

AUTOEVALUACIÓN SCI

2022



SECRETARÍA DE LA  
**CONTRALORÍA  
GENERAL**

GOBIERNO  
DE **SONORA**

**SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA  
FAMILIA EN EL ESTADO DE SONORA - DIF**

---

**INFORME DE RESULTADOS  
AUTOEVALUACIÓN DEL SISTEMA  
DE CONTROL INTERNO**





## CONTENIDO

---

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





## SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA EN EL ESTADO DE SONORA DIF INFORME DE AUTO EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO 2022

La evaluación del Control Interno efectuada al (a) SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA EN EL ESTADO DE SONORA (DIF) se realizó el día 22 de noviembre de 2022 a través del Sistema de Evaluación del Control Interno (SECI), con la participación de 69 Servidor (es) Público (s) de los Niveles nivel estratégico, nivel directivo y nivel operativo, utilizando como referencia técnica el Modelo Estatal del Marco Integrado de Control Interno para la Administración Pública Estatal (MEMICI-APE) y las mejores prácticas en la materia.

La participación activa de los funcionarios y empleados del DIF permitió conocer la aplicación del control interno detallado en los siguientes capítulos.

### I. NATURALEZA Y ALCANCE DE LA EVALUACIÓN

Al autoevaluar el Control Interno del DIF, se consideraron las actividades desarrolladas durante el periodo comprendido de enero a diciembre 2022 basados en los siguientes componentes:

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

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

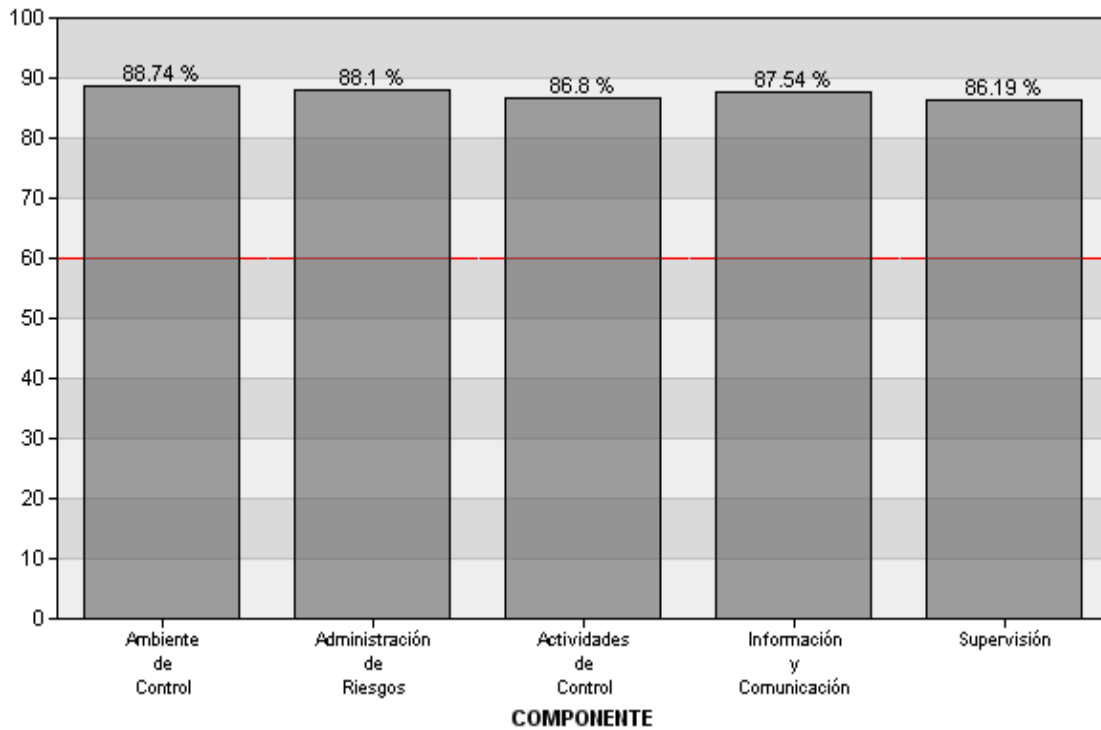
Los comentarios y propuestas de mejora presentadas se realizaron en forma directa por los participantes del DIF. Las calificaciones obtenidas, las propuestas de mejora y recomendaciones son importantes para actualizar y mejorar el diseño, la aplicación y el funcionamiento del control interno del DIF,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

### II. RESULTADOS DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

#### A. CALIFICACIÓN GLOBAL DEL CONTROL INTERNO

Los resultados globales del proceso de autoevaluación del Control Interno aplicado al (a) DIF, corresponden a 69 Autoevaluaciones realizadas por Servidores Públicos a Nivel (es) nivel estratégico, nivel directivo y nivel operativo.

Componente	Grado de Cumplimiento	Calificación
Ambiente de Control	88.74 %	Muy Buena
Administración de Riesgos	88.1 %	Muy Buena
Actividades de Control	86.8 %	Muy Buena
Información y Comunicación	87.54 %	Muy Buena
Supervisión	86.19 %	Muy Buena
<b>TOTAL</b>	<b>87.47 %</b>	<b>Muy Buena</b>



La calificación global del (la) DIF se valoró con 87.47 % calificado como "Muy Buena", por arriba del nivel mínimo aceptable que es 60%, el cual es susceptible de mejoras.

El componente Ambiente de control (Más Alto) fue calificado como "Muy Buena" y representa el 88.74% de la valoración. Por otro lado, el componente Supervisión (Más Bajo) fue calificado como "Muy Buena" y representa el 86.19%. Los resultados por principio de control se detallan en el siguiente capítulo.

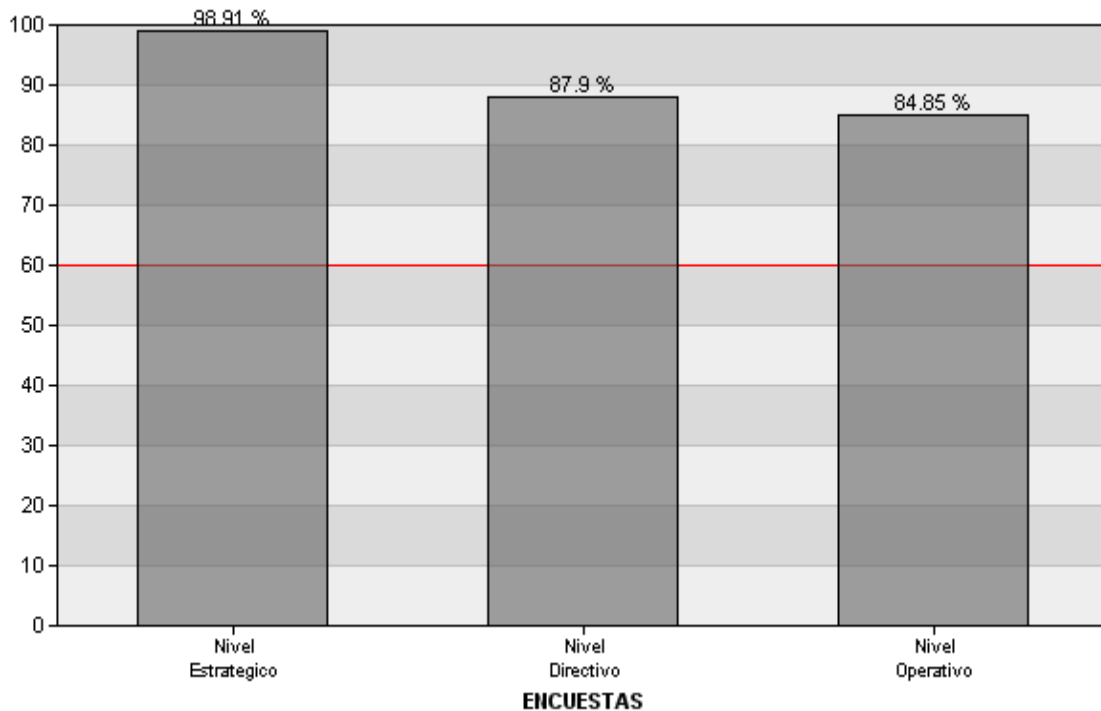
## B. RESULTADOS POR PRINCIPIO DE CONTROL

Componentes y Principios de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
<b>Ambiente de control</b>	<b>88.74 %</b>	<b>Muy Buena</b>
1 Mostrar actitud de respaldo y compromiso	88.52 %	Muy Buena
2 Ejercer la responsabilidad de vigilancia	90.0 %	Excelente
3 Establecer la estructura, responsabilidad y autoridad	90.07 %	Excelente
4 Demostrar compromiso con la competencia profesional	87.23 %	Muy Buena
5 Establecer una estructura para el reforzamiento de la rendición de cuentas	87.89 %	Muy Buena
<b>Administración de riesgos</b>	<b>88.1 %</b>	<b>Muy Buena</b>
6 Definir objetivos	88.99 %	Muy Buena
7 Identificar, analizar y responder a los riesgos	88.48 %	Muy Buena
8 Considerar el riesgo de corrupción	88.2 %	Muy Buena
9 Identificar, analizar y responder al cambio	86.72 %	Muy Buena
<b>Actividades de control</b>	<b>86.8 %</b>	<b>Muy Buena</b>
10 Diseñar actividades de control	86.23 %	Muy Buena



11 Diseñar actividades para los sistemas de información	85.54 %	Muy Buena
12 Implementar actividades de control	88.62 %	Muy Buena
<b>Información y comunicación</b>	<b>87.54 %</b>	<b>Muy Buena</b>
13 Usar información de calidad	85.95 %	Muy Buena
14 Comunicar internamente	88.11 %	Muy Buena
15 Comunicar externamente	88.57 %	Muy Buena
<b>Supervisión</b>	<b>86.19 %</b>	<b>Muy Buena</b>
16 Realizar actividades de supervisión	86.25 %	Muy Buena
17 Evaluar problemas y corregir las deficiencias	86.12 %	Muy Buena
<b>Total</b>	<b>87.47 %</b>	<b>Muy Buena</b>

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



El nivel de responsabilidad valorado con mayor grado de cumplimiento fue el "nivel estratégico" con el 98.91%, mientras que la calificación menor correspondió al nivel "nivel operativo" con el 84.85%.



## PROPUESTAS

### NIVEL ESTRATEGICO

#### AMBIENTE DE CONTROL

---

- ✓ Area administrativa en colaboraciones con las coordinaciones
- ✓ El seguimiento de las propuestas con los enlaces
- ✓ Capacitaciones al personal operativo.
- ✓ Fortalecer la divulgación de los principios del servicio público: disciplina, legalidad, objetividad, profesionalismo, honradez, lealtad, imparcialidad, integridad, rendición de cuentas, perspectiva de género, eficacia y eficiencia, de acuerdo con la ley estatal de responsabilidades. [https://stjsonora.gob.mx/acceso\\_informacion/marco\\_normativo/leyestatalderesponsabilidades.pdf](https://stjsonora.gob.mx/acceso_informacion/marco_normativo/leyestatalderesponsabilidades.pdf)
- ✓ En cuanto a las servidoras y servidores públicos responsables de su ejecución, sería en cada una de las unidades administrativas. No obstante, la coordinación tendría que ser entre la dirección general, recursos humanos y comunicación.
- ✓ Se integran comités de ética, conducta, prevención de acoso entre otros
- ✓ En la prestación de servicios y bienes requerir el mayor compromiso para brindar un mejor servicio.
- ✓ Fortalecer las capacidades institucionales de seguimiento al cumplimiento de los acuerdos generados en las reuniones de cocodi. El responsable sería el área de calidad.
- ✓ La estructura organizacional actual es eficiente.
- ✓ Fortalecer las acciones de seguimiento sobre los acuerdos generados en las reuniones de cocodi. El área responsable es calidad.
- ✓ Se requiere cubrir el espacio vacante cuando el personal de puestos claves se jubile o renuncie

#### ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

---

- ✓ Considerar siempre las aportaciones del personal
- ✓ Mejora en reuniones
- ✓ Siempre considerar las aportaciones de mejora de los trabajadores
- ✓ Fortalecer la justificación que las unidades administrativas realicen cuando no se logra el cumplimiento de las metas institucionales.
- ✓ Fortalecer la divulgación del código de ética de las personas servidoras públicas de la administración pública estatal, así como del código de conducta del sistema dif sonora. [https://web.difson.gob.mx/images/mision/boletin\\_oficial\\_codigo\\_de\\_etica\\_mayo\\_2019.pdf](https://web.difson.gob.mx/images/mision/boletin_oficial_codigo_de_etica_mayo_2019.pdf)
- ✓ [https://web.difson.gob.mx/images/mision/codigo\\_de\\_conducta\\_28-ago-2019.pdf](https://web.difson.gob.mx/images/mision/codigo_de_conducta_28-ago-2019.pdf)
- ✓ Fortalecimiento de las capacidades técnicas de las unidades administrativas en la realización de análisis foda.
- ✓ Siempre trabajar sobre las metas
- ✓ Actualmente el programa institucional está en funcionamiento.
- ✓ Difusión en revistas, folletos, flyer, trípticos a fin de que sea conocido por la ciudadanía que se atiende.

#### ACTIVIDADES DE CONTROL

---

- ✓ Constantemente revisar funciones y perfiles de las areas
- ✓ Capacitación a las unidades administrativas en materia de metodología de marco lógico.
- ✓ Actualmente las actividades de control funcionan correctamente.
- ✓ Mejorar la accesibilidad y forma de uso del sistema actual debido a que no presenta compatibilidad.
- ✓ Área administrativa



## INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

---

- ✓ Actualmente funciona correctamente.
- ✓ Fomentar las acciones de los comités
- ✓ Garantizar que todas las unidades administrativas realicen reuniones de trabajo periódicas para fomentar el cruce de información.
- ✓ Revisión de los ya mencionados

## SUPERVISIÓN

---

- ✓ Reuniones laborales mayor fluidez de información
- ✓ Constantes reuniones laborales
- ✓ Actualmente funciona correctamente.
- ✓ Fortalecer las capacidades técnicas de las unidades administrativas para la realización de evaluaciones internas.

## NIVEL DIRECTIVO

### AMBIENTE DE CONTROL

---

- ✓ Mas capacitaciones y terapias de contención
- ✓ Dar más capacitación al personal operativo
- ✓ Darle seguimiento a las propuestas de mejora en coordinación con los enlaces de calidad
- ✓ Los responsables son el área administrativa en coordinación con las coordinaciones
- ✓ Mas personal para poder solventar las áreas faltantes
- ✓ Control interno
- ✓ Coordinación de género y programas de integridad de la dirección de recursos humanos de sistema DIF sonora
- ✓ Reunión mensual de seguimiento con el área administrativa para revisar áreas de oportunidad y crear propuestas para atenderlas. Dirección y administración
- ✓ Calendario de actividades con la finalidad de promover la integridad y la prevención de la corrupción.
- ✓ Reuniones con el personal
- ✓ Evaluar perfiles para de ser necesario modificar. Dirección y administración
- ✓ Enlace de control interno
- ✓ Que el personal de confianza pueda ser incentivado
- ✓ Se integran comités de ética, conducta, prevención de acoso entre otros
- ✓ Mesas de trabajo con la finalidad de revisar procedimientos. Administración y dirección.
- ✓ Cursos a las diferentes direcciones de DIF
- ✓ Continuar con el contacto uno a uno, con reuniones mensuales con las áreas necesarias para identificar necesidades de normas de conducta, principios éticos etc
- ✓ Mayor difusión de los procedimientos
- ✓ Se llevan las sesiones de manera adecuada
- ✓ Actualizar de manera constante los documentos /rh
- ✓ Mayor capacitación y difusión sobre el marco normativo interno.
- ✓ Mayor difusión del marco integrado de control interno
- ✓ Seguir realizando reuniones periódicas y difusión de resultados
- ✓ Se actualizan de manera periódica
- ✓ Se actualizan constantemente



- ✓ Continuar con las reuniones tanto diarias con áreas de coordinación como las reuniones mensuales con las asistentes educativas
- ✓ Si existen propuestas y responsables de ejecución y supervisión.
- ✓ El equipo administrativo de coordinadores y coordinadores, realizando reuniones diarias o quincenales tratando de establecer estrategias de mejoras en donde existen áreas de oportunidad
- ✓ Más difusión de dichos programas
- ✓ Reuniones con las áreas involucradas cuando se requiera para determinar si aplica un cambio o modificación a alguna necesidad consultando previamente con el área involucrada
- ✓ Constante comunicación con rh para la mejora continua en los aumentos de tabuladores y la constante capacitación en la competencia profesional
- ✓ Cursos y capacitaciones
- ✓ Coordinación de enseñanza y capacitación
- ✓ Analizar y, en su caso, actualizar los manuales de procedimientos y de organización, con la finalidad de adecuar dichos manuales a las nuevas realidades institucionales.
- ✓ Seguir fomentado las actividades de capacitación.
- ✓ Seguir llevando a cabo cursos de formación en materia de corrupción y ética pública.
- ✓ Hasta el momento se cuenta con actualización al día
- ✓ Actualizar al personal continuamente
- ✓ Se busca siempre la actualización de parte de los responsables de la dirección de recursos humanos de dif sonora
- ✓ Hacerlo digital
- ✓ Órgano de control interno y administrativo
- ✓ La directora general a través del comité de ética.
- ✓ Coordinación de enseñanza y capacitación
- ✓ Calendario de actividades para fomentar la integridad y prevención de la corrupción institucional- responsable director y coordinadora.
- ✓ Fortalecer el apoyo de salud mental en los empleados
- ✓ Se realizan terapias de contención y capacitaciones
- ✓ Hacer más eventos con el personal para fomentar la integración de equipo
- ✓ Más capacitaciones al personal
- ✓ Se entregan comité de ética prevención de acoso entre otros
- ✓ El área administrativa es responsable en conjunto con la coordinaciones
- ✓ Dar continuidad a las propuestas exoeusts, en coordinación con calidad
- ✓ Buscar el incentivar al personal para que el clima laboral mejore y por consecuencia mejorar la atención del usuario.
- ✓ Continuar con las capacitaciones acordes a los perfiles, para mejorar la competencia profesional
- ✓ Elaborar planes de mejora del clima laboral, así como capacitar continuamente al personal sobre los mecanismo para rendición de cuentas.
- ✓ Cursos de actualización más frecuentes
- ✓ Otorgar talleres de integración entre el personal, para comunicar la filosofía de la institución. Asimismo, fortalecer lo valores y continuar con el programa de prevención de riesgos.
- ✓ Mayor número de capacitaciones y que el personal pueda proponer temas con enfoque a la atención al usuario.
- ✓ Mantener una mejora continua, evaluando periódicamente con indicadores establecidos, el avance.
- ✓ Que se actualicen los manuales de organización y que las estructuras autorizadas, sean acordes a las necesidades de cada una de las áreas tomando en cuenta sus cargas de trabajo.



- ✓ Continuar con la actualización de manuales
- ✓ Se busca la mejora continua y actualizaciones. Los responsables de ejecutar las acciones son los integrantes del departamento de recursos humanos de dif sonora
- ✓ Continuar con la actualización de dichos manuales
- ✓ Brindar herramientas al personal para reforzar áreas de oportunidad
- ✓ Brindar herramientas al personal para que pueda reforzar conocimientos dentro del área y brindar un mejor servicio
- ✓ Crear al programa
- ✓ Crear el diseño.
- ✓ Mejorar las formas de evaluación, ejecución, control y evaluación del desempeño.
- ✓ En algunos casos no existe el profesional para el cargo desempeñado.
- ✓ Aplicarlas.
- ✓ Brindar los insumos necesarios para lograr objetivos del área y prestar los servicios adecuadamente
- ✓ Continuar con personal comprometido en la difusión dentro del sistema
- ✓ Realizar un mayor número de capacitaciones en el tema en cuestión
- ✓ Continuar informando y dar seguimiento
- ✓ Proporcionar insumos que permitan alcanzar los objetivos laborales
- ✓ Evaluar la competencia profesional de todos los niveles.
- ✓ Buscar el equilibrio de cargas de trabajo, con la finalidad de evitar riesgos en la calidad, entrega y cumplimiento de las obligaciones en materia de planeación, programación, presupuestación, seguimiento y evaluación de la gestión administrativa. La ejecución debe estar a cargo de la coor. Gral. De administración.
- ✓ Seguimiento a los acuerdos derivado de los encuentros en calidad
- ✓ Cursos de capacitación de personal en diferentes aspectos como ética y derechos humanos, recursos humanos de dif, sería quien impartiera
- ✓ Se aplican y actualizan de forma regular
- ✓ Tener acceso periódicos más frecuentes con el área de calidad a efecto de depurar más rapido
- ✓ Dar platicas del Código de conducta por contraloría
- ✓ Dia a dia hay mejoras y propuestas por las áreas para que se ejecuten
- ✓ Los coordinadores, subdirectores y directores, realizan propuestas de mejoras
- ✓ Seguimiento y retroalimentación en las acciones
- ✓ Erradicar conductas misógenas y machistas en en personal.
- ✓ Mantener la mejora continua y evaluar el avance con indicadores.
- ✓ Dotar de personal suficiente con perfil adecuado o aplicar una auditoría administrativa para reacomodar al recurso humano de la institución.
- ✓ Cumplir al pie de la letra con lo que estipulan los manuales
- ✓ Realizar adecuaciones siempre q sean necesarias a los perfiles
- ✓ Darle seguimiento a la evaluación en cada área
- ✓ Seguimiento a los compromisos
- ✓ Contar con la flexibilidad al momento de realizar los cambios de la estructura administrativa que permitan tener una mejor administración de recurso humano para que sea traducido en una mejor atención al usuario. Por lo que la procuraduría mantiene contacto con el área de calidad de dif sonora para continuar con los trabajos de mejora.
- ✓ Difusión de los distintos acuerdos del órgano de gobierno para que sean conocidos por la sociedad. Los titulares bajen la instrucción a los demás.
- ✓ Revisión por enlace de calidad de cada uno de los indicadores que respaldan el trabajo.
- ✓ Enlace de calidad, revisión y seguimiento de cada una de las debilidades y/o deficiencias.



- ✓ Enlace de calidad, revisión constante de la información
- ✓ Actualización de la información por enlace de calidad
- ✓ Actualización de información por enlace de calidad
- ✓ Hacer capacitaciones continuas y evaluaciones
- ✓ Hacer la capacitación y evaluación de manera continua
- ✓ Desconoce
- ✓ Se desconoce
- ✓ Se desconoce
- ✓ Una mayor difusión de la normatividad, así como la armonización de los distintos reglamentos a las nuevas realidades sociales.

#### ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

---

- ✓ Toda el área debe de tener conocimiento de las acciones y definir la responsabilidad del
- ✓ Personal
- ✓ Definir los canales de comunicación para denunciar alguna anomalía interna o externa, que estén al alcance de cualquier persona y sea atendido
- ✓ Que los cambios sean notificados con tiempo
- ✓ Revisiones por enlace de calidad
- ✓ Seguimiento a las propuestas de mejora por el enlace de calidad
- ✓ Seguimiento a lo identificado como riesgos por enlace de calidad
- ✓ Evaluación cada mes al presentar el cumplimiento de metas
- ✓ Seguimiento a la propuesta de mejora
- ✓ Se envían los riesgos de las áreas y su respectivo seguimiento y solventación
- ✓ Se brindan capacitaciones para reforzar el tema de riesgo de anticorrupción
- ✓ Mantener la comunicación
- ✓ Contar con personal suficiente para implementar con oportunidad las medidas propuestas.
- ✓ Se actualizan de manera constante
- ✓ Se diseñan y presentan respuestas y propuestas para reducir los riesgos, sin embargo, se dificulta la aplicación de las medidas propuestas debido a la falta de personal de apoyo.
- ✓ Por áreas se detectan los riesgos y a su vez estos se plantean a sus subdirectores o directores
- ✓ Mantener el seguimiento de acuerdos y aplicación de las disposiciones aplicables en tiempo y forma.
- ✓ Desarrollar un sistema alineado (ods-pnd-ped-pmp-mir) armonizado (presupuesto-contabilidad y rendición de cuentas) que cubra todo el ciclo presupuestario. Para ello se requiere contar con personal de apoyo para la atención de tareas básicas y que la dirección y subdirecciones puedan dedicar el tiempo suficiente y de calidad para la planeación de los procesos, el diseño, desarrollo e implementación del mismo.
- ✓ Continuar brindando capacitación al personal que labora en las áreas para disminuir los riesgos dentro del servicio
- ✓ Difusión de los objetivos en flyers, folletos, revistas y medios publicitarios.
- ✓ Es necesario actualizar los sistemas de evaluación
- ✓ Realizar acciones que impulsen al personal a seguir cumpliendo las metas de la institución
- ✓ Continuar brindando soporte a compañeros que pertenecen a estas áreas para que sigan brindando un buen seguimiento
- ✓ Comunicación entre las áreas que se correlacionan.
- ✓ No cuento con los parámetros y directrices.
- ✓ Desconozco los riesgos.



- ✓ Establecer un taller para conocimiento de como funciona este sistema para todos los empleados.
- ✓ Conocer el plan de trabajo administrativo.
- ✓ Los manuales de procedimientos estén en constante actualización
- ✓ Mantener mayor contacto con el área de comunicación social para la difusión de objetivo, misión y visión.
- ✓ Reuniones periodicas de la alta direccion, para retroalimentar el quehacer laboral y los cambios que se presentan, comunicar y dar seguimiento
- ✓ Continuar trabajando en un sistema armonizado, que permita elaborar en base a las metas el presupuesto, para el logro de cada uno de los objetivos establecidos para el 2023. Con indicadores que permitan medir su avance
- ✓ Dar seguimiento al programa de prevencion de riesgos
- ✓ Seguimiento de acuerdos y difusion del programa de control de riesgos
- ✓ Me parece bien
- ✓ Recursos humanos
- ✓ Preguntar a los empleados
- ✓ Aportaciones de mejoras en las reuniones
- ✓ Considerar las propuestas del personal
- ✓ Seguir trabajando en cumplimiento a las metas
- ✓ Hacerlo por imagenes
- ✓ Considerar las aportaciones de los trabajadores en cuanto a mejoras
- ✓ Actualmente funciona correctamente.
- ✓ Actualmente funciona correctamente.
- ✓ Subdireccion
- ✓ Actualmente funciona correctamente.
- ✓ Coordinacion de enseñanza y capacitacion
- ✓ Coordinacion de enseñanza y capacitacion y enlace de calidad y proteccion
- ✓ Coordinacion de control de calidad
- ✓ Capacitación al personas sobre metodología de marco lógico.
- ✓ Mayor seguimiento.
- ✓ Avisar oportunamente.
- ✓ Se continua con el corchero y con la comunicación eficiente entre todos los colaboradores, con reuniones, acercamientos, platicas del uno a uno.
- ✓ Buzon de quejas y sugerencias, censo entre los colaboradores por áreas apoyandonos con las supervisoras de cada turno
- ✓ Mayor difusión y sensibilización.
- ✓ Se continua con las reuniones semanales entre las áreas involucradas para establecer estrategias de mejora continua para cada caso
- ✓ Mayor difusión
- ✓ Se continua con los medios actuales para mantener la información real y constante en el momento que se requiera
- ✓ Mayor difusión al personal en general
- ✓ Mayor difusión
- ✓ Aplicarlos en donde no haya
- ✓ Poder presentar quejas sin tanta tramitologia
- ✓ Trabajar sobre las metas



- ✓ Reunión para comunicar cambios relevantes.
- ✓ Considerar todas las aportaciones del personal de la institución
- ✓ Hacer aportaciones de mejora en dichas reuniones
- ✓ Considerar las aportaciones de mejora de los trabajadores
- ✓ Reunión equipo de trabajo.
- ✓ Se da una plática con personal para generar conciencia acerca de los posibles riesgos.
- ✓ Reunión mensual para informar las metas del mes anterior.

#### ACTIVIDADES DE CONTROL

---

- ✓ El área administrativa
- ✓ Seguimiento a las propuestas de mejora del área administrativa con personal de calidad
- ✓ Revisar constantemente las funciones y perfiles de las áreas para determinar las actividades a realizar
- ✓ Calendario de actividades.
- ✓ Se da seguimiento.
- ✓ Se verifica periódicamente la información que se sube a sistema.
- ✓ Se continúa con las estrategias adecuadas, formatos, apego a procedimientos, circulares, instrucciones por escrito de los superiores para el logro de los objetivos
- ✓ Se continúa con la misma línea en este tema, mediante tarjetas, minutas, acuses de recibido.
- ✓ Debe existir mayor control.
- ✓ Que la revisión de los activos sea electrónica o escaneo de códigos.
- ✓ Se continúa con la integración de la carpeta CODICI y sus anexos
- ✓ Realizar reuniones de capacitación
- ✓ Mejorar la capacitación a usuarios y difusión de las actividades de control
- ✓ Mejorar divulgación de dichos documentos internos
- ✓ Reuniones continuas para modificaciones
- ✓ Coordinación de enseñanza y capacitación
- ✓ Promover el conocimiento de los manuales de procedimientos por parte de todas las servidoras y servidores públicos.
- ✓ Fortalecer la comunicación entre las unidades administrativas, a fin de asegurar el flujo correcto de la información institucional.
- ✓ Actualmente se encuentran en proceso de actualización.
- ✓ Coordinación de enseñanza y capacitación
- ✓ Coordinación capacitación y enseñanza
- ✓ Revisión periódica de las funciones y perfiles de puesto
- ✓ Hacerlo digital
- ✓ Mejorar los equipos de cómputo
- ✓ Hacerlo más seguido
- ✓ Seguimiento a las propuestas de mejora
- ✓ Área administrativa
- ✓ Asignación de mayor presupuesto para la renovación de equipos de cómputo y electrónicos.
- ✓ Armonizar los sistemas, actualizarlos y mejorarlos para que cada vez se proporcionen más información en tiempo real para la toma de decisiones.
- ✓ Diseñar actividades de control, para la toma de decisiones en tiempo real
- ✓ Armonizar los sistemas y revisar estructuras, para que no se concentren las actividades en una sola persona.



- ✓ Conocer las políticas.
- ✓ Contar con mayor presupuesto para la adquisición del equipo informático para la renovación de los equipos obsoletos que ya cumplieron con su vida útil.
- ✓ Continuar brindando los insumos para brindar el servicio
- ✓ Brindar herramientas adecuadas para la creación de sistemas y soportes de información
- ✓ Continuar con la comunicación constante dentro de las áreas para el cumplimiento de metas
- ✓ No conozco el sistema administrativo
- ✓ Actualizar la información
- ✓ Flexibilidad para realizar los cambios pertinentes a fin de mejorar la operatividad de la entidad y atención a los usuarios.
- ✓ Seguir con una actualización constante
- ✓ Cada día hay mejoras y se implementan cuando se aprueban por el órgano de control.
- ✓ Actualmente se trabaja en la actualización del manual de organización y procedimientos con alineación partiendo desde ods-ped-ciclo presupuestario y fundamentación normativa.
- ✓ Una vez que se logre la vigencia de los manuales y la implementación del sistema de evaluación de metas y armonización contable se fortalecerán las acciones de control interno.
- ✓ Se actualizan de manera periodica
- ✓ Se actualizan de manera constante
- ✓ Actualizar equipos de computo, camaras pues gran parte de las reuniones de trabajo y capacitaciones se llevan a cabo de manera virtual.
- ✓ Mantener el programa de actualización a nivel institucional, y apoyar a las áreas que estan sobresaturadas en actividades para que puedan realizar la tarea al tema.
- ✓ Seguimiento de las propuestas por enlace de calidad
- ✓ Revisión de cumplimiento de metas y objetivos
- ✓ Actualización del sistema
- ✓ Seguimiento de la información captada en formatos

#### INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

---

- ✓ Seguimientos a la información generada por parte del personal administrativo
- ✓ Seguimiento a formatos
- ✓ Difusión de información por enlace de ética
- ✓ Reuniones periódicas
- ✓ Para contribuir y simplificar los procesos se requiere el sistema mencionado en los componentes anteriores.
- ✓ Modernizar el sistema de seguimiento y control de correspondencia.
- ✓ Continuar fortaleciendo y modernizando via electrónica los servicios de comunicación con las partes externas.
- ✓ Capacitación.
- ✓ Ninguna porque no conozco su funcionamiento.
- ✓ Seguir brindando soporte por parte del área de calidad
- ✓ Conocer su funcionamiento.
- ✓ Continuar con la comunicación asertiva entre las áreas
- ✓ Verificar que los participantes en la licitación mantengan su compromiso para brindar un servicio de calidad.
- ✓ Mecanismos de control para manejo de información confidencial como lo son sistemas de captura de información
- ✓ Que el sistema de control de correspondencia se simplifique
- ✓ Fortalecer y modernizar (hacer más amigable) la página web



- ✓ Crear sistemas soporte con mayor intuitivo y de fácil uso.
- ✓ Asegurar que toda la documentación cumpla con los requisitos fiscales que nos exige la normatividad
- ✓ Constante capacitación
- ✓ Tratar de mejorar los tiempos de mandar la información
- ✓ Fomentar las acciones
- ✓ Seguimiento
- ✓ Coordinación de administración y finanzas
- ✓ Funciona correctamente.
- ✓ Funciona correctamente.
- ✓ Actualmente funciona correctamente.
- ✓ Recursos humanos
- ✓ Coordinación de administración y finanzas
- ✓ Se continua con la comunicación constante, pronta y adecuada para la mejora continua y el logro de objetivos. Responsable directora
- ✓ Se continua con la misma línea que a venido funcionado en el tema. Responsable dirección y coordinaciones
- ✓ Reuniones de trabajo y difusión
- ✓ Mas reuniones informativas, capacitación.
- ✓ Se continua con la comunicación por estos medios para le logro de los objetivos. Responsables dirección y todas las coordinaciones
- ✓ Mas reuniones, capacitación al respecto
- ✓ Revision de los mismos de manera constante
- ✓ Fomentar las acciones de dichos comites
- ✓ Constante capacitación para mayor fluidez de informacion
- ✓ Mesas de trabajo para revisar la información que se maneja sea confiable y correcta.
- ✓ Se revisa información de reportes para que la información este homologada en todas las areas.
- ✓ Informar a proveedores cualquier situación que se presente.

#### SUPERVISIÓN

---

- ✓ Comunicación constante con los servicios tercerizados
- ✓ Reunion mensual de seguimiento
- ✓ Constante comunicacion con el personal
- ✓ Una buena comunicacion de mejora constante
- ✓ Se continua con la misma linea. Dirección y coordinaciones
- ✓ Se continua con las mismas estrategias. Dirección y áreas de coordinación
- ✓ Capacitación y divulgación del control interno
- ✓ Mejorar capacitación
- ✓ Funciona correctamente.
- ✓ Funciona correctamente.
- ✓ Coordinacion de administracion y finanzas
- ✓ Administracion y finanzas
- ✓ Subdireccion
- ✓ Una buena comunicación
- ✓ Constante comunicación con el personal



- ✓ Que se continúe y se mejoren las actividades de supervisión en las áreas operativas
- ✓ Que todo el personal se involucre en los seguimientos de acuerdos establecidos en las sesiones de COCODI
- ✓ No tengo capacitación al respecto.
- ✓ Desconozco lo administrativo.
- ✓ Brindar herramientas y subproductos para que el personal realice el trabajo adecuadamente y no se vea afectado el servicio y la percepción del sistema
- ✓ Continuar brindando atención y seguimiento a observaciones para la mejora continua, estableciendo fecha de respuesta de áreas responsables
- ✓ Concientizar al personal de todos los niveles sobre la importancia de la atención y seguimiento de acuerdos del COCODI y comités internos.
- ✓ Actualmente se llevan a cabo de manera regular y programada
- ✓ Se llevan a cabo las reuniones de COCODI de forma periódica
- ✓ Procurar recursos para contratar auditorías administrativas y de evaluación del desempeño y evaluación de eficacia y eficiencia de programas.
- ✓ Seguimientos a los formatos e información
- ✓ Seguimientos a los formatos

## **NIVEL OPERATIVO**

### **AMBIENTE DE CONTROL**

---

- ✓ Mejor proceso de incentivos al personal
- ✓ Asesorías para la realización de procedimientos, para que estos queden de manera homogénea
- ✓ Continuar con capacitaciones y/o talleres en distintos temas de importancia, como temas de trabajo en equipo, talleres de manejo de sistemas de oficina. Etc.
- ✓ Hacer juntas de planificación y seguimiento
- ✓ Evaluaciones continuas a las unidades administrativas y mayor difusión de información en medios electrónicos.
- ✓ Por el momento no es necesario brindar alguna propuesta.
- ✓ Por el momento no es necesario alguna acción para mejorar.
- ✓ Capacitar a todo el personal nuevo sobre que es el control interno y la responsabilidad es de todos.
- ✓ Por el momento no encuentro fallas o algún detalle por mejorar. Se trabajará para buscar de forma enfocada puntos débiles que necesiten mejora.
- ✓ Propongo seguir con pláticas y conferencias dirigidas a los servidores públicos de cada área para concientización y enseñanza respecto a la importancia de la actitud del servidor para un ambiente laboral de excelencia y buen trato al usuario.
- ✓ Seguir con capacitaciones.
- ✓ Contar con sistemas actualizados para ayudar al rendimiento del personal.
- ✓ Propongo reuniones exclusivas con cada área de trabajo con los encargados de control interno.
- ✓ Proporcionar más cursos de liderazgo
- ✓ Seguir con este ritmo de trabajo, capacitaciones y certificaciones al personal en general.
- ✓ Revisiones del trabajo realizado por mes al personal, para equiparar el trabajo en el personal
- ✓ Propongo intensificar las pláticas para el personal en general.
- ✓ Continuar con las encuestas que se realizan.
- ✓ Solicitar periódicamente al equipo de trabajo las mejores o problemáticas que se presentan al realizar el trabajo
- ✓ Manual de procedimientos



- ✓ Impartir mas cursos al personal
- ✓ Impartir cursos al personal para brindar el mejor cuidado a los nna.
- ✓ Impartir mas cursos al personal para el mejor cuidado en atencion a los nna
- ✓ Impartir mas cursos
- ✓ Cada que nace un nuevo programa se constituye una mejora a la institucion, cada que se toma una capacitación que ayude a llevar acabo mejor las acciones a realizar en la institución.
- ✓ Podría ser que no existiera distinción entre los empleados base y de confianza para las prestaciones o días feriados por ejemplo.
- ✓ Siento que el sistema, podría ser un poco menos engorroso o menos lento pero de ahí en fuera siento que funciona para lo que es.
- ✓ Mejorar los indicadores de desempeño
- ✓ Como propuesta piden hacer convivencias del personal fuera del horario laboral, y la responsable es angelica martinez bojorquez coordinadora de enseñanza y enlace de calidad.
- ✓ Reuniones
- ✓ Reuniones, talleres, capacitaciones
- ✓ Reuniones
- ✓ Mayor rapidez en la actualización con la normativa vigente. Directivos y sistemas
- ✓ Organización con área de plantación y rh para optimización del tiempo de actualización
- ✓ Pláticas, capacitaciones comité de ética
- ✓ Habilitar el buzón de quejas y sugerencias
- ✓ Elaborar un instrumento de evaluación para los usuarios sobre los servicios que recibe (encuesta de satisfacción)
- ✓ Capacitar mas al personal y brindar incentivos
- ✓ Mejorar el clima laboral del personal
- ✓ Priorizar insumos necesarios de la deprecia
- ✓ Directores
- ✓ Cursos de capacitacion continua en los diferentes areas de oportunidad.
- ✓ Capacitaciones
- ✓ Manual de procedimientos
- ✓ Manual de control intreno
- ✓ Reconocer y felicitar a personal que cumple con buen desempeño sus actividades del dia dia que hacen que salga adelante cree sur
- ✓ Mayor difucion
- ✓ Mayor difucion de sus acciones
- ✓ Mas difucion de lo mismo

#### ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

---

- ✓ Mayor difusión
- ✓ Mayor difucion
- ✓ Esta bien asi
- ✓ Mayor difusion
- ✓ Establecer un mecanismo de seguimiento mensual con la detección de riesgos presentados o con posibilidades de suceder, jefe de departamento
- ✓ Seguimiento continu
- ✓ Revisión continua de procedimientos y detección de riesgos
- ✓ Creación de usuarios por coordinación para actualización de información responsable de solicitar jefe de departamento/sistemas



- ✓ Mayor comunicación
- ✓ Reuniones de personal
- ✓ Hacer lista de necesidades
- ✓ Se entiende todo bien
- ✓ Reuniones de personal
- ✓ Reuniones
- ✓ Impartir cursos al personal y motivarlos por el trabajo realizado
- ✓ Tener capacitaciones, que nos apoyen para detectar actos de corrupción.
- ✓ Creo que se ha tenido un excelente método de comunicación para informar.
- ✓ Reuniones semanales con el personal para estar al corriente de las situaciones presentadas durante la semana y proponer soluciones para mejora entre el personal involucrado.
- ✓ Sugiero seguir con las capacitaciones y entrenamiento a personal en áreas como primeros auxilios.
- ✓ Seguir con las capacitaciones.
- ✓ Capacitaciones constantes sobre identificación de riesgos tanto internos y externo y como aplicarlo en manuales de procedimiento, además de difusión en portales oficiales.
- ✓ Amor difusión de los objetivos en medios electrónicos.

#### ACTIVIDADES DE CONTROL

---

- ✓ Mejorar los equipos de cómputo para el mejor desarrollo de actividades.
- ✓ Mantener a la mano los manuales de forma actualizada con los datos de cada persona que se encuentra laborando, así como su cargo y forma de contactarlo.
- ✓ Modificar lo que sea necesario
- ✓ Más capacitaciones
- ✓ Información regular al personal dando a conocer procedimientos para una mejora en continua en el servicio al usuario (a)
- ✓ Actualizaciones en sistemas.
- ✓ Impartir más cursos
- ✓ Dar aviso oportuno de las necesidades
- ✓ Hacer modificaciones que se requieran
- ✓ Comunicación
- ✓ Dar conclusión propuestas de recursos para mejorar la utilidad de las TICs
- ✓ Reuniones más periódicas para asignar responsabilidades y compromisos
- ✓ Propuestas
- ✓ Más difusión
- ✓ Más difusión
- ✓ Más difusión

#### INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

---

- ✓ Más difusión del tema
- ✓ Más difusión
- ✓ Implementación
- ✓ Optimización de formatos coordinación administrativa
- ✓ No se han presentado casos
- ✓ Impartir cursos
- ✓ Impartir cursos para una mejor atención



- ✓ Mejoras y actualización en el sistema de seguimiento
- ✓ Tengo acceso directo a mi superior cada vez que se suscita algo.
- ✓ Contar con una a rea exclusiva a la generación de información estadística.
- ✓ Reuniones con los directivos de manera regular para estar coordinados con una misma iformación.
- ✓ Modificsar lo q sea necesario
- ✓ Reuniones

---

#### SUPERVISIÓN

---

- ✓ Reuniones para llegar a acuerdos
- ✓ Reuniones
- ✓ Se tiene un buen sistema de trabajo en cuanto a este tema.
- ✓ Mayor difusión de líneas de reportes establecidas
- ✓ Reenfatar los lineamientos en cuanto a los diferentes procesos de ejecución ante un problema.
- ✓ Impartir cursos
- ✓ Implementar
- ✓ Mánenle manejo de información
- ✓ Mas difusion



## COMENTARIOS

### NIVEL ESTRATEGICO

#### AMBIENTE DE CONTROL

---

Siempre trabajando en mejora.

### NIVEL DIRECTIVO

#### AMBIENTE DE CONTROL

---

Constantemente se buscan capacitaciones adecuada

Las propuestas de mejora que se presentan son con la finalidad de contribuir a los compromisos que en la materia ofreció el ejecutivo estatal en el plan estatal de desarrollo, alcanzar los objetivos de la institución y evitar riesgos por incumplimiento derivados de la sobrecarga de trabajo en 2 o 3 personas.

Se trabaja en la mejora constante

Son preguntas estratégicas para tener el control de las diferentes áreas.

Yo no tengo el puesto de coordinador médico.

#### ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

---

Los riegos y corrupción que se puedan presentar se deben de atender antes de que ocurran, previniéndolo a través de supervisar de cada una de las áreas.

Los comentarios ya quedaron plasmados en cada hoja apartado de propuesta de acciones de mejora.

No tengo el puesto que de coordinador medico.

Gracias!

#### ACTIVIDADES DE CONTROL

---

Gracias

No tengo entrenamiento ni estoy ejerciendo el puesto de coordinador médico, solo estoy encargado de la consulta neurológica del CREE.

#### INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

---

No estoy en el área administrativa.

#### SUPERVISIÓN

---

No tengo el puesto de coordinador médico.

### NIVEL OPERATIVO

#### AMBIENTE DE CONTROL

---

Descripciones de funciones más específicas

Preguntas confusas y muy generales. Nada enfocado a las actividades que se realizan en la dependencia

#### ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

---

Preguntas muy confusas.

No se documenta toda la evidencia

#### ACTIVIDADES DE CONTROL

---

No es comprensible lo que se solicita en este recuadro

Preguntas confusas

#### SUPERVISIÓN

---

La comunicación el directivo y el personal del área es un factor importante para dar solución a cualquier situación que se presente.



## RECOMENDACIONES

### NIVEL ESTRATEGICO

---

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

### NIVEL DIRECTIVO

---

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

### NIVEL OPERATIVO

---

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



## Resumen de Resultados

SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL  
DE LA FAMILIA EN EL ESTADO DE SONORA DIF

AMBIENTE DE CONTROL	NIVEL ESTRATEGICO	NIVEL DIRECTIVO	NIVEL OPERATIVO	
Principios	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Calificación
MOSTRAR ACTITUD DE RESPALDO Y COMPROMISO	5.37 Pts.	60.0 Pts.	23.15 Pts.	88.52 %
EJERCER LA RESPONSABILIDAD DE VIGILANCIA	13.95 Pts.	76.05 Pts.	0.0 Pts.	90.0 %
ESTABLECER LA ESTRUCTURA, RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	2.66 Pts.	70.49 Pts.	16.92 Pts.	90.07 %
DEMOSTRAR COMPROMISO CON LA COMPETENCIA PROFESIONAL	0.0 Pts.	51.68 Pts.	35.54 Pts.	87.23 %
ESTABLECER UNA ESTRUCTURA PARA EL REFORZAMIENTO DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS	5.44 Pts.	66.67 Pts.	15.78 Pts.	87.89 %
<b>Total</b>				<b>88.74%</b>
ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	NIVEL ESTRATEGICO	NIVEL DIRECTIVO	NIVEL OPERATIVO	
Principios	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Calificación
DEFINIR OBJETIVOS	5.8 Pts.	49.56 Pts.	33.62 Pts.	88.99 %
IDENTIFICAR, ANALIZAR Y RESPONDER A LOS RIESGOS	7.68 Pts.	64.37 Pts.	16.42 Pts.	88.48 %
CONSIDERAR EL RIESGO DE CORRUPCIÓN	7.66 Pts.	61.62 Pts.	18.92 Pts.	88.2 %
IDENTIFICAR, ANALIZAR Y RESPONDER AL CAMBIO	2.98 Pts.	47.77 Pts.	35.98 Pts.	86.72 %
<b>Total</b>				<b>88.1%</b>
ACTIVIDADES DE CONTROL	NIVEL ESTRATEGICO	NIVEL DIRECTIVO	NIVEL OPERATIVO	
Principios	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Calificación
DISEÑAR ACTIVIDADES DE CONTROL	1.91 Pts.	48.66 Pts.	35.69 Pts.	86.23 %
DISEÑAR ACTIVIDADES PARA LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN	1.46 Pts.	50.07 Pts.	34.0 Pts.	85.54 %
IMPLEMENTAR ACTIVIDADES DE CONTROL	0.0 Pts.	51.22 Pts.	37.38 Pts.	88.62 %
<b>Total</b>				<b>86.8%</b>
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	NIVEL ESTRATEGICO	NIVEL DIRECTIVO	NIVEL OPERATIVO	
Principios	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Calificación
USAR INFORMACIÓN DE CALIDAD	0.0 Pts.	49.12 Pts.	36.81 Pts.	85.95 %
COMUNICAR INTERNAMENTE	4.92 Pts.	53.6 Pts.	29.6 Pts.	88.11 %
COMUNICAR EXTERNAMENTE	6.72 Pts.	81.85 Pts.	0.0 Pts.	88.57 %
<b>Total</b>				<b>87.54%</b>
SUPERVISIÓN	NIVEL ESTRATEGICO	NIVEL DIRECTIVO	NIVEL OPERATIVO	
Principios	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Calificación
REALIZAR ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN	8.33 Pts.	66.56 Pts.	11.36 Pts.	86.25 %
EVALUAR PROBLEMAS Y CORREGIR LAS DEFICIENCIAS	5.44 Pts.	65.31 Pts.	15.37 Pts.	86.12 %
<b>Total</b>				<b>86.19%</b>