

# INFORME DE AUTOEVALUACIÓN



**Control Interno**

COMISIÓN ESTATAL PARA LA  
REGULARIZACIÓN DE LA TENENCIA DE LA  
TIERRA URBANA Y RUSTICA EN  
COAHUILA  
(CERTTURC)  
DICIEMBRE 2024

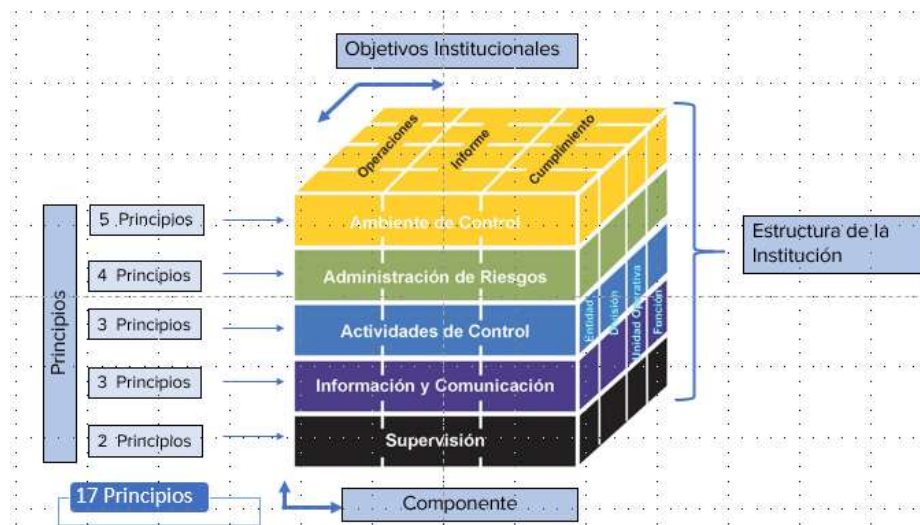
## CONTENIDO

I.	INTRODUCCIÓN.....	3
II.	NATURALEZA Y ALCANCE DE LA EVALUACIÓN.....	4
III.	RESULTADOS DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO.....	6
	A. CALIFICACIÓN GLOBAL DEL CONTROL INTERNO	
	B. RESULTADOS POR COMPONENTE Y POR PRINCIPIO DE CONTROL	
	C. RESULTADOS DEL CONTROL INTERNO POR NIVEL DE RESPONSABILIDAD	
IV.	PROPUESTAS.....	11
	A. NIVEL ESTRATÉGICO	
	B. NIVEL DIRECTIVO	
	C. NIVEL OPERATIVO	
V.	COMENTARIOS.....	20
VI.	RECOMENDACIONES.....	21
VII.	CONCLUSIÓN.....	22

## 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 la **Comisión Estatal para la Regularización de la Tenencia de la Tierra Urbana y Rustica en Coahuila (CERTTURC)**, 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.

## II. NATURALEZA Y ALCANCE DE LA EVALUACIÓN

La autoevaluación de control interno efectuada en la **Comisión Estatal para la Regularización de la Tenencia de la Tierra Urbana y Rustica en Coahuila (CERTTURC)**, se realizó del **11 al 21 de noviembre de 2024**, a través del Sistema de Evaluación del Control Interno (SECI), con la participación de **42 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	11	11
Operativo	30	30

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

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 de la **Comisión Estatal para la Regularización de la Tenencia de la Tierra Urbana y Rustica en Coahuila (CERTTURC)**, 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 de la **Comisión Estatal para la Regularización de la Tenencia de la Tierra Urbana y Rustica en Coahuila (CERTTURC)**, dichos resultados se detallan en el siguiente capítulo.

### III. RESULTADOS DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO.

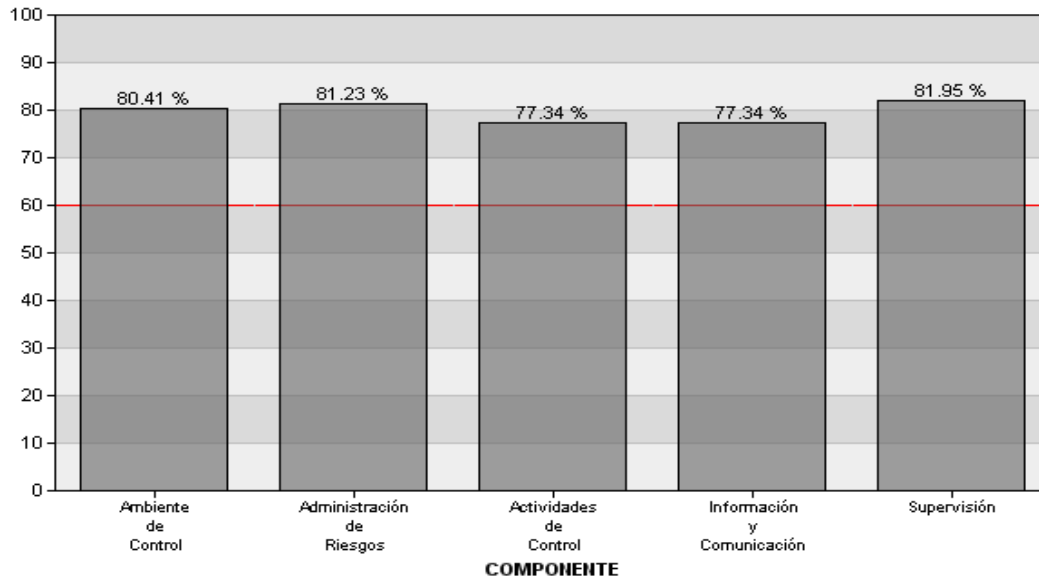
El proceso de autoevaluación implica una comparación de la propia institución con respecto al Modelo Estatal del Marco Integrado de Control Interno (MEMICI), el cual provee criterios para evaluar el diseño, implementación y la eficacia operativa del control interno, por lo que la evidencia que respalde 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 la **Comisión Estatal para la Regularización de la Tenencia de la Tierra Urbana y Rustica en Coahuila (CERTTURC)**, corresponden a las autoevaluaciones de **42 servidores públicos** de los Niveles Estratégico, Directivo y Operativo.

Componente	Grado de Cumplimiento	Calificación
Ambiente de Control	80.41 %	Muy Buena
Administración de Riesgos	81.23 %	Muy Buena
Actividades de Control	77.34 %	Aceptable
Información y Comunicación	77.34 %	Aceptable
Supervisión	81.95 %	Muy Buena
<b>TOTAL</b>	<b>79.65 %</b>	<b>Aceptable</b>

La calificación global del la **Comisión Estatal para la Regularización de la Tenencia de la Tierra Urbana y Rustica en Coahuila (CERTTURC)**, se valoró con **79.65 %** calificado como "Aceptable", por arriba del nivel mínimo aceptable que es 60%, el cual es susceptible de mejoras.



### Aspectos destacables:

- El componente **Supervisión** (Más Alto) fue calificado como "Muy Buena" y representa el **81.95%** de la valoración.
- Por otro lado, los componentes **Información y comunicación**, y **Actividades de Control**, empatan (Más Bajo) calificados como "Aceptable" y representa el **77.34%**.

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.

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 **73.17 %- 88.0 %**



## TABLA DE GRADO DE CUMPLIMIENTO

Componentes y Principios de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
<b>Ambiente de control</b>	<b>80.41 %</b>	<b>Muy Buena</b>
1 Mostrar actitud de respaldo y compromiso	82.06 %	Muy Buena
2 Ejercer la responsabilidad de vigilancia	88.0 %	Muy Buena
3 Establecer la estructura, responsabilidad y autoridad	82.5 %	Muy Buena
4 Demostrar compromiso con la competencia profesional	73.17 %	Aceptable
5 Establecer una estructura para el reforzamiento de la rendición de cuentas	76.31 %	Aceptable
<b>Administración de riesgos</b>	<b>81.23 %</b>	<b>Muy Buena</b>
6 Definir objetivos	86.67 %	Muy Buena
7 Identificar, analizar y responder a los riesgos	77.88 %	Aceptable
8 Considerar el riesgo de corrupción	81.33 %	Muy Buena
9 Identificar, analizar y responder al cambio	79.04 %	Aceptable
<b>Actividades de control</b>	<b>77.34 %</b>	<b>Aceptable</b>
10 Diseñar actividades de control	79.19 %	Aceptable
11 Diseñar actividades para los sistemas de información	75.52 %	Aceptable
12 Implementar actividades de control	77.32 %	Aceptable
<b>Información y comunicación</b>	<b>77.34 %</b>	<b>Aceptable</b>
13 Usar información de calidad	78.21 %	Aceptable
14 Comunicar internamente	78.39 %	Aceptable
15 Comunicar externamente	75.43 %	Aceptable
<b>Supervisión</b>	<b>81.95 %</b>	<b>Muy Buena</b>
16 Realizar actividades de supervisión	82.05 %	Muy Buena
17 Evaluar problemas y corregir las deficiencias	81.85 %	Muy Buena
<b>Total</b>	<b>79.65 %</b>	<b>Aceptable</b>

## 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 de la **Comisión Estatal para la Regularización de la Tenencia de la Tierra Urbana y Rustica en Coahuila (CERTTURC)**, existen niveles muy claros de responsabilidad soportados con una estructura orgánica, los cuáles desde sus distintos ámbitos contribuyen al Control Interno Institucional.

Donde:



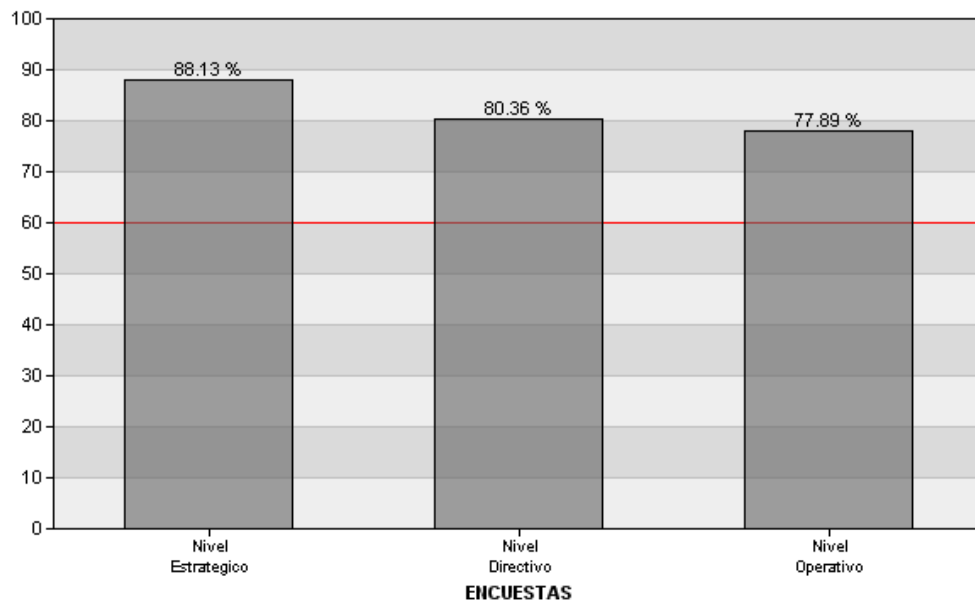
Todo el personal de la institución es responsable de que existan controles adecuados y suficientes para el desempeño de sus funciones específicas, los cuales contribuyen al logro eficaz y eficiente de sus objetivos, de acuerdo con el Modelo establecido.

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.

Y otras unidades especializadas como:

- **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.



El nivel de responsabilidad valorado con mayor grado de cumplimiento fue el "NIVEL ESTRATEGICO" con el 88.13%, mientras que la calificación menor correspondió al nivel "NIVEL OPERATIVO" con el 77.89%.

#### 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.

## A. NIVEL ESTRATEGICO

### AMBIENTE DE CONTROL

- Fomentar y Evaluar comentarios y sugerencias para la actualización de estos manuales.
- La Dirección de Evaluación y Seguimiento es la encargada de analizar y verificar los avances de manera interna.
- Promover y revisar nuevas capacitaciones a las diferentes áreas.
- Realización de reuniones periódicas para monitorear, expresar e implementar mejoras a cargo de las diferentes direcciones de esta Comisión.

### ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- Fortalecer las actividades diarias de acuerdo a lo que detecte el comité de riesgos
- Incentivar a usuarios y personal a exponer observaciones y ayuden a la mejoría de cada área.
- La dirección administrativa es la encargada de comunicar al personal de manera periódica.
- Se sugiere informar cambios significativos mediante los medios electrónicos.

### ACTIVIDADES DE CONTROL

- Auditorias en las diferentes áreas.
- El área responsable es evaluación y seguimiento

### INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- El área de evaluación y seguimiento
- El comité de control interno monitorea los reportes en buzón interno.

### SUPERVISIÓN

- Comité de Control Interno
- Órgano Interno de Control

## B. NIVEL DIRECTIVO

### AMBIENTE DE CONTROL

- Apertura de opciones de capacitación a los trabajadores
- Capacitaciones
- Continuar con evaluaciones continuas
- Continuar con evaluaciones es primordial constantes capacitaciones
- Continuar promoviendo la capacitación mediante cursos enfocados en las distintas áreas de trabajo
- Continuidad en los programas
- Continuidad y vigilancia a los programas
- Cursos y capacitaciones de acuerdo al área.

- Dar seguimiento a la normativa implementada
- Desde la dirección administrativa se llevan las acciones
- El área de evaluación y seguimiento es quien se encarga de analizar y verificar los avances
- El área que se encarga de enviar comunicados es la dirección administrativa
- En proceso
- En reuniones con personal escuchar propuestas para actualizar manuales.
- Esta se realiza a través del área de evaluación y seguimiento
- Fomentar comentarios y sugerencias para actualizar los manuales de trabajo diario
- Fomentar los comentarios y sugerencias para la actualización de los manuales que permiten realizar el trabajo diario
- Fomentar los comentarios y sugerencias para la actualización de los manuales que permiten realizar trabajo diario
- Fomentar los comentarios y sugerencias.
- Fomentar sugerencias para la actualización y mejora de manuales
- Incentivos de acuerdo a cumplimiento de metas
- La dirección de evaluación y seguimiento son responsables de verificar avances
- Llevar a cabo reuniones en las que se puedan expresar las inquietudes y de esa manera mejorar profesionalmente
- Opciones de denuncia ciudadana accesibles
- Programa de trabajo de integridad 2024
- Promoción entre el personal de dicho documento. Impresión de la conducta de ética en banners a la vista de todos
- Promover la capacitación mediante cursos enfocados en cada área
- Promover la capacitación por área
- Promover la capacitación.
- Proporcionar al personal los medios para continuar con los cursos de capacitación
- Realizar reuniones para expresar inquietudes para mejorar profesionalmente
- Realizar reuniones para expresar sugerencias.
- Realizar reuniones periódicas para mejorar profesionalmente
- Responsable de ejecutarlas unidad administrativa
- Reuniones periódicas con el personal.
- Se continúen con las evaluaciones de manera periódica.
- Se planea periódicamente en reuniones con el comité interno.

## ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- Agilizar formas de presentar quejas, sistema es poco amigable para gente de escaso conocimientos en computación. Implementar quejas por comparecencia por órgano de control interno.
- Continuidad y vigilancia a los programas
- El área que se encarga de enviar los comunicados al personal es la dirección administrativa
- El área responsable es la dirección administrativa.

- Evaluación continua
- Existen distintos comités que pueden deliberar y dar a conocer cambios significativos dependiendo del tema o área
- Fortalecer actividades diarias en base a las acciones correctivas que detectan en el comité de riesgos
- Fortalecer actividades preventivas y correctivas de riesgos que se detecten.
- Fortalecer las actividades diarias en base a las acciones correctivas que se detecten en el comité de riesgo.
- Incentivar al personal y a los usuarios a exponer sugerencias y observaciones que nos ayuden a mejorar, el área responsable es la dirección administrativa.
- Informar e incentivar a los usuarios a exponer observaciones y sugerencias. La dirección administrativa es responsable de esta área
- La dirección administrativa les da a conocer mediante medios electrónicos
- La dirección administrativa revisa y envía los comunicados
- Mayor número de reuniones, revisión periódica de metas
- Motivar al personal y a los usuarios a que expresen sus sugerencias y observaciones y de esta manera mejorar en el desarrollo de nuestras actividades
- Que se continúen con las evaluaciones vía electrónica nos hagan de conocimiento que provienen del área administrativa para control y seguimiento
- Se proponen actualizaciones externas y mejoras constantes, de acuerdo al área de evaluación
- Se sugiere utilizar solo los medios electrónicos para esta información. La dirección administrativa es responsable del área
- Utilizar medios electrónicos para difusión
- Utilizar solo los medios electrónicos para informarnos de los cambios significativos
- Vigilancia

## ACTIVIDADES DE CONTROL

- Auditorías específicas a los diferentes procesos para una actualización constante .
- Cada área actualiza los manuales con lo que cuenta y la dirección jurídica es responsable de darle seguimiento a la actualización del manual de procedimientos.
- Cada área se encarga de actualizar manuales de control
- Continuar con el abastecimiento de captura para poder tener la información exacta en el momento en que se requiera, que se siga capacitando al personal
- Continuidad y vigilancia a los programas y actualizaciones en manuales y procesos
- Continuidad, vigilancia en los programas y los mejoras de los mismos
- La dirección jurídica es la responsable de dar seguimiento a la revisión y actualización del manual de procedimientos
- La dirección jurídica es responsable de darle seguimiento a la actualización del manual de procedimientos y la dirección de administración se encarga de la actualización del manual de organización.
- Proyectar la información con la que se cuenta en el área de evaluación y seguimiento

- Que se continúe con el procedimiento de seguir capacitando al personal.
- Realizar mantenimientos
- Revisar y actualizar los manuales de operación y procedimientos
- Se proponen auditorias especificas a los diferentes procesos para una mejora constante
- Se proponen auditorias especificas con la finalidad de actualizar y mejorar en cada proceso, la dirección de evaluación es la responsable de esta área
- Se sigan utilizando los medios electrónicos para que nos mantengan informados de cambios o cualquier procedimiento para rendir un trabajo uniforme
- Una clave menos limitada

## INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- Actualizar los manuales
- Cada área se encarga de actualizar los manuales con los que cuentan y en el departamento de dirección jurídica es la responsable de darle seguimiento
- Continuidad, vigilancia en los programas y los mejoras de los mismos
- Dar mayor difusión a los canales de información para usuarios y personal, la dirección administrativa y dirección jurídica son las áreas responsables
- El área de evaluación y seguimiento es la responsable de analizar y proyectar la información
- El área de evaluación y seguimiento es el responsable.
- El área de evaluación y seguimiento es quien se encarga de analizar y proyectar la información con la que se cuenta
- El comité de control interno es el responsable de ejecutarlo
- El comité de control interno monitorea los eventos que se pudieran generar
- El comité de control interno monitorea los reportes de información sensible que se pudieran generar por el personal de cada área.
- El comité de control interno, los reportes de información sensible que se generan por el personal en cada área
- Evaluación y seguimiento es quien se encarga de analizar y proyectar la información con la que cuenta
- Monitoreo del comité de control interno

## SUPERVISIÓN

- Continuidad, vigilancia en los programas y los mejoras de los mismos
- El comité de control interno es el responsable de ejecutarlo
- El comité de control interno monitorea los reportes de información sensible que se pudieran generar
- El responsable de ejecutarlo es el comité de control interno
- Responsable comité de control interno
- Seguimiento
- Vigilancia del comité de control interno

## C. NIVEL OPERATIVO

### AMBIENTE DE CONTROL

- Actualización de manuales continuas
- Actualización periódica de estos manuales
- Aumentar capacitaciones
- Campaña de difusión
- Capacitación constante enfocada a cada área promoviendo actividades en relación a las propuestas
- Capacitaciones
- Capacitar al personal
- Capacitar con más regularidad
- Considero que es buena la capacitación
- Cursos al personal para poder desempeñarse de la mejor manera
- Cursos y asignación de responsables
- Dar charlas respecto al tema
- Darnos luz verde para que los tramites lleguen a termino
- El área de evaluación y seguimiento es quien se encarga de analizar y verificar los avances
- El área de evaluación y seguimiento es quien se encarga de analizar y verificar los avances.
- Establecen la carga de tareas a fin de que todos podamos concluir en tiempo y forma el trabajo que se requiere urgente.
- Fomentar comentarios y sugerencias al actualizar los manuales
- Fomentar comentarios, mejoras en la actualización de los distintos manuales de acuerdo a el área y para un mejor aprovechamiento laboral diario
- Fomentar los comentarios y sugerencias para la actualización de los manuales que permitan realizar el trabajo diario.
- Hacer capacitación mediante cursos para cada área
- Incentivar la capacitación a través de cursos enfocadas en cada área.
- La actualización de manuales con los comentarios que aporte el personal en base a su experiencia
- Mantener comunicación constante entre el área de evaluación y seguimiento y el personal para informarle sobre su desempeño.
- Mayor comunicación con el personal de las acciones que se estén realizando en la CERRTURC
- Mejora mediante expresión de inquietudes
- Mejorar el trato a las personas
- Permitir sugerencias para los manuales de operación
- Por el momento, me parece bien el manejo que se ha llevado a cabo
- Promover la capacitación de cada área o puesto que se desempeña
- Promover la capacitación mediante cursos enfocadas a cada área
- Promover las opiniones para asi poderlas emplear en el manual
- Proponer reuniones en las cuales se permita la lluvia de ideas para una mejora continua en el ámbito profesional.
- Quedaría perfecto pedir sugerencias para renovación de estos manuales



- Realizar cursos de cada área
- Realizar encuestas con el personal para recabar propuestas de mejora para actualizar los manuales
- Realizar juntas para expresar las maneras de mejora
- Realizar juntas para expresar puntos de vista
- Realizar reuniones de lluvia de ideas para resolver dudas
- Realizar reuniones de trabajo para determinar entre el personal las posibles propuestas para actualizar las políticas y directrices de la institución.
- Realizar reuniones para expresar nuestras inquietudes
- Realizar reuniones para expresar información o avisos de interés general de la independencia
- Realizar reuniones para expresar inquietudes para mejorar profesionalmente
- Realizar reuniones para expresar inquietudes para mejorar profesionalmente.
- Realizar reuniones para expresar inquietudes y mejorar profesionalmente
- Realizar talleres de integración y comunicación, así como realizar evaluaciones periódicas para el buen desempeño del personal
- Revisar periódicamente las funciones y actividades del personal para actualizar los perfiles contenido en el manual de organización
- Se analizan los reportes para darle seguimiento
- Se está en la mejor disposición de escuchar comentarios sugerencias para la actualización de la información contenida en los manuales con el fin de mantener los avances y acciones
- Se podrían hacer reuniones para intercambio de ideas de mejora
- Solicitar capacitación frecuente
- Tener comunicaciones de las acciones y procedimientos que se lleven acabo
- Tratar de darle un buen ambiente laboral
- Una evaluación y seguimiento de los avances para mejorar el desempeño

## ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- Animar al personal y a los usuarios a exponer sugerencias y observaciones que nos ayude.
- Buscar un mecanismo digital para hacer llegar los comunicados y darle seguimiento
- Cada año se fortalecen en el control de riesgos de la dependencia
- Campaña de difusión
- Capacitaciones
- Capacitaciones de factores de riesgo
- Coadyuvar con el comité de riesgos las acciones correlativas
- Comunicar y alentar a los usuarios el uso de este buzón
- Crear un grupo exclusivo para esto ya sea de WhatsApp o algo similar
- Cursos de fortalecimiento personal
- Detectar y fortalecer diariamente las acciones que se pueden corregir
- El área administrativa deberá encargarse de enviar comunicados.
- El área que se encarga de enviar a los comunicados al personal es la dirección administrativa.
- El responsable será según el área de competencia
- Estar en continua comunicación por este medio y todos los medios posibles

- Fomentar la comunicación
- Fortalecer las actividades diarias en base a las acciones correctivas que se detecten en el comité de riesgos.
- Impulsar al personal a comunicar propuestas o sugerencias
- Incentivar al personal y a los usuarios a exponer sugerencias y observaciones que nos ayuden a mejorar el desarrollo de las actividades de cada área, el área responsable es la dirección administrativa
- Invitar a la opinión tanto interna como externa
- Invitar y dar seguimiento por la dirección administrativa las sugerencias y observaciones para la mejoría de las actividades de las áreas
- Mejorar las actividades que se detectan en el comité de riesgos
- Métodos más modernos para que los comunicados lleguen a todo el personal
- Motivar al personal y usuarios a exponer sugerencias para mejorar en nuestro trabajo
- Promover al personal para que den su opinión de los procedimientos
- Que se haga solo por medios electrónico
- Que se envíen comunicados a todo el personal
- Realizar evaluaciones continuamente
- Realizar reuniones con el personal a fin de que todos tengamos un mejor vínculo laboral y lograr los objetivos de la institución.
- Realizar reuniones de trabajo con las diferentes áreas para ver los posibles riesgos que han detectado en proceso de su trabajo y ver con el responsable del comité de riesgos como se implementaría una acción correctiva.
- Reglamentos
- Revisar y evaluar los riesgos y subsanarlos
- Se les invita a utilizar los medios electrónicos para cuando existan cambios significativos
- Se propone auditar más constante el trabajo del personal
- Se propone que el buzón de quejas y sugerencias este a la vista del personal y que también se cuente con un buzón de manera electrónica para que la persona que tiene alguna queja o vea alguna irregularidad tenga la facilidad de expresarse,
- Se propone que la comunicación sea digital de ambas partes.
- Se recomienda utilizar por los medios electrónicos cambios significativos
- Se sugiere utilizar solo los medios electrónicos para informarnos de los cambios significativos, el área responsable es la dirección administrativa.
- Sería conveniente hacer más uso del portal de esta comisión
- Tratar de hacer tareas que nos ayuden respecto al tema

## ACTIVIDADES DE CONTROL

- Actualización del manual
- Actualización y mejora por parte de la dirección de evaluación y seguimiento
- Actualizar y evaluar el manual de procedimientos
- Actualizar y reformar el sistema integral interno de esta comisión
- Auditar procesos

- Auditorías específicas en los diferentes procesos, el área de evaluación es la encargada de hacerlos
- Cada área actualiza los manuales de la dirección jurídica es responsable de darle seguimiento a la actualización del manual de procedimientos y la dirección de administración se encarga de la correcta actualización del manual de organización.
- Campaña de difusión
- Capacitación y conocimiento del manejo de información al que cierto personal tiene acceso
- Capacitaciones
- El responsable es evaluación y seguimiento al controlar accesos y permisos a los sistemas de información que se tienen
- El sistema que me maneja es eficiente, pero sería bueno la actualización de este mismo
- Las áreas se encargan de actualizar los manuales con los que se cuentan
- Podrían hacerse auditorías más específicas por los diferentes procesos
- Que todo el personal conozca dichos manuales con los cuales se rige para laborar
- Realización de auditorías específicas a los procesos para una actualización y mejora constante, el área encargada es el área de evaluación.
- Realizar talleres con las áreas para que propongan adecuaciones tanto en el manual de organización como el de procedimientos
- Revisiones periódicas por el área de evaluación y seguimiento
- Revisiones por parte de la dirección jurídica
- Se propone actualizar el sistema actual, ya que la tecnología va avanzando con el tiempo. Esto permitirá manejar la información de manera veraz y ágil
- Se propone que se realicen las auditorías con más regularidad y más específicas, así como detallar en el acta los hallazgos y las medidas correctivas con plazos definidos
- Se proponen auditorías específicas a los diferentes procesos para una actualización y mejora constante, el área encargada en el área de evaluación.
- Seguir utilizando los medios electrónicos para informarnos de los cambios
- Un método más actualizado para llevar un mejor control dentro de la institución

## INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- Área de evaluación y seguimiento
- Campaña de difusión
- Comunicación clara y precisa para que todo el personal se encuentre en la misma sintonía
- Control interno hace los reportes de información para el personal de cada área
- Difusión por medios electrónicos por parte del área de evaluación
- El área de evaluación y seguimiento es quien se encarga de analizar y proyectar la información con la que se cuenta.
- El comité de control interno monitorea los reportes de información sensible que se pudieran generar por el personal de cada área.
- La dirección de evaluación y seguimiento de programas es la responsable del análisis y difusión de proyección de la información
- Proyectar la información

- Realizar grupos de trabajo para analizar los procesos existentes y ver las posibles mejoras.
- Se propone que dichas líneas de comunicación sean digitales y confidenciales por ser información sensible.

## SUPERVISIÓN

- Administración
- Campaña de difusión
- Capacitaciones
- Comité de control interno
- Cursos
- El comité de control interno es el responsable de la ejecución.
- Hacer cursos de que hacer en esas situaciones sería lo más conveniente
- Me parece que control que llevan está bien
- Que sea mediante plataformas electrónicas también
- Se propone que se detecta algún problema o situación se realice una reunión de trabajo para ver las posibles soluciones y determinarse un tiempo para realizarlo.

## V. COMENTARIOS

### A. NIVEL ESTRATEGICO

- Sin comentarios

### B. NIVEL DIRECTIVO

- Sin comentarios

### C. NIVEL OPERATIVO

#### AMBIENTE DE CONTROL

- Generar competitividad para lograr metas
- Promover incentivos o generar competitividad para lograr metas y resultados positivos.
- Siempre hay puntos de mejora en cada puesto y departamentos para continuar capacitándonos para ser mejores servidores públicos y poder ayudar a los trabajadores y al público en general.
- Solo es la mejora continua.

## ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- Todo bien.
- Los integrantes de cada comité son responsables, y capacitados para la toma de decisiones y ejecución de estas.

## ACTIVIDADES DE CONTROL

- Todo bien.
- Los integrantes de cada comité son responsables, y capacitados para la toma de decisiones y ejecución de estas.

## INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- Todo bien.
- Los integrantes de cada comité son responsables, y capacitados para la toma de decisiones y ejecución de estas.

## SUPERVISIÓN

- Los integrantes de cada comité son responsables, y capacitados para la toma de decisiones y ejecución de estas.
- Considerar revisión de salarios a los empleados porque pasan años y estamos con el mismo sueldo y cada año la inflación sube y no alcanza ni la canasta básica

## VI. RECOMENDACIONES

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

- El compromiso de todo el personal en el control interno es fundamental, por lo que deben establecerse mecanismos para responsabilizar a cada servidor público en el cumplimiento de sus funciones y así contribuir al cumplimiento 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
- 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.

- Diseñar e implementar mecanismos de control para las distintas actividades, recomendando entre otros, registros, autorizaciones, revisiones, resguardo de archivos, bitácoras de control, alertas y bloqueos de sistemas y distribución de funciones.
- Aplicar periódicamente encuestas de clima organizacional, así mismo que el personal directivo tenga mayor interacción y comunicación con todas las áreas operativas de la Entidad, con el propósito de fomentar la comunicación, buscando siempre sensibilizar en forma permanente al personal sobre la importancia de su apoyo para la consecución de los objetivos de la Entidad.
- Realizar una evaluación sobre las necesidades de capacitación y, con base en los resultados, establecer programas de capacitación dirigidos a todos los empleados, procurando incluir en estos programas temas referentes a la diversa reglamentación involucrada en el desarrollo de sus actividades. Lo anterior con el objeto de mantener motivado al personal y obtener su más elevado rendimiento, evitando a la vez que se incurra en errores u omisiones por falta de conocimiento de la normatividad.
- Asegurar que se difundan los objetivos institucionales a todo el personal y se analicen los riesgos que pudieran impedir su cumplimiento, incluyendo los riesgos de corrupción y/o aquellos ocasionados por cambios organizacionales.
- Establecer los mecanismos necesarios para la comunicación de información de calidad interna y externa de la institución.
- Considerar y atender la información de diferentes fuentes (auditorías, informes, autoevaluaciones, indicadores, etc.) para detectar las debilidades, así como áreas de oportunidad de la institución.
- Reforzar el seguimiento y continuidad de las acciones que derivan de todos los componentes y principios del Modelo de Control, para asegurar la mejora continua institucional.

## VII. 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.