CONTROL INTERNO

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN

Control Interno

SECRETRÍA DE CULTURA

DICIEMBRE 2022

CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN…… 3

II. NATURALEZA Y ALCANCE DE LA EVALUACIÓN…… 3

III. RESULTADOS DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO…… 4

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 …… 9

A. NIVEL ESTRATÉGICO
B. NIVEL DIRECTIVO
C. NIVEL OPERATIVO

V. COMENTARIOS…… 24

VI. RECOMENDACIONES…….... 26

VII. CONCLUSIÓN…… 27

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 **la Secretaría de Cultura** 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 llevaron a cabo el proceso de Autoevaluación.

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 Estándar del Marco Integrado del Control Interno (MEMICI), donde 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 Secretaría de Cultura,** se realizó el día 2**1 de noviembre de 2022** a través del Sistema de Evaluación del Control Interno (SECI), con la participación 121 **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	7	7
Directivo	34	34
Operativo	80	80

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 virtual el 24 de octubre del 2022, 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 difusión y capacitación de manera virtual, al personal de **la Secretaría de Cultura**, acerca del proceso de Autoevaluación de Control Interno y proporcionó las claves para su acceso.

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 Secretaría de Cultura**, dichos resultados se detallan en el siguiente capítulo.

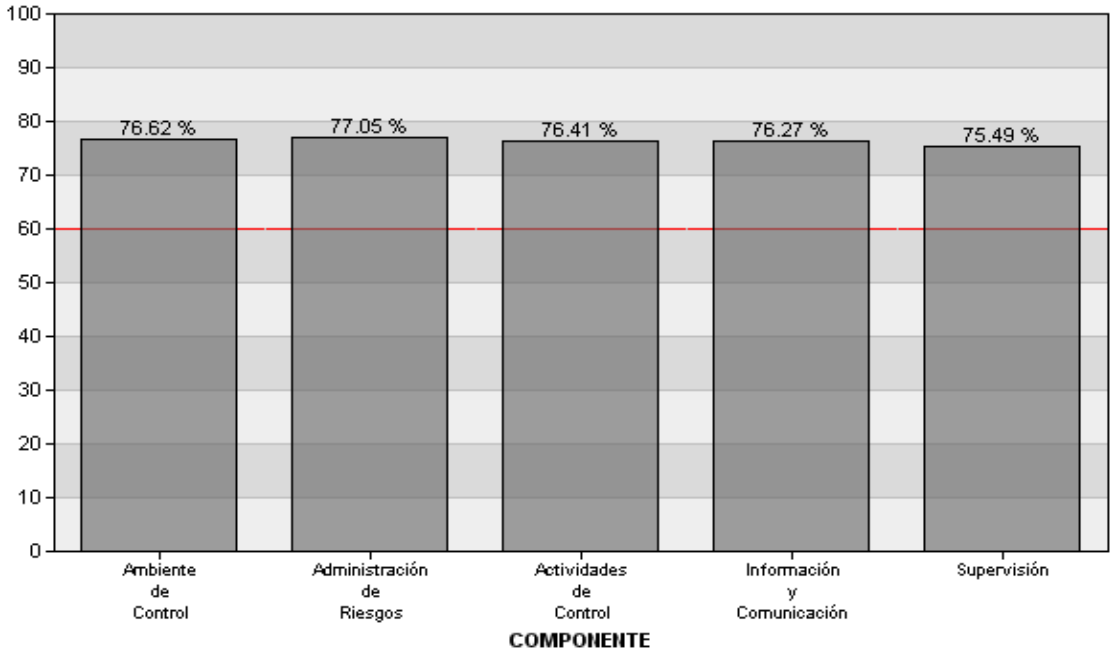
III. RESULTADOS DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

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 Secretaría de Cultura**, corresponden a las autoevaluaciones de 121 **Servidores Públicos** de los Niveles Estratégico, Directivo y Operativo.

Componente	Grado de Cumplimiento	Calificación
Ambiente de Control	76.62 %	Aceptable
Administración de Riesgos	77.05 %	Aceptable
Actividades de Control	76.41 %	Aceptable
Información y Comunicación	76.27 %	Aceptable
Supervisión	75.49 %	Aceptable
TOTAL	**76.37 %**	**Aceptable**



La calificación global de la Secretaría de Cultura se valoró con 76.37 % calificado como "Aceptable", por arriba del nivel mínimo aceptable que es 60%, el cual es susceptible de mejoras.

Aspectos destacables:

- El componente **Administración de riesgos** (Más Alto) fue calificado como "Aceptable" y representa el **77.05%** de la valoración
- Por otro lado, el componente **Supervisión** (Más Bajo) fue calificado como "Aceptable" y representa el **75.49%.**

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 **72.16 - 80.33%.**

TABLA DE GRADO DE CUMPLIMIENTO

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

Componentes y Principios de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
Ambiente de control	**76.62 %**	**Aceptable**
1 Mostrar actitud de respaldo y compromiso	78.2 %	Aceptable
2 Ejercer la responsabilidad de vigilancia	79.78 %	Aceptable
3 Establecer la estructura, responsabilidad y autoridad	78.76 %	Aceptable
4 Demostrar compromiso con la competencia profesional	72.16 %	Aceptable
5 Establecer una estructura para el reforzamiento de la rendición de cuentas	74.2 %	Aceptable
Administración de riesgos	**77.05 %**	**Aceptable**
6 Definir objetivos	80.33 %	Muy Buena
7 Identificar, analizar y responder a los riesgos	75.36 %	Aceptable
8 Considerar el riesgo de corrupción	76.61 %	Aceptable
9 Identificar, analizar y responder al cambio	75.9 %	Aceptable
Actividades de control	**76.41 %**	**Aceptable**
10 Diseñar actividades de control	75.32 %	Aceptable
11 Diseñar actividades para los sistemas de información	75.88 %	Aceptable
12 Implementar actividades de control	78.02 %	Aceptable
Información y comunicación	**76.27 %**	**Aceptable**
13 Usar información de calidad	77.36 %	Aceptable
14 Comunicar internamente	78.17 %	Aceptable
15 Comunicar externamente	73.28 %	Aceptable
Supervisión	**75.49 %**	**Aceptable**
16 Realizar actividades de supervisión	75.98 %	Aceptable
17 Evaluar problemas y corregir las deficiencias	75.0 %	Aceptable
Total	**76.37 %**	**Aceptable**

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 Secretaría de Cultura** 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:

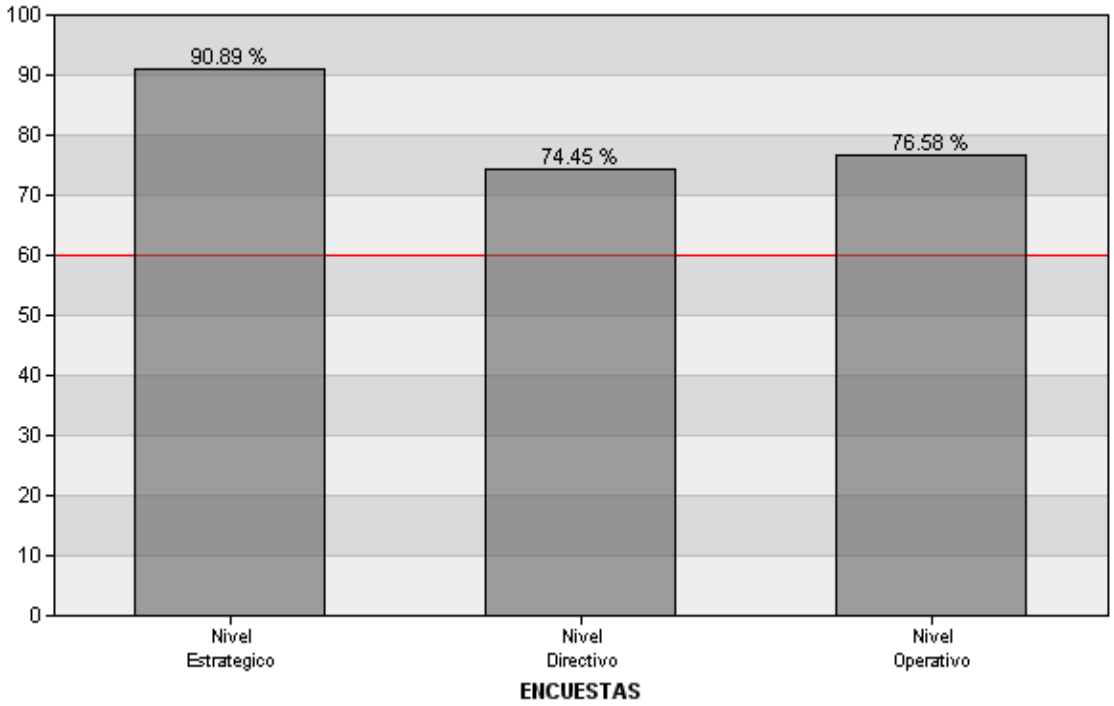
- Unidad Especializada de Control Interno designado por el Titular de la Institución para promover y dar seguimiento a la implementación del Sistema de Control Interno Institucional, y;

- 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:

- Comité de Ética 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 ESTRATEGICO" con el 90.89%, mientras que la calificación menor correspondió al nivel "NIVEL DIRECTIVO" con el 74.45%.

Podemos observar que los tres niveles evaluaron 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.

A. NIVEL ESTRATEGICO

AMBIENTE DE CONTROL

- Revisión periódica del reglamento interior, comité de control interno
- Todo muy bien. El responsable de ejecutarlas es nuestro enlace en el comité de ética.
- Revisiones periódicas al código de conducta. Departamento jurídico
- Simplificar los procesos administrativos, solicitando solo electrónicamente los documentos.

- Ejercer responsabilidad de vigilancia, personal asignado en cada área
- Reuniones de trabajo coordinadas con otras áreas.
- Reuniones generales de trabajo, indicaciones precisas para el desarrollo de las funciones específicas a cada funcionario
- Reuniones de trabajo, coordinación de las actividades, evaluaciones del desempeño y mejoras para cumplir con los objetivos.
- Contrato de responsabilidad de prestadores de servicio
- Estructura orgánica autorizada
- Sesiones trimestrales del COCODI
- Autoevaluación del SECI

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- Charlas y reuniones periódicas sobre las actividades a implementar en la secretaria
- Coordinación y operación de las actividades por parte de la coordinación de logística
- Planeación y organización en el gasto.
- Definición concreta de funcionamiento y manejo de la información
- Mecanismo de quejas y denuncias
- Para integrarse en el programa de trabajo de administración de riesgos
- Programa de trabajo de administración de riesgos
- Indicadores de los objetivos institucionales

ACTIVIDADES DE CONTROL

- Revisión anual
- Integración de datos numéricos
- Establecer con exactitud y precisión las áreas de funcionamiento en cada dirección y dependencia
- Finalizar la integración del manual de procedimientos
- Reuniones periódicas de trabajo y colaboración entre áreas

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- Establecer mecanismos de seguimiento y evaluación
- Sistema de control de documentos
- Ninguna. Enlace de comité de ética y directores de área
- Establecer acciones para atender de manera directo los factores de riesgo
- Mecanismos de denuncia

SUPERVISIÓN

- Seguimiento a los procesos de evaluación y reunión de cómo mejorar y continuar con las buenas practicas
- Seguimiento a los controles y resultados en las evaluaciones
- Auditorías por el órgano de control interno
- Revisión con los comités.

B. **NIVEL DIRECTIVO**

AMBIENTE DE CONTROL

- Continuidad en el llenado de formatos para evaluar, gestión de capacitaciones constantes en las diferentes áreas
- Seguir al pie de la letra el llenado de convenios y formatos.
- Difundir entre la totalidad del personal los informes y reportes
- Toda acción es susceptible de mejoras, por tanto, se deben de llevar a cabo evaluaciones continuas que permitan la continuidad en la mejora de acciones.
- Difundir entre la totalidad del personal los manuales de organización y procedimientos
- Que se realice un informe correspondiente sobre las debilidades y deficiencias del control interno. Se sugiere un empleado de confianza para ejecutarlas.
- No hay propuestas y no hay un responsable asignado.
- Revisión periódica y actualización de los manuales conforme a las particularidades de cada caso.
- Continuidad en la información de todos los asuntos relacionados con el tema.
- Difundir la función de control interno por parte de la administración para brindar orientación al respecto.
- Mayor difusión de los procedimientos
- Informe trimestral de resultados para detectar las incidencias y su posible disminución como información a la institución
- Establecer las responsabilidades de las organizaciones prestadoras de bienes y servicios, y darlas a conocer por parte de la administración.
- Que el personal y los mandos que se seleccionen de acuerdo a su historial académico y laboral, además de establecer evaluaciones realizadas conjuntamente entre la dirección de derechos humanos y el mando superior correspondiente.
- Establecer líneas directas de acción para que los mandos superiores puedan operar de manera más eficaz para lograr los objetivos de la institución.
- Establecer una función responsable de evaluar, promover y supervisar los programas mencionados, llevada a cabo por personal de confianza.
- Difundir la función del control interno y establecer funciones que brinden orientación al respecto, realizadas por la administración.
- Que el manual se publique físicamente y que sea difundido de manera electrónica por parte de la dirección de recursos humanos.
- Verificar que los puestos asignados al personal corresponsal a su currículum o historial laboral y que se revisen anualmente sus aptitudes en evaluaciones realizadas conjuntamente entre la dirección de recursos humanos y los mandos de cada área.
- Es importante que siempre se comunique las novedades y actualizaciones
- Que cada área se le dé la atención necesaria
- Definir los elementos de control para las organizaciones prestadoras de bienes y servicios, así como una función de evaluación para el personal llevada a cabo por personal de confianza de la administración.
- Establecer una función en la institución encargada de evaluar y difundir principios de dirección y

directrices.

- Que se distribuyan estos ordenamientos entre el personal
- Comunicación más interpersonal.
- Atención de mantenimiento en general, la secretaria de la dependencia.
- Por el titular de la dependencia y el personal operativo llevarlas a cabo.
- Capacitación real de los puestos operativos de cada dependencia.
- Seguimiento al programa de control interno. Lic. Víctor Manuel rodríguez Sánchez
- Seguimiento a lineamientos del comité de ética. Lic. Hardy Liliana contreras molina
- Cumplir con los reglamentos y normas de los manuales
- Seguir las reglas y normas propuestas por los manuales
- Comunicación más personal o contacto de los responsables.
- Revisión de contratos de prestadores de servicios
- Establecer los lineamientos para la evaluación del personal de confianza
- Adecuar los nombres de puestos conforme a la función que el personal realiza. Lic. Lilia Esther de l. Flores
- Que exista una página de control interno y correos a titulares para notificar el resultado de procesos o comunicar casos de corrupción o, en su caso, cuando las cosas se hacen bien
- Mejorar la comunicación de información, objetivos y métodos de evaluación del órgano de control interno a las áreas, así como sus facultades y alcances
- Generalizar la aplicación de evaluaciones a todos los mandos, recursos humanos
- Difundir la información a la totalidad de los empleados., responsabilidad de los titulares de área
- Evaluación de la percepción ciudadana, encuestas de atención al cliente
- Seguimiento al programa de trabajo de control interno, reuniones con la alta administración sobre COCODI.
- Se requieren programas que se adecuen al para el mejorar estrictamente la función del trabajador
- Extender la información a todas las áreas y a todos los trabajadores
- No se deberían restructurar áreas sin considerar las competencias de liderazgo, conocimiento, experiencia y dirección de personal. Corresponde al titular y al departamento de recursos humanos y revisar el tema
- Que se amplié la información a todo el personal
- Seguir con las capacitaciones.
- Seguir las instrucciones
- Reuniones mensuales del órgano de control interno con los jefes de departamento
- Elaboración de una estructura por área directiva, que incluya un toda (si no mensual, por lo menos trimestral), que se comparta con las áreas correspondientes para su oportuna evaluación e implementación de alcances y resolución de problemas
- Se exigen resultados bajo amenaza y nulo estímulo a empleados de menor rango, ocasionando desgaste e ineficiencia en la integridad de la operación. Los directivos disponen del personal ajeno sin consultar a los jefes inmediatos.
- Asumir responsabilidad
- Exámenes semestrales, juntas de consejo y observación mensual de clases. Director general y académico
- Semestralmente se hacen cambios al reglamento dependiendo de los procesos que se hayan realizado en el semestre y se mejoran las acciones a seguir

- Integridad de valores
- Mantener vigentes los cursos de mejora continua en todos los aspectos
- Agilización de los procesos
- Recategorización del personal docente
- Incrementar la evaluación a todos los niveles para aras susceptibles de mejora por área
- Apoyo a la profesionalización de los maestros
- Con todo el personal definiendo responsabilidades y vigilando que se cumplan
- Algunos departamentos necesitan más personal para poder abarcar la magnitud de los proyectos y así poder cumplir en tiempo y forma. Los procesos administrativos llevan mucho tiempo.
- Creo que está bien la distribución y ejecución
- Asistir a congresos o simposios para el intercambio de experiencias. Apoyo para tomar diplomados, cursos o talleres en línea.
- Reuniones periódicas donde se discutan resultados y posibles mejoras
- Crear un plan de incentivos para empleados de confianza o bien de reconocimiento.
- Brindar apoyo económico y tiempo para tomar cursos, talleres o diplomados en relación al área en la que se trabaja para obtener más herramientas profesionales.
- Es importante delegar debidamente la carga de trabajo, para un eficiente funcionamiento. Además de que den el apoyo necesario todos los departamentos involucrados en un proyecto.
- No tengo propuesta
- Todo el personal y las ejecuta el área administrativa
- Revisión puntual de los servidores públicos y las debe ejecutar secretaría técnica
- Diseñar un mecanismo para dar seguimiento a lo mismo
- Promociones
- Incentivos al personal no sindicalizado
- Capacitación continua

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- Identificación de cambios
- Evitar riesgos
- Que se analicen los riesgos
- Sólo un 10% de operativos labora en el edificio principal el resto opera en otros edificios y en otros municipios; se debe dar prioridad de información a ambas partes, dado que es el operativo el que atiende al público y opera políticas públicas
- Analizar y responder oportunamente solicitudes de recursos para eventos culturales
- Instalar buzones de sugerencias em todas las áreas
- Toda acción obtendrá una reacción, es importante hacer una revisión exhaustiva de riesgos, antes de aplicar las políticas públicas o de ponderar la prioridad y operatividad de los proyectos
- Análisis exhaustivos de la operación, contratación, relación de conflicto de interés, entre otros, por parte del área técnica
- Tomar decisiones de manera multilateral decisiones que afectan a las partes directivas operativas y administrativas, sería una manera más sensata de trabajar coordinadamente. Corresponde al área administrativa considerar esta propuesta
- Seguir las indicaciones
- Seguir instrucciones

- Capacitación de ciertos servidores por abuso de autoridad
- Comunicación efectiva
- Seguir con las estrategias a corto plazo y peculiar los objetivos para llegar a la meta
- Identificación de riesgos inherentes.
- Seguir las reglas y normas propuestas por los manuales
- Contar con más evidencias documentales como cronogramas interno y programa de trabajo, copia de las minutas de reuniones que sean celebradas. Lic. Hardy Ileana contreras
- Dar a conocer los indicadores de desempeño en las diversas áreas
- Lo mismo del número 1
- Que los avisos de cambios se realicen con mayor tiempo de anticipación y que se concentren a manera de publicación o diario, el cual pueda ser distribuido de manera física y digital por parte de la administración.
- Establecer en cada área un responsable de identificación de riesgos, preferentemente que sea llevada por un(a) empleado(a) de confianza.
- Establecer conjuntamente entre la administración, el área jurídica y las direcciones una lista con parámetros de riesgo para cada área y las posibles soluciones a estos.
- Dar a conocer los objetivos institucionales de cada área y la manera en la que se espera que sean cumplidos.
- Ampliar a todas las áreas las notificaciones o circulares sobre cambios internos
- Actualización de los estatutos según las particularidades del tiempo y espacio donde se llevan a cabo las acciones y desarrollo de actividades.
- Actualización y revisión constante de los manuales.
- Continuidad en la revisión de las encuestas y reportes de conducta y operatividad.
- Envío constante e inmediato de la información a todo el personal, pertinente respecto a los ajustes o cambios a realizar por la institución.
- Dar continuidad a quejas y denuncias y la aplicación de leyes y reglamentos de forma igualitaria
- Difundir entre la totalidad del personal los indicadores de desempeño

ACTIVIDADES DE CONTROL

- Insistir en el rigor profesional y ético de los involucrados a través de la concientización sobre la importancia y responsabilidad del trabajo que se realiza.
- Mejorar la atención y mantenimiento de los equipos
- Mejorar el mantenimiento de equipos
- Mejorar la revisión de desempeño. Mejorar los controles de protección al patrimonio museográfico (tales como revisión de detectores de humo, recarga de extintores, aseguramiento de colecciones y edificios contra catástrofes
- Mejorar el control, aseguramiento de colecciones museográficas, revisión constante de detectores de humo y recarga de extintores de fuego
- Insistir en el rigor profesional de los involucrados a la hora de la operatividad.
- Revisión permanente y actualización de los manuales.
- Los manuales deben ser distribuidos a todo el personal para su información
- Asignar como responsable de control interno de cada unidad administrativa a personal de confianza, el cual sirva como enlace con la administración para la revisión periódica de políticas, manuales y procedimientos.

- Ampliar el personal encargado de llevar los controles para evitar que las actividades se concentren en una sola persona.
- Establecer un programa de actividades de control relacionadas a los tics con un enfoque personalizado para orientar al personal sobre los riesgos asociados a los sistemas de información.
- Difundir mecanismos de comunicación al interior de la secretaría a fin de conocer el programa anual de trabajo
- Generar actividades para reforzar los sistemas de información
- Mayor claridad en la definición de responsabilidades
- Seguir las reglas y normas propuestas por los manuales
- Seguir indicaciones
- Se requiere una transformación absoluta, para que estas acciones puedan emprenderse de manera profesional, impersonal, justa y equitativa por parte de la titular, el órgano de control interno y el área administrativa
- Revisar los campos requeridos en el soporte de programas, toda vez que muchos de ellos no son necesarios, su información resulta pantanosa y complicada y no refleja un resultado objetivo de las actividades concretas. El área a cargo es la sría. Técnica
- Informarlas y discutirlas. Corresponde al área de control interno
- Fortalecer y capacitar al área de informática
- Equipamiento actualizado
- Distribución de responsabilidades especificas al personal. Director
- Crear sistemas nuevos para la entrega de papelería para procesos de pagos ya que la mayoría de las coordinaciones no se encuentran en el edificio central de la secretaría de cultura
- Controles para el desarrollo

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- Evitar riesgos
- Una buena información
- Capacitación continua
- Que los titulares de las unidades administrativas bajen la información oportuna a su personal.
- Compromiso en la entrega de la información que les es solicitada para este fin.
- Que fluya con mayor rapidez la información
- Se requiere una plataforma práctica y funcional que resuelva problemas de información especial, sin necesidad de tener que revisar datos cada vez que son requeridos por terceros. Área que corresponde a la sría. Técnica
- Establecer líneas claras de información y seguimiento sobre los temas relacionados con la toma de decisiones
- Implementación de canales de comunicación formales entre la administración y el proveedor, corresponde al área administrativa
- Otorgar información sobre cómo se realizará el proceso de confidencialidad.
- Seguir las reglas y normas propuestas por los manuales
- Establecer líneas de comunicación directas entre la administración y las partes externas para comunicar información confidencial o sensible.
- Que se asigne una línea de reporte para empleados no sindicalizados por área a cargo de personal de confianza.

- Que las plataformas que recopilan información sean más amigables e intuitivas para el usuario.
- Establecer relaciones de colaboración con personas o entidades con solvencia moral y operativa fomentando la transparencia
- Mejorar la confidencialidad de las comunicaciones
- Difundir resultados
- Evaluaciones constantes.
- Todo trabajador, independientemente de su rango, debe ser capaz de realizar denuncias o reportes dirigidas a la instancia superior de situaciones que lo ameriten.

SUPERVISIÓN

- Mantener la línea de comunicación constante con el personal para que se reporte cualquier situación de inmediato
- Difundir entre la totalidad del personal los procedimientos de control interno
- Difusión de las actividades del control interno en la institución, dirección general de administración
- Que la administración notifique los resultados de las evaluaciones de control interno.
- Mayor seguimiento para implementar acciones correctivas
- Difundir la línea de comunicación por parte del personal al momento en que se identifiquen problemas de control interno.
- Seguir las reglas y normas propuestas por los manuales
- Seguir las reglas y normas propuestas por los manuales
- Comunicar por vías oficiales las decisiones, cambios, facultades y determinaciones del órgano de control interno
- Fortalecer al órgano de control interno para mejorar sus procesos de acción y comunicación
- Control y seguimiento a los procesos procesos para determinar la eficacia de los controles existentes
- Contar con canales de comunicación como el WhatsApp para que fluya la comunicación más abiertos
- Aplicar las acciones correctivas
- Documentar para corregir
- Identificar los problemas y soluciones

C. **NIVEL OPERATIVO**

AMBIENTE DE CONTROL

- Reuniones de concientización con el personal
- Mejorar el mecanismo de difusión interna dentro de la institución a cargo de los jefes de área.
- Orientación al cliente
- La participación de todo el personal
- Gestión sistémica.
- Participación y conocimiento de todo el personal
- Toma de decisiones objetiva y basada en datos reales.
- Evaluar los resultados para verificar el equilibrio en las cargas de trabajo
- Establecer procedimientos de incentivos de acuerdo a metas
- Actualizar periódicamente los manuales operativos

- Mejorar los mecanismos de difusión interna
- Detección de necesidades de capacitación
- Estaría bien que lo vieran con cada departamento, para hacer propuestas diferentes
- Proceso definido para capacitación
- Cartas compromiso
- Actualizar periódicamente los procedimientos para valorar su qué hacer
- Subdirección de recursos humanos
- Libertad a cada organización para elegir cómo va a implantar los procesos y herramientas que promuevan la mejora continua. Además, esta norma también da unas directrices básicas sobre cómo se deben gestionar las no conformidades
- La subdirectora de nuestra área nos proporciona las herramientas para sacar nuestro trabajo y en base a eso se realizan acciones para mejora del trabajo
- Ser responsables con la ejecución de nuestro trabajo basándonos en las necesidades del área administrativa
- Recibir y tratar a la gente con respeto y amabilidad
- Debate de los grupos para mostrar nuestros principios éticos
- Tener los manuales a la mano para mejor información
- Información más completa
- Mayor difusión entre los empleados
- Incentivar al personal, área administrativa
- Evaluación de las actividades que realiza el personal de cada área para que sea equitativa
- Dar soluciones a los problemas que se presenten
- Solucionar conflictos administrativos.
- Ejecutarlas en el trabajo
- Solucionar conflictos administrativos
- Dar solución a los pro lemas que se presenten.
- Cursos, los directivos
- Revisar continuamente los procesos para mejora continua y agilizar cada proceso
- Más cursos para mandos superiores
- Más capacitación a mandos superiores
- Reglamento para las actividades laborales de cada empleado
- Capacitación en la atención al público
- Encuestas; encargados administrativos
- Revisar la metodología de cada departamento y retirar lo que ya no funcione el titular del cada departamento
- Cada uno de los trabajadores de los departamentos y el jefe de recursos humanos
- Cargas de trabajo equilibradas
- Llevar a cabo un sistema de evaluación periódica para mejorar
- Demostrar los procedimientos de resultados y promociones
- Mostrar las tablas de evaluaciones y resultados para mejora constante del personal
- Conductas aceptables dentro y fuera del trabajo
- Proceso de selección e ingreso
- Proceso definido para la capacitación

- Mantener el canal de comunicación activo.
- Revisar las calificaciones con lo que se evalúan los directivos
- Jefes de cada institución como los jefes directos que nos están liderando
- Escuchar siempre los trabajadores como monitorear cada una de las instituciones que el gobierno tiene
- Mayor difusión de los reglamentos
- Darlo a conocer al personal
- Ayuda visual como apoyo en el edificio
- Incentivar y capacitar
- Sistema de delegación de tareas
- Platicas grupales
- Pláticas con el personal
- Reglamento interno de comunicación y delegación de responsabilidades
- Mecanismos de difusión interna cartas compromiso
- Procedimientos de incentivos
- Procesos de selección e ingresos
- Procedimientos de incentivos
- Análisis de avances y problemáticas
- Comunicación subdirector y trabajador
- Que existan fechas para poder hacer uso de ese derecho a capacitación profesional
- Se requiere sea presencial curso
- Presupuesto
- Mas información a los operativos
- Mayor frecuencia en el análisis de problemáticas
- Acceso a los documentos como códigos, lineamientos y calendarios de actividades por medio de una plataforma electrónica
- Poner al acceso de todo el personal estos documentos por medio de una plataforma electrónica. No estoy seguro del responsable, creo que la iniciativa tiene que salir del órgano interno de control, ser implementada por un departamento de sistemas
- Poner en línea los documentos y difundir los enlaces para consultarlos
- Jefe directo, reuniones de concientización con el personal, mecanismos de difusión interna
- Evaluación de desempeño, detección de necesidades de capacitación
- Tareas específicas, análisis de avances y problemáticas.
- Evaluaciones
- Detección de necesidades para la capacitación
- Demostrar compromiso con la competencia profesional
- Cursos dirigidos realmente a las actividades que se despeñan según la dependencia
- El directivo responsable de dirigirlos
- Formalizar un comité de desempeño laboral siendo el responsable el mismo comité
- Procedimientos de evaluación y cursos
- Crear o capacitar personal que realmente haga su función laboral
- Proyectos,
- Plan estratégico

- Objetivos institucionales
- Objetivos por funciones
- Buzones internos
- Sistema de correspondencia
- Administración a la vista
- Existe un proceso apropiado de planeación de los cambios
- Que se analice las funciones que realiza el personal, ya que existen departamentos en los que es muy poco el personal y dichas áreas terminan apoyando a otras con sus responsabilidades asignadas cuando el personal que está ahí es integrado por más de 3.
- Que los jefes directos sean conscientes y consideren el ambiente que se genera en sus areas de trabajo, los espacios físicos donde hay asinamiento generan ambiente hostil y emocionalmente daña el desempeño personal. El responsable subdirector admin.
- Comunicados de respaldo y compromiso
- Dar más difusión a la base documental dentro de la dependencia
- Que las competencias se consideren tomando en cuenta los perfiles profesionales, responsable recursos humanos.
- Considerar las condiciones de ingreso de cada empleado respecto de la responsabilidad que se le asigna....responsable subdirector administrativo
- Información elaborada por la administración.
- Valoración en seguimiento
- Terminar y responsabilizarse de los cursos
- Solo me consta en mi departamento que si
- Mas capacitaciones y respaldos para el personal
- Gestionar capacitaciones

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- Conocer bien los roles de cada uno
- Concientizar a los trabajadores de actas de indisciplina
- Tener los documentos confiables
- Deberían poner más atención en este tipo de situaciones. Ya que muchas veces pasa desapercibido
- Que realmente se dé seguimiento los reportes y a los riesgos que se detectan en ciertas áreas, ya que las problemáticas siempre suelen ser las mismas
- Proceso apropiado de planeación de los cambios
- Como personal operativo no tengo bien comprendido los riesgos
- Seguimiento al análisis de riesgos
- Existe un proceso apropiado de planeación de los cambios
- Mecanismos y controles
- Reforzar en el área de impresoras sobre el ahorro y desperdicio de papel...recursos materiales
- Reuniones más competitivas para una mejora continua
- Capacitaciones de los análisis de riesgos para los objetivos establecidos
- No existe
- Departamento ajeno a la dependencia que otorgue capacitación y apoyo de quejas y denuncias
- Identificar y solucionar quejas y problemas del personal

- Crear un departamento con recepción de quejas y denuncias que no sea en la misma dependencia
- Difundir a todo el personal de obligaciones y derechos y poner un departamento de recepción
- Mecanismo de quejas y denuncias, mecanismo para identificar riesgos de corrupción
- Procesos para la planeación de cambios, jefe directo
- Deberían implementar un buzón de quejas y denuncias al que se le dé la debida importancia
- Generar documentos sobre los cambios significativos en las condiciones internas y externas que afectan a la institución
- Poner en línea los documentos y difundir los enlaces para consultarlos
- Que exista comunicación de este tema
- No hay
- Poner a una sola persona para analizar riesgos internos y externos
- Mecanismos de quejas y denuncias controles para minimizar el riesgo
- Existe un proceso apropiado de cambio de planeación
- Acceso al reglamento del código de ética
- Bitácora de gestión operativa
- No tenemos
- No tenemos propuestas
- Correos
- Talleres
- Se dan propuestas de mejora
- Bitácora de juntas de control interno
- No se conoce
- Mayor comunicación entre coordinadores ,jefes de departamentos y personal operativo en general.
- Es adecuado la manera de revisar el trabajo hecho en el año en transcurso
- Que siempre sean visibles
- Se han lanzado cursos de integridad para trabajar en el personal como el darles a conocer cómo pueden identificar un caso de corrupción
- Mecanismos para identificar riesgos de corrupción y así minimizar el riesgo.
- Análisis de riesgos para los objetivos establecidos
- Planeación eficaz del calendario
- Objetivos institucionales
- Registro de irregularidades
- Mecanismos de difusión interna y externa
- Cursos y capacitaciones para el mejor desempeño
- Que los recursos y suministros sean adquieran en los lugares ya asignados
- Análisis de cada objetivo y para su desarrollo sin contratiempos
- Estaría bien si se realizara una encuesta en donde se nos pregunte que cosas nos gustaría cambiar de las areas en las que nos encontramos
- Que realicen cursos para los mandos mayores
- Mantenimiento en todas las areas de la dependencia, así como constantes talleres que hablen del compañerismo, la sororidad y empatía

- Oficios, actas y revisión de cada proceso pendiente
- Actualización de programas para mejora continua.
- Actualizaciones para mejoras de programas continuas
- Hacer buen equipo de trabajo
- Hacer buen equipo..
- Difundir estos manuales
- No hay información
- Se logran siguiendo los lineamientos a seguir por la institución
- Dar a conocer cualquier cambio para conocimiento del personal
- Plasmar nuestras inconformidades y quejas de algún abuso
- Se aceptan las propuestas y cambios por la misma institución
- Mejora los controles para minimizar los riesgos de corrupción.
- Mejorar los mecanismos de difusión interna y externa
- Controles para minimizar el riesgo
- Evaluar el alcance de los objetivos y valorar su vigencia
- Analizar los resultados de la matriz de riesgo con mayor periodicidad
- Implicar y hacer partícipe a toda la organización en el proceso de mejora continua.
- Mejora continua de los procesos y de las personas implicadas.
- Analizar los datos y tomar decisiones, entre ellas acciones correctivas y preventivas.
- Identificar y evaluar zonas de riesgo

ACTIVIDADES DE CONTROL

- Líneas de atención
- Mejora continua a partir de los resultados obtenidos en el monitoreo y evaluaciones.
- Gestionar las actividades como procesos. Definiendo responsables, objetivos, inputs/outputs, flujos de trabajo, procedimientos, relaciones con otros procesos, etc.
- Asegurar que el personal se orienta a la misión y visión de la organización. Que transmita y mantenga los valores que caracterizan a esa organización.
- Actualización periódica de los procedimientos documentados
- Verificación periódica del cumplimiento de los procedimientos
- Actualizarlos periódicamente
- Validar los procedimientos para verificar el cumplimiento de los objetivos
- Realizar los objetivos planteados
- Proteger las claves de acceso y solo utilizarlas las personas asignadas
- Realizar de manera individual nuestras funciones y actividades y registrarlas
- Actualización periódica de los lineamientos y normas
- Responsabilidad en el cargo asignado
- Revisión de cada tramite o asignación
- Estas pruebas deberían ser realizadas por otro tipo de personal, que tenga conocimientos de cada área.
- Información y comunicación que permita al trabajador cumplir sus responsabilidades
- No se da seguimiento a deficiencias
- Mecanismos para verificar el cumplimiento de objetivos

- Reforzar el sistema para tener un sistema seguro lleno de contantes actualizaciones en la tecnología
- Indicadores medibles para lo que se realiza en esas áreas en especifico
- Revisión periódica de registro de usuarios administrativos.
- Revisión periódica de usuarios con acceso a plataformas administrativas
- No tenemos
- Los procedimientos de actualizan periódicamente
- Descripción de funciones del puesto descripción del procedimiento
- Mejorar los mecanismos periódicos para verificar cumplimiento de objetivos
- Deberían generar cursos de todo este tipo de cosas
- Procedimientos para el adecuado funcionamiento de los tics
- Estructura definida, funciones de los puestos y procedimientos
- Cursos , análisis laborales ,
- Ejecutar reglamentos y departamentos asignados a dicha función
- Mecanismos periódicos para verificar cumplimiento de objetivos
- No existe
- Fichas de integración de indicadores
- El trabajo de informática es bueno
- Sería bueno tener mayor información del área responsable...recursos humanos
- Que se dé mejor mantenimiento a los equipos en los que se trabajan los programas
- Se ha prescindido de personal operativo y no se han suplido esas plazas , por lo tanto, el mismo personal acumula el trabajo...recursos humanos
- Respetar las actividades de cada miembro de trabajador
- Ejecutar cada una de las políticas internas

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- Que se lleven a cabo
- Que se te reconozca la preparación
- No hay la confianza de expresar libremente ni de manera institucional por temor a las represalias o perder el trabajo. No existe la cultura de la denuncia en este ámbito
- Sería interesante se nos informara de trabajo de control interno que se realiza en mi secretaria
- Líneas de atención
- Fichas de integración de indicadores
- Buena comunicación entre areas
- No existe
- Notificaciones en tiempo y forma por departamento
- Sin conocimiento
- Auditorías internas
- No hay propuestas
- Reuniones periódicas informativas y de trabajo
- Mejora de los indicadores de desempeño
- Que se obtengan más talleres en cuanto a la información
- Sistema de comunicación interna

- Oficio
- Que se dé más proyección y conocimiento a todas las actividades que se realicen en cada área gubernamental
- Es una manera eficaz de lograr saber la información que se necesita comunicar de tal modo que solo sería cuidar más la manera de hacerlo
- Dar seguimiento a las quejas de los buzones internos
- Tener indicadores de desempeño
- Realizar constantes monitoreos sobre el personal
- Productividad y rentabilidad
- Boletines, mensajes de video encuestas y reuniones en las que participen los empleados
- Se envía correo oficial según corresponda quien envié la información
- Que por medio de las circulares nos hagan extensiva la información que se requiera
- Nos informen de los requerimientos necesarios
- Concientizar a los trabajadores
- No tengo propuesta
- Ejecutar acciones internas para la propia administración
- Expresar situaciones de corrupción
- Reuniones de trabajo e informativas con mayor periodicidad
- Observar el cumplimiento de las acciones alienadas al programa sectorial.
- Validar oportunamente los indicadores de desempeño
- Disponer de una misión y una visión claras y comunicadas al resto de la organización.
- Dar confianza, responsabilidad y autoridad.
- Comunicar dichas necesidades y expectativas de los clientes a toda la organización.

SUPERVISIÓN

- Parametrizar los procesos y tener indicadores de desempeño, para medir su evolución.
- Disponer de un plan de actuación ante desviaciones
- Atender con mayor apego los resultados de las evaluaciones
- Dar seguimiento oportuno a los buzones de sugerencias
- Plasmar la problemática a recursos humanos
- Para mejorar el ambiente de trabajo.
- Trabajar en confianza. Para solucionar problemas.
- Incumplimiento de procedimiento
- Trabajar en confianza para la solución de los problemas que se presenten
- Que el jefe inmediato tome cartas en el asunto de inmediato
- Tomar en cuenta las sugerencias
- Darlo a conocer mas
- Revisar con detalle en que se puede apoyar más por parte de las dependencias para así hacer más competitivo al personal de cada organismo
- Siempre apoyar al personal que se vea afectado
- Se sugiere más información para estas encuestas
- Desconozco
- Mas platicas o cursos de control interno hacia el personal

- Reglaméntenlo interno de atención de problemáticas
- Buzones sugerencias
- Capacitar al personal sobre el uso de las líneas de reporte
- Que sea presencial
- Seguimiento de las sugerencias propuestas
- Evaluaciones periódicas.
- Capacitaciones y autoevaluaciones
- Pedir firma de recibido
- Notificar , enviar oficios , con firma de recibidos
- Compromiso de ambas partes
- No existe
- Que se instale el buzón de quejas en área visible y estratégica.
- Que haya más preparación
- Comunicar inmediatamente a los líderes.

V. COMENTARIOS

NIVEL ESTRATEGICO

AMBIENTE DE CONTROL
- Se va adaptando de acuerdo a las circunstancias

ACTIVIDADES DE CONTROL
- Establecer mecanismos que permitan dar fluidez a la información entre las áreas de la dependencia

NIVEL DIRECTIVO

AMBIENTE DE CONTROL
- Creo que debe haber una restructuración en el organigrama con el fin de lograr los objetivos como organización y asignar las tareas específicas a personas específicas.
- Mejora continua
- No hay un proceso de selección establecido de acuerdo a las necesidades de cada área, mismo que no es claro ni abierto para que pudiera brindar mayor oportunidad a profesionistas especializados la posibilidad de ser seleccionados.
- Considero que se puede realizar un mayor seguimiento para detectar areas de oportunidad y mejora continua
- Que esta información se difunda entre la totalidad del personal

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
- Mejora continua

ACTIVIDADES DE CONTROL
- Mejora continua

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
- No entiendo por qué
- Ninguno es lo mismo del punto número uno de esta encuesta

- Mejora continua

SUPERVISIÓN

- Lo mismo del punto número 1 de esta encuesta
- Mejora continua

NIVEL OPERATIVO

AMBIENTE DE CONTROL

- Es adecuado para poder generar el conocimiento que se tiene como lo proveer la manera de como poder eficientizarlo.
- No se lleva a cabo una rendición de cuentas y es difícil sin saber los resultados de evaluaciones a los que estamos sometidos
- Muchas de las normas y principios éticos no se llevan acabo
- El ritmo de trabajo no da tregua para revisar la estructura de la secretaria
- La revisión de cada departamento es exhaustiva y minuciosa para el mejor desempeño
- Mejorar con capacitación interna sobre estos temas en especifico

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- Falta más comunicación de los directivos
- Favor de poner temas adecuados a mi centro de trabajo y por parte de los interesados exista comunicación

ACTIVIDADES DE CONTROL

- Mas información hacia los trabajadores
- Se necesita mayor información del trabajo que hace el órgano de control interno de esta secretaria.
- Tener más comunicación en cuanto a información externa e interna

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- Mas comunicación
- Falta de capacitación para ciertas situaciones
- Se debe utilizar a tecnología como se ha estado haciendo solo con el conocimiento de que este se está actualizando cada día y de acuerdo a esto utilizarlo a favor para tener una información de calidad
- No tengo confianza de comunicar internarte las opiniones, espero que el sistema que pretenden aplicar funcione para mejora del servicio público y mejora de nuestra situación laboral.

SUPERVISIÓN

- Porque algunas actividades no se realizan
- Desconozco información del tema
- Falta de capacitación

VI. RECOMENDACIONES

Conforme al resultado global obtenido de la autoevaluación en la Secretaría de Cultura de un **76.37 %** calificado como "Aceptable", por arriba del nivel mínimo que es de 60%, el cual es susceptible de mejoras, a continuación, se presentan recomendaciones generales para su consideración:

Aún y cuando la Institución ha realizado acciones acordes a los principios que establece el Modelo de Control Interno, se observa una disminución **de 4.8 puntos porcentuales en el resultado,** respecto al año anterior, pasando del rango de calificación “Muy Buena” a “Aceptable”, encontrándose en una etapa de implementación, por lo que deberá considerar lo siguiente:

- Asegurar que se mantiene actualizada la normativa y base documental de la operación de la Institución, realizando además la revisión y equilibrio de las cargas de trabajo del personal. Se debe asegurar de que personal que desempeña alguna función en la Institución los conozca y tenga acceso a ellos.
- Evaluar 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.
- Establecer mecanismos para 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.
- 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.
- Responder a los cambios en la Institución de una manera planificada, buscando no afectar el cumplimiento de los objetivos.
- 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
- Documentar los procedimientos de la institución, que le permita detectar áreas de oportunidad, con el fin de fortalecer y eficientar la operación de la Institución, considerando también en caso aplicable los sistemas de información.
- Fortalecer los mecanismos de comunicación interna y externa, a través del manejo de información de calidad y mediante fuentes establecidas.
- Dar continuidad a los mecanismos de seguimiento y evaluación del Control Interno, para asegurar el cumplimiento de todas las áreas.

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,
- Las propuestas del personal,
- Recomendaciones,
- Las acciones que se consideren necesarias a implementar en materia de control interno, así como
- Aquellas deficiencias u oportunidades detectadas por otras fuentes.

.