



"2019, Año del Centenario luctuoso del General Emiliano Zapata, Caudillo del Sur".

Departamento de Administración

OF/IEEA/DAD/92/2019

**Asunto: Informe de resultados definitivos de la
Autoevaluación SECI 2018.**

San Francisco de Campeche, Camp., a 23 de julio de 2019

**MTRO. JOSÉ ROMÁN RUIZ CARRILLO.
SECRETARIO DE LA CONTRALORÍA.
P R E S E N T E.**

En base a las disposiciones generales, en materia de Control Interno del Estado de Campeche y en cumplimiento a los artículos 20 y 21, envío la presentación del informe de resultados definitivos de la Autoevaluación del SECI 2018.

Agradeciendo la atención prestada a la presente me despido de Ud.

ATENTAMENTE

LIC. GILBERTO EMMANUEL BRITO SILVA
DIRECTOR GENERAL
DEL INSTITUTO ESTATAL DE LA EDUCACIÓN PARA LOS
ADULTOS DEL ESTADO DE CAMPECHE

C.o.p C.P. Gamaliel Martín Rendón.- Coordinador General de los Órganos Internos de Control
C.P. José Antonio Chablé Polanco.- Jefe del Depto. de Admón y Coordinador de Control Interno
L.A.F. Swietenia Atzella Vega Pérez.- Titular del OIC del I.E.E.A
JACP/IRMD

**INSTITUTO ESTATAL DE LA EDUCACIÓN
PARA LOS ADULTOS**

Calle Prohuncación Ahende nóm. Exterior, sin número, entre
Avenida Luis Donaldo Colosio y Privada, Colonia San Rafael,
C.P. 24090 San Francisco de Campeche, Campeche.
Tel. (981) 8166034 / 8160308
Tel. Gratuitos (01800) 8325773 / (01800) 6149530
<http://campeche.ieea.gob.mx>

CRECER EN GRANDE
CAMPECHE 2015 2021





INSTITUTO ESTATAL DE LA EDUCACIÓN PARA LOS ADULTOS

INFORME DE AUTO EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

La evaluación del Control Interno efectuada al INSTITUTO ESTATAL DE LA EDUCACIÓN PARA LOS ADULTOS (IEEA), se realizó el día 28 de Marzo de 2019 a través del Sistema de Evaluación del Control Interno (SECI), con la participación de 163 Servidor (es) Público (s) de los Niveles NIVEL ESTRATEGICO, NIVEL DIRECTIVO y NIVEL OPERATIVO, utilizando como referencia técnica el Modelo Estatal del Marco Integrado de Control Interno para la Administración Pública Estatal (MEMICI-APE) y las mejores prácticas en la materia.

La participación activa de los funcionarios y empleados del INSTITUTO ESTATAL DE LA EDUCACIÓN PARA LOS ADULTOS (IEEA), posibilitó conocer la aplicación del control interno detallado en los siguientes capítulos:

I. NATURALEZA Y ALCANCE DE LA EVALUACIÓN

Al autoevaluar el Control Interno del INSTITUTO ESTATAL DE LA EDUCACIÓN PARA LOS ADULTOS (IEEA), se consideraron las actividades desarrolladas durante el periodo comprendido de Enero a Diciembre 2018 basados en los siguientes componentes:

- 1) Ambiente de control
- 2) Administración de riesgos
- 3) Actividades de control
- 4) Información y comunicación
- 5) Supervisión

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

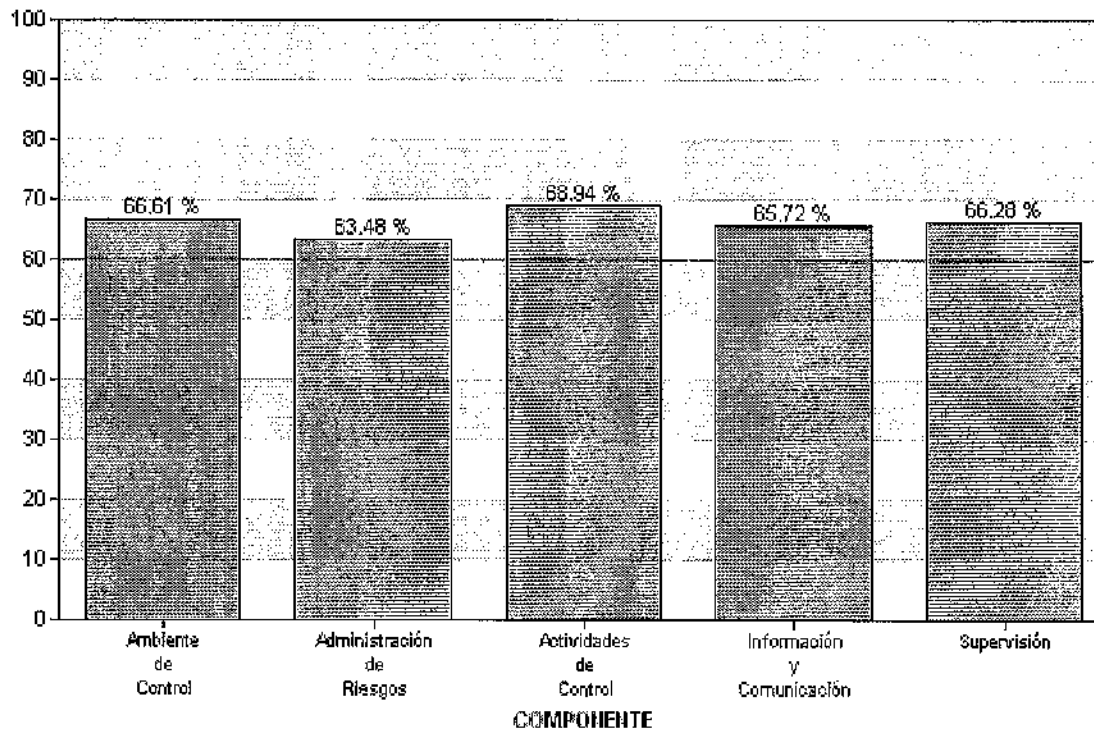


II. RESULTADOS DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

A. CALIFICACIÓN GLOBAL DEL CONTROL INTERNO

Los resultados globales del proceso de autoevaluación del Control Interno aplicado al IEEA, corresponden a 163 Autoevaluaciones realizadas por Servidores Públicos a nivel ESTRATÉGICO, NIVEL DIRECTIVO y NIVEL OPERATIVO.

Componente	Grado de Cumplimiento	Calificación
Ambiente de Control	66.61 %	Regular
Administración de Riesgos	63.48 %	Regular
Actividades de Control	68.94 %	Regular
Información y Comunicación	65.72 %	Regular
Supervisión	66.28 %	Regular
TOTAL	66.21 %	Regular



La calificación global del INSTITUTO ESTATAL DE LA EDUCACIÓN PARA LOS ADULTOS (IEEA) se valoró con 66.21 % calificado como "Regular", por arriba del nivel mínimo aceptable que es 60%, el cual es susceptible de mejoras.



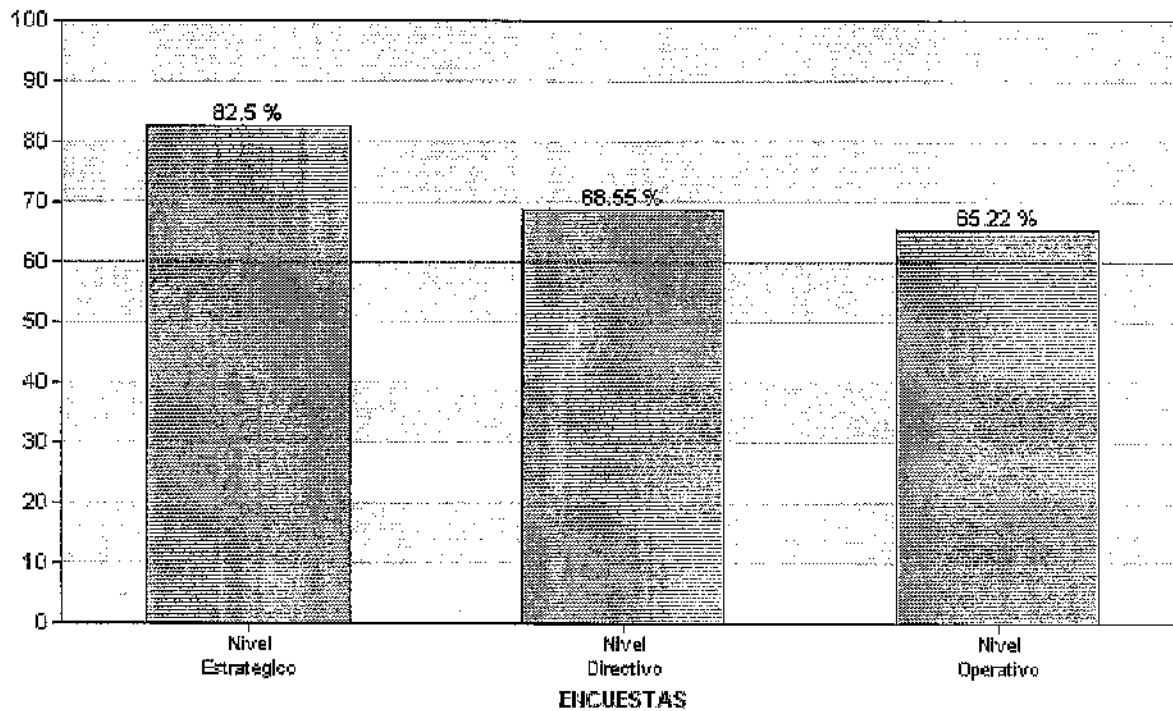
El componente Actividades de control (Más Alto) fue calificado como "Regular" y representa el 68.94% de la valoración. Por otro lado, el componente Administración de riesgos (Más Bajo) fue calificado como "Regular" y representa el 63.48%. Los resultados por principio de control se detallan en el siguiente capítulo.

B. RESULTADOS POR PRINCIPIO DE CONTROL

Componentes y Principios de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
Ambiente de control	66.61 %	Regular
1 Mostrar actitud de respaldo y compromiso	67.31 %	Regular
2 Ejercer la responsabilidad de vigilancia	69.68 %	Regular
3 Establecer la estructura, responsabilidad y autoridad	69.79 %	Regular
4 Demostrar compromiso con la competencia profesional	63.89 %	Regular
5 Establecer una estructura para el reforzamiento de la rendición de cuentas	62.4 %	Regular
Administración de riesgos	63.48 %	Regular
6 Definir objetivos	68.46 %	Regular
7 Identificar, analizar y responder a los riesgos	62.56 %	Regular
8 Considerar el riesgo de corrupción	60.48 %	Regular
9 Identificar, analizar y responder al cambio	62.43 %	Regular
Actividades de control	68.94 %	Regular
10 Diseñar actividades de control	66.08 %	Regular
11 Diseñar actividades para los sistemas de información	69.74 %	Regular
12 Implementar actividades de control	71.01 %	Aceptable
Información y comunicación	65.72 %	Regular
13 Usar información de calidad	67.02 %	Regular
14 Comunicar internamente	64.87 %	Regular
15 Comunicar externamente	65.26 %	Regular
Supervisión	66.28 %	Regular
16 Realizar actividades de supervisión	68.3 %	Regular
17 Evaluar problemas y corregir las deficiencias	64.26 %	Regular
Total	66.21 %	Regular



C. RESULTADOS DEL CONTROL INTERNO POR NIVEL DE RESPONSABILIDAD



El nivel de responsabilidad valorado con mayor grado de cumplimiento fue el "NIVEL ESTRATEGICO" con el 82.5%, mientras que la calificación menor correspondió al "NIVEL OPERATIVO" con el 65.22%.



PROPUESTAS

NIVEL ESTRATEGICO

NIVEL DIRECTIVO

AMBIENTE DE CONTROL

Actualización en cuanto a la formación de las responsabilidades de todo el personal

Incluir a los delegados municipales a las juntas del órgano interno de la junta de gobierno.

Capacitación constante en temas laborales

Aplicar evaluación de acuerdo al puesto que va a desempeñar.

Seguimiento oportuno a las deficiencias encontradas por el comité de Control Interno.

Actualizar los formatos en medida de las funciones de cada trabajador de acuerdo a cada área.

Manuales fiscales actualizados y de igual forma actualizar el código de ética.

Abundar un poco más en materia de capacitación.

Plática por parte de la contraloría a servidores públicos.

Crear una unidad interna que evalúe la eficiencia y eficacia de cada uno de los procesos.

A pesar que existen estímulos se debe promover pago fijo adicional a quien mejore o concluya el grado de maestría o doctorado

Actualizar el Manual de procedimientos

Supervisar el actuar de los empleados por parte del delegado de la delegación

Revisión del cumplimiento de los procedimientos, supervisados por planeación.

Establecer procedimientos para la adecuada selección de personal, así como capacitarlos adecuadamente antes de que empiecen a laborar por su cuenta

Actualizar el Manual de Ingreso y promoción

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

Validar que la información la reciba todo el personal

Difundir el programa operativo entre todo el personal

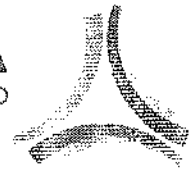
Supervisión externa

Aplicar instrumentos que midan el nivel de riesgo de cada servidor público, aplicado por la contraloría.

Que la institución continúe manteniendo la información hacia todas las partes correspondientes del personal para que todos tengan bien claros los objetivos.

Que fluya con más claridad la información de todo cambio.

Implementar acciones un poco más claras con respecto de cómo prevenir riesgos de trabajo.



ACTIVIDADES DE CONTROL

Que se rote el personal responsable, es sano para los procesos de trabajo.

Contar con un programa de mantenimiento preventivo del equipo de cómputo por lo menos dos veces al año.

Actualización constante.

Actualizar los Manuales de procedimientos

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Darle más difusión al área

Realizar y revisar periódicamente Informes y documentos de trabajo de control interno

Actualizar los lineamientos y documentación de acuerdo a las nuevas leyes.

Actualización y capacitación de personal involucrado.

Actualización de información y seguimiento de las solicitudes.

Dar seguimiento a la información.

Que exista mayor fluidez con respecto a estos procesos desde las autoridades principales hasta los demás niveles.

Mejores acciones para la libertad de expresión del personal.

Actualización constante del Marco Jurídico, área de transparencia

SUPERVISIÓN

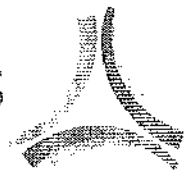
Supervisar los controles para determinar su eficacia por parte de la contraloría interna.

Mejor fluidez de información en todos los niveles de trabajo.

Dar seguimiento a los acuerdos de las reuniones de balance.

Que de parte de la institución exista mayor fluidez con respecto a esta información para mayor conocimiento del personal, responsables autoridades estatales de gobierno e institucionales.

Revisión del reglamento interno, acuerdo de creación y otros.



NIVEL OPERATIVO

· AMBIENTE DE CONTROL

Que se apliquen más incentivos no solo económicos también motivaciones, por ejemplo, que el empleado del mes tenga un día de descanso adicional

Dar a conocer al personal los documentos o donde localizarlos

Promover las normas de conducta, los principios éticos y el programa de promoción de la integridad en los mandos medios.

Generar soluciones, implementar los cambios que sean necesarios y asegurar que esos cambios sean permanentes y produzcan el resultado deseado.

Mejorar comunicación con personal operativo, al final son quienes realizan el trabajo pesado y necesitan saber su valor dentro de la institución

Difusión de las normatividades vigentes

Elaboración de manuales de procedimientos, todas las áreas involucradas en los procesos

Manual de perfil de puesto

Mejorar en la comunicación con las áreas que integran a la unidad

Capacitación a todo el personal en desarrollo humano y trabajo en equipo, talleres motivacionales, autoestima, y de mejora continua en necesidades específicas laborales

Que al entrar al instituto se le enseñe el manejo del área correspondiente, a veces no se nos enseña y aprendes sobre la marcha sin que nadie lo haga, que nos hagan saber los valores de conducta en el curso de inducción.

Evaluar periódicamente al personal de las delegaciones municipales y de la dirección general por parte del comité de ética y conflictos de intereses, para verificar si se está cumpliendo con los principios éticos y de valores.

Que se den a conocer las observaciones de desempeño de manera general

Que se asignen los puestos y niveles de acuerdo a su perfil y a su desempeño

Que se pueda dar respaldo a las figuras operativas

Hacer actualizaciones regularmente a los manuales

Que se involucre todo el personal en las todas y cada una de las actividades que se realizan en el instituto.

Buscar la manera o la estrategia para poder tratar mejor al personal.

Incrementar cosas nuevas dando la oportunidad al personal de poder superarse

Darle la oportunidad al personal cuando tenga una hora para poder tomar un curso en línea o estudiar pero que lo acepten para que no haya problemas en las horas laborales.

Compartir conocimientos con el personal y motivarlos

Dar pláticas sobre código de ética en la capacitación de personal de nuevo ingreso

Interactuar con los trabajadores utilizando las reglas de operación como medida de información y comunicación al momento de capacitar informar del código de conducta lo ejecuta el departamento de servicios educativos

Designar las actividades y evaluar cada año las cargas de trabajo por cumplimiento de metas

Que se nos incremente el apoyo de campo para poder cubrir las necesidades de la zona

Que se nos facilite el material correspondiente para cumplir con las metas



Dar a conocer las acciones de mejora

Realizar una consulta entre los departamentos y áreas para visualizar las posibles problemáticas

Implementación de psicólogo interno, test de personalidad para tener el perfil de cada persona

Apoyo a personal para el cumplimiento de sus metas

Como propuesta de mejora en cada departamento, se recomienda que todo personal involucrado sea altamente capacitado de acuerdo a sus responsabilidades.

Que el personal de cada departamento se preocupe en cumplir los lineamientos para hacer trámites que cada educando demande, siempre y cuando se presente con una documentación correcta de lo que vaya a solicitar en tiempo y forma.

Para obtener mejora en nuestro campo operativo se propone llevar a cabo brigadas de acompañamiento de personas involucradas desde el nivel nacional, estatal y municipal. Para que tengan un panorama de cómo es el trabajo en campo.

Tener más conocimiento de las reglas de operación por medio de talleres o foros que sean prácticos.

Actualización del marco jurídico.

Implementar un instrumento que evalúe al personal, bimestralmente.

Mantener el control de los volantes de permiso por el área de recursos humanos.

Que en realidad los puestos se ocupen según las competencias del personal y sus estudios académicos.

Que se permita un técnico docente para dar a conocer los puntos del trabajo de campo para tener una mejor cosmovisión del entorno y que la dirección de a conocer la minuta de dicho consejo a todas las oficinas.

Fomentar que el servicio se desenvuelva en un alto nivel que incluya la mejora continua en el actuar del personal, desempeño con eficiencia, eficacia y transparencia, así como mantener un ambiente de cordialidad en el desempeño laboral.

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

Monitoreo continuo para fortalecer la practica

Realizar visitas, perifoneo y promover y mejorar el servicio.

Conformar un comité de protección civil bien estructurada por parte de los directivos de la institución.

Que se impriman más carteles informativos para conocer los objetivos, de la institución

Mejoramiento con los cursos con la operatividad

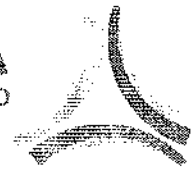
Que llegue la información en forma rápida a los municipios por parte de la dirección

Continuar dando el seguimiento a todos los compromisos y acuerdos.

Analizar los riesgos en todos los niveles de la dependencia y tomar decisiones

Implementar talleres de temas, referente al factor de riesgo. Impartido por instituciones relacionadas con la formación educativa.

Que tenga el personal eventual seguro medico



Motivar al educando que tengan mejores calificaciones con una beca para que termine su nivel ya sea secundaria y primaria.

Que se tenga buzones en las diferentes delegaciones del instituto.

Implementar medidas de acción para considerar los riesgos y como abatirlos.

Verificación directa al personal operativo de campo para analizar todas sus actividades y detectar más factores de riesgo que sean realistas ya que se entrevistaría a los trabajadores.

Mejorar la comunicación vía correo electrónico que sirva como evidencia entre los comunicados y sus confirmaciones

Se propone mejorar el parque vehicular, ya que nuestro trabajo en parte consiste en salidas a carretera, para evitar cualquier accidente.

Que los jefes de departamento, gestionen y aporten buenas propuestas al personal para que se motiven a realizar con gusto su trabajo

Contraloría interna este bien documentada con todos los lineamientos y normas para que pueda realizar un trabajo transparente.

Que se implementen acciones que nos permitan identificar dichos riesgos en la institución

Que se establezcan los criterios y no se cambien constantemente

Contar con la asignación de metas estadísticas anuales en el primer mes de cada inicio de ejercicio

Dar a conocer en reuniones por lo menos trimestralmente al personal no involucrado directamente con los resultados estadísticos y presupuestales.

Rotación de personal en las áreas claves cada determinado tiempo

Dar la información con anticipación y a todo el personal que labora en el instituto por el Departamento de servicios educativos y el departamento de planeación.

Generar soluciones e implementar cambios que sean necesarios para así llegar a buenos resultados

Evaluaciones trimestrales de logros y metas por parte del departamento de planeación y seguimiento operativo

Cambio de parque vehicular cada 6 años

Que se mejoren los canales de apoyo para un mejor aprovechamiento

Mejorar los viáticos del personal operativo

Que las personas encargadas vengan a revisar el buzón para conocer las necesidades

Mantener permanentemente informado al personal de la institución de los riesgos identificados con el propósito de tener un mejor control interno

Que cada persona cumpla sus funciones con base a sus derechos y obligaciones para lo cual fue contratado y de lo contrario realizar las acciones pertinentes a la situación.

Tener de forma impresa y al alcance de todos los empleados todas las reglas y manuales de operación que rigen a la institución y verificar su estudio, análisis y aplicación

Seguimiento y monitoreo de la solicitud de información pública y transparencia de la información



Implementar las estrategias, mejorar para evaluar los procedimientos

Generar soluciones, implementar los cambios que sean necesarios y asegurar que esos cambios sean permanentes y produzcan el resultado deseado.

Que se tome en cuenta no solo los indicadores de medición sino también el parque vehicular ya que es un factor que si afecta los logros del personal siendo responsable la dirección general.

Se debe respetar la misión y visión de nuestro instituto y respetar el código de ética y fomentar los valores

Amparar correctamente las compras o adquisiciones que ser realicen

Analizar el porqué de los resultados, hacer investigaciones exhaustivas para comprender lo que está ocurriendo

El personal operativo de campo debe apegarse a lo que dice el contrato colectivo de trabajo

ACTIVIDADES DE CONTROL

Que el personal trabaje de acuerdo a su contrato colectivo de trabajo y cumpla con los parámetros señalados

Seleccionar al personal por su desempeño, capacidad y conocimientos para ocupar el cargo.

Visitar para supervisar continuamente los lugares en donde se encuentran las TIC'S.

Continuar con las revisiones por parte de las instancias correspondientes a nivel federal y estatal. Gobierno del estado.

Elaborar un manual con las responsabilidades que tiene cada área de la institución y hacerlo del conocimiento de todo el personal.

Actualización siempre de la TIC'S

Que sigan resguardando las contraseñas y los mantenimientos de los equipos que son un arma de trabajo.

Mejorar los equipos y la red de internet. depto. de informática

Que los responsables de dar mantenimiento a los equipos se actualicen y den mantenimiento continuo a los equipos,

Evaluación permanente del control interno por parte del comité de desempeño institucional

Una capacitación adecuada del mismo para que todos sean responsables del uso adecuado de las TIC'S

Establecimiento de controles permanentes por parte del responsable de la unidad de informática

Estar a la vanguardia sobre las actualizaciones de las comunicaciones

Lograr el objetivo de la misión y la visión; la primera cumplir el objetivo, y la segunda ver más allá del objetivo con un enfoque de calidad.

Acciones y políticas de comunicación interna

Existe evidencia formalizada del monitoreo del elemento de control.

En constante mantenimiento y mejora de nuestras herramientas de trabajo.

Comunicar inmediata clara y precisamente cada una de las actividades

Tener mayor conocimiento todo el personal de los programas



Continuar con las revisiones y supervisiones

Más difusión de publicidad como carteles y lonas para los departamentos administrativos y de campo.

Documentar debidamente los activos y recursos con los que cuenta la institución

Dar a conocer por que estos componentes se debe de llevar a cada en las áreas administrativas y de campo.

Que cada día uno mismo se empeñe para trabajar con calidad y responsabilidad.

Que haya equipos suficientes y actualizados

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Monitoreo de actividades

La calidad en el servicio de informe cada día es mejor porque así se mantiene una comunicación permanentemente transparente y así cada trabajador lo lleva en su servicio.

El instituto cada día tiene en su trabajo de información más acciones de mejora continua, así lo da a conocer el responsable de la información y comunicación.

Elaborar un documento formal para identificar los requerimientos de información necesarios para alcanzar los objetivos.

Que sea la información más directa utilizando los equipos tecnológicos por el responsable de área

Los manuales sean más explícito y capacitar al personal involucrado así como el operativo

Los reportes generados en los buzones.

Más atención y seguimiento en tiempo y forma

Evaluación y seguimiento por parte de los jefes de cada área para verificar el rendimiento del personal a su cargo

Mantenimiento bimestral por área de los servicios de información para las líneas telefónicas y de verificación de la seguridad de los correos electrónicos.

La información que se genera cumple para respaldar el sistema de control interno.

Que las verificaciones sean realizadas apegadas a la objetividad.

Ejecutar las propuestas internas que nos lleven a una mejora de comunicación para el buen desempeño del personal involucrado.

Se propone llevar a cabo un plan de trabajo para el buen desarrollo de estrategias de mejoramiento educativo.

Políticas de comunicación directa y mejora continua

Mejorar la transmisión al informar o documentar al personal así como la actualización del mismo

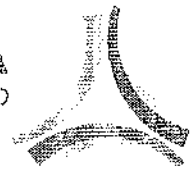
Que informe sobre el estatus de requerimientos constantemente

Que la información se nos proporcione directamente para tener información de calidad

Mejor uso de los medios de comunicación, como revistas, periódicos, etc., que informe a la población en general

Poner en conocimiento al personal por medio de oficios los resultados obtenidos en las reuniones de trabajo.

Mantener actualizados los sistemas informáticos por parte del responsable de la unidad de informática



Mejor comunicación de jefes de departamento y oportuna

Que la institución capacite a su personal en comunicación afectiva y asertiva para mejorar la comunicación y controlar de manera eficaz situaciones de riesgo o conflicto

Que la institución capacite a sus trabajadores en comunicación asertiva

La información que generan los diferentes programas directos del instituto

Comunicado de las funciones de cada área, para la toma de decisiones en caso de presentarse alguna incidencia

La información que se genera cumple para respaldar el sistema de control interno

Plasmar en manuales los procesos

Que la información se dé, adecuadamente y que respeten los criterios establecidos.

No mantener oculta información

Mejorar las líneas de dialogo

Apegarse al contrato colectivo y reglas de operación.

SUPERVISIÓN

Establecer las líneas de reporte y darlas a conocer al personal.

Supervisiones frecuentes.

Que los buzones de transparencia estén en todas las áreas

Agregar evidencias a la denuncia

Programar actividades de supervisión

Seguimiento y resolución a las problemáticas detectadas para la mejora continua de los proceso

Que los responsables de aplicar o ejecutar sanciones apliquen las reglas de valores y ética que maneja la institución de manera objetiva e imparcial

Evaluar permanentemente los programas educativos, por parte de la contraloría interna

Hacer del conocimiento del área correspondiente las acciones y mejoras.

Verificación en las delegaciones municipales.

Que los administradores sean capaces de llevar un control adecuado de dichos proceso

Se propone que se lleven a cabo estas supervisiones en un tiempo establecido en días y horarios.-

Realizar supervisiones continuas por parte de la administración del instituto a las diferentes delegaciones.

Mantener y cuidar las administraciones de cada delegación.

Que de acuerdo al resultado de las autoevaluaciones, realicen observaciones como áreas de mejora al personal de campo.



COMENTARIOS

NIVEL ESTRATEGICO NIVEL DIRECTIVO

AMBIENTE DE CONTROL

Derivado de las constantes fallas en el sistema al parecer me saltaron 3 hojas con preguntas que no se contestaron ya que no tiene forma de cómo dar para atrás o anterior o ver hojas anteriores, por lo tanto, considero que pierde objetividad la encuesta ya que es atribuible a las fallas del sistema.

No hay quien vigile que se lleven a cabo los procedimientos de manera adecuada

Se requiere de la contraloría interna más información para tener los conocimientos en los diferentes ámbitos de la misma.

NIVEL OPERATIVO

AMBIENTE DE CONTROL

Cumplimiento de metas trimestrales cumplimiento en un 85%

Que se tome al sujeto como tal y no como un objeto que solo de números, un trabajador apasionado con visión y contenido aporta lo necesario a favor de su institución

Proporcionar cursos de capacitación relacionado a código de conducta y ética

Que en las reuniones se permita proponer estrategias por parte del personal operativo y así sean de mejor provecho para el beneficio del instituto.

Se requiere del apoyo constante de la dirección estatal

Ubicar a una persona como jefe de un departamento requiere una cierta preparación y conocimiento tecno-científico del área es importante para su desarrollo y mando por la persona responsable.

En las evidencia debería de haber un anexo para incorporar dichos documentos y así dar más legalidad a esta encuesta.

Mayor respaldo hacia los compañeros operativos o de campo.

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

Que haya seguimiento continuo y capacitación para mejorar el funcionamiento de la institución

Como observación, son muchos los factores en los cuales se ven involucrados diferentes tipos de personas.

Se necesita una mejor coordinación y cooperación de los departamentos para un mejor desempeño y eficiencia

Quizás falte un poco más de información al personal fuera de dirección para poder conocer este tipo de preguntas.

El riesgo a que se enfrenta la institución para no cumplir los objetivos y metas, es que en ocasiones los usuarios no quieren inscribirse a nuestros programas, porque no lo ven como una prioridad para sus vidas.

ACTIVIDADES DE CONTROL

Nos hacen de conocimiento las estrategias establecidas en las reuniones con los jefes de departamento y el plan de acción

Este tipo de evaluaciones debe ser resuelta por personal a nivel dirección

La labor se hace eficientemente



Invitar al personal involucrado a cursos de actualización

Si los controles se realizaran el personal estaría dado de baja de inmediato según lo dicta el contrato y los lineamientos, pero en ocasiones no pasa de una llamada de atención, lo cambian de área o departamento pero la persona no es sancionada de sus labores.

Que se den más opciones en las preguntas 1 y 2

Que haya una planeación constante y seguimiento oportuno a los mecanismos y acciones que conlleven al cumplimiento de metas y objetivos para una mejora continua de la institución

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

No se tiene una estructura adecuada, hay preguntas que en realidad no conocía los lineamientos que se preguntan, por lo tanto el personal necesita una mejor capacitación en cuanto al uso de los indicadores de la institución

Se observa la comunicación del personal involucrado en sus respectivos departamentos.-

Se requiere de mayor información de parte de la contraloría interna del estado.

Como comentario solo quiero decir que desconozco alguna información sobre los componentes que me fueron cuestionados,

Todo personal en atención al público o que maneje personal a su cargo debe capacitarse en comunicación afectiva y asertiva, así como en manejo de conflictos y trabajo en equipo

La información fluye de acuerdo a la distancia y se encuentra un servidor más lejos es el último en saber los cambios no es al mismo nivel y tampoco tiene la misma información directa

SUPERVISIÓN

Solo las unidades administrativas tienen acceso a ese tipo de información o bien son los responsables de llevarlas a cabo.

Hace falta capacitar al personal sobre la existencia del control interno existente en la dependencia.

Dar seguimiento al problema para darle solución en un tiempo definido

Contar información acerca de cómo se desarrolla el control interno en una dependencia.

Que todo personal que trabaje en una institución debe hacerlo con honestidad y comprometerse con la misión y visión de su institución o empresa

Este cuestionario debe ser aplicado autoridades nivel dirección



RECOMENDACIONES

NIVEL ESTRATEGICO, DIRECTIVO Y OPERATIVO

Asegurarse de que el personal realice las operaciones conforme al Manual de Procedimientos, uniformando así el cumplimiento de rutinas de trabajo y evitando con ello su alteración arbitraria con lo cual se aumente la eficiencia y productividad de los empleados.

Difundir a todo el personal las políticas de la Dependencia encaminadas a promover el cumplimiento de objetivos, creando conciencia de la importancia de la colaboración de cada uno de ellos para el logro eficiente de los objetivos.

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.

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.