

# INFORME DE AUTOEVALUACIÓN



**Control Interno**

**CENTRO DE CONCILIACIÓN LABORAL  
(CCL)**

**DICIEMBRE 2024**

## CONTENIDO

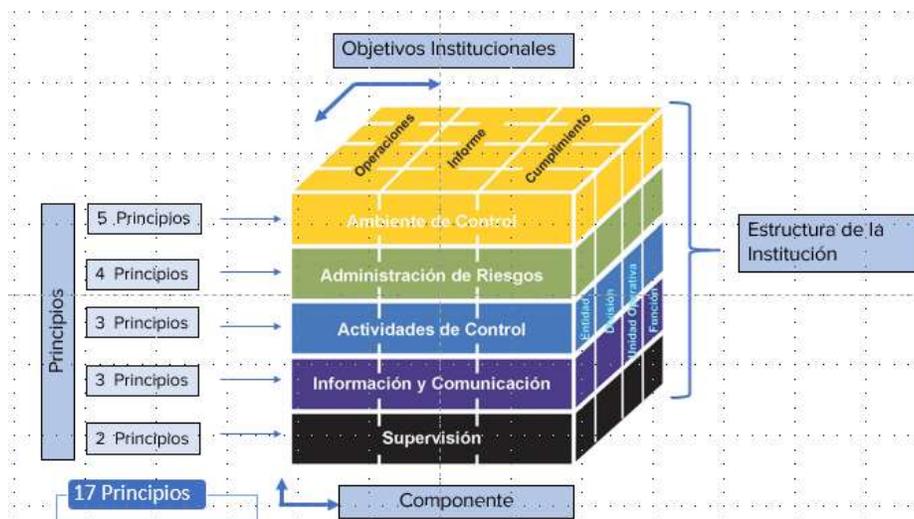
<b>I.</b>	<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>II.</b>	<b>NATURALEZA Y ALCANCE DE LA EVALUACIÓN.....</b>	<b>4</b>
<b>II.</b>	<b>RESULTADOS DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO.....</b>	<b>6</b>
	A. CALIFICACIÓN GLOBAL DEL CONTROL INTERNO	
	B. RESULTADOS POR COMPONENTE Y POR PRINCIPIO DE CONTROL	
	C. RESULTADOS DEL CONTROL INTERNO POR NIVEL DE RESPONSABILIDAD	
<b>IV.</b>	<b>PROPUESTAS .....</b>	<b>11</b>
	A. NIVEL ESTRATÉGICO	
	B. NIVEL DIRECTIVO	
	C. NIVEL OPERATIVO	
<b>V.</b>	<b>COMENTARIOS.....</b>	<b>21</b>
<b>VI.</b>	<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>23</b>
<b>VII.</b>	<b>CONCLUSIÓN.....</b>	<b>23</b>

# INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

## I. INTRODUCCIÓN

Con fundamento en el Modelo Estatal del Marco Integrado de Control Interno (MEMICI) y en el Manual de Administrativo de Aplicación de las disposiciones en materia de control interno, así como parte del compromiso adquirido por **el Centro de Conciliación Laboral (CCL)**, para la implementación del Sistema de Control Interno Institucional, la Secretaría de Fiscalización y Rendición de Cuentas en coordinación con la Unidad Especializada de Control Interno (UECI), llevaron a cabo el proceso de Autoevaluación de Control Interno.

El proceso de autoevaluación, permite realizar una comparación de la percepción del personal respecto al desempeño de la Institución en referencia a los **cinco componentes** (Ambiente de Control, Administración de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación, Supervisión y Mejora) y los **17 principios** que establece el **Modelo Estatal del Marco Integrado de Control Interno (MEMICI)**.



Los resultados que de esta se deriven, servirán como punto de partida para determinar las acciones necesarias a implementar en la Institución e integrar el Programa de Trabajo de Control Interno (PTCI), permitiendo así la mejora continua.

# INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

## II. NATURALEZA Y ALCANCE DE LA EVALUACIÓN

La auto-evaluación de control interno efectuada en el **Centro de Conciliación Laboral (CCL)**, se realizó del día **11 al 21 de noviembre 2024** a través del Sistema de Evaluación del Control Interno (SECI), con la participación de **53 servidores públicos** de los Niveles Estratégico, Directivo y Operativo, utilizando como referencia técnica el Modelo Estatal del Marco Integrado de Control Interno (MEMICI) y las mejores prácticas en la materia.

La participación activa de los funcionarios y empleados posibilitó realizar el proceso de autoevaluación en cada uno de los componentes, dando cumplimiento al **100 %** de la muestra requerida del personal como se menciona a continuación:

Nivel	Total	Concluidas
Estratégico	1	1
Directivo	21	21
Operativo	31	31

Al realizar la autoevaluación del control interno se consideraron las actividades desarrolladas en relación a los siguientes componentes:

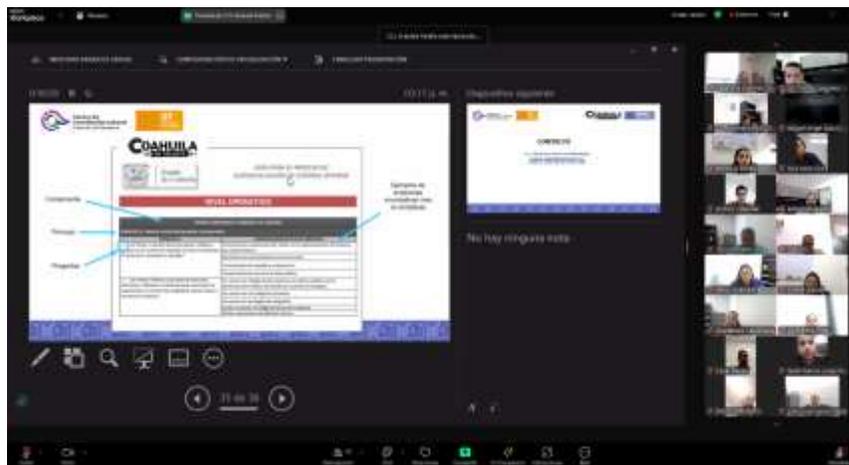
- ❖ Ambiente de Control
- ❖ Administración de Riesgos
- ❖ Actividades de Control
- ❖ Información y Comunicación
- ❖ Supervisión

## INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

Para la comprensión del proceso de autoevaluación, la Secretaría de Fiscalización y Rendición de Cuentas, realizó una sesión informativa el 28 de octubre 2024, con los miembros de la Unidad Especializada de Control Interno para la difusión sobre el proceso a seguir, además de presentar el Sistema de Evaluación de Control Interno (SECI), el método para calificar y valorar las respuestas por cada componente.



Así mismo, la **Unidad Especializada de Control Interno (UECI)**, realizó la difusión del proceso de Autoevaluación de Control Interno al personal del **Centro de Conciliación Laboral (CCL)**, explicando la Plataforma electrónica del Sistema de Evaluación de Control Interno (SECI), y entregando las claves de acceso, asignadas por nivel de responsabilidad. Durante la sesión, se hizo hincapié a que éste es un proceso anónimo, que permite obtener información para la mejora continua institucional.



Los comentarios y propuestas de mejora presentadas se realizaron en forma directa por los participantes. 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 **Centro de Conciliación Laboral**, dichos resultados se detallan en el siguiente capítulo.

# INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

## III. RESULTADOS DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

El proceso de autoevaluación implica una comparación de la propia institución con respecto al Modelo Estatal del Marco Integrado de Control Interno (MEMICI), el cual provee criterios para evaluar el diseño, implementación y la eficacia operativa del control interno, por lo que la evidencia que respalde los resultados de cada uno de los componentes, debe estar disponible en todo momento para su verificación.

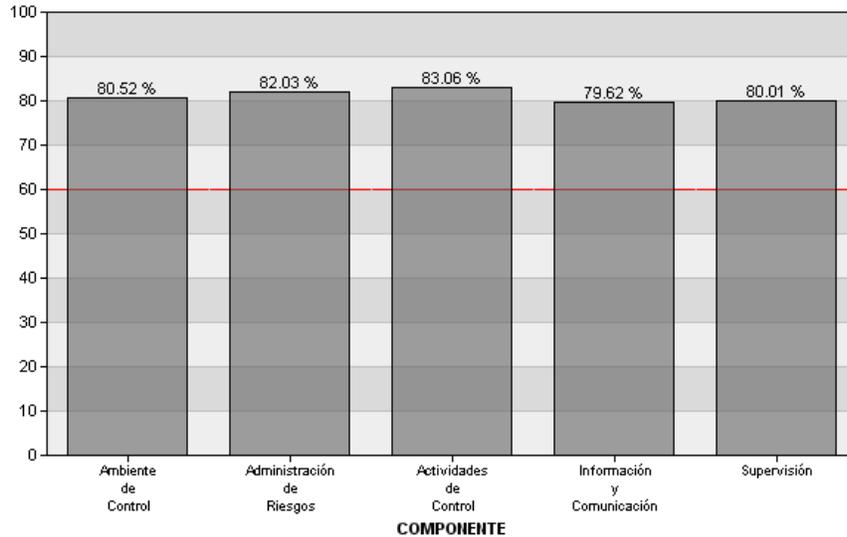
### A. CALIFICACIÓN GLOBAL DEL CONTROL INTERNO

Los resultados globales del proceso de autoevaluación del Control Interno aplicado en el **Centro de Conciliación Laboral**, corresponden a las autoevaluaciones de **53 Servidores Públicos** de los Niveles Estratégico, Directivo y Operativo.

Componente	Grado de Cumplimiento	Calificación
Ambiente de Control	80.52 %	Muy Buena
Administración de Riesgos	82.03 %	Muy Buena
Actividades de Control	83.06 %	Muy Buena
Información y Comunicación	79.62 %	Aceptable
Supervisión	80.01 %	Muy Buena
<b>TOTAL</b>	<b>81.05 %</b>	<b>Muy Buena</b>

La calificación global del **Centro de Conciliación Laboral** se valoró con 81.05 % calificado como "Muy Buena", por arriba del nivel mínimo aceptable que es 60%, el cual es susceptible de mejoras.

# INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO



## Aspectos destacables:

- El componente **Actividades de Control** (Más Alto) fue calificado como "Muy Buena" y representa el **83.06%** de la valoración.
- Por otro lado, el componente **Información y Comunicación** (Más Bajo) fue calificado como "Aceptable" y representa el **79.62%**.

Nota: Los resultados por principio de control se detallan en el siguiente capítulo.

## B. RESULTADOS POR COMPONENTE Y POR PRINCIPIO DE CONTROL

Los componentes del control interno representan el nivel más alto en la jerarquía del Modelo Estatal del Marco Integrado de Control Interno, los cuales deben ser diseñados e implementados adecuadamente y deben operar en conjunto y de manera sistémica, para que el control interno sea apropiado.

## INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO



Los cinco componentes de control interno son:

- **Ambiente de Control.** Es la base del control interno. Proporciona disciplina y estructura para apoyar al personal en la consecución de los objetivos institucionales.
- **Administración de Riesgos.** Es el proceso que evalúa los riesgos a los que se enfrenta la institución en la procuración de cumplimiento de sus objetivos. Esta evaluación provee las bases para identificar los riesgos, analizarlos, catalogarlos, priorizarlos y desarrollar respuestas que mitiguen su impacto en caso de materialización, incluyendo los riesgos de corrupción.
- **Actividades de Control.** Son aquellas acciones establecidas, a través de políticas y procedimientos, por los responsables de las unidades administrativas para alcanzar los objetivos institucionales y responder a sus riesgos asociados, incluidos los de corrupción y los de sistemas de información.
- **Información y Comunicación.** Es la información de calidad que la administración y los demás servidores públicos generan, obtienen, utilizan y comunican para respaldar el sistema de control interno y dar cumplimiento a su mandato legal.
- **Supervisión.** Son las actividades establecidas y operadas por las unidades específicas que el Titular ha designado, con la finalidad de mejorar de manera continua al control interno mediante una vigilancia y evaluación periódicas a su eficacia, eficiencia y economía. La supervisión es responsabilidad de la Administración en cada uno de los procesos que realiza, y se apoya, por lo general, en unidades específicas para llevarla a cabo. Las Entidades Fiscalizadoras Superiores y otros revisores externos proporcionan una supervisión adicional cuando revisan el control interno de la institución, ya sea a nivel institución, división, unidad administrativa o función.

La supervisión contribuye a la optimización permanente del control interno y, por lo tanto, a la calidad en el desempeño de las operaciones, la salvaguarda de los recursos públicos, la prevención de la corrupción, la oportuna resolución de los hallazgos de auditoría y de otras revisiones, así como a la idoneidad y suficiencia de los controles implementados.

Así mismo, los 17 principios del Modelo, respaldan el diseño, implementación y operación de los componentes asociados de control interno y representan los requerimientos necesarios para establecer un control interno apropiado, es decir, eficaz, eficiente, económico y suficiente conforme a la naturaleza, tamaño, disposiciones jurídicas y mandato de la institución.

Conforme al Modelo Estatal del Marco Integrado de Control Interno (MEMICI), a continuación, se muestra una tabla con los resultados por componente, así como por cada uno de los 17 principios que lo integran, donde se observa que los porcentajes de cumplimiento van de **73.85-89.43%**.

# INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

### TABLA DE GRADO DE CUMPLIMIENTO

Componentes y Principios de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
<b>Ambiente de control</b>	<b>80.52 %</b>	<b>Muy Buena</b>
1 Mostrar actitud de respaldo y compromiso	80.4 %	Muy Buena
2 Ejercer la responsabilidad de vigilancia	82.22 %	Muy Buena
3 Establecer la estructura, responsabilidad y autoridad	79.37 %	Aceptable
4 Demostrar compromiso con la competencia profesional	85.0 %	Muy Buena
5 Establecer una estructura para el reforzamiento de la rendición de cuentas	75.63 %	Aceptable
<b>Administración de riesgos</b>	<b>82.03 %</b>	<b>Muy Buena</b>
6 Definir objetivos	89.43 %	Muy Buena
7 Identificar, analizar y responder a los riesgos	78.76 %	Aceptable
8 Considerar el riesgo de corrupción	76.51 %	Aceptable
9 Identificar, analizar y responder al cambio	83.43 %	Muy Buena
<b>Actividades de control</b>	<b>83.06 %</b>	<b>Muy Buena</b>
10 Diseñar actividades de control	82.55 %	Muy Buena
11 Diseñar actividades para los sistemas de información	82.01 %	Muy Buena
12 Implementar actividades de control	84.62 %	Muy Buena
<b>Información y comunicación</b>	<b>79.62 %</b>	<b>Aceptable</b>
13 Usar información de calidad	82.44 %	Muy Buena
14 Comunicar internamente	82.56 %	Muy Buena
15 Comunicar externamente	73.85 %	Aceptable
<b>Supervisión</b>	<b>80.01 %</b>	<b>Muy Buena</b>
16 Realizar actividades de supervisión	80.84 %	Muy Buena
17 Evaluar problemas y corregir las deficiencias	79.17 %	Aceptable
<b>Total</b>	<b>81.05 %</b>	<b>Muy Buena</b>

# INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

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

El control interno se establece al interior de la institución como una parte de la estructura organizacional para ayudar al Titular, a la Administración y al resto de los servidores públicos a alcanzar los objetivos institucionales de manera permanente en sus operaciones.

Dentro de la estructura del **Centro de Conciliación Laboral (CCL)**, existen niveles muy claros de responsabilidad soportados con una estructura orgánica, los cuáles desde sus distintos ámbitos contribuyen al Control Interno Institucional.

Donde:



Todo el personal de la institución es responsable de que existan los controles adecuados y suficientes para el desempeño de sus funciones específicas, los cuales contribuyen al logro eficaz y eficiente de sus objetivos y con ello a dar cumplimiento a su misión.

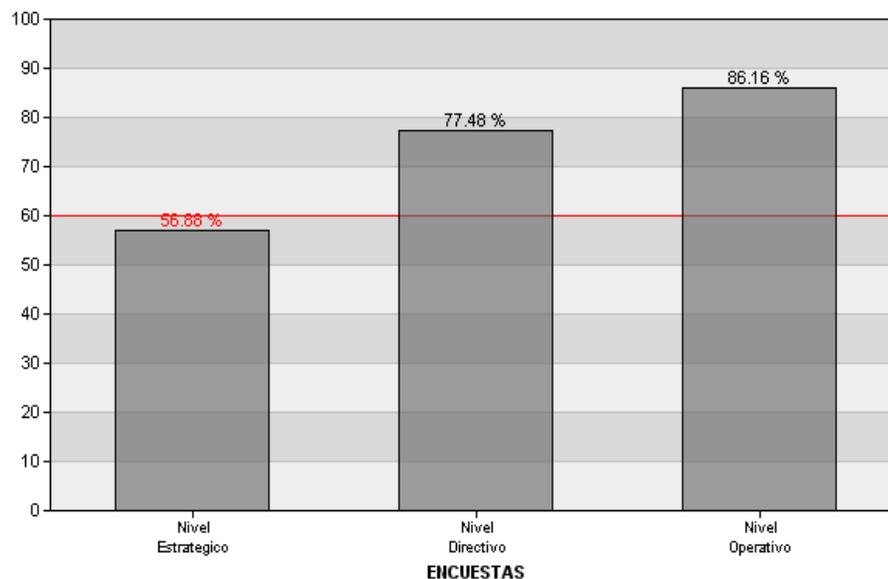
Además de contar con la:

- **Unidad Especializada de Control Interno (UECI)**, designada por el Titular de la Institución para promover y dar seguimiento a la implementación del Sistema de Control Interno Institucional, y;
- **Comité de Control y Desempeño Institucional (COCODI)**, integrado por la alta dirección, así como por el órgano Interno de Control (OIC), para analizar los resultados de tal manera que se tomen acciones y decisiones oportunas para asegurar el cumplimiento de los objetivos.

# INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

Y otras unidades especializadas como:

- **Comité de Ética (CE)**, impulsado para coordinar al interior de la institución, acciones encaminadas a fortalecer la ética pública, correspondiendo a la confianza ciudadana, Este está integrado por el presidente (Coordinador(a) Administrativo(a), un Secretario (a) Técnico(a), un representante electo de cada área, Asesores (OIC y Jurídico) y en su caso un representante ciudadano.
- **Demás unidades de especializadas y comités** que la Institución determine necesarios



El nivel de responsabilidad valorado con mayor grado de cumplimiento fue el "Nivel Operativo" con el 86.16%, mientras que la calificación menor correspondió al "Nivel Estratégico" con el 56.88%

Podemos observar que únicamente dos de los niveles se evaluaron con una calificación dentro del % mínimo establecido para el cumplimiento de los componentes y principios aplicables.

## IV. PROPUESTAS

Dentro del proceso de autoevaluación, los servidores públicos de los diferentes niveles, realizaron propuestas para dar cumplimiento a cada uno de los Elementos del Control Interno y que se mencionan a continuación.

# INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

## A. NIVEL ESTRATEGICO

### AMBIENTE DE CONTROL

- Evaluar de la misma manera el trabajo realizado por los notificadores y los encargados de la celebración de ratificación de convenios.
- Instalar de manera formal el Comité de Etica, para elaborar los programas y lineamientos que den sustento a sus funcione.
- Se informará una vez que este instalado el COCODI
- Instalar el Comité de Etica, a fin de que se elabore la normativa y lineamientos necesarios para la generación de una estructura de responsabilidades
- Incrementar el número de personal operativo en áreas estratégicas de la Dirección y sus Delegaciones, que permita tener una mejor operación y aumentar la estadística de audiencias celebradas.

### ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- Incorporar nuevos riesgos que han sido detectados a la matriz de riesgos
- Seguir con la misma estrategia sumando el trabajo de los notificadores
- Incorporar a la matriz de riegos los factores derivados de corrupción
- Dar seguimiento y atención a lo que se reciba a través de etos buzones.

### ACTIVIDADES DE CONTROL

- Continuar dandole seguimiento a la medición de los indicadores estratégicos.
- seguir alimentando y documentando los sistemas mencionados

### INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- complementar alguna información al mismo
- continuar este mecanismo

### SUPERVISIÓN

- Continuar con las autoevaluaciones para conocer la precepción de los involucrados
- Estar en un proceso de mejora continua.

## B. NIVEL DIRECTIVO

### AMBIENTE DE CONTROL

- Actualización continua
- Aumento de plantilla administrativa

## INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- Autorización de nuevos elementos
- Capacitación periódica a los funcionarios del CCL relativa a temas de anticorrupción, reafirmar temas como valores éticos, integridad, conflicto de interés, etc.
- Cobertura de puestos pendientes de la estructura para evitar carga de trabajo excesiva y obligaciones que no correspondan al puesto
- Concluir con la emisión del resto de los instrumentos normativos que regulan el control interno.
- Continuar con los trabajos del COCODI
- Contratar a la planilla completa del centro, ya que falta personal en todas las áreas y delegaciones, una persona hace el trabajo de 3
- Corregir desviaciones
- Creación del programa
- Cubrir plazas pendientes con personal faltante para completar funciones de la estructura orgánica diseñada de inicio
- Cursos y capacitaciones
- Dar a conocer las variables para selección del personal, programa de capacitación o carrera existente para la entidad
- Difundir las estrategias del gobierno del estado, para los servidores públicos
- Diplomados constantes, o becas para quien quiera seguir estudiando
- Establecer el comité de ética.
- Establecimiento de buzones de sugerencias para presentar quejas, evaluaciones de desempeño
- Estar al pendiente de las necesidades de la institución para poder mejorar y que la directora las aplique
- Fortalecer la plantilla de personal o equilibrar la carga de trabajo
- La correcta aplicación de la norma
- La propuesta sería q se sigan haciendo los programas y se les siga dando seguimiento, responsable la dirección administrativa
- Las acciones que se tienen me parece son las adecuadas, y sirve tanto para el personal y el usuario
- Mas capacitaciones e igual salarial para los puestos en el mismo nivel
- Mayor divulgación tanto de las normas como los parámetros de medición
- Mayor integración de las áreas
- Mayor promoción sobre las acciones para prevención de corrupción y otros relacionados a ética y conducta
- Platicas directas con todo el personal
- Podría existir algún tipo de junta o divulgación
- Podría ser que se actualicen esos documentos
- Que el incentivo no sea más carga de trabajo.

## INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO



- Que el personal que se contrate tenga habilidades y aptitudes y no sean compromisos o personas ficticias.
- Que más personas se involucren en la implementación del sistema de control interno.
- Que se delegue toma de decisiones a las subdirecciones
- Que se elaboren los manuales de procedimientos.
- Que se ponga en funcionamiento el comité de ética
- Que se responsabilice a las organizaciones en funciones de ci y que se haga evaluación de presiones sobre el personal
- Que se sigan haciendo los programas y se les de seguimiento
- Realizar las acciones necesarias para completar los instrumentos normativos del control interno.
- Repaso de los manuales indicados
- Retroalimentación
- Se amplió la plantilla de personal ya que hay sobrecarga de trabajo; o bien, que se analice la carga de cada persona para que quienes realizan menos actividades apoyen a los que tienen más carga.
- Se encuentra en la página de transparencia
- Se pueden implementar platicas, juntas, cursos con el tema de integridad y prevención de la corrupción de manera periódica
- Se requiere mayor divulgación
- Se tiene que mejorar la carga laboral para las personas que realizan demasiadas funciones
- Visitas constantes a las delegaciones del centro de conciliación

### ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- Aplicación de las normas autorizadas
- Aterrizar objetivos a nivel más general con la institución
- Compartir los riesgos y análisis
- Comunicación directa con cada uno de los empleados del centro
- Contar con un departamento de fiscalización
- Difusión entre personal
- Divulgación de los objetivos
- Elaboración de manuales y programa de trabajo anticorrupción
- Elaboración de seguimiento, control y archivo
- En proceso de su implementación
- Establecer reglas de integridad y código de ética a nivel entidad para determinar lineamientos a seguir
- Incluir riesgos de corrupción por parte de las delegaciones regionales
- Mas comunicación de este tema
- Que realmente se investiguen las faltas y se establezca el comité de ética

## INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- Que se analice desde el tiempo que dedican las personas a sus labores, ya que hay quienes tienen sobrecarga y otras demasiado tiempo de ocio, o bien no cumplen con horarios o actividades.
- Que se continúe con la medición y cumplimiento de metas de indicadores por parte de la dirección general
- Que se continúe con una comunicación efectiva
- Que se detecten los riesgos de corrupción en las delegaciones ya que muchas veces el personal conciliador recibe obsequios que pueden ser mal interpretados, que manifiesten algún conflicto de interés cuando sea el caso.
- Que se sigan midiendo los indicadores estratégicos
- Realización de auditorías externas e internas sobre casos o riesgos
- Se debería de informar acerca de los riesgos existentes, y las estrategias para reducirlos
- Terminó de los manuales , estandarización y presentación general al personal

### ACTIVIDADES DE CONTROL

- Actualización continua
- Complementar los controles
- Concluíste el reglamento interno
- El director de informática no tiene personal asignado que le ayude en operaciones, no hay control de usuarios de equipos ni controles para adquirir tics
- Emisión de manuales de procedimientos
- En proceso de su implementación
- Gestionar autorización de plazas en base a necesidades reales de funciones operativas y administrativas
- Hay poco personal y siempre hay alguien que concentra más información, se debe responsabilizar a más personas en caso que no se contrate a más.
- Implementar controles de protección en equipos de cómputo
- Mas segregación de funciones
- Necesita implementar un plan preventivo y correctivo en cuanto a TICS
- Que se elaboren los manuales de procedimientos.
- Redistribución de funciones
- Retroalimentar los manuales
- Revisar periódicamente la información de TIC'S
- Revisión periódica al marco aplicable

### INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- Actualización continua
- En proceso de su implementación
- Establecer algunos mecanismos para la difusión del combate a la corrupción.

## INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- Implementar buzones de quejas y su adecuado funcionamiento
- Implementar medios adicionales para comunicación y reporte
- Ninguna, considero que con lo antes mencionado se cumple con el objetivo.
- No tengo confianza en mecanismos de denuncia por temor a represalias
- Que se haga difusión de los buzones y se de seguimiento a la información que se recibe y se sancione cuando exista alguna falta administrativa o de acto de corrupción

### SUPERVISIÓN

- Actualización continua
- Comunicación directa con todo el personal
- En proceso de su implementación
- Inclusión de personal la plantilla es insuficiente
- Que se consideren realmente las propuestas que surgen e las evaluaciones
- Que se establezcan procesos y el comité de ética
- Trato directo con todo el personal del centro

### C. NIVEL OPERATIVO

#### AMBIENTE DE CONTROL

- Actualizaciones constantes
- Actualizarlos los documentos periódicamente
- Analizar y considera el trabajo que se realiza para establecer estrategias mas solidas en pro de los usuarios que se atienden
- Cada mes verificar los avances en los expedientes cuanto de trámite , etc la problemáticas mas común en las audiencias
- Capacitaciones constantes de los valores éticos y normas de conducta y reglamento
- Contar con mayor personal de apoyo y mayor contratación para una mejor función del centro en general
- Contratar mas conciliadores
- Contratar mas personal,
- Darle oportunidad a los empleados dentro de la institución a participar en las convocatorias, para que si se haga realmente por un escalafón y existe la oportunidad de crecimiento dentro de la institución
- El personal propone oportunidad de desarrollo y preferencia en las vacantes dentro de la institución antes de traer personal externo
- Es necesario modificar las descripciones de puestos de acuerdo a las necesidades que presenta la institución.
- Evaluaciones para medir el desempeño - todo el personal

## INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- Incrementar el personal administrativo, a ejecutarse por el área de gestión que corresponda
- La persona encargada de seleccionar personal debe ser alguien que domine muy bien el tema o la vacante que se esta solicitando cubrir, así el nuevo personal podrá entender y aprender de mejor manera.
- Oportunidad de desarrollo y crecimiento a personal del centro, ser considerado primero antes que personal externo
- Personal para apoyo en archivo de la institución
- Que se haga evaluación del desempeño
- Que se les siga dando seguimiento
- Que se siga aplicando la autoevaluación de ética y se instale el comité de ética
- Que se sigan implementando cursos para tener una constante capacitación
- Realizar cursos de capacitación - todo el personal
- Realizar la expedición del control interno en físico
- Realizar una evaluación de desempeño
- Reconocimiento a los servidores públicos que destaquen por el desempeño en la ejecución de sus funciones
- Reuniones de concientización todo el personal son responsables de ejecutarlas
- Reuniones de equipo para externar y proponer ideas, el director de la institución.
- Reuniones para el estudio de dichos manuales
- Se puede realizar una pequeña autoevaluación tanto al personal como a los directores en ciertos periodos, el responsable puede ser el comité de ética.
- Se realice una evaluación constante de las capacidades y el desempeño de cada funcionario
- Son planes de seguimiento y a cargo del director general del centro para su personal operativo
- Toda vez que se aplican procedimientos de capacitación solamente complementar eso a través de incentivos,
- Verificar de acuerdo al inicio y actualmente del trabajo de los centros de conciliación son las mismas cargas de trabajo o son diferentes para validar las nuevas necesidades si las hay , debido a que cada región es diferente ,

### ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- Adecuar los objetivos de acuerdo a las necesidades actuales de la institución.
- Comunicar a todos el personal los objetivos y que queden entendible
- Delimitar tareas respecto al alcance de cada puesto, corresponde a dirección
- Difundir que a razón que muchas de las veces, esas cuestiones vienen de personas externas, hacer mas difusión de que los tramites con gratuitos, así mismo hacer estrategias para anular a esas personas externas.
- Efectuar al menos una reunión bimestral para alinear el personal a los objetivos planteados, a cargo del área que corresponda
- En cada reunión señalar de manera directa los errores y corregirlos, al mismo tiempo evaluar.

## INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- Equilibrar las estrategias para con los usuarios, toda vez que ay personas que en el caso de esta dependencia entorpecen el objeto principal.
- Exponer de manera reiterada letreros que especifiquen muy bien las acciones de corrupción y abuso, tanto como para el personal como para los usuarios.
- Llevando a cabo el seguimiento de solución al riesgo y plantear protocolos y generando capacitación en estos mismos.
- Mantener evaluación constante para la identificación de riesgos
- Mantener informado al personal de manera oportuna sobre algún cambio que afecte a la institución - titular de la institución
- Mas programas de trabajo para identificar riesgos
- Mayor difusión sobre donde y como hacer quejas y denuncias
- Platicas de difusión
- Por el momento ninguna, ya que la directora de la institución sabe llevar muy bien esta situación y tiene todo en orden.
- Prevenir los riesgos antes de que sucedan
- Promoción de la queja y denuncia al público ante situaciones de corrupción, fraude, abuso, desperdicio o cualquier otra irregularidad. Titulares de la institución
- Que los oficios sean reenviados a todo el personal de todos los niveles
- Que se continúe con los instrumentos de poa y seguimiento de MIR
- Que se cuente con mecanismos de quejas y denuncia
- Que se detecten los riesgos de corrupción
- Que se haga encuesta de satisfacción de usuarios
- Que sigan realizando los procesos de planeación para los cambios que pudieran impactar en la operación de la institución
- Realizar las capacitaciones que se han estado manejando para tener un panorama claro de estos objetivos
- Realizar mensualmente un sondeo con los funcionarios para ver si detectan algún factor de corrupción
- Reuniones de trabajo para mejorar todas y cada una de las áreas
- Revisión mensual de las quejas y denuncias para evitar casos de corrupción, fraude, abuso, desperdicio y otras irregularidades
- Se cuenta con mecanismo de denuncia y quejas pero es necesario comunicar cada cierto tiempo el total de queja o denuncias y hacia que tema de canaliza.
- Seguir actualizando los planes de desarrollo y darlos a conocer a todo el personal
- Si, hay sanciones para estas malas prácticas por medio de las instituciones correspondientes , solo verificar bien las fuentes y las pruebas para poder acreditar la culpabilidad del servidor público , una investigación transparente y clara para ,ambas partes
- Supervisar para prevenir los riesgos mensualmente
- Un análisis en cada área tanto de oficina como en los trabajadores de campo para identificar los

## INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

riesgos

- Un análisis en todas las áreas tanto en la oficina como a los trabajadores de campo. Para así poder medir riesgos dentro y fuera de la institución.
- Un verdadero análisis de los riesgos de las áreas que están en mayor peligro o que puedan tener problemas externos para realizar su trabajo, tanto en oficina como en campo

### ACTIVIDADES DE CONTROL

- Actualizar y modificar las especificaciones de cada puesto para mejorar.
- Adquisición de TIC'S, mejor mantenimiento de las máquinas de oficina y/o que sean de mejor calidad
- Al integrar una nueva norma o instrucción compartir el escrito y recibir críticas.
- Capacitación de forma periódica sobre el manejo de las tics
- Dar difusión a todo el personal de los, reglamentos, lineamientos y manuales de organización de la institución.
- Darle un buen mantenimiento a los sistemas operativos, así como la adquisición de mas equipos de computación, escáner impresoras.
- Designar periodos de capacitación, mantenimiento y limpieza de los equipos en los que se procesa la información, así como la depuración de los mismos, a cargo del área correspondiente
- Detectar a tiempo áreas de oportunidad para la prevención de riesgos - titular de la institución
- Elaborar un lista que nos permita identificar alguna irregularidad y poder realizar las mejoras de manera inmediata un checklist
- Falta seguridad de usuarios en equipos de cómputo , no hay un programa de mantenimiento preventivo
- Incremento en el personal administrativo
- Probablemente son actividades relativas mas a las unidades administrativas, sin embargo a través de algún boletín pudiera enterarse al resto del personal
- Que la vigencia sea menor
- Que realicen los a tiempo los mecanismos de cumplimiento
- Que se actualice y capacite con más frecuencia y personal
- Que se den a conocer los procedimientos que delimitan y detallan la responsabilidad de cada uno de los participantes
- Que se modifiquen los lineamientos oportunamente cuando sean actualizados
- Que sea menos carga de trabajo para algunas personas
- Realizar revisiones constantes
- Regularmente dar a conocer el reglamento y los manuales de organización, para que todo el personal lo tenga presente
- Reuniones de necesidad y problemáticas que se presentan comúnmente y llevar un protocolo en todos los centros, toma un punto de referencia uniforme.
- Revisar el manual de organización con cada integrante del personal

## INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- Seguir con las revisiones constantes de registros así como estadísticas,
- Seguir generando soluciones cuando se presenta una problemática o riesgo que no estaba contemplada en el manual de organización

### INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- Cumplimiento de las mismas normas establecidas
- Dar a conocer a todo el personal las áreas de oportunidad para mejorar el desempeño laboral. Titular de la institución
- En relación a las líneas de reporte, considero que deberían de ser más eficientes los buzones internos de ética
- Establecer en las reuniones los puntos críticos de acuerdo a los resultados que arrojaron las bases de datos.
- Establecer un sistema que permita la comunicación libre y confidencial.
- Fichas de integración de indicadores
- Hacer las reuniones o entrevistas con el personal para ver el panorama de cada uno
- Hacer visibles los indicadores de desempeño y cumplimiento, jefe inmediato
- Implementar mecanismos de denuncia y protección al denunciante para evitar represalias
- Juntas de información y difusión
- Promover la denuncia y la queja ante situaciones de riesgo, al público en general
- Que los indicadores de desempeño se manejen semestralmente
- Que se siga aprovechando la información de los reportes estadísticos
- Reuniones con todo el personal de manera presencial para transmitir la información
- Reuniones de trabajo mensuales para una mayor comunicación entre todas las áreas
- Revisión de información
- Seguir bajo la misma línea
- Tal vez una mayor y mejor explicación relativa a estos temas, sea de mayor apoyo para llevarlos a cabo

### SUPERVISIÓN

- Autoevaluaciones internas y mejora del equipo que conforma el centro
- Buzon físico de atención inmediata.
- Buzones de quejas o sugerencias anónimos para uso del personal que labora
- Continuar con las acciones de supervisión permanente - titular de la institución
- Difusión e información
- Mantener comunicación constante entre personal operativo y jefe directo al identificar algún problema de control interno - personal operativo y titular de la institución
- Platicas periódicas para fomentar una buena comunicación dentro del centro de trabajo
- Que estas autoevaluaciones se realicen constantemente
- Que las auditorias y revisiones con las que ya se cuentas se realicen constantemente para que así

## INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

funcionario se preocupe y ocupe por su desempeño y preparación laboral y poder brindarle al usuario una mejor atención

- Que los buzones se encuentren visibles para todo el personal
- Que los directores regionales nos bajen información de todo lo de control interno
- Realizar auto evaluaciones internas regularmente
- Realizar evaluaciones internas
- Señalar a cada personal en el área de oportunidad y realizar nuevamente evaluaciones.
- Siempre tenemos reportes, varios de hecho muchos, para medir todo eso
- Siempre viendo la manera de tratar de solucionar al instante, sin violar algún principio fundamental de la institución y si no es posible en el momento hablar con el jefe inmediato para buscar la solución.

### V. COMENTARIOS

#### NIVEL ESTRATEGICO

##### AMBIENTE DE CONTROL

- En próximas fechas se dará pie a la reinstalación del Comité de Control Interno

##### ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- Se incorporará los riesgos a la matriz de riesgos

##### ACTIVIDADES DE CONTROL

- Ninguna.

##### INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- Ninguna

##### SUPERVISIÓN

- Ninguna

#### NIVEL DIRECTIVO

##### AMBIENTE DE CONTROL

- Más compromiso por parte del titular y la dirección administrativa para que involucren a todo el personal.
- Contratar a la plantilla completa del centro de conciliación laboral

##### ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- Hacer sentir parte del equipo a todos y cada uno de los empleados del centro. Si todos los trabajadores se sienten cómodos en su lugar de trabajo, están exentos de hacer algo indebido
- Que se consideren todos los riesgos potenciales y se implementen acciones para afrontarlos

# INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

## ACTIVIDADES DE CONTROL

- Ninguna

## INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- Ninguna.

## SUPERVISIÓN

- Ninguna

## **NIVEL OPERATIVO**

### AMBIENTE DE CONTROL

- Siempre en la mejor disposición

### ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- No aplica.

## ACTIVIDADES DE CONTROL

- Hacer visibles y hacer pláticas sobre los lineamientos
- Hacer visibles los lineamientos
- Es bueno tomen en cuenta nuestros puntos de vista

## INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- Una mayor y mejora en la capacitación
- Mayor capacitación, y reuniones mensuales de trabajo
- No Aplica

## SUPERVISIÓN

- Ninguna

# INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

## VI. RECOMENDACIONES

El resultado obtenido se encuentra en el rango de calificación **“Muy Buena”**, resulta necesario analizar todas y cada una de las ponderaciones por componente y principios del Modelo, considerando lo siguiente:

- 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.
- 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.
- Aplicar periódicamente encuestas de clima organizacional, así mismo que el personal directivo tenga mayor interacción y comunicación con todas las áreas operativas de la Entidad, con el propósito de fomentar la comunicación, buscando siempre sensibilizar en forma permanente al personal sobre la importancia de su apoyo para la consecución de los objetivos de la Entidad.
- Realizar una evaluación sobre las necesidades de capacitación y, con base en los resultados, establecer programas de capacitación dirigidos a todos los empleados, procurando incluir en estos programas temas referentes a la diversa reglamentación involucrada en el desarrollo de sus actividades. Lo anterior con el objeto de mantener motivado al personal y obtener su más elevado rendimiento, evitando a la vez que se incurra en errores u omisiones por falta de conocimiento de la normatividad.
- Dar continuidad de las acciones que derivan de todos los componentes y principios del Modelo de Control, para asegurar la mejora continua institucional.

## VI. CONCLUSIÓN

Con base en el Manual Administrativo de Aplicación de las disposiciones en materia de Control Interno, Capítulo V Evaluación para el Fortalecimiento del Sistema de Control Interno Institucional Sección III, se deberá llevar a cabo la integración y seguimiento del Programa de Trabajo de Control Interno (PTCI), considerando los resultados obtenidos en cada uno de los componentes y principios, los comentarios, propuestas del propio personal y recomendaciones, para determinar las acciones necesarias a implementar en materia de control interno, así como aquellas deficiencias u oportunidades detectadas por otras fuentes.