidad de realizar mejorías.
- Implementar y formalizar cada procedimiento conforme a los lineamientos.
- Incorporar personal capacitado por parte de la dirección.



- Integrar en el manual de organización el programa Tarjetón para Personas con Discapacidad.
- La propuesta podría ser de agilizar un poco el trámite de firmas de autorización.
- Menos formatos ya que equivale a lo mismo.
- Más personal en el área para reducir tiempos de espera en atención a solicitudes.
- Para el cumplimiento del 100% de los elementos de control que existen en el proceso de la institución, se requiere de más personal con perfil adecuado a las funciones que se deben de desarrollar en el área.
- Podrían mejorar muchos aspectos de organización y planeación.
- Que se dé a conocer el manual de organización.
- Que se nos de capacitación oportuna para conocer los procesos.
- Que sea del conocimiento de todo el personal de la institución.
- Realizar adecuaciones en diversas áreas.
- Realizar las modificaciones al Manual de procedimientos de la Coordinación de Atención a Auditoría, con las evidencias documentales del procedimiento que se lleva a cabo.
- Se brinde capacitación periódica de los procesos vigentes.
- Se requiere de más personal acorde al perfil del área, para realizar con mayor eficiencia las funciones establecidas en los manuales de organización.
- Se requiere se actualice y se autorice el manual de organización de acuerdo a la situación actual.
- Sería importante dar a conocer a todo el personal la existencia y contenido del manual de organización ya que existe mucho personal que recién ingresó a laborar a esta dependencia y desconoce la existencia del mismo.
- Siempre en mejora continua y las áreas involucradas son las responsables.
- Supervisar el cumplimiento de este manual, siendo el responsable el Subdirector de Programas Alimentarios.
- Verificar periódicamente los domicilios de los beneficiados a manera de que se tenga control de que el recurso está llegando al beneficiario.
- Ampliar áreas de operación institucional y de personal.
- Elaborar un programa de actividades para la formación del niño y adolescente en su formación a futuro a su egreso del albergue.



- Que los vehículos estén mejor equipados con herramienta necesaria.
- Que se ampliara la plantilla de personal.
- Que se nos de capacitación constante sobre los cambios.
- Revisión de procedimientos quitar acciones innecesarias.
- Se encuentran en mejora permanente, por los responsables del área correspondiente.
- Se requiere de capacitación constante sobre cada cambio en los manuales o procedimientos.
- Se trabaja conforme los establecido y autorizado.
- Ya están en el manual.

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

- Acceso e información de informe a personal por parte de los jefes de turno.
- Actualización constante.
- Actualizar el manual de procedimientos de la Coordinación de Atención a Auditorias.
- Actualmente se está trabajando con los manuales de procedimiento los cuales se encuentran actualizados.
- Al igual que el manual de organización, es importante que el de procedimiento se dé a conocer al nuevo personal y al existente, se les recuerde la revisión periódica del mismo, para corroborar que estemos actuando en base a lo establecido y a la normatividad aplicable.
- Cada cierto tiempo checar para mejorar.
- Capacitación a las áreas para el logro eficiente de los procedimientos.
- Cambiar formato de Tarjetón, entregarlo enmicado con una cuota de recuperación.
- Como propuesta de mejora se recomienda la actualización del procedimiento.
- Continuar trabajando sobre los manuales, procedimientos y protocolos de atención apegados a la normatividad y leyes vigentes.
- Contratación de personal para reducir tiempos de espera para atender al usuario.
- Deberá actualizarse periódicamente y ser ejecutados tal cual.
- Es conveniente al finalizar el año ver los resultados del funcionamiento del sistema y detectar si hay puntos para mejorar.



- Es una capacitación que se debe realizar continuamente a los dueños de los procedimientos.
- Existe una propuesta de procedimiento la cual se encuentra en etapa de revisión ante la instancia interna correspondiente.
- El manual de procedimientos del área se encuentra en proceso de elaboración.
- Fortalecer constantemente los planes de acción en conjunto con los usuarios, a fin de procurar la solución de las necesidades planteadas. Las acciones serán desarrolladas por la persona titular de los programas, avalados por los directivos del área y de ser necesaria la intervención de la instancia acorde a la necesidad planteada.
- La propuesta de mejora fue la elaboración del manual de procedimiento, el cual se encuentra en proceso de validación.
- Que se informen de los resultados para que se realice un trabajo más eficiente y conforme a las normas y leyes aplicables a cada centro.
- Se está trabajando para actualización del procedimiento.
- Se requiere de más personal ya que es un área muy solicitada por los ciudadanos y el personal actual es insuficiente para la demanda existente.
- Seguir en orden las ya establecidas, teniendo conocimiento de los mismos
- Siempre nos encontramos en mejora continua.
- Tener manuales de procedimientos a la mano.
- Ampliar al personal para realizar las operaciones descritas.
- Continuar trabajando sobre los lineamientos y procedimientos para el cumplimiento de acuerdo a la ley y normas vigentes.
- Crear manuales de procedimiento detallados para que el usuario pueda entender cuál es procedimiento a seguir.
- El manual de procedimientos no ha sido aprobado, sin embargo se trabaja en apego a los lineamientos incluidos en este.
- Elaborar un rol de trabajo para enfiestar el servicio, la propuesta la podría hacer la responsable del área.
- Elaborar un sistema para control de ingresos por parte del área de sistemas.
- Implementación de tarjeta de citas, responsable jefe departamento de psicología.
- La administradora, es la responsable de la lavandería y de mantener los insumos necesarios.



- Que se nos informe de los cambios, la responsable es la supervisora de cada turno.
- Sistematizar todas las áreas, responsable áreas de sistemas de DIF Sonora.
- Supervisar que el responsable de cada función, cumpla con lo establecido en el manual de procedimiento.

a. Opiniones de los participantes:

- El reglamento interior de la Institución no se encuentra autorizado por autoridades competentes, por tal motivo el manual de organización, y el manual de procedimientos del área no se encuentra actualizado. El manual de procedimientos de mi área aún se encuentra en proceso de elaboración.
- La Coordinación General de Operación no contaba con Manual de Procedimientos, el cual recientemente fue elaborado con el apoyo de la Coordinación de Calidad, por este motivo se valora por debajo de lo mínimo aceptable, por encontrarse en proceso de validación.
- Los manuales existen y están documentados, sin embargo no son revisados de manera periódica por lo que hay personal de recién ingreso que desconoce incluso la existencia de los mismos.
- Se considera clave para obtener resultados favorables, la actualización constante de las líneas de acción a seguir, tomando en cuenta la mejora continua en la procuración del bienestar de los usuarios. La realización de un trabajo conjunto familia-institución, garantizará siempre la obtención de resultados.
- Se encuentra la actualización de los procedimientos de atención a la población vulnerable de acuerdo a las leyes aplicables para su atención.

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	72.4%	Aceptable
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.B	73.55%	Aceptable
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.C	65.62%	Regular

ELEMENTO DE CONTROL 3.3.D	63.47%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.E	70.41%	Aceptable
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.F	60.0%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.G	60.0%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.H	50.0%	Deficiente
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.I	60.0%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.J	60.0%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.K	80.0%	Muy Buena
TOTAL	65.04%	Regular

Propuestas:

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

- Actualización en sistemas
- Actualizar manuales de procedimientos
- Actualización constante
- Actualización de algunos formatos (Diagnóstico Participativo), Responsable, Coordinador de Comunidad diferente.
- Actualizar relación de funciones cada vez que resulte necesario, documentando su realización e indicando el proceder en la búsqueda de soluciones a alguna situación planteada. Acción a cargo de los Responsables de área, directivos y titulares.
- Capacitación
- Conocer mejor los procedimientos.
- Capacitación al personal operativo, así como a los municipios que tienen beneficiarios integrados al programa.
- Como mejora, en la propuesta del procedimiento recientemente elaborado en la Coordinación General de Operación, se propusieron algunos registros que se estarán llevando a cabo para un mejor control de las actividades
- Continuar supervisando dichos procesos para que los procesos se realicen con efectividad.
- Continuar trabajando sobre la elaboración de procedimientos, manuales y protocolos apegados a la reglamentación vigente
- Dar a conocer
- Digitalizar los archivos de las carpetas (ordenes, cotizaciones, solicitud, carta invitación, cuadro comparativo)
- Directivos, coordinadores, instructores
- Digitalización del expediente



- Este tipo de control y evaluación se encuentra integrado en el mismo procedimiento que se encuentra en etapa de revisión.
- Eficientizar los procesos ya establecidos
- Elaboración de procedimientos y manual de organización a fin de que este sea compatible con la normatividad vigente.
- Es necesario realizar algunas modificaciones algunos registros para mejor operatividad.
- Evaluación y modificación constante de manual de procedimiento.
- Existen elementos mínimos a mejorar en este sentido, adecuaciones del sistema, delimitación de los campos a los que debe o puede acceder cada personal.
- Implementar eficientemente y de manera completa cada actividad
- Las personas encargadas a esas áreas es donde llevan acabo
- Mantener las supervisiones vigentes
- Que las áreas que solicitan sus bienes y servicios lo hagan de manera detallada y específica para brindar el mejor servicio
- Que se documente la información en formatos ya que la bitácora es muy general.
- Que sigan con los formatos codificados así se lleva más control y queda evidencia de nuestro trabajo
- Realizar auditorías internas
- Revisión de ellas
- Rediseñar las hojas y capacitación
- Se encuentran las actividades en el manual de procedimiento, pero se requieren llevar a cabo su análisis para propuesta de mejora continua
- Se están llevando acabo modificaciones en la Plataforma Nacional de Transparencia
- Se sugiere que cualquier aspecto que deba considerarse para efectuar modificaciones a las actividades de control se hagan llegar formalmente para efectos de considerarse y aprobarse por el Director de la Unidad Administrativa para posteriormente plantearse a Coordinación de calidad para su instauración correspondiente.
- La propuesta de capacitación constante a cada uno de los auxiliares de eventos para mejorar el servicio a cliente para así poder distribuir correctamente las funciones de cada uno de ellos
- La supervisora a cargo del turno se encara del archivo y seguimiento a lo solicitado en cada turno.



- Los dueños de procedimiento y personal operativo, las propuestas de mejora es tener un mejor enlace de comunicación.
- Que dichos respaldos se puedan tener también en electrónico
- Registros más prácticos
- Revisión de procedimiento para, para detectar oportunidades de mejora
- Se están implementando nuevos formatos de registro
- Se informa al encargado de área de mantenimiento
- Se nos informe de la solventan a las peticiones realizadas
- Tener la infraestructura necesaria para la mayor operatividad de las mismas

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

- Actualizar manuales de procedimientos
- Agregar en el informe mensual: Solicitud de actas de hechos ante el Ministerio Público del Fuero Común Responsable: Encargada de Enlace con Registro Civil
- Continuar trabajando en la elaboración de procedimientos y manual organizacional para el cumplimiento de las leyes vigentes. Así mismo realizar mejoras sobre control de información del área.
- Continuar trabajando sobre la elaboración de procedimientos, manuales y protocolos para atención, apegados a las leyes vigentes
- Discusión de casos
- El uso de una plataforma donde se resguarde o archive todo tipo de documentos.
- En este caso deben de ser aprobadas por la dirección de asesoría legal, de acuerdo al status de la documentación
- Evaluación y actualización constante de manual de procedimiento.
- Fortalecer constantemente los formatos y todo documento enmarcado en el proceso de la mejora continua.
- Mantener en orden el archivo con supervisiones mensuales y se informe de lo que no se encuentre en orden.
- Manuales de procedimiento y manuales de organización
- Que siga con monitoreo así todos los turnos están enterados
- Resguardar para su consulta



- Solo algunos elementos son manejados de esa manera, por lo que se debe generalizar en la implementación
- Se cumple con el procedimiento establecido y se resguarda para su consulta como prueba de su cumplimiento, se requiere su análisis para evaluarlo
- Se deberá continuar resguardando la información mínimo 2 sexenios
- Se están llevando a cabo modificaciones en la Plataforma Nacional de Transparencia
- Se sugiere que cualquier modificación o actualización se haga llegar formalmente para efectos de considerarse y someterse a autorización del titular de la Unidad Administrativa, y de ésta manera plantearse a la Coordinación de Calidad y una vez aprobado y autorizado considerarse para efectos de su cumplimiento por parte del personal adscrito al Programa de Atención Ciudadana.
- Una vez que se autorice la operación de la dirección se procederá integrar los expedientes a clasificar la información.
- Digitalización de los expedientes
- Enriquecer la estancia de los usuarios en general todo el equipo técnico
- La actividad no lo requiere
- La supervisora es la responsable del archivo y mantener la información resguardada
- Mejorar día a día en la operatividad en el cuidado del resguardo de la información.
- Que el respaldo también se encuentre en electrónico y el que no tengamos se genere
- Revisión de procedimientos para detectar oportunidades de mejora.
- Se encuentra en proceso la revisión de los procedimientos actuales.
- Se solvente en tiempo y forma las requisitos de materiales
- Tener la transportación necesaria para cubrir las rutas necesarias en el estado y con las organizaciones
- Todo se reporta conforme a lo sucedido en el turno y se informa a la supervisión.

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

- Cada procedimiento debe ser evaluado para buscar oportunidades de mejoría.
- Continuar con la operatividad de una manera eficiente y con los soportes correspondientes para evitar posibles observaciones.
- Continuar trabajando sobre los procedimientos y protocolos de atención.



- Dar a conocer a las áreas involucradas la importancia del cumplimiento para no afectar a las áreas responsables.
- Documentar constantemente cada acción realizada de acuerdo a las funciones brindadas, las acciones se realizarán por los Responsables de cada Área de acuerdo a lo establecido en la Ley de los Adultos Mayores y procedimientos por área.
- El personal debe ser notificado y tener evidencia de lo que le compete a cada quien.
- Existe un número muy grande de funciones y actividades que se atienden en esta dependencia, motivo por el que él se ha contratado a un número importante de empleados, cuando los espacios y equipos no son suficientes.
- Gestionar apoyos para contar con herramientas personales y de equipo para un óptimo desempeño.
- La pregunta que se realiza en este apartado, está fuera de mi competencia, no puedo dar mi opinión.
- Los responsables es la administradora de su seguimiento, en las mejoras es importante que las personas contratadas cuenten con el perfil profesional para el puesto que se le otorgue.
- No se requiere ya que se maneja conforme lo estipulado, en el procedimiento arrojando resultados satisfactorios.
- Se informe se seguimiento oportuno de los requerimientos de insumos
- Se lleva conforme a lo establecido en caso de que se realicen cambios se informe en tiempo y forma
- Se cuenta con los manuales de procedimientos, los cuales se recomienda supervisarlos esporádicamente a fin de corroborar oportunamente su eficiencia y eficacia
- Supervisar cada cabeza su equipo de trabajo haciendo menores los tiempos y más eficientes los procesos.
- Implementar una tarjeta de solicitud de servicio, en coordinación de la encargada del área con la administración.
- La administración es la encargada se reportar la falta de los recursos.
- No se requiere de acciones de mejor ya que lo que se está operando, brinda resultados
- Que la administración nos facilite los insumos en tiempo y forma para poder brindar una atención de calidad a los niños.
- Que se solventen las petición de insumos para el área y poder realizar el trabajo en tiempo y forma
- Que también existan de manera electrónica



- Recursos materiales debería de estar más pendiente de las necesidades que existen en los centros pequeños ya que los olvidan por enfocarse en los centros grandes.
- Revisión de procedimientos para detectar oportunidades de mejora al área que corresponda
- Se requiere de más personal operativo y recursos para responder de forma inmediata a las necesidades de la población.
- Si cumplen con procedimientos.

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

- Acondicionamiento de infraestructura
- Actualizar manuales de procedimientos
- Arreglar chapas de puertas y puertas que dan al interior del jardín del Centro.
- Aun cuando no es mi competencia, si es necesario valorar los espacios en donde se brindan la atención a las personas con discapacidad.
- Continuar trabajando sobre los procedimientos apegados a normatividad, siendo responsables de su ejecución cada uno de los integrantes del área.
- Crear, habilitar los espacios y medios necesarios para salvaguardar todos los bienes.
- El sistema u organización puede mejorar al tener pérdidas de materiales para su eliminación en diversas áreas.
- En lo relacionado al comentario en la pregunta anterior, si debería de hacerse un estudio sobre las condiciones y/o infraestructura de las oficinas para brindar una atención adecuada a las personas con discapacidad, ya que no tienen las especificaciones indicadas.
- Establecer sistemas para el control de información
- Las propuestas de mejora las deberán implementarlas áreas correspondientes
- La adecuación de los espacios para una atención de mayor calidad al usuario.
- Llevar el control constante de trabajo, documentando cada tarea y/o acción realizada por Responsable de Área, procurando los mejores resultados derivados de un trabajo en equipo.
- Que el área de inventarios realice visitas constantes a supervisar los inmuebles
- Que requiere de la intervención del área de inventarios para revisiones periódicas.
- Que se nos capacite este tema



- Se debe realizar por área de inventarios revisiones constantes ya que por ser un centro grande los cambios se dan constantemente
- Se encuentran revisados periódicamente, lo cual es adecuado.
- Se requiere contar con los espacios y medios adecuados buscando asegurar las instalaciones físicas y asegurar su contenido.
- Tener un mayor control y respaldo de todo documento oficial
- Apegarnos más al perfil de puesto con la personalidad y habilidades de los elementos que los dirigen Titular de cada área
- El área de trabajo es demasiado pequeña para desempeñar mis funciones, trabajo en un área de 1.5 mts por 2 mts. demasiado pequeño el espacio
- Los encargados de los inventarios debería de acudir al centro a realizar verificaciones constantes, ya que en un centro tan grande es complicado así se podría dar seguimiento a lo que ellos vean
- Se debería de manejar un mejor sistema de inventarios donde los supervisara dicha área ya que al momento de trabajar con niños y niñas se complica mucho estar pendiente de que no se saque ningún material, cuando se trabaja en una oficina y se cierra nos pierden las cosas pero cuando hay mucho personal es difícil que dure mucho tiempo en buen estado y si inventarios no lo retira se pierde, eso lo complica.
- Se necesitan más espacios para poder resguardar materiales individualmente y no tener todo en un solo lugar.
- Tener conocimiento de si existe dicha evidencia por parte de todo el personal
- Área de seguridad con Cámara de vigilancia, contratos foliados así como un control más detallado del inventario a cargo de cada área

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

- Ampliar los catálogos de servicios brindados ya que la comunidad ha cambiado en sus necesidades
Dirección de atención vulnerable
- Constantemente se trabaja en la actualización de documentos que lleven a la procuración del bienestar de las personas solicitantes del servicio.
- Contar con la validación de nuestro procedimiento. La Secretaría de la Contraloría será quien valide el documento en los tiempos establecidos
- Continuar trabajando sobre la elaboración de procedimientos para el cumplimiento a las leyes y normas vigentes
- Continuar trabajando sobre la realización de procedimientos y protocolos, debiendo cumplir con ella cada una de las personas que integran las áreas



- Dar conocimiento al personal sobre esos estándares para así mejorar como servidores públicos.
- Implementar a un 100% cada control para evitar pérdidas y así garantizar un mejor y mayor cobertura de los servicios
- Implementación del Sistema de atención a auditorias
- Que existan los formatos con codificación solamente
- Que se cuente con estos controles para un mejor desarrollo del trabajo.
- Que se nos capacite en esta información
- Que se solventen las observaciones detectadas
- Retroalimentación
- Realizar superposiciones periódicas y las actualizaciones necesarias de los procedimientos.
- Se informe sobre las observaciones encontradas, para su solventación en tiempo y forma
- Se podría implementar la aplicación de encuestas de satisfacción del usuario por parte de cada dependencia de dif sonora.
- Se da muy buena atención al público, más se puede mejorar en este campo
- Se evalúan los servicios y en caso de requerirse se aplican medidas correctivas para solventar algún imprevisto
- Se sugiere que cualquier modificación o actualización se haga llegar formalmente para efectos de considerarse y someterse a autorización del titular de la Unidad Administrativa, y de ésta manera plantearse a la Coordinación de Calidad y una vez aprobado y autorizado considerarse para efectos de su cumplimiento por parte del personal adscrito al Programa de Atención Ciudadana.
- Capacitación regular para atender al público
- Continuar trabajando en equipo con otras áreas del mismo departamento.
- Cumplimiento de reglamento
- Dirijase al área de calidad con el responsable
- Llevar a cabo la actualización de los controles en conjunto con calidad
- Los dueños de procedimientos.
- Manuales de procedimiento vigentes



- Mayores controles de calidad
- Que se brindara retroalimentación de las acciones y avances en las estrategias implementadas.
- realizar chequeo constante
- Se está llevando a cabo modificaciones en la plataforma nacional de transparencia para un mejor funcionamiento
- Se le de seguimiento oportuno a los acciones encontradas.
- Se lleva supervisión de las actividades.
- Se nos informe sobre los resultados y en lo que haya que mejorar
- Se requiere de mayor capacitación para la adquisición de mayores conocimientos relacionados al óptimo desempeño del área.
- Se requiere de mayor y mejor parque vehicular así como personal capacitado para llevar acabo las actividades programadas al 100%

-----ELEMENTO DE CONTROL 3.3.F-----

- Continuar trabajando sobre la elaboración de procedimientos apegados a la normatividad y leyes vigentes. Continuar gestionando sistema para el control de la documentación

-----ELEMENTO DE CONTROL 3.3.G-----

- Continuar gestionando soporte para sistema de soporte de información.

-----ELEMENTO DE CONTROL 3.3.H-----

- Continuar gestionando sistema para el control de información

-----ELEMENTO DE CONTROL 3.3.I-----

- Continuar trabajando sobre realización de procedimiento para cumplimiento de leyes y normatividad vigentes

-----ELEMENTO DE CONTROL 3.3.J-----

- Continuar trabajando sobre procedimientos que cumplan con la normatividad y leyes vigentes. Generar registros confiables en sistemas óptimos

-----ELEMENTO DE CONTROL 3.3.K-----

- Continuar realizando la actividad

a. Opiniones de los participantes:

- El control de calidad en el servicio está bien aplicado en cuestión de documentación, pero el personal en ocasiones no está en el lugar de trabajo donde quisiera o debiera estar adscrito.
- No se encuentran autorizados el Manual de Procedimiento y el Tablero de Control para poder mostrar el trabajo realizado y tener una evidencia; más sin embargo no quiere decir que no se esté cumpliendo con el trabajo debidamente y verificado por la Directora de la Unidad así como por la Directora General.
- Que se evalúen los perfiles de los instructores del área académica.
- Se requiere de más capacitación en el conocimiento de los procedimientos.
- Si existen los controles, registros e inventarios de los recursos con los que cuenta la dependencia, sin embargo el factor que ha afectado para una atención óptima es la cuestión de los espacios y las limitaciones al sistema de personal de empresa externa.
- Se reitera la constancia del trabajo conjunto usuario-institución en el marco de la Mejora Continua, actualizando los distintos mecanismos y líneas de acción con el debido sustento documental.
- A la fecha no es suficiente el apoyo con los vehículos para atender las necesidades del servicio ya que no se cuenta con vehículo propio en algunas áreas de atención a la población vulnerable.
- Referente al área de trabajo el espacio es muy reducido y estamos algunas personas laborando en el área sin acceso a un mejor espacio, se atiende al público en general , además de personal responsable de captura de información en la plataforma nacional de transparencia y archivo
- Se siente la necesidad de mayor información complementaria como ejemplo manejo de sistemas computacionales que apoyen, que efficienten, la atención en las asesorías escolares con los niños y adolescentes.

b. Recomendaciones:

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

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

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



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

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

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

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

D. CUARTA NORMA GENERAL: INFORMAR Y COMUNICAR

Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 3.4.A	76.03%	Aceptable
TOTAL	76.03%	Aceptable

Propuestas:

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

- Actualización en sistema solamente
- Actualizar manuales de procedimientos
- Aplicación de procedimientos vigentes y manuales de organización
- Concienciar a las áreas involucradas en los procesos para dar fluidez en el logro de los objetivos
- Continuar capacitándonos en estos temas tan importantes.
- Cuando se autoricen los procedimientos se contarán con información clasificada para su consulta
- Concluir con la validación de nuestro manual de procedimiento, una vez validado por la Secretaría de la Contraloría
- Continuar gestionando sistemas para el control de información y estadísticas del área. Responsable del registro cada uno de las personas que integran el área y los coordinadores y/o subdirectores
- Continuar trabajando sobre la realización de procedimiento para el cumplimiento de leyes y normas vigentes



- Dar a conocer a toda la institución los resultados de las evaluaciones por parte de los entes fiscalizadores, así todos conoceríamos quienes vienen a revisar y como salimos y creo que esto nos comprometería para mejorar nuestros esfuerzos por realizar nuestro trabajo mejor.
- De momento la información que se genera es la suficiente.
- De momento la información que se genera y reporta mensualmente es la suficiente, a reserva de alguna instrucción de autoridades se hará lo conducente.
- En ocasiones se necesita más tiempo para elaborar y conformar la documentación necesaria.
- Es oportuna, confiable, suficiente y pertinente, se reporta en los reportes mensuales de metas y en la matriz de indicadores de resultados por trimestres
- Evaluar y modificar constantemente los manuales de procedimiento
- Implementar y continuar con mayor eficacia los controles para que la información generadas sea oportuna
- Mejorar la comunicación con los enlaces de turno
- Mejoras y actualización constantes
- No se requiere se informa en tiempo y forma y es solventado por la administración
- Que se nos capacite en estos temas
- Que se siga con las bitácoras así como llenado de formato para dar más calidad y calidez y así mismo se detecta cualquier necesidad
- Que el seguimiento de reporte e informes sea en tiempo y forma por parte de los responsables de área.
- Referencia con colegas
- Rediseñado de las mismas y capacitación
- Sancionar a quien no las respeten o cumplan
- Se informa a la administración para la solventación
- Se informe sobre los resultados a las peticiones
- Se requiere de la contratación de mayor número de personal especializado para la atención oportuna de la población vulnerable en sus diferentes áreas.
- Sin duda un elemento muy importante para el adecuado control de las actividades, e información que generamos con nuestra labor, es el resguardo de las mismas en el sistema electrónico, el cual sería de gran utilidad si fuese más rápido y accesible. Se han

realizado acercamientos con el personal de sistemas e informáticas y se encuentran en proceso de mejoras.

- Se sugiere que cualquier modificación o actualización se haga llegar formalmente para efectos de considerarse y someterse a autorización del titular de la Unidad Administrativa, y de ésta manera plantearse a la Coordinación de Calidad y una vez aprobado y autorizado considerarse para efectos de su cumplimiento por parte del personal adscrito al Programa de Atención Ciudadana.
- Se trabaja en el proceso de mejora continua, lo cual conlleva a mejorar los mecanismos de control y un mejor desarrollo de las líneas de acción.
- Ver las fallas que se reflejen en los reportes y ver la oportunidad de hacer mejoras
- Ampliar el parque vehicular y aumentar el número de choferes
- Ampliar personal a cargo de la coordinación
- De ser necesario estar en constante actualización sobre la información que se tiene que registrar
- Que se informara sobre lo sucedido en el turno saliente de manera concreta para brindar una mejor atención a los niñas, niñas , así como retroalimentación por parte de supervisora
- Revisión de procedimientos, para detección de oportunidades de mejora
- Se esetan llevando a cabo modificaciones en la >Plataforma Nacional de Transparencia para un mejor funcionamiento
- Se le brinda la información oportuna al encargado el cual brinda seguimiento para su solventación
- Se le informan sobre las peticiones a la administración para que se solventen los insumos necesarios para poder realizar el trabajo
- Se reporta conforme a lo sucedido o la necesidad del área
- Tener de manera ordenada la evidencia

a. Opiniones de los participantes:

- Continuar en la capacitación y actualización de procedimientos.
- Considera de gran importancia el trabajar constantemente con los distintos conceptos manejados en esta norma, lo cual implicará avance seguro en el desarrollo de acciones y el proceso de la mejora continua.
- Continuar trabajando sobre la realización de procedimiento para el cumplimiento de normas y leyes vigentes



- Hay reuniones y cursos continuamente para informarnos y actualizarnos en diferentes temas
- La capacitación del personal operativo en el área de psicología de la ppna se encuentra en capacitación constante de acuerdo a las necesidades de los nna, de acuerdo a las normas, leyes y derechos que nos rigen.
Sin embargo es necesario contratación de más personal, especializado para atender la demanda de esta población.
- Los controles y registros se realizan, estos son de mucha utilidad para los informes de actividades que se nos solicitan. Existen oportunidades de mejora en el sistema, y se está trabajando en ello.
- Las actividades realizadas por el personal se reportan tanto en los informes de metas de manera mensual y en la matriz de indicadores de resultados por trimestre. Por lo que todos los resultados se encuentran documentados, son de manera oportuna,, son confiable, etc.
- Nuevamente se hace la aclaración de que se trata de un área de nueva creación, por lo que aún no se cuenta con procedimientos autorizados y no se pueden evaluar los factores de los que hace referencia esta encuesta
- Promover la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones de la entidad, así como la calidad de los servicios públicos que presta

b. Recomendaciones:

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



**RESUMEN DE RESULTADOS-MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO
SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE SONORA**

Autoevaluación: del 09 al 20 de febrero de 2018

NIVEL: ESTRATÉGICO		Calificación General: 72.08
PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL		
Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.A	85.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.B	70.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.C	55.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.D	70.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.E	70.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.F	65.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.G	80.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.H	65.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.I	70.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.J	70.00%	70.00%
SEGUNDA NORMA GENERAL: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS		
Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 1.2.A	65.00%	65.00%
TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL		
Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 1.3.A	85.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.3.B	85.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.3.C	85.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.3.D	60.00%	78.75%
CUARTA NORMA GENERAL: INFORMAR Y COMUNICAR		
Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 1.4.A	80.00%	80.00%
QUINTA NORMA GENERAL: SUPERVISIÓN Y MEJORA CONTINUA		
Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 1.5.A	70.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.5.B	70.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.5.C	60.00%	66.67%
Calificación General: 72.08		

NIVEL: DIRECTIVO		Calificación General: 71.58
PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL		
Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.A	69.62%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.B	65.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.C	60.38%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.D	67.69%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.E	64.23%	65.38%
TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL		
Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 2.3.A	75.38%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.3.B	75.38%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.3.C	76.54%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.3.D	72.69%	75.00%

CUARTA NORMA GENERAL: INFORMAR Y COMUNICAR		
Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.A	79.23%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.B	74.23%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.C	77.69%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.D	72.31%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.E	76.15%	75.92%

QUINTA NORMA GENERAL: SUPERVISIÓN Y MEJORA CONTINUA		
Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 2.5.A	76.92%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.5.B	63.08%	70.00%

Calificación General: 71.58

NIVEL: OPERATIVO **Calificación General: 69.59**

PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL		
Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 3.1.A	67.27%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.1.B	68.10%	67.69%

TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL		
Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.A	72.40%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.B	73.55%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.C	65.62%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.D	63.47%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.E	70.41%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.F	60.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.G	60.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.H	50.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.I	60.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.J	60.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.K	80.00%	65.04%

CUARTA NORMA GENERAL: INFORMAR Y COMUNICAR		
Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 3.4.A	76.03%	76.03%

Calificación General: 69.59



REPORTE POR ELEMENTO DE CONTROL

SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE SONORA

Autoevaluación: del 09 al 20 de febrero de 2018

ESTRATEGIC

Nivel. Norma y Elemento de Control	Descripción	Frecuencia de Respuestas	Porcentaje de Respuestas
PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL			
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.A	La misión, visión, objetivos y metas institucionales, están alineados al Plan Estatal de Desarrollo y a los Programas Sectoriales, Institucionales y Especiales		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	1	25%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	1	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.	2	50%
Porcentaje de Cumplimiento		85%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.B	El personal de la Institución conoce y comprende la misión, visión, objetivos y metas Institucionales		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	1	25%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	1	25%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	1	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.	1	25%
Porcentaje de Cumplimiento		70%	
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.	1	25%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	1	25%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	1	25%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	0	0%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	1	25%
Porcentaje de Cumplimiento		55%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.D	Se diseñan, establecen y operan los controles con apego al Código de Ética y/o al Código de Conducta;		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	3	75%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	0	0%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	1	25%

Porcentaje de Cumplimiento		70%	
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%
	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	25%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	1	25%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	1	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.	1	25%
Porcentaje de Cumplimiento		70%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.F	Se efectúa la planeación estratégica institucional como un proceso sistemático con mecanismos de control y seguimiento, que proporcionen periódicamente información relevante y confiable para la toma oportuna de decisiones;		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	1	25%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	2	50%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	0	0%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	1	25%
Porcentaje de Cumplimiento		65%	
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.	2	50%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	0	0%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	2	50%
Porcentaje de Cumplimiento		80%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.H	Se utilizan Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC's) para simplificar y hacer más efectivo el control		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	1	25%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	1	25%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	1	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.	1	25%
Porcentaje de Cumplimiento		65%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.I	Se cuenta con un sistema de información integral y preferentemente automatizado que, de manera oportuna, económica, suficiente y confiable, resuelve las necesidades de seguimiento y toma de decisiones;		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	1	25%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	1	25%
	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	50%
Porcentaje de Cumplimiento		70%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.J	Los servidores públicos conocen y aplican la normatividad en materia de Control Interno.		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	1	25%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	1	25%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	1	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.	1	25%
Porcentaje de Cumplimiento		70%	
SEGUNDA NORMA GENERAL: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS			
ELEMENTO DE CONTROL 1.2.A	Existe y se realiza la administración de riesgos en apego a las etapas mínimas del proceso, establecidas en la normatividad en materia de Control Interno		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	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.	2	50%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	0	0%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	1	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.	1	25%
Porcentaje de Cumplimiento		65%	
TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL			
ELEMENTO DE CONTROL 1.3.A	Los Comités institucionales, de alta Dirección o el Órgano de Gobierno funcionan en los términos de la normatividad que en cada caso resulte aplicable		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	1	25%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	1	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.	2	50%
Porcentaje de Cumplimiento		85%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.3.B	El Cuerpo Directivo o, en su caso, el Órgano de Gobierno analiza y da seguimiento a los temas relevantes relacionados con el logro de objetivos y metas institucionales, el Sistema de Control Interno Institucional, la administración de riesgos, la auditoría interna y externa, en los términos de la normatividad en materia de Control Interno		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	1	25%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	1	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.	2	50%
Porcentaje de Cumplimiento		85%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.3.C	Se establecen los instrumentos y mecanismos que miden los avances y resultados del cumplimiento de los objetivos y metas institucionales y analizan las variaciones		

	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	1	25%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	1	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.	2	50%
Porcentaje de Cumplimiento		85%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.3.D	Se establecen los instrumentos y mecanismos para identificar y atender la causa raíz de las observaciones determinadas por las diversas instancias de fiscalización, a efecto de abatir su recurrencia		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	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	25%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	1	25%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	1	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.	1	50%
Porcentaje de Cumplimiento		60%	
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.	1	25%
	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	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.	2	50%
Porcentaje de Cumplimiento		80%	
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.	2	50%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	2	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%	
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.	3	75%

	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	0	0%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	1	25%
Porcentaje de Cumplimiento		70%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.5.C	Se atiende con diligencia la causa raíz de las debilidades de control interno identificadas, con prioridad en las de mayor importancia, a efecto de evitar su recurrencia. Su atención y seguimiento se efectúa en el PTCI		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	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.	2	50%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	1	25%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	0	0%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	1	25%
Porcentaje de Cumplimiento		60%	



REPORTE POR ELEMENTO DE CONTROL

SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE SONORA

Autoevaluación: del 09 al 20 de febrero de 2018

DIRECTIVO ▼

Nivel. Norma y Elemento de Control	Descripción	Frecuencia de Respuestas	Porcentaje de Respuestas
PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL			
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.A	La estructura organizacional define la autoridad y responsabilidad, segrega y delega funciones, delimita facultades entre el personal que autoriza, ejecuta, vigila, evalúa, registra o contabiliza las transacciones; evitando que dos o más de éstas se concentren en una misma persona y además, establece las adecuadas líneas de comunicación e información		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	7	13%
	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	7%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	8	15%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	18	34%
	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.	15	26%
Porcentaje de Cumplimiento		69.62%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.B	Los perfiles y descripciones de puestos están definidos, alineados a las funciones y actualizados. Se cuenta con procesos para la contratación, capacitación y desarrollo, evaluación del desempeño, estímulos y, en su caso, promoción de los servidores públicos		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	1	1%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	11	21%
	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.	7	13%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	14	26%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	16	28%
Porcentaje de Cumplimiento		65.00%	
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.	10	19%
	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	7%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	9	17%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	15	26%
	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.	13	25%
Porcentaje de Cumplimiento		60.38%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.D	Los manuales de organización son acordes a la estructura organizacional autorizada y a las atribuciones y responsabilidades establecidas en las leyes, reglamentos, y demás ordenamientos aplicables, así como, a los objetivos institucionales		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	1	1%

	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	7	13%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	5	9%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	9	17%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	13	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.	17	30%
Porcentaje de Cumplimiento		67.69%	
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	1%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	9	17%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	6	11%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	8	15%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	8	15%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	20	36%
Porcentaje de Cumplimiento		64.23%	
TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL			
ELEMENTO DE CONTROL 2.3.A	Las actividades relevantes y operaciones están autorizadas y ejecutadas por el servidor público facultado para ello conforme a la normatividad; dichas autorizaciones están comunicadas al personal. En todos los casos, se cancelan oportunamente los accesos autorizados, tanto a espacios físicos como a Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC's), del personal que causó baja		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	1	1%
	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.	4	7%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	10	19%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	18	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.	19	34%
Porcentaje de Cumplimiento		75.38%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.3.B	Se encuentran claramente definidas las actividades, para cumplir con las metas comprometidas con base en el presupuesto asignado del ejercicio fiscal		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	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.	8	15%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	15	28%
	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.	25	40%
Porcentaje de Cumplimiento		75.38%	
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.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	2	3%
	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.	10	19%

	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	19	34%
	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.	21	36%
Porcentaje de Cumplimiento		76.54%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.3.D	Existen controles para que los servicios se brinden con estándares de calidad		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	4	7%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	7	13%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	4	7%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	22	40%
	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.	15	28%
Porcentaje de Cumplimiento		72.69%	
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.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	2	3%
	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.	11	21%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	16	30%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	22	40%
Porcentaje de Cumplimiento		79.23%	
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	1%
	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.	5	9%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	8	15%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	14	26%
	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.	21	38%
Porcentaje de Cumplimiento		74.23%	
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.	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.	2	3%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	11	21%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	13	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.	23	42%
Porcentaje de Cumplimiento		77.69%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.D	Existe y opera un registro de acuerdos y compromisos de las reuniones del Órgano de Gobierno, Comités Institucionales, de alta Dirección y del Consejo Directivo, así como de su seguimiento, a fin de que se cumplan en tiempo y forma		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	3	5%

	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	2	3%
	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	7%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	8	15%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	12	21%
	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.	23	42%
Porcentaje de Cumplimiento		72.31%	
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	3%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	4	7%
	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.	7	13%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	14	26%
	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	44%
Porcentaje de Cumplimiento		76.15%	
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.	1	1%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	2	3%
	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.	10	19%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	15	28%
	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.	21	40%
Porcentaje de Cumplimiento		76.92%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.5.B	Se identifica la causa raíz de las debilidades de control interno determinadas, con prioridad en las de mayor importancia, a efecto de evitar su recurrencia e integrarlas al PTCl para su atención y seguimiento		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	5	9%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	5	9%
	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.	12	23%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	16	30%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	12	23%
Porcentaje de Cumplimiento		63.08%	



REPORTE POR ELEMENTO DE CONTROL

SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE SONORA

Autoevaluación: del 09 al 20 de febrero de 2018

OPERATIVO ▾

Nivel. Norma y Elemento de Control	Descripción	Frecuencia de Respuestas	Porcentaje de Respuestas
PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL			
ELEMENTO DE CONTROL 3.1.A	Las funciones se realizan en cumplimiento al manual de organización.		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	6	4%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	8	6%
	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	6%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	35	28%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	35	28%
	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	23%
Porcentaje de Cumplimiento		67.27%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.1.B	Las operaciones se realicen conforme a los manuales de procedimientos autorizados.		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	5	4%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	9	7%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	7	5%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	35	28%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	32	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.	33	26%
Porcentaje de Cumplimiento		68.10%	
TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL			
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.A	Existen y operan mecanismos efectivos de control para las distintas actividades que se realizan en su ámbito de competencia, entre otras, registro, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones, resguardo de archivos, bitácoras de control, alertas y bloqueos de sistemas y distribución de funciones		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	3	2%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	4	3%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	7	5%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	33	27%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	37	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.	37	29%
Porcentaje de Cumplimiento		72.40%	
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.	3	2%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	4	3%
	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	2%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	33	27%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	35	28%

	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.	43	33%
Porcentaje de Cumplimiento		73.55%	
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.	9	7%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	2	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.	11	9%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	35	27%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	38	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	21%
Porcentaje de Cumplimiento		65.62%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.D	Existan los espacios y medios necesarios para asegurar y salvaguardar los bienes, incluyendo el acceso restringido al efectivo, títulos valor, inventarios, mobiliario y equipo u otros que pueden ser vulnerables al riesgo de pérdida, uso no autorizado, actos de corrupción, errores, fraudes, malversación de recursos o cambios no autorizados; y que son oportunamente registrados y periódicamente comparados físicamente con los registros contables		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	6	4%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	8	6%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	11	9%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	43	35%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	23	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.	30	23%
Porcentaje de Cumplimiento		63.47%	
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.	3	2%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	5	4%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	5	4%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	38	31%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	35	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.	35	27%
Porcentaje de Cumplimiento		70.41%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.F	Existen y operan los controles necesarios en materia de TIC's para asegurar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información electrónica de forma oportuna y confiable; Instalación apropiada y con licencia de software adquirido		
	EXISTEN Y OPERAN LOS CONTROLES NECESARIOS EN MATERIA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC'S) PARA:		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	1	50%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	0	0%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	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		60.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.G	Existen y operan los controles necesarios en materia de TIC's para plan de ontingencias 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.	1	50%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	0	0%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	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		60.00%	
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.	1	50%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	1	50%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	0	0%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	0	0%
Porcentaje de Cumplimiento		50.00%	
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 video, en servidores y centros de información, y programas de trabajo de los operadores en dichos centros		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	1	50%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	0	0%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	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		60.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.J	Existen y operan los controles necesarios en materia de TIC's para desarrollo de nuevos sistemas informáticos 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.	1	50%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	0	0%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	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		60.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.K	Existen y operan los controles necesarios en materia de TIC's para seguridad de accesos a personal autorizado, que comprenda registros de altas, actualización 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.	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		80.00%	
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.	1	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	3	2%
	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	1%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	38	31%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	36	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.	41	33%
Porcentaje de Cumplimiento		76.03%	