CONTROL INTERNO

# INFORME DE AUTO-EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

## SECRETARÍA DE GOBIERNO

**DICIEMBRE 2019**

# 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……** 42

**VI. RECOMENDACIONES……...** 48

**VII. CONCLUSIÓN……** 48

# 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 Secretaria de Gobierno 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 auto-evaluación 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 auto-evaluación de control interno efectuada en la Secretaria de Gobierno, se realizó el día 06 de Diciembre de 2019 a través del Sistema de Evaluación del Control Interno (SECI), con la participación de 232 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 auto-evaluación en cada uno de los componentes, dando cumplimiento al 100% de la muestra requerida del personal como se menciona a continuación:

| NIVEL | TOTAL | CONCLUIDAS |
|---|---|---|
| ESTRATEGICO | 34 | 34 |
| DIRECTIVO | 118 | 118 |
| 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 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.

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 Secretaria de Gobierno, dichos resultados se detallan en el siguiente capítulo.

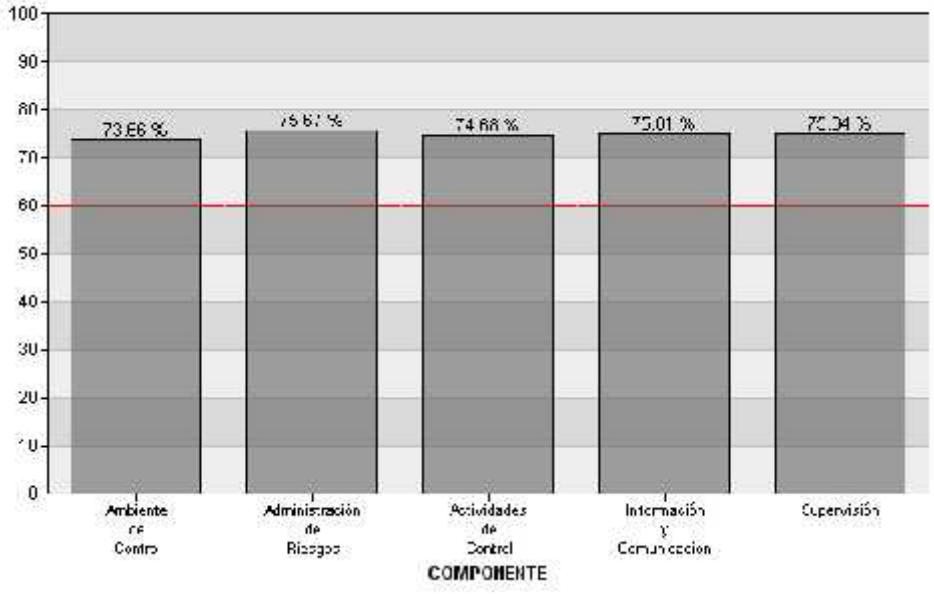
## III. RESULTADOS DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

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 Gobierno, corresponden a las autoevaluaciones de **232 Servidores Públicos** de los Niveles Estratégico, Directivo y Operativo.

| Componente | Grado de Cumplimiento | Calificación |
|---|---|---|
| Ambiente de Control | 73.66 % | Aceptable |
| Administración de Riesgos | 75.67 % | Aceptable |
| Actividades de Control | 74.68 % | Aceptable |
| Información y Comunicación | 75.01 % | Aceptable |
| Supervisión | 75.04 % | Aceptable |
| **TOTAL** | **74.81 %** | **Aceptable** |




La calificación global en la Secretaría de Gobierno se valoró con 74.81 % calificado como "Aceptable", por arriba del nivel mínimo aceptable que es de 60%, el cual es susceptible de mejoras.

**Aspectos destacables:**

- El componente Administración de riesgos (Más Alto) fue calificado como "Aceptable" y representa el 75.67% de la valoración.
- Por otro lado, el componente Ambiente de control (Más Bajo) fue calificado como "Aceptable" y representa el 73.66%.

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 69-77%.

**TABLA DE GRADO DE CUMPLIMIENTO**

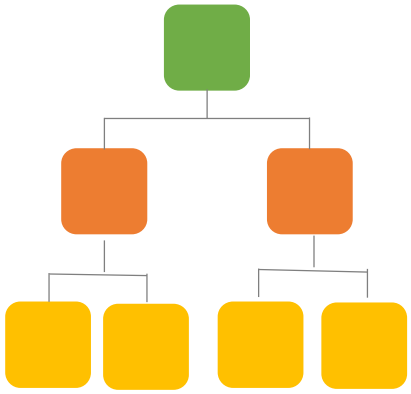
| Componentes y Principios de Control | Grado de Cumplimiento | Calificación |
|---|---|---|
| **Ambiente de control** | **73.66 %** | **Aceptable** |
| 1 Mostrar actitud de respaldo y compromiso | 74.05 % | Aceptable |
| 2 Ejercer la responsabilidad de vigilancia | 76.8 % | Aceptable |
| 3 Establecer la estructura, responsabilidad y autoridad | 76.87 % | Aceptable |
| 4 Demostrar compromiso con la competencia profesional | 69.71 % | Regular |
| 5 Establecer una estructura para el reforzamiento de la rendición de cuentas | 70.88 % | Aceptable |
| **Administración de riesgos** | **75.67 %** | **Aceptable** |
| 6 Definir objetivos | 77.53 % | Aceptable |
| 7 Identificar, analizar y responder a los riesgos | 74.0 % | Aceptable |
| 8 Considerar el riesgo de corrupción | 75.54 % | Aceptable |
| 9 Identificar, analizar y responder al cambio | 75.62 % | Aceptable |
| **Actividades de control** | **74.68 %** | **Aceptable** |
| 10 Diseñar actividades de control | 73.46 % | Aceptable |
| 11 Diseñar actividades para los sistemas de información | 74.18 % | Aceptable |
| 12 Implementar actividades de control | 76.41 % | Aceptable |
| **Información y comunicación** | **75.01 %** | **Aceptable** |
| 13 Usar información de calidad | 74.99 % | Aceptable |
| 14 Comunicar internamente | 75.82 % | Aceptable |
| 15 Comunicar externamente | 74.22 % | Aceptable |
| **Supervisión** | **75.04 %** | **Aceptable** |
| 16 Realizar actividades de supervisión | 74.25 % | Aceptable |
| 17 Evaluar problemas y corregir las deficiencias | 75.83 % | Aceptable |
| **Total** | **74.81 %** | **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 Gobierno existen niveles muy claros de responsabilidad soportados con una estructura orgánica, los cuáles desde sus distintos ámbitos contribuyen al Control Interno Institucional.

Donde:



**Estratégico**: Lograr la misión, visión, objetivos y metas institucionales.

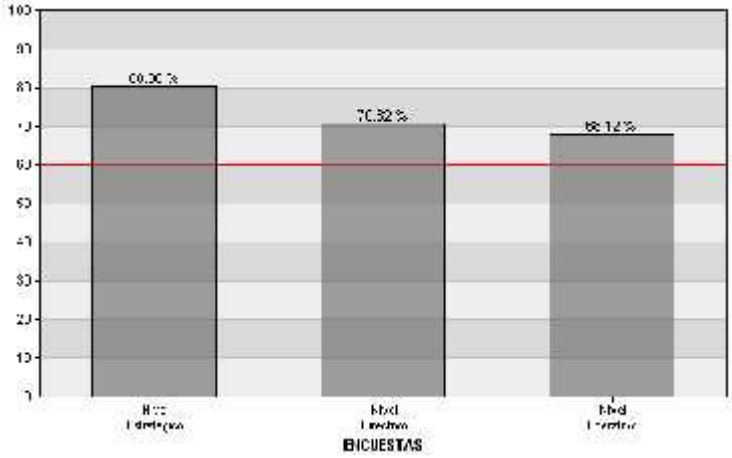
**Directivo**: Que la operación de los procesos y programas se realice correctamente.

**Operativo**: Que las acciones y tareas requeridas en los distintos procesos se ejecuten de manera eficiente.

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 el;
- 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 Estratégico" con el 81.03%, mientras que la calificación menor correspondió al " Nivel Operativo" con el 73.37%.

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 Componentes del Control Interno y que se mencionan a continuación.

### A. NIVEL ESTRATEGICO

COMPONENTE 1.- AMBIENTE DE CONTROL

1.1 Actualizar y mejorar el manual.
1.2 Llevar cursos y capacitaciones para el personal.
1.3 Capacitaciones al personal y seguimiento del manual.
1.4 Actualizar y supervisar el cumplimiento del reglamento.
1.5 Continuar con programas de supervisión.
1.6 Reestructurar el organigrama por las nuevas funciones y sistemas.
1.7 Mantener las evaluaciones para identificar las deficiencias y eliminarlas con las capacitaciones adecuadas.
1.8 Realizar reuniones periódicas para una planificación institucional adecuada.
1.9 Hacer más énfasis en las deficiencias del control interno y evaluarlas.
1.10 Hacerlas más eficientes y elaborar documentos.

1.11 Se propone implementar un programa de acciones y mejoras y a la Lic. Irma Ojinaga como responsable de ejecutarlas.
1.12 Hacer supervisión periódicamente.
1.13 Mejorar canales de comunicación.
1.14 Revisión periódica de dichos documentos.
1.15 Seguir con este tipo de reuniones, elaborando una minuta en cada una de ellas y poder dar seguimiento a los acuerdos que se tomen.
1.16 Mayor capacitación en temas anticorrupción.
1.17 Más pláticas del tema de anti corrupción.
1.18 Reforzar la comunicación con la entidad rectora.
1.19 Que el titular tenga más comunicación con el órgano de gobierno.
1.20 El responsable de la unidad especializada de control interno se encarga de su mejora y ejecución.
1.21 Existe una persona responsable de las acciones de mejora.
1.22 En esta dependencia no hay trato directo con prestadoras de bienes y servicios.
1.23 En comunicación con coordinación.
1.24 Existe quien dé seguimiento a los proyectos.
1.25 Incrementar el número de evaluaciones.
1.26 Más recursos humanos y su capacitación.
1.27 Reestructurar organigrama por nuevo sistema.
1.28 Actualización del manual de organización y de procedimientos.
1.29 Establecer los procesos correspondientes para su supervisión.
1.30 Establecer el órgano control interno y el marco jurídico para actuar en consecuencia.
1.31 Ampliar los periodos de evaluación.
1.32 Instrumentar un plan de acción para la atención de las deficiencias de control.
1.33 La revisión periódica.
1.34 Acciones de rutina que permitan revisar y actualizar.
1.35 Continuar con el respaldo de organizaciones prestadoras de bienes y servicios.
1.36 Comunicación permanente con el órgano de gobierno por parte del administrador, el titular y personal correspondiente.
1.37 Capacitación y seguimiento permanente para evaluar las acciones de mejora.
1.38 Seguimiento del desempeño de servidores públicos y el cumplimiento de sus obligaciones.
1.39 Actualización y adecuación.
1.40 Comunicación constante.
1.41 Visitas aleatorias
1.42 Realizar código de ética.
1.43 Se requiere más personal con perfil de abogado.
1.44 Mecanismos para asegurar el cumplimiento del programa.
1.45 Supervisión continua.
1.46 Personal con perfiles adecuados.
1.47 Realizar auto evaluaciones.
1.48 Complementar y fortalecer la estructura orgánica con sus funciones definidas.
1.49 Evaluar a los empleados por parte de los usuarios.
1.50 Fijar metas de productividad a efecto de monitorear las mismas.

1.51 Establecer manual de manera formal, para contar con evidencia documental.
1.52 Sería conveniente implementar de manera formal tal programa, promoviendo legalidad y estableciendo mecanismos adecuados para actuar en consecuencia.
1.53 Seguir mejorando en cuanto a metas y objetivos sobre control interno
1.54 Cumplir metas y objetivos
1.55 Seguir promoviendo cursos y capacitación sobre integridad y anticorrupción

COMPONENTE 2.- ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

2.1 Seguir identificando riesgos.
2.2 Fijar más metas y objetivos.
2.3 Detección de áreas de riesgo.
2.4 Documentar proceso.
2.5 Realizar programa de austeridad.
2.6 Cumplir metas y objetivos.
2.7 Reconocimiento ante el cumplimiento de la normativa interna de su institución.
2.8 Redefinir los riesgos y seguimiento a los mismos.
2.9 Reporte de evaluaciones.
2.10 Contacto directo con los usuarios.
2.11 Solicitar auditorías externas aleatorias.
2.12 Concientización de riesgos y la prevención de los mismos.
2.13 Mejoras, actualizaciones y revisiones constantes.
2.14 Seguimiento a la identificación de riesgos.
2.15 Actualización y revisión periódica de los mismos.
2.16 Calendarización de reuniones de análisis.
2.17 Aprovechar áreas de oportunidad.
2.18 Mejorar infraestructura de archivo.
2.19 Desarrollar proyecto institucional participativo.
2.20 Elaborar un plan de acción para inhibir acciones de corrupción.
2.21 Convenio con la SEFIR para llevar el plan de manera conjunta.
2.22 Fijar metas por áreas y comunicarlas al personal.
2.23 La función de brindar certeza es de gran relevancia. El proceso implica una doble revisión. En caso de errores se cuenta con el área de correcciones.
2.24 Los sistemas evitan que el personal elija el orden en que debe trabajar sus prelaciones. Respecto al desperdicio de tiempo existen circulares respecto al uso indebido de equipos y celulares.
2.25 En proceso de modernización en que se encuentra inmerso la institución, se están cuidando los detalles y capacitación para evitar consecuencias negativas.
2.26 Continuar con las evaluaciones para analizar riesgos.
2.27 Ampliar el objetivo a la función administrativa..
2.28 Elaborar un plan de acción en atención a los indicadores y quejas
2.29 Elaboración cada nuevo ejercicio de un calendario de actividades, que incluya fechas límites y sus consecuencias.
2.30 Difusión continua del código de ética

2.31 En su caso, promover la actualización permanente de los objetivos institucionales.
2.32 Comunicación constante y directa entre el estado y la federación.
2.33 Supervisión y vigilancia permanentes.
2.34 Supervisar y atender constantemente la posible aparición de riesgos de corrupción.
2.35 Realizar análisis constantes de diversas situaciones que puedan generar riesgos.
2.36 Revisión periódica.
2.37 Se propone implementar un programa de acciones y mejoras y al Lic. Cesar González como responsable de ejecutarlas.
2.38 Mejorar e incrementar el seguimiento al desempeño.
2.39 Dar cumplimiento al plan estatal de parte de todo el personal.
2.40 Mantener los cursos de capacitación para todo el personal.
2.41 Llevar estadística de productividad por persona.
2.42 Mantener una reunión periódica con los servidores públicos para darle a conocer los riesgos y la forma de mitigarlos.
2.43 Dar a conocer al personal nuevo los objetivos institucionales.
2.44 Analizar los riesgos cada trimestre.
2.45 Difusión de los manuales de procedimientos y del código de ética
2.46 Dar a conocer periódicamente los cambios y riesgos identificados.
2.47 Darle cumplimiento al programa y supervisar al personal en la ejecución del mismo.
2.48 Tener la información de primera mano.
2.49 Implementar el buzón directo en la página del registro.

COMPONENTE 3.- ACTIVIDADES DE CONTROL

3.1 Continuar con el compromiso de las actividades programadas para evitar los riesgos en la institución.
3.2 Capacitaciones y cursos y difusión de los manuales, para todo el personal.
3.3 Conocimiento e implementación de protocolos de actuación.
3.4 Revisiones periódicas de los objetivos y lineamientos de los manuales.
3.5 Incrementar la periodicidad de encuestas.
3.6 Solicitar más equipos para sistema web.
3.7 Se propone implementar un programa de acciones y mejoras y al Lic. Cesar González como responsable de ejecutarlas.
3.8 Crear o mejorar los mecanismos establecidos.
3.9 Generar controles más ágiles y entendibles.
3.10 Elaborar procedimientos institucionales a respecto.
3.11 Seguir cumpliendo con los objetivos institucionales y seguir en comunicación con el órgano de control
3.12 Capacitación para elaborar más actividades de control en la institución
3.13 Se cuenta con un mayor monitoreo en la productividad por grupo e individual en relación al número ingresados de trámites.
3.14 Son comunicados al personal.
3.15 Definir el procedimiento para generar mayor información.
3.16 Acciones de rutina y actualización constante.

3.17 Se requiere más personal con perfil de abogado.
3.18 Revisiones periódicas del mismo.
3.19 Cumplimiento de metas y objetivos
3.20 Seguimiento de contraloría interna
3.21 Comparativo con años anteriores
3.22 Evaluar los objetivos a mitad de semestre
3.23 Establecer metas
3.24 Realizar documentación
3.25 Elaboración de documento
3.26 Documentar actividades
3.27 Documentar evidencia

COMPONENTE 4.-INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

4.1 Dar atención y seguimiento de los reportes.
4.2 Capacitaciones y cursos y revisiones de manuales y reglamentos.
4.3 Continuar con la buena comunicación externa con usuarios en general.
4.4 Continuar y acrecentar la fluidez de la información interna.
4.5 Dar a conocer a los externos los lineamientos con los que se deben cumplir, oportunamente.
4.6 Definir responsables.
4.7 Difusión de la ley de servidores públicos y el código de ética.
4.8 Diversificar la comunicación y coordinación a otras áreas de interés.
4.9 Documentar procesos.
4.10 Elaborar un sistema informático para el control de la comunicación interna y externa.
4.11 Establecer o mejorar formas de captación de la información.
4.12 Existe una persona responsable para las acciones de mejora.
4.13 La unidad de control interno es la responsable.
4.14 Manejo de información veraz y oportuna.
4.15 Medio de comunicación interno.
4.16 Medios de comunicación masiva, redes sociales.
4.17 Realizar manual de organización.
4.18 Realizar más sesiones y reuniones para mantener comunicación interna.
4.19 Realizar procesos y documentarlos.
4.20 Reuniones continuas.
4.21 Se cuenta con la página en la que se brinda información de folios y estatus de trámites, los notarios cuentan con acceso a más amplia información.
4.22 Sistema de comunicación directo con los usuarios.
4.23 Sistema de comunicación interno.

COMPONENTE 5.- SUPERVISIÓN

5.1 Capacitar al personal encargado de cada área del control interno.
5.2 Capacitaciones, evaluaciones del personal en relación de los objetivos de administración de control interno.
5.3 Mejorar las encuestas.
5.4 Revisiones del cumplimiento de dichos manuales y cumplimiento del plan estatal de desarrollo.

5.5 Automatizar las estadísticas.
5.6 Mantener el trabajo a los externos, previo conocimiento de sus responsabilidades.
5.7 La evaluación de control interno sea semestral.
5.8 Mejorar las debilidades y deficiencias en el servicio.
5.9 Atender las recomendaciones de la ASF.
5.10 Existe una persona responsable para realizar las acciones de mejora.
5.11 Reuniones de trabajo con intercambio de opiniones, conciliaciones de datos y de información y establecimiento de parámetros o indicadores de medición o mejoramiento de los existentes
5.12 Mejorar la comunicación y coordinación interna y externa.
5.13 Incrementar la capacitación.
5.14 En permanente construcción por el equipo.
5.15 Tener más reuniones con el titular del órgano de gobierno.
5.16 Manuales de actuación al respecto.
5.17 Incluir información adicional a transparencia.
5.18 Realiza las actividades de control interno desde el registro para apoyar las acciones de la secretaría en el mismo rubro.
5.19 Más autoevaluaciones y capacitaciones sobre el tema.
5.20 Acciones y revisiones de rutina.
5.21 Mejorar infraestructura de archivo.
5.22 Continuidad de las acciones.
5.23 Supervisión de acciones a corregir identificadas.
5.24 Una mayor supervisión y seguimiento en base a los resultados.
5.25 Seguir trabajando para cumplir con el programa de trabajo.
5.26 Cumplir metas.

B. **NIVEL DIRECTIVO**

COMPONENTE 1.- AMBIENTE DE CONTROL

1.1 Realizar frecuentemente reuniones de evaluación.
1.2 Instaurar los indicadores del desempeño.
1.3 Mayores lineamientos y cursos de capacitación respecto de las responsabilidades administrativas de los servidores públicos.
1.4 Que el sistema electrónico de registro emita alertas al servidor público que tiene asignado el asunto para que no exista desfase en la emisión de los documentos. Por parte de informática la dirección general del registro.
1.5 Se requieren cursos de capacitación, seminarios que sean impartidos a todo el personal por la Dirección General.
1.6 La Dirección General deberá de emitir mayores directrices.
1.7 Incrementar los incentivos al personal.
1.8 Capacitación mediante cursos teóricos y prácticos por cada área mediante cada jefe de dichas áreas.
1.9 Actualización y reformas a las leyes y reglamentos aplicables a la dependencia, por medio

del Director General.

1.10 Mejor comunicación entre dependencias relacionadas con el proceso.
1.11 Revisar paulatinamente al personal
1.12 Un poco más de participación de todos os involucrados
1.13 Realizar algún curso mensual o bimestral
1.14 Generar soluciones para evitar su repetición implementar los cambios que sean necesarios.
1.15 Cambios que sea permanentes en las soluciones.
1.16 Reuniones periódicas así como evaluaciones constantes
1.17 Se realizarán la propuesta a los posibles problemas.
1.18 La mejora, es continua, siempre contando con el respaldo y la pronta respuesta de las diferentes dependencias que conforman la administración estatal.
1.19 Documentar todas las acciones de soluciones.
1.20 Evaluaciones periódicas al personal
1.21 Realizar reuniones periódicas con el personal para mostrar resultados
1.22 Actualizándolo periódicamente
1.23 Hasta el momento, el procedimiento que se utiliza, ha dado muy buenos resultados, pero siempre buscando la excelencia, situación que se presenta
1.24 Con el quehacer día a día.
1.25 Dependemos de directrices de la secretaría, como sede en la capital
1.26 En nuestras intervenciones, como negociadores en los problemas de gobernabilidad, encontrábamos el respaldo en todas las administraciones municipales, ahora en Torreón, Matamoros, Francisco I. Madero, como en san pedro, encontramos cierta resistencia.
1.27 Becas en universidades.
1.28 Cursos de integridad.
1.29 Se requieren reuniones mensuales para definir estrategias.
1.30 Se requieren diferentes cursos de capacitación para mejoras de operación.
1.31 Se requiere reuniones paulatinas para su revisión.
1.32 Aplicar incentivos a la competencia profesional. Pueden ser incentivos económicos o hasta días libres.
1.33 Definir y delegar funciones a mandos medios, para realización de acciones y consecución de metas de la dependencia.
1.34 Que el titular proponga más capacitaciones de cursos relacionados con las funciones para los servidores públicos.
1.35 Que el titular de la dependencia siga actualizando periódicamente los manuales e indicadores con el personal de la dependencia para seguir con el logro de los objetivos de dicha dependencia.
1.36 Que el titular de la dependencia y el encargado del comité de control interno propongan más cursos y capacitaciones a los servidores públicos para orientación sobre este tema.
1.37 Que el titular se encargue de que las deficiencias materiales que se puedan llegar a tener sean subsanadas de forma periódica para que el trabajador pueda desarrollar correctamente sus funciones.
1.38 Apertura a todo el personal para propuestas.
1.39 Con el objetivo general de tener una cultura de principios y valores para fortalecer el buen cumplimiento de la función
1.40 Cumplir y tener presente siempre en el desempeño de sus funciones; el interés público,

practicando los valores institucionales.

1.41 Tomar en cuenta la preparación profesional la experiencia laboral , sin distinción de género
1.42 Seguir con más capacitaciones de programas y cursos de anti corrupción.
1.43 Más cursos y capacitaciones acerca de ética y valores de los servidores públicos por parte del titular y director de esta dependencia.
1.44 Mejoras de revisión y ejecución.
1.45 Revisión y actualización continua.
1.46 En los cursos hay intercambio de mejoras con el personal de la institución.
1.47 Mejores instalaciones.
1.48 Acciones de rutina permanente.
1.49 Continuar con las evaluaciones.
1.50 Continuar con evaluaciones de perfiles.
1.51 Fortalecer los principios éticos del personal.
1.52 Realizar un seguimiento más puntual o periódico.
1.53 Superar las deficiencias que se presentan.
1.54 No se cuenta con incentivos económicos, lo cual sería muy bueno.
1.55 Creación de un área de control interno y calidad. Directivos.
1.56 Creación de un área de calidad en la institución
1.57 Estudio a fondo de los perfiles.
1.58 Mayor coordinación del órgano de control interno de la dependencia.
1.59 Plataforma de las organizaciones.
1.60 Plataforma de control interno.
1.61 Reuniones de información. Subcomité de control y enlace administrativo con el comité interno.
1.62 Reuniones periódicas con la unidad de control interno. El titular de esta unidad.
1.63 Integrar a la formación permanente el incentivo salarial.
1.64 Promover por el titular la formación técnica y profesional.
1.65 Calendarizar evaluación y tareas.
1.66 Las propuestas de mejoras las lleva a cabo la secretaria y es responsable de ejecutarlas.
1.67 Perfiles adecuados y con disposición.
1.68 La misma secretaria las genera y las ejecuta.
1.69 Sistematizar y calendarizar la evaluación periódica.
1.70 Generar ingresos tomando en cuenta las necesidades y perfiles.
1.71 Fortalecer los manuales con actualización.
1.72 Distribuir mejor carga laboral.
1.73 Rediseñar organigrama. Responsables directivos.
1.74 Protocolos de actuación de cada programa. Área de políticas públicas.
1.75 Buscar la capacitación periódica para lograr el perfil actualizado de los puestos.
1.76 La entrega física y electrónica de la estructura organizacional actualizada periódicamente para su conocimiento e implementación.
1.77 Cursos e información en línea.
1.78 Publicidad de la normatividad interna.
1.79 Que se actualicen las descripciones del puesto y den a conocerlas a todo el personal.
1.80 Revisiones periódicas.
1.81 Reunión de retroalimentación sobre las mejoras al manual de procedimientos.

1.82 Evaluaciones de competencias.
1.83 Reestructura de los procedimientos aplicados.
1.84 Evaluaciones aleatorias en el conocimiento de las funciones y obligaciones de cada persona en la institución.
1.85 Reuniones de retroalimentación, para encontrar áreas de oportunidad.
1.86 Reuniones de retroalimentación entre los compañeros de trabajo.
1.87 Retroalimentación sobre el contenido de dicho manual.
1.88 Cursos de actualización continua al personal.
1.89 Tomar en cuenta los perfiles y estudios profesionales para tener incentivos a los que tienen más estudios, como maestrías doctorados etc, y género.
1.90 Conforme a la experiencia se trata de perfeccionar.
1.91 Cargas de trabajo equilibradas y tareas específicas.
1.92 Estar en continuo conocimiento y actualización legal.
1.93 Detección de necesidades de capacitación.
1.94 Definir correctamente los roles del personal.
1.95 Cumplir con lo establecido en los manuales.
1.96 Generar un programa para evitar la corrupción.
1.97 Definir correctamente las funciones de cada integrante de la oficina.
1.98 Las debe ejecutar el responsable de la oficina o quien esté facultado para ejercer las operaciones de control interno.
1.99 Estar en constante comunicación.
1.100 Reglas de integridad para el ejercicio de la función pública estatal. En constante mejoramiento.
1.101 La debida aplicación de la ley en materia de servidores públicos. La debe ejecutar el titular de la oficina.
1.102 Definir correctamente las responsabilidades del personal, especialmente de los mandos superiores.
1.103 Se encuentra en actualización constante
1.104 Establecer y compartir los perfiles de cada mando, ver la posibilidad de realizar cursos para estar al día.
1.105 Que realice pláticas para dar a conocer a todo el personal.
1.106 Dar a conocer al personal dichos documentos.
1.107 Llevar acabo evaluaciones.
1.108 Que si exista evaluación sobre el personal para equilibrarlas y ayudarles a cumplir con sus responsabilidades.
1.109 Revisión de estructuras orgánicas, revisión de cargas de trabajo, programas de trabajo.
1.110 Evaluaciones de desempeño y hacer de conocimiento a todo el personal sobre las capacitaciones existentes.
1.111 Dar a conocer a todo el personal mediante pláticas o talleres sobre el tema.
1.112 Mayor control, comunicar acciones a seguir.
1.113 Seguir promoviendo este tipo de acciones, utilizando esta misma herramienta en línea.
1.114 Actualización continua sobre el tema
1.115 Revisión periódica y actualización de su reglamento y su manual.
1.116 Revisión y a actualización periódica de la estructura organizacional.
1.117 Supervisión periódica de manuales de procedimientos.
1.118 Continuar con reuniones y capacitaciones, así como mantener el programa de modernización.

1.119 Tener mayor acceso a las documentales.
1.120 Documentar, comunicar las acciones.
1.121 Que se continúen las reuniones respecto al programa de modernización.
1.122 Que sean más frecuentes dichas evaluaciones.
1.123 Que se den más capacitaciones e incentivos.
1.124 Se actualicen de manera más periódica.
1.125 Capacitación mediante cursos y seminarios para la mejora continua y que permitan que todo el personal conozca las obligaciones que marca la ley de responsabilidades de los servidores públicos. Siendo la responsable de ejecutarlas la dirección general.
1.126 Que tengamos reuniones respecto al avance en oficinas que ya tienen avanzado el nuevo sistema.
1.127 Hacer del conocimiento los manuales de procedimientos.
1.128 Mejorar la comunicación entre servidores públicos y prestadoras de servicios.
1.129 Evaluaciones al personal.
1.130 Evaluación constante a los mandos medios.
1.131 Llevar acabo evaluaciones para mejorar.
1.132 Mejor control en foráneos.
1.133 Implementar incentivos al personal.
1.134 Equilibrar evaluaciones.
1.135 Mejorar la comunicación entre mandos superiores y el personal.
1.136 Efectuar evaluaciones periódicas y revisar resultados.
1.137 Revisar cargas de trabajo del personal que conforman las áreas de la organización.
1.138 Revisar la estructura organizacional y el respectivo manual para determinar si es necesario realizar mejoras al mismo.
1.139 Revisión de manual de organización y de procedimientos, y en caso de requerir actualizaciones a los mismos, llevarlas a cabo.
1.140 Continuar con reuniones periódicas sobre el tema de control interno y actualizar, cuando sea necesario, el o los apartados que lo conforman.
1.141 Una mayor capacitación en temas anticorrupción a través de cursos o diplomados.
1.142 Brindar una mayor capacitación sobre la tolerancia cero a la corrupción, desarrollar cursos y diplomados para el personal directivo que conforma a las dependencias de gobierno, así como para el resto del personal.
1.143 Revisar periódicamente las políticas de control interno con las que cuenta la organización, así como el análisis de cumplimiento de metas y objetivos establecidos en la dependencia.
1.144 Actualizar los manuales de organización y de procedimientos para garantizar el buen funcionamiento de la organización, así como asegurar el cumplimiento de las funciones que cada persona desarrolla dentro de la dependencia
1.145 Evaluaciones en cada una de las áreas de trabajo, motivación y capacitación constante en materia de registros.
1.146 Actualizar el manual de organización para definir de manera concreta las funciones que desarrolla el personal que integra la organización
1.147 Actualizar la información con respecto a las funciones que desempeña el personal.
1.148 Auditorias.
1.149 Más supervisión por parte del Director.
1.150 Apoyo visual de políticas y procedimientos, y capacitación.

1.151 Evaluación periódica al personal.
1.152 Concentración de toda esta tarea en un solo departamento.
1.153 Exámenes, evaluaciones, incentivos de sueldo.
1.154 Definir las actividades conforma al puesto y grado de responsabilidad.
1.155 Seguimiento y aplicación del programa de integridad a través del comité de ética.
1.156 Procedimiento documentado para brindar incentivos al personal.
1.157 Reuniones del órgano de gobierno o del titular con la alta administración que incluyan el tema sobre las debilidades o deficiencias de control interno. (COCODI).
1.158 Agilizar la atención a los usuarios, mediante información referente a cada uno de sus trámites.
1.159 Mayor capacitación en el tema.
1.160 Establecer procedimientos capacitación.
1.161 Que se aplique más la coordinación administrativa.
1.162 Mas capacitaciones en los manuales de organización y estructuras organizarles.
1.163 Nos apegamos bastante a la entrega oportuna de los trámites.
1.164 Apagar las luces innecesarias.
1.165 Eficiente las visitas ordinarias en tiempo y forma.
1.166 Asignación de tareas y responsabilidades del personal operativo y directivo.
1.167 Responsabilidad de cada uno de los servidores públicos.
1.168 De cada problema planteado a esta dirección contar con la mayor cantidad de información jurídica y social para una mejor solución.
1.169 Atender en el menor tiempo posible la estepas de conciliación cuando el problema planteado lo requiera, así mismo todos los casos asignados a esta dirección.
1.170 Seguir mejorando la integración del equipo de trabajo.
1.171 Atención a todo y cada una de las solicitudes que le envían al secretario con la superposición del Director.
1.172 Mejorar los procedimientos.
1.173 Publicación o información de donde consultar dichos documentos.
1.174 Documentación de proceso.
1.175 Seguir trabajando en el control interno.
1.176 Manuales de organización y procedimientos.
1.177 Aplicar los programas de trabajo en los tiempos establecidos.
1.178 Generar mecanismo que amplíen el compromiso.
1.179 Difusión de dichos documentos.
1.180 Seguir actualizando periódicamente el control interno.
1.181 Evaluar de manera permanente la competencia profesional.
1.182 Seguir actualizando periódicamente el control interno.
1.183 Establecer un comité de supervisión y vigilancia.
1.184 Realizar los trabajos en cada una de las preguntas con profesionalismo y ética.
1.185 Actualización del manual de organización acorde al nuevo organigrama.
1.186 Reuniones periódicas con los responsables de cada área involucrados en la operatividad del sistema.
1.187 Integrar comités para realizar detección de deficiencias en los sistemas y procedimientos de trabajo y a su vez proponer mejoras o cambios.
1.188 Firmar una carta de compromiso para llevar a cabo cabalmente sus funciones de cada persona que

labora en la dependencia.

1.189 Darle a conocer al personal sus responsabilidades en base a dichos manuales.
1.190 Estar más al pendiente del personal el jefe de la oficina.
1.191 Juntas de revisión de procesos.
1.192 Platicas y reuniones con los empleados y prestadores de servicios.
1.193 Seguir motivando al personal.
1.194 Establecer metas de productividad.
1.195 Mejores incentivos al personal de confianza.
1.196 Que exista una mayor claridad en las responsabilidades que se delegan al personal.
1.197 Tener mejor comunicación entre el personal involucrado en dichos procesos
1.198 Seguir midiendo el desempeño de manera personal de cada uno de los empleados; y en base a sus estadísticas dar una constancia mensual por lo que se haya destacado con mayor eficacia y eficiencia.
1.199 Otorgar una constancia mensual al personal que se haya destacado con mayor eficacia y eficiencia
1.200 Evaluar periódicamente al personal por parte de la unidad de control interno.
1.201 Mayor comunicación directa entre el titular y el personal.
1.202 Se debe empoderar por parte de los titulares a los niveles directivos.
1.203 Establecer procedimientos de selección de personal más apropiados que incentiven para el mejoramiento de plazas, en la presente administración y las dos anteriores, no ha habido aumentos en el sueldo.
1.204 Replicar el programa de promoción de la integridad y prevención de la corrupción de otras dependencias.
1.205 Darle seguimiento al personal para su capacitación.
1.206 Vigilancia hacia los empleados a fin de que se comporten con educación , respeto, amabilidad y diligencia entre ellos y con los usuarios
1.207 Es necesario que se aumente el sueldo al secretario, y a la suscrita, así como a la administrativo de confianza y la intendente, pues los sueldos son muy bajos y no acordes con la responsabilidad, careciendo de Ingeniero en sistemas desde el 2007.
1.208 Evaluaciones constantes sobre competencias y mejora.
1.209 No tenemos ningún capacitador de control interno.
1.210 Mayor comunicación con las áreas correspondientes.
1.211 Seguir implementando los indicadores de desempeño.
1.212 Continuar con las acciones de seguimiento al programa de trabajo de control interno.
1.213 Impartir cursos.
1.214 Programa de mejora.
1.215 Involucrar al área jurídica.
1.216 No se cuenta con área administrativa en la institución, sin embargo, dichas funciones puede realizarlas la jefa de oficina o el personal que considere oportuno.
1.217 Realizar auditoria interna y continuar participando en los cursos que se abran al respecto.
1.218 Realización de juntas de retroalimentación semanal por parte del personal de las diferentes áreas.
1.219 Comparar los perfiles de los puestos con las capacidades de los responsables.
1.220 Evaluación periódica de las capacidades.
1.221 Elaborar boletines mensuales, la dirección general.
1.222 Seguimiento y aplicación del programa de integridad a través del comité.

1.223 Encuestas de satisfacción.
1.224 Elaboración de materiales propios de la institución.
1.225 Establecer procedimientos documentales para su realización.
1.226 Sueldos acordes al nivel de responsabilidad y carga de trabajo.
1.227 Desarrollar e implementar los perfiles de puestos y la descripción de puestos.
1.228 Redefinir responsabilidades y distribuirlas adecuadamente.
1.229 Reuniones con los enlaces.
1.230 Incremento de cursos y talleres de capacitación.
1.231 Fomentar grupalmente el control interno.

COMPONENTE 2.- ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

2.1 Bitácora de atención.
2.2 Indicadores de desempeño mediante encuestas.
2.3 Se pueden establecer circulares o dejar constancia escrita.
2.4 Ampliar planes de respuesta.
2.5 En casos particulares se puede llevar una minuta, pero para el día a día es más burocrático.
2.6 Actualizar periódicamente los objetivos y fines de la dependencia en caso de requerirse.
2.7 Fomentar la comunicación y la aplicación de medidas correctivas.
2.8 Mesas de trabajo.
2.9 Capacitación para evitar todo ese tipo de riesgos.
2.10 Supervisar a cada uno de los empleados y exigir su pronto trabajo.
2.11 Necesidad de un equipo fortalecido para la realización de todas las tareas.
2.12 Solo la mitad del personal realiza bien la inscripción y el archivo, hay elementos muy deficientes que entorpecen el trabajo en conjunto.
2.13 Capacitar internamente al personal de inscripción, modernizar el registro, designando el personal faltante, (abogado calificador e ingeniero en sistemas).
2.14 Mobiliario nuevo, así como máquinas de impresión y computadoras equipadas.
2.15 Aplicar las mejoras e o recomendaciones.
2.16 Identificar los puntos positivos del personal y de igual forma hacérselos ver.
2.17 Mejorar las prestaciones laborales
2.18 Al plantear metas de productividad, se debe de tomar en cuenta la falta de personal capacitado.
2.19 Se está reestructurando el proceso de inscripción.
2.20 Plantear objetivos reales.
2.21 Se incorporan medidas para evitarlo.
2.22 Contar con salidas de emergencia, extintores y todo lo relativo a protección civil.
2.23 Garantizar que el manual de procedimientos y organización lo entiendan y conozcan todo el personal.
2.24 Dar más cursos anticorrupción o de acciones para mejorar el servicio.
2.25 El responsable de comunicar los cambios debe hacerlo de inmediato con la observación pertinente
2.26 Evaluar la agenda de riesgos de manera puntual.
2.27 Difusión de dichos documentos.
2.28 Implementar un sistema interno de comunicación.

2.29 El directivo de administración de riesgos, deberá analizar y proponer soluciones en los puntos críticos
2.30 Mantener comunicación institucional para estar al tanto de los cambios.
2.31 Nombrar a un directivo para que le dé seguimiento y baje la información al personal.
2.32 Aplicación de las herramientas ya existentes.
2.33 Considerar los distintos tipos de corrupción de los que se presenten riesgos.
2.34 Que se estructure un área específica.
2.35 Mantener información al público informando de los teléfonos y correos para las denuncias ciudadanas
2.36 Mantener actualizada la base de datos de cada una de las regiones del estado de los grupos sociales que actúan en cada región
2.37 Mantener actualizado el atlas de riesgos del estado, con información actualizada permanentemente
2.38 Se mantiene continuamente en actualizacion
2.39 Mantener una supervisión permanente de las metas trazadas por la subsecretaria.
2.40 Que se asigne a un grupo de personas para llevafra cabo estas evaluaciones
2.41 Mayor informacion hacia el personal
2.42 Que se informe de las actividades realizadas para tener conocimiento
2.43 Se desconoce cómo se diseñan y analisan los riezgos y quien los evalua
2.44 En tiempos de entrega estamos excelente
2.45 Reuniones de trabajo y planeación de los cambios.
2.46 Incrementar los medios para denunciar actos de corrupción, como lineas de atención, correos, etc.
2.47 Manuales de operación, actualización y capacitación continúa.
2.48 Capacitación continua para el mejoramiento de los objetivos.
2.49 Crear un boletín informativo de manera periódica que informe de cambios significativos.
2.50 Hace falta mayor comunicación e integración con el personal
2.51 Mucho mayor vigilancia en los sistemas que dan estadísticas dentro de la institución, esas miden tiempos y frecuencias de designación de trabajo
2.52 Mayor supervisión
2.53 Implementación de sistemas avanzados para medir objetivos
2.54 Información constante al personal
2.55 Seguimiento continuó
2.56 Se deben mejorar la comunicacion entre emisor del mensaje y quienes los reciben
2.57 Evaluaciones al personal
2.58 Mayor atención en el punto 9.3 ya que hay que considerar la situación y los valores de cada empleado.
2.59 Cursos de capacitación continua al personal
2.60 Que sean reconocidos los que cumplen
2.61 En este mismo curso presencial se identificaron los mandos
2.62 Continúe la modernización
2.63 Planeación en todas las áreas
2.64 Que exista más comunicacion con todo el personal
2.65 Hay riesgos que no están documentados y solo se comunican verbalmente en el momento que ocurre
2.66 Deberían documentarlos

2.67 Establecer con frecuencia reuniones de trabajo.
2.68 Cursos y capacitaciones sobre temas anticorrupción.
2.69 Que se tome en cuenta a todo el personal.
2.70 Capacitar periódicamente al personal y fomentar el trabajo en equipo.
2.71 Comunicacion y participación con responsabilidad.
2.72 La interacción del personal con los directivos.
2.73 La debida aplicación de las leyes.
2.74 Definir correctamente los roles del personal. El responsable de ejecutarlas el titular de la oficina
2.75 Detección de oportunidades en área.
2.76 Evaluar individualmente la magnitud de los riesgos en los funcionarios públicos.
2.77 Mejorar el manejo de información.
2.78 Retroalimentación en caso de encontrar áreas de oportunidad.
2.79 Capacitación continua acerca del sistema anticorrupción.
2.80 Correlación de todas las áreas de trabajo.
2.81 Dar a conocer los términos específicos a todos los empleados.
2.82 Comunicación constante entre todos los interesados.
2.83 Mayor efectividad en la aplicación de estos estándares de control.
2.84 Incluir mayores responsabilidades.
2.85 Pizarrín de información.
2.86 Actividad periódica inmediata del comité interno
2.87 Calendarizar en periodos cortos el análisis y prevención de riesgos por directivos y mandos medios
2.88 Calendarizar las evaluaciones
2.89 Calendarizar reuniones de área por sus responsables a fin de promover y evaluar controles.
2.90 Reuniones periódicas con los directivos y motivación para el nivel operativo. Enlace institucional con la unidad de control interno.
2.91 Algún tipo de auditoria interna para el funcionario.
2.92 Tener un tipo de diagrama de flujo para determinar la solución.
2.93 Cursos de mejora continua. Enlace institucional con la unidad de control interno
2.94 Instrumento cálculo de riesgos
2.95 Capacitación del personal operativo sobre riesgos de corrupción. Enlace institucional con la unidad de control interno.
2.96 Solucionar de inmediato las quejas que se pudieran presentarse.
2.97 Que participen todas las dependencias que manejan situaciones de riesgo.
2.98 Precisar el personal encargado de ejecutar cada acción.
2.99 Elaborar la agenda de riesgos de manera puntual.
2.100 Pizarrín de comunicación.
2.101 Revisiones y evaluaciones de rutina continuas.
2.102 Aplicación y evaluación continua de los mismos.
2.103 Que el titular siga comunicando de manera continua todos los objetivos institucionales a todos los niveles de la institución.
2.104 Implementar formatos de medición.
2.105 Que el titular y el personal sigan atentos para prevenir cualquier riesgo y tener alternativas

para su ejecución.

2.106 Que el titular de la dependencia proponga más cursos y capacitaciones sobre el tema anti corrupción y ética de los servidores públicos.

2.107 Honrar siempre todas las acciones actos y en todo momento a la institución que me da la oportunidad de trabajar.

2.108 Implementar formatos para evidencias.

2.109 implementación de un manual de organización.

2.110 Prevenir y estar atentos a todo evento interacciones no previstas para hacer frente con principios, y responsabilidad.

2.111 Impartición general de curso anticorrupción.

2.112 Son esporádicas las informaciones al respecto por lo tanto sería factible elaborar un plan de trabajo mensual si es preciso.

2.113 Que las dependencias, siempre estén dispuestas a responder a nuestras gestiones, para la solución de los conflictos.

2.114 Hay propuestas, pero también se tiene un programa de mejora continua.

2.115 Algún mural donde puedan estar a la vista de todo el personal.

2.116 Los riesgos en que nuestra delegación se enfrenta, son los conflictos de intereses en la sociedad, a los cuales nos enfrentamos, paro gestionamos con la colaboración de las instancias del estado.

2.117 Bajar las órdenes de forma clara y precisa.

2.118 Análisis periódico de las conductas del funcionario.

2.119 Capacitación mediante cursos teóricos y prácticos por cada área mediante cada jefe de dichas áreas.

2.120 Que la Dirección General otorgue incentivos al personal como reconocimiento a la labor desempeñada.

2.121 Que sea proporcionado los recursos materiales y humanos con la mayor prontitud por parte de la Dirección General.

2.122 Sensibilizar más al personal acerca de los objetivos generales.

2.123 Incrementar la comunicación con el personal

COMPONENTE 3.-ACTIVIDADES DE CONTROL

3.1 Capacitación mediante cursos constantes.

3.2 Que se emita un manual de lineamientos y de retroalimentación para los procesos por parte de la Dirección General.

3.3 Una agenda electrónica que sirva de apoyo del trabajo diario.

3.4 Inclusión de alertas en el sistema para que el trabajador se apoye en ellas para su agenda diaria de atención de los asuntos.

3.5 Tener la información actualizada y requerida como hasta ahora.

3.6 Tener computadora, para el desempeño de acciones. TIC´S.

3.7 Seguir diseñando como hasta ahora.

3.8 Establecer agendas para revisión de riesgos y estrategias en búsqueda del logro de los objetivos.

3.9 Cambio de claves y usuarios constantemente, el responsable de sistemas.

3.10 Facilitar los trámites de las requisiciones TIC.
3.11 Programa de mejora continua.
3.12 Difundir un poco más al funcionario.
3.13 Darle más de difusión
3.14 Capacitación mediante cursos teóricos y prácticos por cada área mediante cada jefe de dichas áreas.
3.15 No se cuenta con lo suficiente en cuestión de generar este tipo de análisis.
3.16 Para mantener como hasta la fecha el logro de objetivos.
3.17 Implementación de formatos de evaluación.
3.18 Que el titular continúe con la organización que se lleva a cabo en la institución y se sigan con las actividades de control.
3.19 Cumplir con las responsabilidades y funciones definidas.
3.20 Agilidad en los trámites y mejora continua de los mismos.
3.21 Acciones concretas y ejecuciones efectivas.
3.22 Seguimiento permanente al control interno.
3.23 Continuar con reingeniería.
3.24 Definir el área por capacidades.
3.25 Eficientar claves de acceso a dispositivos de autorización de usuarios.
3.26 Más reuniones periódicas.
3.27 Divulgación de avances. Responsable directo del área y conocimiento de los riesgos.
3.28 Programa informativo a usuarios y personal. Dirección de la institución.
3.29 Difusión de responsabilidades, lineamientos y políticas internas y capacitación. Dirección d ella institución.
3.30 Evaluación periódica de corto plazo de los mandos responsables.
3.31 Concientizar a todo el personal sobre el uso del tiempo laboral y de las herramientas de trabajo.
3.32 Actualización continua de la normatividad interna.
3.33 Realizar respaldos periódicos de la información indispensable para las actividades de la dependencia y que debe ser fiscalizada.
3.34 Mantener actualizada toda la normatividad interna incorporando de inmediato los cambios que se presenten en la organización.
3.35 Continuar con la evaluación periódica de estos manuales y ajustarlos a las necesidades de la institución al servicio de los ciudadanos.
3.36 Definir correctamente los roles del personal. El responsable de ejecutarlas el titular de la oficina.
3.37 Continuar con el fortalecimiento de las acciones ya realizadas.
3.38 Implementación de un sistema de información.
3.39 Capacitación en el manejo de tic´s.
3.40 Que se haga revisión del reglamento interior y manual de procedimientos de la organización por si se requiere alguna actualización, además de hacerlo de conocimiento a cada integrante de las áreas.
3.41 Llevar a cabo respaldos de información cada determinado tiempo en los equipos de cómputo.
3.42 Actualización periódica de los manuales de procedimientos.
3.43 Mejorar la comunicación entre mando y personal.

3.44 Estar en una mejora continua de los manuales y lineamientos.
3.45 Mucho más capacitación al personal.
3.46 Revisión de manuales para determinar si se requiere alguna actualización a los mismos y si es necesario llevarla a cabo.
3.47 Realizar respaldos periódicos de los equipos de cómputo y de los sistemas de la información relevante y necesaria para el desarrollo de las actividades de la organización.
3.48 Revisar manual de procedimientos para determinar si requiere alguna actualización y si fuera necesario llevarla a cabo.
3.49 Realizar respaldos de información de los equipos de cómputo.
3.50 Actualizar los sistemas de seguridad que permitan blindar de mejor manera la información.
3.51 Visitas y capacitaciones para responder de mejor manera a las funciones encomendadas.
3.52 No se tiene equipo y el que hay se encuentra obsoleto.
3.53 Que se realicen evaluaciones y se genere la información necesaria en la dependencia.
3.54 Mayor capacitación desarrollo e implementación de herramientas.
3.55 Reglas de procedimientos y mejoras.
3.56 Que se actualicen los sistemas de cómputo ya que están obsoletos.
3.57 Se mantiene continuamente en actualización.
3.58 Mantener nuestro buzón de quejas y sugerencias al alcance del público.
3.59 Actualización del manual de organización.
3.60 Reuniones semanales para revisar la producción de trámites, revisar números y problemas que se presentan y proponer posibles soluciones.
3.61 Actualizar el sistema donde pueda arrojar información suficiente para controlar, supervisar y analizar las áreas que requieran atención.
3.62 Trabajar con base en lo establecido en los manuales actuales.
3.63 Aplicar las tecnologías de la información y comunicación con los debidos controles.
3.64 Continuar de manera permanente con la actualizacion de lineamientos de control.
3.65 Respetar cada función del personal adscrito a la dependencia.
3.66 Se necesitan más equipos para sistema web.
3.67 Apegarse al funcionamiento de cada puesto y responsabilidades de los empleados.
3.68 Mejorar el equipo de cómputo
3.69 Establece liderazgos entre el personal de determinadas áreas de trabajo en equipo.
3.70 No obstante que es deficiente, por no tener ingeniero en sistemas, saltillo a través de su personal nos auxilia. Pero urge para un verdadero desempeño.
3.71 Se hacen reuniones continuas, careciendo de ingeniero en sistemas, siendo el único distrito registral que no lo tiene desde 2007
3.72 Desde el departamento administrativo, recepción y secretario de oficina, revisan la documentación, a fin de que la suscrita autorice cada documento. Todos colaboramos en varias funciones por carencia de personal. Abogado calificador y el ing. En sistemas
3.73 Invertir en plataformas que permitan eficientica y modernizar los sistemas. Capacitar al personal.
3.74 Incrementar difusión de los contenidos de los manuales.
3.75 Renovación de equipos informáticos.

COMPONENTE 4.-INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

4.1 Actualización respecto al sistema de calidad.
4.2 Establecer claramente los medios de comunicación.
4.3 Reuniones sectoriales.
4.4 Reuniones de las unidades administrativas.
4.5 Incrementar apoyos materiales y humanos para eficiente resultados.
4.6 Continuar con el manejo de información de calidad.
4.7 Se designe el personal faltante ya que desde hace 14 años no se cuenta con ing. En sistemas y desde febrero de este año, con abogado calificador, aumento de salarios a empleados de confianza, cursos de derecho registral y de computación.
4.8 Agilizar el proceso de responsabilidades.
4.9 Sistema en línea, ingeniero en sistemas y abogado calificador. Así como cursos para que el sistema sea confiable y viable.
4.10 Vigilar que cada empleado haga buen uso de los apartados electrónicos que están bajo su resguardo.
4.11 Todo el personal este calificado para laborar en la dependencia.
4.12 Información que se reciba sea precisa y oportuna.
4.13 Verificar que la información recibida sea confiable.
4.14 Identificar a fuentes confiables externas o internas, darles un voto de confianza para seguir tomándolas como confiables.
4.15 La información debe bajar a través de un directivo, hacerla llegar en forma personal para que haya más comunicación directa con los operadores del sistema.
4.16 Aplicar los procedimientos actuales.
4.17 Ser riguroso con la información recabada.
4.18 Mayor capacitación.
4.19 Que se de información o se distribuya para conocimiento de la dependencia.
4.20 Los mandos superiores no filtran la información y no hay un canal o acceso para poder hacer llegar la información a los mandos superiores.
4.21 Más líneas de información y soporte para poder lograr mejor información.
4.22 Mejorar los medios de comunicación de reportes.
4.23 Implementación de plataforma de comunicación directa de los actores del proceso.
4.24 Indicadores de desempeño para alcanzar los objetivos establecidos.
4.25 Continuar analizando la información necesaria para alcanzar los objetivos establecidos en la organización.
4.26 No hay métodos de comunicación interna
4.27 Buzones y sugerencias
4.28 Hace falta más auditorías a profundidad.
4.29 Hacer llegar al personal la información sobre estos tópicos.
4.30 Mejorar método de información.
4.31 Buscar fuentes confiables.
4.32 Mejorar la comunicacion entre proveedores de bienes y servicios con el personal directivo.

4.33 Mejorar la comunicación.

4.34 Seguimiento puntual a lo establecido en el plan estatal para su cumplimento
4.35 Que se realicen de manera documental
4.36 Una adecuada administración de los procesos realizados
4.37 Continuar con el as reuniones de trabajo
4.38 Se encuentra en constante actualizacion
4.39 Debe haber una comunicacion adecuada para evitar situaciones de riesgo
4.40 Seguir con la misma estrategia de dialogo y comunicacion
4.41 Continuar con el manejo ágil de la comunicación interinsticional
4.42 Proponer acciones cuando es necesario
4.43 La correcta aplicación de los manuales
4.44 Establecer las líneas de reporte directas y las separadas
4.45 Búsqueda de información a nivel internacional
4.46 Mantener un canal de comunicación directo con las áreas que conforman la organización, con el objeto de intercambiar información necesaria para el cumplimiento de los objetivos de la organización.
4.47 Analizar continuamente los requerimientos de información.
4.48 Conocimiento de todas las áreas
4.49 El comité de ética sesiona y da seguimiento a las quejas, sugerencias, denuncias
4.50 Mantener un canal de comunicación directo con todos los participantes en los procesos necesarios para el cumplimiento de los objetivos de la organización.
4.51 La secretaría genera las propuestas de acciones de mejora y las delega al responsable
4.52 Evaluación periódica
4.53 Sistematizar en plataforma digital la informacion por el área de correspondencia
4.54 Base de datos de procesos operativos
4.55 Comunicación oficial por correo institucional. Director institución y enlace administrativo.
4.56 Difusión del programa y avances del mismo durante el año. Dirección de la institución y enlace con la unidad de control interno.
4.57 La información que se reciba debe ser precisa y oportuna, debiendo dar a conocer las inconsistencias que se presenten
4.58 La comunicación de información se debe dar solo por las lineas de reporte establecidas
4.59 Unidad de calidad en la institución
4.60 Revisión y acción constante del mismo
4.61 Reuniones , el titular
4.62 N/a comisionado a dependencia federal, en base al convenio de colaboración administrativa entre el estado y la federación
4.63 Creación de un área específicamente de calidad.
4.64 Diseño de banco de datos. Directivos
4.65 Cada titular
4.66 Formatos prediseñados para estos actos que se presentan. Directivos
4.67 Que el titular solicite más cursos y capacitación al personal sobre información de calidad, para

continuar con el logro de objetivos

4.68 Y así detectar posibles riesgos y estar en posibilidad de resolverlos.
4.69 Mejor fluidez de comunicación.
4.70 Actualizar datos
4.71 Continuar con la buena comunicación interna dentro de la institución, encabezada por el titular de la dependencia.
4.72 implementación de formatos de evidencias
4.73 Continuar con la debida comunicación externa con el público y clientes y usuarios en general.
4.74 Se requiere presupuesto para accionar lo externo.
4.75 Informar al personal sobre las lineas alternativas de comunicacion, para cuando las oficiales se vean comprometidas.
4.76 Elaborar formatos homologados para seguimiento de acciones homologadas (ej. Administrativas) implementar capacitaciones sobre seguimiento y cumplimiento de metas.
4.77 Homologar canal de información.
4.78 Oficios y/o circulares dirigidos al personal por medio de cada jefe de área.
4.79 La actualización de la información.
4.80 Programa de mejora continua.
4.81 Capacitación mediante cursos teóricos y prácticos por cada área mediante cada jefe de dichas áreas.
4.82 Algún manual plasmado y pláticas para el servidor público.
4.83 Encuestas al interior de la misma secretaria.
4.84 Que sean comentadas todas las observaciones más comunes para que sean tomadas en cuenta por todas las oficinas.
4.85 Optimizar algunos procesos para agilizar la transformación de calidad.
4.86 Aumentar la oportunidad de la comunicación con el personal.
4.87 La atención por parte de la dirección general de los requerimientos de recursos materiales y humanos para el buen desarrollo de la función registral.
4.88 Tener presentes siempre los lineamientos del código de ética.
4.89 Siguiendo con ese ambiente de control.
4.90 Que sea prioritaria el manejo de la información por los canales formales.

COMPONENTE 5.- SUPERVISIÓN

5.1 Seguir con la comunicación e información.
5.2 Mayor capacitación por parte de la dirección general para las personas que debemos instrumentar las actas administrativas.
5.3 Elaborar un mecanismo que opere constantemente para identificar las áreas de oportunidad.
5.4 Que se establezcan las formas de medir la eficacia operativa de cada oficina registral.
5.5 Programa de mejora continua.
5.6 Definiendo objetivos trazados
5.7 Capacitación mediante cursos teóricos y prácticos por cada área mediante cada jefe de dichas áreas.
5.8 Realizando reuniones periódicas dando a conocer evaluaciones hechas al interior de la misma

secretaría.

5.9 Un método cibernético directo puede ayudar a tener la información más a tiempo.
5.10 Continuar evaluaciones.
5.11 Evaluaciones periódicas.
5.12 Implementación de un sistema de calidad.
5.13 Más capacitación al personal con cursos presenciales o el línea para detectar problemas de control interno.
5.14 Actualizar y dar a conocer.
5.15 Seguir de manera continua con las supervisiones.
5.16 Reuniones ... Cada titular
5.17 Revisión, actualización y evaluaciones continuas.
5.18 Evaluaciones y acciones de rutina continuas.
5.19 Un sistema de calidad formal. Directivos.
5.20 Un sistema de calidad y control más formal. Directivos.
5.21 Corregir de inmediato las deficiencias que detectemos en el proceso de control interno.
5.22 Continuar con la supervisión de las evaluaciones.
5.23 Continuar con las reuniones de seguimiento.
5.24 Capacitación continua y divulgación de avances mensuales.
5.25 Supervisión administrativa mensual.
5.26 La secretaría genera las acciones de mejora y las delega al responsable.
5.27 Fortalecer la administración con las evaluaciones de control interno.
5.28 Evaluación de riesgos de manera periódica por mandos medios y superiores.
5.29 Mantener canales de comunicación sencillos, pero eficaces para identificar posibles problemas inherentes a la organización.
5.30 Mantener procesos que permitan la fiscalización interna en preparación para las revisiones externas.
5.31 Mayor comunicación y continuidad.
5.32 Mejorar la claridad de las evaluaciones.
5.33 Documentar en tiempo y forma los problemas que se identifiquen, así como las soluciones. (expediente)
5.34 La debida aplicación de las normas de control.
5.35 Explicación de lo que implica el control interno para que el personal identifique factores de riesgo, debilidades y/o deficiencias..
5.36 Comunicación e información.
5.37 Continuar con los controles internos adecuados
5.38 Continuar con las acciones de control y analizar las deficiencias con los miembros de la institución.
5.39 Hacer del conocimiento al personal del resultado de las auditorias, con la finalidad de realizar las mejoras necesarias.
5.40 Aumentar el número de evaluaciones y hacer un análisis comparativo.
5.41 Atender las recomendaciones a los problemas detectados.
5.42 Variar de manera periódica los informes solicitados.
5.43 Mejorar puntos clave.
5.44 Mejorar la comunicacion entre personal directivo y personal
5.45 No hay canales de comunicación confiables

5.46 Falta más evaluación
5.47 A través del reporte al jefe inmediato superior para la solución requerida.
5.48 Autoevaluaciones a través del SECI (sistema de evaluación de control interno), para el mejoramiento de los procesos.
5.49 Comunicar los problemas que se identifiquen para trabajar las soluciones requeridas a los mismos.
5.50 En esta área no se cuenta con proveedores o servicio de terceros.
5.51 Que se pongan en práctica para poder estar en la misma sintonía.
5.52 Se mantiene continuamente en actualizacion
5.53 Cursos.
5.54 Mantener una actualización permanente.
5.55 Mantenerlo y mejorarlo.
5.56 Realizar las metas establecidas.
5.57 Atender al programa de auditorías internas.
5.58 Atender las deficiencias actuales.
5.59 Difusión de dichos documentos o procedimientos.
5.60 De acuerdo a la evaluación modificar los contenidos existentes.
5.61 Que no sea anual esta autoevaluación, sea periódicamente.
5.62 Recibir capacitación para una mejora continua en el servicio que ofrecemos, y estar en la mejor actitud para los retos que enfrenta el registro público de manera inmediata en la digitalización y sistematización de servicios.
5.63 Evaluar la aplicación de los controles.
5.64 Se hará evaluación semanal de la productividad de los escribientes y se vigilará al personal administrativo y de archivo, levantando actas sobre su desempeño.
5.65 Un lugar para el departamento administrativo apropiado, para el archivo, que se encuentra lleno, y modernizar mobiliario, maquinas, y cursos para el personal.
5.66 Acciones correctivas y preventivas.
5.67 Incrementar la coordinación para la evaluación y la autoevaluación.
5.68 Continuar aplicando indicaciones de los órganos superiores de control.

C. **NIVEL OPERATIVO**

COMPONENTE 1.- AMBIENTE DE CONTROL

1.1 Checar constantemente los manuales y hacer sugerencias.
1.2 Que los cursos sean más especializados.
1.3 Que se revisen periódicamente las tareas asignadas.
1.4 Ingeniero en sistemas para poder tener un seguimiento adecuado en nuestros equipos de computo
1.5 Abogado calificador, ya que los trabajos se tienen que revisar por el secretario de oficina y además el escribiente.
1.6 Actualizar los manuales periódicamente.
1.7 Se tomen en cuenta las capacitaciones para incentivar económicamente al personal.
1.8 Que las cargas de trabajo sean acordes a la función.
1.9 Capacitación y cursos de mejora continua, comunicación y eficacia en el trabajo.

1.10 Capacitación de normas y leyes registrales.
1.11 Capacitación al personal en ámbito general.
1.12 Auditorias, revisiones periódicas. Responsable coordinador de control interno jefes de dpto.
1.13 Agilizar los procedimientos (jefes de departamentos).
1.14 Que se revise constantemente el código de ética.
1.15 Que se firme una carta para su cumplimiento.
1.16 Un manual de operación con las directrices que se deben de llevar acabo los tramites de la dirección.
1.17 Que nos den a conocer los controles internos.
1.18 Hacer un análisis de las tareas de trabajo de cada uno personal y verificar su exacto cumplimiento.
1.19 Que se realicen reuniones de concientización con todo el personal, se tomen acuerdos que sean para mejorar.
1.20 Reuniones con el personal para verificar avance/ retraso de responsabilidades, dar solución.
1.21 Conocer cuál es el proceso para el otorgamiento de incentivos.
1.22 Reuniones con el personal y comunicados.
1.23 Que haya evaluación de desempeño.
1.24 La actualización y ejecución del mismo.
1.25 Actualización del manual.
1.26 Capacitación y evaluaciones constantes.
1.27 Que exista una verificación de las cargas de trabajo
1.28 Trabajar todos los empleados en la realización de los manuales.
1.29 Evaluación periódica en la competencia profesional.
1.30 Integración y capacitación sobre los documentos de soporte a los trabajadores.
1.31 El consejero jurídico y los directores de área.
1.32 Hacer cursos de actualizacion periódicamente el área administrativa.
1.33 Que cada área tenga su manual.
1.34 Evaluación de desempeño y detección de necesidades.
1.35 Existe un programa de trabajo y asignación de tareas específicas.
1.36 Las cargas de trabajo son equilibradas y acordes a la función.
1.37 La expedición de manuales de operación y cursos el área administrativa
- fomentar creatividad y motivación
- racionalización horaria y productiva
- valoración a la estancia y el tiempo
- trabajo en equipo
- retroalimentación

1.38 Realizar cursos a todo el personal así como a jefes de oficina.
1.39 Formalizar el control internos de la institución.
1.40 Evaluar periódicamente la competencia profesional.
1.41 Evaluar las responsabilidades de cada trabajador.
1.42 Definir jerarquías y hacerlas respetar.
1.43 Contratación de personal para equilibrar presiones y responsabilidades.
1.44 Hacer reglamento para poder sancionar al personal que incumpla con las normas.
1.45 Evaluar a los trabajadores con cursos.
1.46 Definir perfiles en reglamento interno.
1.47 Realizar indicadores de desempeño a cada persona para que las áreas puedan crecer.

1.48 Que nos den más capacitaciones en cuanto a lo laboral y de superación personal.
1.49 Una salida de emergencia por si hay acontecimiento de riesgo.
1.50 Buscar personal con perfil para cada área que necesita la subsecretaria y profesionalizar al personal.
1.51 Se implementó un nuevo sistema de captura de datos.
1.52 Capacitación constante al personal de nuevo ingreso a la dependencia, evaluar al personal nuevo durante su capacitación para saber ya puede ser autosuficiente para desempeñar su tarea en el área designada.
1.53 En el área de consulta un contador numérico electrónico, para brindar un mejor servicio y agregar más computadoras para un mejor desempeño, responsable coordinador administrativo y jefe de oficina rp.....
1.54 Más cursos para el desarrollo del servidor público.
1.55 Actualización constante del manual de operaciones y procedimientos.
1.56 Re categorización de los puestos, así como evaluaciones en base al desempeño
1.57 Hacer evaluaciones semestralmente.
1.58 Que se realicen propuestas eficientes para realizar los objetivos y metas.
1.59 Que se enteren si el personal está cumpliendo con sus responsabilidades.
1.60 Cumplirlas dentro de los plazos establecidos.
1.61 Realizar cursos en las diferentes áreas, como trabajo en equipo, atención al cliente.
1.62 Cursos de calidad, trabajo en equipo, valores, satisfacción al cliente.
1.63 Llevar a cabo siempre cursos.
1.64 Que los mandos directivos, verifiquen que las políticas sean cumplidas.
1.65 Orientar a cada uno de los trabajadores, el manejo de diferentes áreas a ejecutar.
1.66 Encargarse de que el personal cumpla con sus responsabilidades asignadas.
1.67 El tiempo que tengo de pertenecer a esta dependencia, se han aplicado varias acciones de mejora, pero ha faltado dirección y seguimiento de cerca. Recientemente están aplicando acciones que confío el nuevo director las aplique al 100%.
1.68 El nuevo Director Estatal del Registro Público del estado, que apenas tiene alrededor de uno o dos meses, está intentando mejorar este control interno fomentando el trabajo en equipo y trabajando de cerca con la gente, interesado por la problemática de la dependencia.
1.69 Actualizaciones más frecuentes
1.70 Guiar a la institución hacia una mejora constante.
1.71 Organización estructural.
1.72 Que sean más claras las políticas -- enlace administrativo.
1.73 Más atención al personal.
1.74 Dar a conocer las normas, los principios y el programa de integridad con los trabajadores.
1.75 Solo están en la página.
1.76 Hacer que los empleados se sientan escuchados.
1.77 Fomentar la competición sana.
1.78 Difundirlas y darlas a conocer con los empleados.
1.79 Nuevos sistemas para trabajo de calificación de documentos.
1.80 Nuevos programas para la calificación e inscripción de los documentos.
1.81 Hacer procedimientos apropiados de selección.
1.82 Mas productividad por parte de los trabajadores, ya sea asignado un cierto número de documentos

semanales para el flujo de trabajo, mayor chequeo por parte de los administrativos, los responsables serían los directivos y la administración.

1.83 Más productividad por parte de los trabajadores, asignando un cierto número de documentos semanal directivos, administrativos y personal de registro público.
1.84 Aplicación de un examen correspondiente al perfil de cada empleado.
1.85 Un control directo en el sistema digital, para que se refleje en una gráfica para los directivos y administrativos.
1.86 Sería bueno que tengan un programa para evaluar en equilibrar
1.87 Hay veces no sabemos a quién dirigirnos en ocasiones, seria más facil que mediante un organigrama se establezca las jerarquías
1.88 Pues como dije en la encuesta pasada, tener manuales de procedimientos y manuales bien estudiados para dar un buen funcionamiento
1.89 Aplicar normas de calidad bajo directrices basadas en una cadena de mando bajo sentido comun
1.90 Que estén más a la mano para todos los empleados
1.91 Actualizar el manual y llevarlo a cabo
1.92 Dar a conocer el manual a todo el personal
1.93 Juntas semanales de mejora continua
1.94 Realizar evaluaciones periódicas del desempeño del personal
1.95 Que me apoyen en base a las obligaciones los sueldos
1.96 Hacer evaluaciones bimestrales o trimestrales
1.97 Seguir las normas del reglamento interno de trabajo
1.98 Llevar curso presencial para darlo a conocer mejor y aclarar dudas
1.99 Reevaluar las funciones de cada integrante de esta oficina
1.100 Seguir participando en las convocatorias
1.101 Juntas de mejora continua semanal
1.102 Todo me parece bien
1.103 Actualización y revisión periódica de los mismos
1.104 Evaluaciones periódicas y revisión de las mismas, mas cursos de capacitación.
1.105 implementación continua
1.106 Mayor comunicación por parte de los directivos con sus empleados
1.107 Información concreta y notable de la complejidad de cada uno de los documentos a elaborar
1.108 Tener como base conocimientos previos adquiridos en alguna licenciatura.
1.109 Control de cada uno de los trabajadores de prelaciones trabajadas.
1.110 Implementar con más continuidad cursos o acciones que permitan al trabajador realizar su trabajo con responsabilidad, esmero y de esta manera evitar despidos o cambios a otras dependencias
1.111 Digitalización de todos los asientos y duplicados, como integración correcto de folios para cada inmueble existente.
1.112 En el área de verificación y consulta, agregar computadoras, para un mejor calidad en el servicio, responsable coordinador administrativo i jefe oficina.
1.113 No tengo conocimiento
1.114 Más computadoras para mejorar el servicio al cliente en general y brindar un buen servicio.
1.115 Agregar mas computadoras al área de verificación para un mejor caliad en y servicio al publico..
1.116 Mostrar la información más clara y concisa en las computadoras, que reflejan un mejor servicio y calidad en el servicio.

1.117 Cumplir las responsabilidades
1.118 Dar a conocer a cada persona sus tareas y metas a cumplir
1.119 Revisar los perfiles laborales de todo el personal
1.120 Hacer juntas mensuales acerca de todo lo relacionado al control interno
1.121 Hacerlo más claro
1.122 Cambiar el sistema
1.123 Aprovechar recursos eficientemente
1.124 Se pueden llevar acabo cursos para mejorar las relaciones entre el personal
1.125 Darnos a conocer la informacion de dicho manual
1.126 Dar a conocer dicho manual a todo el personal, darle una copia impresa
1.127 Hacer un reacomodo del personal y especificar sus funciones
1.128 Hacer mas evaluaciones para reajuste de personal
1.129 Balancear las labores de todo el personal
1.130 Informarnos y darnos a conocer resultados de evaluaciones
1.131 Constante capacitación del personal
1.132 Estar revisando continuamente que se cuente con el nivel adecuado de servicio
1.133 Tener siempre normas de conducta
1.134 Seguimiento a tareas pendientes de control interno
1.135 Cooperacion del personal
1.136 Seguir con las reuniones o pláticas para que el empleado trabaje con plena confianza
1.137 Seguir participando en los cursos ofrecidos tanto en línea como físicos
1.138 Oficios de difusión de la normatividad aplicable
1.139 Trabajar en equipo todos.

COMPONENTE 2.- ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

2.1 La consecución y acción de las mismas
2.2 Acciones de rutina y constante mejora.
2.3 Asistencia permanente a cursos de concientización sobre los temas mencionados
2.4 Revisión periódica de los mismos
2.5 Revisiones periódicas del mismo
2.6 Tomar las medidas necesarias para que no haya corrupción
2.7 Levantar encuestas
2.8 Generar un programa de trabajo para evitar la corrupción
2.9 Dar seguimiento y cumplimiento al plan de trabajo establecido
2.10 Programas de prevención de accidentes.
2.11 Prevención en estas actitudes
2.12 Hacer mejoras en base al resultado de las evaluaciones del servicio
2.13 Se trabaja en ello evitar la corrupción.
2.14 Tener visibles e impresos el objetivo de la dependencia
2.15 Revisar cada área para definir los límites y riesgos
2.16 Llevar más cursos a cabo pero presenciales, no en línea.
2.17 Apegarse al código de ética y dar a conocerlo a todo el personal,
2.18 Consideración de casos fortuitos.

2.19 Determinar si es necesario el término de 48 horas para todos documentos y bajo qué circunstancias.
2.20 Capacitaciones de anticorrupción, y control interno.
2.21 No tengo conocimiento.
2.22 Implementación continua.
2.23 Constancia y aplicación periódica de los mismos.
2.24 Revisiones continuas y evaluaciones periódicas.
2.25 Que se comunique más con frecuencia los cambios.
2.26 Dar a conocer la informacion importante presencial o en curso, no por oficio.
2.27 Especificar más las evaluaciones o encuestas.
2.28 Pues sería bueno que lo estén haciendo y de hecho yo pienso que si lo hacen.
2.29 Pues ser más concisos en identificar ciertas cosas que puedan ser de riesgo para la oficina.
2.30 Darle más enfoque y difusión al código de ética.
2.31 Entregar un manual a cada uno de los trabajadores.
2.32 Hacer hincapié en hacer ejercer este instrumento para dar sugerencias y mejorar
2.33 Enmarcar el objetivo de la institución y tenerlo a la vista
2.34 Sabemos cuáles son nuestros objetivos y aunque si sean comunicados no muy seguido, pero si definen específicamente los objetivos de esta institución
2.35 Que sean posteados al público
2.36 Hacer un listado de riesgos dentro de la institución y plantearlo a los empleados
2.37 Crear mejores oportunidades de trabajo y ofrecer mejores incentivos los trabajadores de la institución
2.38 Analizar las condiciones externas e internas que afectan la institución.
2.39 Mejor atención al mantenimiento de las áreas--jefes departamento.
2.40 Entrega de resultados por trimestre.
2.41 Establecer por departamento objetivos medibles en términos numéricos o de materialización de cada uno de los objetivos así como plazos y fechas para cumplirlos.
2.42 Que sean más acertados al hacerlo.
2.43 Que haya accesibilidad de los jefes hacia todo el personal
2.44 Cursos para todos los niveles, atención al cliente, trabajo en equipo, etc.
2.45 Se aplican acciones de mejora, pero debido al seguimiento deficiente o por intereses personales, al final es como si no se hubieran aplicado las acciones.
2.46 Se definen acciones de mejora, pero al final pareciera que estas no son aplicadas.
2.47 Llevar un control de los riesgos
2.48 Basarnos únicamente en la guía de dictamen para no tener riesgos dentro del procedimiento.
2.49 Tomar en cuenta el contenido de las evaluaciones para mejorar.
2.50 No aplican.
2.51 Más iluminación en el área de archivo.
2.52 No tener tiempo muerto.
2.53 Identificar los riesgos de producción.
2.54 Identificar bien los riesgos dentro de la institución.
2.55 Capacitación constante para todos así como los de nuevo ingreso.
2.56 Reforzar cursos y que los jefes de oficina orienten a cada trabajador el manejo de su área.
2.57 Un generador propio.
2.58 Están claras las acciones a realizar.

2.59 Actualizaciones permanentes.
2.60 Existe un proceso de planeación de los mecanismos que pudieran impactar en la operación de la institución con el propósito de mantener un control interno apropiado.
2.61 Se ha realizado el análisis de riesgo para los objetivos establecidos.
2.62 Involucrar a que las áreas conozcan de los procedimientos.
2.63 La acción y ejecución permanente de los mismos a todo el personal.
2.64 Se tienen definidos los objetivos institucionales.
2.65 Trabajar en un ambiente cordial.
2.66 Mayor información sobre cada uno.
2.67 Actualizar los manuales.
2.68 Programas actuales y continuos.
2.69 Mecanismos de mejora continua.
2.70 Mecanismos de mejora continua.
2.71 Actualización periódica del mismo.
2.72 Actualización.
2.73 Que haya más difusión y que sea oportuna.
2.74 Revisión y actualización periódica de los mismos.
2.75 Que se lleven a cabo evaluaciones periódicas para detección de riesgos.
2.76 Que existan formatos para la recepción de quejas y sugerencias y sean evaluadas y revisadas.
2.77 Que los comunicados sean oportunos y en tiempo.
2.78 Reuniones y aceptación de opiniones para informe de cualquier cambio en la institución o departamento en que laboras
2.79 Antes del inicio de cualquier procedimiento el personal encargado de iniciarlo primero debe de hablar con el infractor, para conocer las circunstancias u hechos que originaron la infracción
2.80 Difusión de los procedimientos de sanción, buzones para la recepción de quejas, seguimiento, y ejecución de sanciones.
2.81 Elaboración de manuales donde se definan e informen los objetivos así como la aplicación de evaluaciones periódicas al personal por parte de administración.
2.82 Que se publiquen internamente para asegurar q si son entendibles.
2.83 Hacer del conocimiento mediante comunicados y publicaciones de cómo identificar riesgos.
2.84 Que se sigan proporcionado cursos.
2.85 Que exista un proceso más claro de id de riesgos, las consecuencias.
2.86 Que se comunique al personal los riesgos para que se tomen las medidas necesarias.
2.87 Implementar un procedimiento que identifique los actos de corrupción.
2.88 Que los cambios se publiquen de forma impresas.
2.89 Que se documenten los cambios efectuados.
2.90 Que se revise constantemente el análisis de riesgos.
2.91 Que se comunique a todo el personal los objetivos.
2.92 Compromiso del trabajador hacia la institución, reconocimiento de la institución hacia el personal. Incentivos y capacitaciones motivacionales.
2.93 Que los objetivos se comuniquen a todo el personal oportunamente.
2.94 Personal capacitado para la detección de riesgos, capacitación de valores y ética profesional.
2.95 Cursos de trabajo en equipo, cohesión de grupo y atención al público.
2.96 Capacitación de empatía hacia el compañero, administración, desarrollo y conocimiento

habilidades, control emocional y laboral.

2.97 Compartir la informacion con los niveles más bajos (jefes directos).

2.98 Mayor control jefes de departamentos.

COMPONENTE 3.- ACTIVIDADES DE CONTROL

3.1 Que se actualicen periódicamente.

3.2 Revisar los procedimientos periódicamente para su actualización.

3.3 Personal capacitado para cada puesto. Externo.

3.4 Actualización de los procedimientos para mejorar el funcionamiento del sistema.

3.5 Establecer procedimientos para prevenir riesgos sobre el trabajo a realizarse.

3.6 Mejor internet para los portales.

3.7 Actualizar el manual cuando existan cambios de funciones.

3.8 Se determinen de evaluaciones la operación las actividades asignadas a cada unidad administrativa.

3.9 Leer, cumplir cada precepto establecido.

3.10 Cumplir las leyes o reglamentos.

3.11 Que se realicen reuniones con el personal para conocimiento y/o recordatorio.

3.12 Que sean más eficientes en cuanto al tiempo del comunicado.

3.13 Curso de capacitación para mejorar las acciones y desempeñar mejor las labores.

3.14 Cumplir con el reglamento.

3.15 Que se lleven a cabo verificaciones reales sobre el cumplimiento de los objetivos.

3.16 Establecer procedimientos nuevos y/o actualización de los manuales de organización.

3.17 Mediante la actualización, y la continua mejora de los mismos.

3.18 Comparaciones, conciliaciones y acciones de rutinas.

3.19 Que se informen las acciones que lleva a cabo el comité.

3.20 Ejecución y actualización periódica del mismo.

3.21 Mediante la ejecución de y la continua mejora de los mismos.

3.22 Existe una descripción de funciones que establezca las responsabilidades de cada uno de los participantes, identifica claramente los registros generados y la persona responsable de su liberación.

3.23 Existen procedimientos para asegurar el adecuado funcionamiento de los sistemas (tics) que apoyan la operación de los procesos para el registro y control de actividades.

3.24 Los procedimientos se actualizan periódicamente y/o cuando se detecta que se requiere establecer un nuevo control que minimice los riesgos.

3.25 Hacer un manual de funciones y actividades.

3.26 Si existen controles de las tics.

3.27 Hacer evaluaciones de desempeño.

3.28 Actualizar periódicamente los manuales.

3.29 Revisión al desempeño de los trabajadores según sus funciones o actividades.

3.30 Mejora de equipos.

3.31 Que se actualicen con mayor frecuencia.

3.32 Actualizarlos cada 6 meses.

3.33 Revisar periódicamente las políticas procedimientos y actividades de control.

3.34 Establecer cuáles son los objetivos y cuáles son sus riesgos.

3.35 Más máquinas de consulta.

3.36 Desarrollar evaluaciones de desempeño.

3.37 Evaluar el sistema web para ver que realmente cumpla con su función.

3.38 Cursos y capacitaciones.

3.39 Capacitar al personal e informar acerca del manual de procedimientos.

3.40 Mejorar el mantenimiento.

3.41 Que se capacite a todo el personal en las diferentes áreas y rolar constantemente y serán responsables los jefes de oficina que se lleven a cabo.

3.42 Son responsables tanto personal como jefes de oficina, que se realicen las actividades mediante cursos y capacitaciones.

3.43 Informar sobre los cambios realizados.

3.44 Se necesita tener más seguimiento a las funciones y actividades que están destinadas a cada persona.

3.45 Los cursos deben ser más seguidos.

3.46 Deberían hacer más transparente la revisión de la unidad administrativa.

3.47 Comunicacion de los jefes inmediatos y diferentes cursos.

3.48 Control administrativo de asistencias, de cumplimiento de metas registrales.

3.49 Que todo el personal incluyendo a jefes inmediatos obtengan cursos de diferentes niveles.

3.50 Mecanismos que permitan cumplir con los objetivos institucionales.

3.51 Indicadores medibles.

3.52 Capacitaciones.

3.53 Mejores equipos.

3.54 Definir responsabilidades, objetivos y funciones de cada trabajador.

3.55 Se han ido implementando mtto, para eficiente cada vez más el proceso de datos y manejo de la información, para que en consecuencia se refleje el servicio eficiente al cliente.

3.56 Revisar y actualizar lineamientos y procedimientos de actividades de control.

3.57 Que se encuentren más accesibles a los empleados.

3.58 Llevar un mejor control de la asignación de documentos a cada persona.

3.59 Es bueno que nos lo comuniquen.

3.60 Respetar las políticas y procedimientos.

3.61 Seguir las políticas de operación.

3.62 Hacer extensivo el manual a todo el personal.

3.63 Más equipos para sistema web.

3.64 A la contestación anterior pienso que en caso de que si haya actividades por ejemplo de control de responsabilidades o de riesgos nos hagan llegar esta información.

3.65 Dar a conocer a todo el personal dicho manual.

3.66 Tener a alguien de planta de los proveedores del sistema web para fallas o áreas de riesgo en el funcionamiento del mismo.

3.67 No aplican

3.68 Actualización y revisiones de rutina.

3.69 Reuniones y revisiones periódicas de lo mismo.

3.70 Acciones de mejora continua y revisión periódica de los mismos.

3.71 No tengo conocimiento.
3.72 Definir a cada trabajador sus responsabilidades de trabajo.
3.73 Responsable de solicitarlos: jefe de oficina.
3.74 Darnos un manual a cada trabajador.
3.75 Consecución y mecanismos de acción permanentes.
3.76 Seguimiento y cumplimiento de las responsabilidades de cada área.
3.77 Igualar cargas de trabajo.
3.78 Poder saber las deficiencias para poder mejorarlas.
3.79 Se tienen boletines como información.

COMPONENTE 4.-INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

4.1 Con las redes sociales estamos mayormente informados
4.2 Se debe estar mayormente comunicados
4.3 Revisión y acción constante del mismo.
4.4 Actualizar la información
4.5 Producir mas
4.6 No tengo conocimiento
4.7 No aplican
4.8 Dar cursos de información importante presenciales no en línea
4.9 Se debe de evidenciar esto a la institución
4.10 Tener bien actualizados dichos medios informativos para poder dar un servicio de calidad
4.11 Hacer más hincapié y llevar a cabo acciones para cumplir con lo que resulta de las evaluaciones
4.12 Equidad de actividades
4.13 Que se publiquen formas seguras de comunicación en cuanto a la información confidencial
4.14 Seguir así
4.15 Mejorar las líneas de reporte
4.16 Se está implementando nuevo sistema
4.17 No se realiza un proceso para obtener
4.18 Se cuenta con métodos de comunicación
4.19 Que constantemente, haya capacitaciones general
4.20 Que haya comunicacion entre jefes inmediatos y el personal de trabajo
4.21 Hacer extensivo a todo el personal el informe mensual
4.22 Capacitar más al personal acerca de este programa mari
4.23 Llevar a cabo los procesos con cursos y capacitaciones, y tener un buen ambiente de trabajo en general tanto como trabajadores y jefes inmediatos en todas las áreas
4.24 Trabajar equitativamente, con un buen ambiente de trabajo,
4.25 Establecer de manera oportuna los objetivos y enfrentar los riesgos
4.26 Mejorar métodos de comunicacion,
4.27 Mejor manejo de información
4.28 Definir los procesos y continuidad de la información
4.29 Mejor comunicion de los jefes hacia sus subordinados

4.30 Mayor apertura
4.31 Programa sectorial/especial, en caso aplicable.
4.32 Hacer formatos
4.33 Reuniones de trabajo.
4.34 Se realicen reuniones informativas.
4.35 Comparaciones, conciliaciones y acciones de rutina.
4.36 Que se den a conocer las metas de los indicadores
4.37 Una buena funcionalidad del control interno
4.38 Solo que sea frecuentemente comunicadas para tenerlas presentes los procesos de información
4.39 Departamento capacitado para solución de conflictos
4.40 Capacitación de mejora continua
4.41 Que se informe sobre los resultados de los objetivos alcanzados y sus indicadores.
4.42 Que la comunicación sea más eficiente
4.43 Se lleven a cabo reuniones de trabajo e informativas.
4.44 Actualizar las solicitudes de información periódicamente

COMPONENTE 5.-SUPERVISIÓN

5.1 Implementar un programa de denuncias electrónicas.
5.2 Actualización periódicamente
5.3 Realizar de forma periódica autoevaluaciones.
5.4 Hacer juntas con el personal para tener una comunicación más efectiva
5.5 Que se realicen constantemente y se les dé seguimiento
5.6 Que se establezcan buzones para sugerencias
5.7 Se realice un calendario de evaluaciones y supervisiones periódicas
5.8 Actualizaciones en las acciones de rutina
5.9 Comparaciones y conciliaciones
5.10 Actualización en las acciones de rutina
5.11 Que establezcan buzones de denuncia.
5.12 Que se revisen oportunamente las autoevaluaciones.
5.13 Que sean más seguidos dichos exámenes
5.14 Autoevaluaciones a través del seci (sistema de evaluación de control interno).
5.15 Actualizaciones periódicas y evaluaciones constantes
5.16 Mejor comunicacion entre el personal
5.17 Realizar supervisión permanente, conciliaciones
5.18 Todo el personal debe de llevar acabo los procedimientos de la administración , tener capacitación continua
5.19 Si no hay recursos no se puede ejecutar
5.20 Otros medios como reporte de mejoras internas mensualmente
5.21 Cursos y capacitaciones constantes en las diferentes áreas y son responsables todas las áreas tanto personal como jefes de oficina
5.22 Dar a conocer los resultados de las evaluaciones así como darle seguimiento para mejoras
5.23 Que realmente se lleven a cabo los reportes internos y externos
5.24 No son permanentes

5.25 Satisfacer tanto al cliente como al personal de trabajo, obviamente referente al trabajo.
5.26 Mejorar las líneas de reporte.
5.27 Realizar más autoevaluaciones.
5.28 Que se publiquen los resultados.
5.29 Que se publiquen las formas de comunicarlos en el área de trabajo.
5.30 No tengo conocimiento.
5.31 Se debe crear como ejemplo líneas de reporte.
5.32 Entregar un manual a todo el personal para estar enterados de la información que contiene.
5.33 Hacer una evaluación mensual del desempeño del personal.
5.34 Hacer caso a las quejas y evaluaciones del servicio.
5.35 No aplican.
5.36 Acciones de rutina y evaluaciones periódicas.
5.37 Acciones de rutina periódica que permitan la comunicación continua.
5.38 Confidencialidad.
5.39 Sean más específicas y se lleven a cabo mejoras en base al resultado de estas evaluaciones del servicio.
5.40 Seguir llevando a cabo las estadísticas de trabajo.
5.41 Hacer estos formatos pero para el personal interno que labora.
5.42 Hacer estas evaluaciones periódicamente y menos complejas.
5.43 Permitir que las evaluaciones también sean del servidor público para con sus superiores.
5.44 Por las redes sociales se recibe información.
5.45 Actualización y continua preparación del personal en general para el desarrollo y beneficio del programa.
5.46 Se tiene personal responsable de personal como mejoras.
5.47 La acción continua de este programa que permite una concientización del mismo.

## V. COMENTARIOS

**NIVEL ESTRATEGICO**

AMBIENTE DE CONTROL

- No existen procesos de evaluación del personal
- Incrementar el nivel de comunicación y de coordinación institucional
- Establecer un órgano de control para cuestiones de responsabilidad de servidores públicos y cumplimiento de metas del personal
- Sería bueno realizar auditorías de ética en todos los niveles de la secretaría.

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- Lo realizado hasta la fecha es bueno, hay que continuar en esa línea de trabajo.

ACTIVIDADES DE CONTROL

- Continuar con la modernización administrativa en estos temas neurálgicos
- Sería bueno dar un seguimiento.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- Este componente es delicado en su manejo, hay que buscar formas de manejar la información con agilidad.
- Sería bueno un sistema de retroalimentación de este mecanismo.

SUPERVISIÓN

- Sugerir un reforzamiento en capacitación para todos los niveles de las estructuras administrativas.

NIVEL DIRECTIVO

AMBIENTE DE CONTROL

- Se encuentra en mejora continua.
- Para ser mejores servidores públicos es muy importante la evaluación permanente.
- Considero que falta una mayor difusión del tema.
- Difusión de dichos documentos para estar enterado de los temas mencionados en la encuesta.
- Las acciones realizadas son de gran utilidad.
- Segur capacitándonos con cursos.
- Es indispensable que se designe abogado calificador e ingeniero en sistemas para llevar efecto un verdadero control de personal.
- Que sea obligatoria la presentación de la declaración patrimonial para todo el personal que presta el servicio en el registro público.
- La equidad de género es muy importante para mí, tener las mismas condiciones posibilidades, y oportunidades.
- Implementación de un coordinador de calidad y manuales de organización.
- Desconocimiento de las documentales que solicitan como evidencia.
- Aun cuando se encuentren definidos los conceptos y procedimientos, no se hacen del conocimiento de todo el personal.
- Falta comunicación y capacitación.

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- Son inexistentes los indicios de corrupción.
- Actualmente la empleada María del Carmen Macario y Zulema Machado con cargo de intendente, laboran en el archivo y hemos recibido de parte de dirección, apoyo con estantes y cajas.
- Es necesario mantener la comunicación con el personal a fin de evitar la corrupción y promover la ética e integridad.

- Falta comunicación.
- No se han llevado en los últimos meses reunión de trabajo para analizar en conjunto.
- Omisión en dar a conocer la evidencia documental.
- Es necesario que se realicen capacitaciones de concientización a todos los niveles de la institución, para que al conocer sus obligaciones y funciones, puedan desempeñar de mejor formas sus funciones.
- En esta instancia no hay lugar para cualquier tipo de corrupción.
- Reconocer los esfuerzos realizados.
- implementación de un sistema de calidad.
- Falta de difusión donde consultar documentos para conocer el procedimiento correcto.

ACTIVIDADES DE CONTROL

- Falta de difusión donde consultar documentos para conocer el procedimiento correcto.
- Es muy benéfico dar seguimiento a las áreas de oportunidad y mantener actualizados los manuales y procedimientos de la institución.
- Comunicación y capacitación.
- Falta capacitar e informar al personal e invertir en el tema
- La omisión de dar a conocer la evidencia documental de las acciones para mejorar
- implementación de un sistema de calidad
- No se tiene manual de procedimientos y no se tienen establecidos parámetros de control a nivel general.
- Actualizar permanentemente los manuales autorizados y continuar con su aplicación cotidianamente.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- Implementación de un sistema de calidad.
- Falta comunicación y capacitación.
- Los procesos se llevan bien, pero faltaría plasmarlos en documento y darlos a conocer al personal.
- Continuar con lo que se está realizando.
- Todo considero que estamos a la vanguardia en este tema.
- Considero que en toda institución la comunicación es vital para el alcance de los objetivos.
- Falta de difusión donde consultar documentos para conocer el procedimiento correcto.

SUPERVISIÓN

- Falta de difusión donde consultar documentos para conocer el procedimiento correcto.
- Desconozco las acciones y generalidades del tema de control interno.
- Se necesita capacitación y comunicación, así como material de trabajo.
- Coordinador de calidad.
- Se tiene un buen nivel de implementación, aplicación y desarrollo de acciones y medidas de control interno.
- Orgullosa estoy de pertenecer a esta institución como servidora pública, y servir a mi estado casi 26 años con mi trabajo y preparación profesional, rigiéndome conforme al código de ética. Con responsabilidad y compromiso, porque Coahuila fuerte es.
- Recibir capacitación para una mejora continua en el servicio que ofrecemos, y estar en la mejor actitud para los retos que enfrenta el registro público de manera inmediata en la digitalización y sistematización de servicios.
- Considero que las autoevaluaciones son de gran aportación a la institución, y promuevo la identificación de las áreas de oportunidad para disminuir los riesgos y aumentar la eficiencia.
- Las condiciones del elemento de control, están en un proceso institucionalizado de mejora continua.
- El código de ética marca directrices a seguir conforme a derecho y comprende propósitos principios valores reglas responsabilidades y mecanismos que debemos seguir y estar con orgullo y responsabilidad practicándolos cada día. Honrosa de ser funcionaria.
- Muchos de los procesos se llevan a cabo, faltaría plasmarlos en documentos para informar al personal y dar seguimiento a los mismos acuerdos plasmados en dichos documentos y asegurarse que todo el personal tenga acceso a éstos.

NIVEL OPERATIVO

AMBIENTE DE CONTROL

- Se ha documentado los elementos de control.
- No hay compromiso por parte del titular de la dependencia.
- Que se capacite al trabajador para mejor desempeño.
- No ninguna.
- Es un buen ambiente de trabajo.
- Sugiero que hace falta mayor capacitación.
- La oficina no está nivelada y me refiero a oficina saltillo, las cargas de trabajo desequilibradas, el grado de responsabilidad no es coherente con el incentivo de sueldo.
- Falta mayor comunicación por parte de los directivos hacia los empleados y viceversa.

- Simplemente fueron respuestas objetivas y sin tendencia a lo negativo.
- Efectividad.
- Mejor especificación en el organigrama.
- Carentes en cuestión de comportamiento organizacional, lo que nos ha causado conflictos entre compañeros, por cuestiones laborales.
- Solamente que se haga cumplir las obligaciones de cada uno de los trabajadores
- Implementar recursos para la calidad.
- implementación de sistemas de calidad
- Se carece de un manual de operación. Deberá de realizarse evaluaciones para saber si el personal cumple con las funciones asignadas en el reglamento interior de la institución así como en los estatutos.
- Hace falta más control
- Ambiente de control la mayoría de los trabajadores quiere tener el control de los demás departamentos sin ocuparse de su área asignada, justificar sus irregularidades con las faltas que vean en los demás
- Deberían de rolar al personal a diferentes áreas para no hacer esperar demasiado tiempo al cliente.

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- Están definidos cada uno de los procesos, pero no se llevan a cabo constantemente.
- Principio 9.
- Definir objetivos, responsabilidades y habilidades de cada puesto, y al mismo tiempo, evaluar el desempeño de cada servidor público.
- Responsable externo.
- Creo que ya es un vicio, y no es de ahora, en general siento que para poder resolver la situación de corrupción se debe empezar desde la cabeza.
- Considero bueno que al personal se nos sea capacitado e informado sobre el tema anterior.
- Se ha documenta el elemento de control.
- Implementación de sistemas de calidad.
- Implementar recursos materiales para calidad.
- Responsabilidad.

ACTIVIDADES DE CONTROL

- Faltan programas de seguridad para proteger la integridad de los equipos así como mantenimiento periódico para asegurar el buen funcionamiento de los equipos y evitar perdida de información.
- Están definidas, documentadas pero a veces no son llevadas acabo.
- Capacitaciones frecuentes.
- Valorar a cada uno de los trabajadores en sus áreas de trabajo y que sea equitativo.
- Implementar recursos.

- Dar a conocer a los trabajadores más sobre estos temas.
- Las condiciones del elemento de control están operando existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.
- Implementación de un sistema de calidad.
- Carentes de procesos de informática, por falta de ingeniero en sistemas.
- Si, pienso que esta pregunta sería más para el área de calidad.
- Información y comunicación.
- Que se les explique detalladamente a todo el personal el funcionamiento y manejo de su área.
- A pesar de las carencias obtenidas, se ha buscado la manera de confrontar los diversos problemas presentados.
- Se ha documentado el elemento de control formalmente.
- Invertir en calidad.
- Poner un coordinador de calidad.
- No dejan aplicar mejoras.

SUPERVISIÓN

- Considero sería oportuno capacitarnos más sobre los temas expuestos tanto a directivos como a personal operativo.
- Se ha definido el documento de control.
- No aplican mejoras
- Se requiere un coordinador calidad.
- Se debe crear e implementar un manual de operaciones en donde se consagren todas las rutas a seguir respecto de los procedimientos a seguir.
- Si no hay recursos no se puede resolver problemas de calidad.
- Hasta hace unas semanas se ha venido implementando planes de control interno, para la mejor administración y control, y se le está dando seguimiento. Antes no significa que no existieran simplemente no se daba seguimiento.

## VI. **RECOMENDACIONES**

Conforme al resultado global obtenido de la autoevaluación en la Secretaría de Gobierno de un **74.81 %** 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:

- 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 esten 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.

## 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.