



INFORME DEL SISTEMA DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO (SECI)

**AUTOEVALUACIÓN
ADMINISTRACIÓN FISCAL GENERAL
(AFG)**

JUNIO 2018

CONTENIDO

I.	NATURALEZA Y ALCANCE DE LA EVALUACIÓN.....	3
II.	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	
III.	PROPUESTAS	8
	A. NIVEL ESTRATÉGICO	
	B. NIVEL DIRECTIVO	
	C. NIVEL OPERATIVO	
IV.	COMENTARIOS.....	31
V.	RECOMENDACIONES.....	37
VI.	CONCLUSIÓN.....	39

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

I. NATURALEZA Y ALCANCE DE LA EVALUACIÓN

La autoevaluación de control interno efectuada en la **Administración Fiscal General (AFG)**, se realizó el día **28 de Junio de 2018** a través del Sistema de Evaluación del Control Interno (SECI), con la participación de 253 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 en la **Administración Fiscal General (AFG)** posibilitó conocer la aplicación del control interno detallado cada uno de los componentes, dando cumplimiento a la muestra requerida del personal como se menciona a continuación:

Nivel	Encuestas	
	Requeridas	Concluidas
ESTRATEGICO	11	11
DIRECTIVO	160	160
OPERATIVO	82	82

Al realizar la autoevaluación del control interno en la **Administración Fiscal General (AFG)**, 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 sesiones de difusión al personal de la **Administración Fiscal General (AFG)**, compartiendo los nuevos conceptos, componentes y elementos del Sistema de Control Interno, presentar el Sistema de Evaluación de Control Interno (SECI), así como método para calificar y valorar las respuestas por cada componente.



INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

Los comentarios y propuestas de mejora presentadas se realizaron en forma directa por los participantes de **la Administración Fiscal General (AFG)**. 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 Administración Fiscal General (AFG)**, dichos resultados se detallan en el siguiente capítulo.

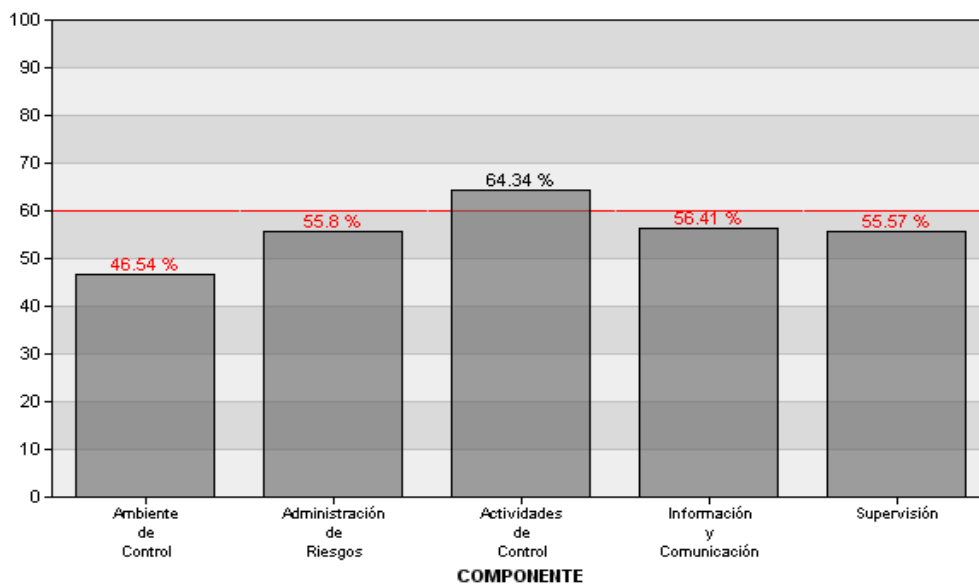
II. RESULTADOS DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

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 Administración Fiscal General (AFG)**, corresponden a las autoevaluaciones de 253 Servidores Públicos de los Niveles Estratégico, Directivo y Operativo.

Componente	Grado de Cumplimiento	Calificación
Ambiente de Control	46.54 %	Deficiente
Administración de Riesgos	55.8 %	Deficiente
Actividades de Control	64.34 %	Regular
Información y Comunicación	56.41 %	Deficiente
Supervisión	55.57 %	Deficiente
TOTAL	55.73 %	Deficiente



INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

La calificación global en la **Administración Fiscal General (AFG)** se valoró con **55.73 %** calificado como "Regular", por arriba del nivel mínimo aceptable que es 60%, el cual es susceptible de mejoras.

Aspectos destacables:

- El componente Actividades de Control (Más Alto) fue calificado como "Regular" y representa el 64.34% de la valoración.
- Por otro lado, el componente Ambiente de Control (Más Bajo) fue calificado como "Deficiente" y representa el 46.54%.

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

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

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 23.56%-74.46%.

TABLA DE GRADO DE CUMPLIMIENTO

Componentes y Principios de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
Ambiente de control	46.54 %	Deficiente
1 Mostrar actitud de respaldo y compromiso	36.49 %	Deficiente
2 Ejercer la responsabilidad de vigilancia	70.37 %	Aceptable
3 Establecer la estructura, responsabilidad y autoridad	69.84 %	Regular
4 Demostrar compromiso con la competencia profesional	32.44 %	Deficiente
5 Establecer una estructura para el reforzamiento de la rendición de cuentas	23.56 %	Deficiente
Administración de riesgos	55.8 %	Deficiente
6 Definir objetivos	62.53 %	Regular
7 Identificar, analizar y responder a los riesgos	63.19 %	Regular
8 Considerar el riesgo de corrupción	30.89 %	Deficiente
9 Identificar, analizar y responder al cambio	66.59 %	Regular
Actividades de control	64.34 %	Regular
10 Diseñar actividades de control	58.97 %	Deficiente
11 Diseñar actividades para los sistemas de información	59.59 %	Deficiente
12 Implementar actividades de control	74.46 %	Aceptable
Información y comunicación	56.41 %	Deficiente
13 Usar información de calidad	68.26 %	Regular
14 Comunicar internamente	51.82 %	Deficiente
15 Comunicar externamente	49.16 %	Deficiente
Supervisión	55.57 %	Deficiente
16 Realizar actividades de supervisión	51.88 %	Deficiente
17 Evaluar problemas y corregir las deficiencias	59.25 %	Deficiente
Total	55.73 %	Deficiente

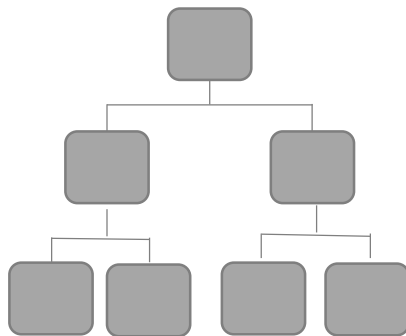
INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

C. RESULTADOS DEL CONTROL INTERNO POR NIVEL DE RESPONSABILIDAD

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

Dentro de la estructura de la **Administración Fiscal General (AFG)** existen niveles muy claros de responsabilidad soportados con una estructura orgánica, los cuáles desde sus distintos ámbitos contribuyen al Control Interno Institucional.

Donde:



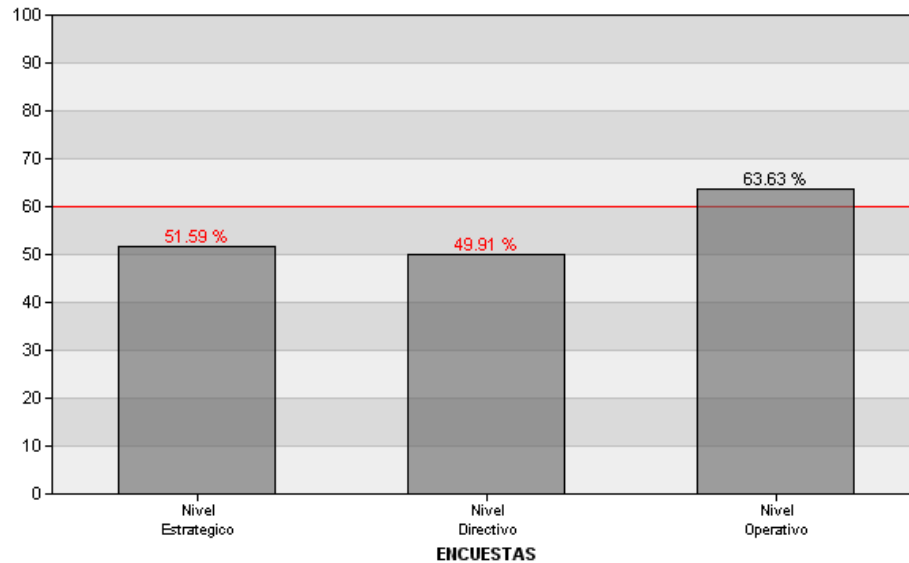
Estratégico: Lograr la misión, visión, objetivos y metas institucionales.

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 y supervisado por el Comité de Control Interno designado por el Titular de la Institución.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO



El nivel de responsabilidad valorado con mayor grado de cumplimiento fue el "Nivel Operativo" con el **63.63%**, mientras que la calificación menor correspondió al Nivel " Directivo" con el **49.91%**.

Podemos observar que los tres niveles evaluaron el cumplimiento de los componentes y principios aplicables de la siguiente manera: Nivel Estratégico se calificó como "Deficiente" con un **51.59%**, el Nivel Directivo se calificó como "Deficiente" con un **49.91%** y el Nivel Operativo se calificó como "Regular" con un **63.63%**.

III. 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 Actualización constante de acuerdo a requerimientos que se vayan presentando
- 1.2 Aunque existen enlaces operativos de CI por unidad administrativa, no tienen esa facultad, pues ninguno de ellos pertenece a mandos superiores
- 1.3 Crear un programa de promoción de la integridad y prevención de la corrupción, que no existe y se requiere para mejorar o prevenir acciones no éticas en la administración fiscal general.
- 1.4 Diseñar un procedimiento que evalúe el apego del personal a las normas de conducta.
- 1.5 Desarrollar el programa de promoción de la integridad y prevención de la corrupción.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- 1.6 El comité de control interno vigila y da seguimiento a la implementación al sistema de control interno institucional
- 1.7 Establecer la política y procedimientos para su aplicación, por parte de la junta de gobierno.
- 1.8 Establecer mecanismos de evaluación y establecimiento de responsabilidades en los casos que aplique
- 1.9 Fortalecer al comité de control interno
- 1.10 Fortalecer el esquema de opiniones ciudadanas y hacer público su seguimiento.
- 1.11 Hacer llegar propuestas al área responsable.
- 1.12 Implementar un mecanismo de evaluación respecto del código de ética y conducta
- 1.13 Integrar a la agenda de las reuniones de administradores generales el tema de control interno para vigilar de manera más estratégica su diseño implementación y operación.
- 1.14 Integrar a mandos superiores en los nuevos comités o cargos que el MEMICI exige, para poder tener mayor compromiso y respaldo en las acciones de control interno, incluyendo la supervisión de los servicios terciados contratados por la AFG.
- 1.15 Mayor coordinación con la SEFIRC para una expedita validación de las modificaciones hechas al manual de organización
- 1.16 Mayor difusión del programa a cargo de la secretaría de fiscalización y rendición de cuentas.
- 1.17 Mayor difusión y constante capacitación para sensibilizar al personal en el tema de control interno y todas sus innovaciones, para verdaderamente instaurarse como un órgano de control interno
- 1.18 No de manera directa, pero si con la aplicación de encuestas a nivel estratégico y directivo de años anteriores en la que se evalúa el control interno
- 1.19 No existen mecanismos de evaluación interno o externa que midan el apego a las normas de conducta.
- 1.20 Realizar las reuniones que prevé la ley que crea la administración fiscal del estado de Coahuila de Zaragoza.
- 1.21 Revisar la estructura, en aras de mejoras en relación con las facultades o funciones de cada área.

COMPONENTE 2.- ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- 2.1 Actualización periódica por parte de la dependencia ejecutora.
- 2.2 Crear un mapa de riesgos y un seguimiento efectivo de las acciones de prevención.
- 2.3 Desterrar la compra de los buzones internos y empezar con la difusión del procedimiento para que sea implementado en todas las unidades administrativas de la AFG, incluyendo las oficinas foráneas.
- 2.4 Diferenciar los objetivos estratégicos, de que aquellos que si están plasmados en cada uno de los programas anuales de trabajo de cada unidad administrativa, para de esta manera cumplir con la difusión a todos los niveles de la institución.
- 2.5 Documentar el análisis y respuesta a los cambios que se identifique.
- 2.6 Durante el proceso de análisis de riesgo se tomaron en cuenta la relevancia y su efecto en el logro de los objetivos
- 2.7 Ejercer un más eficiente seguimiento a los resultados de los programas.
- 2.8 Establecer comunicación a través de cursos de capacitación

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- 2.9 Establecer mecanismo mas efectivos para la detección oportuna de acciones y la prevención y sanción de las que pudieran presentarse.
- 2.10 Establecer un método de medición de cumplimiento de objetivos.
Implementar un mecanismo de control y la normatividad necesaria, que permita que el proceso de actualización de estos elementos de control sea de manera periódica y que todas las unidades administrativas tengan el mismo grado de cumplimiento.
- 2.11 Integrar los riesgos de corrupción y/o contrarios a la ética en la matriz de riesgos
- 2.12 La respuesta a los cambios radican en la actualización de procedimientos y la reforma al reglamento interno de la AFG
- 2.13 Mayor difusión en página oficial de la dependencia.
- 2.14 Mejor precisión de estos indicadores en la matriz de análisis de riesgos institucionales

COMPONENTE 3.- ACTIVIDADES DE CONTROL

- 3.1 Actualización trimestral de los manuales de organización y procedimientos, incluyendo aquellos que sean de nueva creación.
- 3.2 Analizar de manera eficiente los resultados y el cumplimiento de las acciones contenidas en estos documentos.
- 3.3 Implementar otros mecanismos de información o sistemas que permitan cumplir con los objetivos y responder a los riesgos asociados a estos.
- 3.4 Mejora continua de procesos internos.
- 3.5 Perfeccionar el programa que se utiliza para el seguimiento de las acciones de cobranza, función básica del área.
- 3.6 Actualización y capacitación

COMPONENTE 4.-INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- 4.1 Actualización continua.
- 4.2 Concluir con la modalidad de buzón interno electrónico para facilitar las líneas de denuncia interna.
- 4.3 Diagnóstico y modernización de los sistemas de información y comunicación que requieran su actualización.
- 4.4. Establecer líneas alternas de comunicación en caso de que las principales se vean comprometidas
- 4.5 Que las administraciones generales de ejecución fiscal y la de recursos y servicios también operen estos procedimiento, toda vez que tienen contacto directo con el contribuyente o con los proveedores, contratistas y otros prestadores de servicio externos.
- 4.6 Seguimiento oportuno y eficiente de la recepción y trámite de las quejas o inquietudes recibidas.
- 4.7 Son sistemas perfectibles que una revisión periódica permitiría mejorarlos.

COMPONENTE 5.- SUPERVISIÓN

- 5.1 Capacitación y fomento de la profesionalización del personal en las actividades específicas para su óptima gestión.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- 5.2 Control interno no tiene contacto con los prestadores de servicios tercerizados, se hará llegar este requerimiento a la administración de recursos y servicios
- 5.3 Difundir entre el personal esta acción y con el titular como podemos darle un seguimiento oportuno y preventivo a las normas de control interno.
- 5.4 Diseñar un sistema de evaluación con relación a las normas de control interno.
- 5.5 Establecer los controles correspondientes, a través de la junta de gobierno
- 5.6 Establecer mecanismos de evaluación a los servicios tercerizados.
- 5.7 Externar al personal operativo los avances para motivar su mejora continua.
- 5.8 Que las acciones correctivas se traduzcan en la implementación de un nuevo procedimiento.
- 5.9 Se hacen comparaciones de los resultados del SECI (sistema de evaluación de control interno, pero no se hacen revisiones internas para detectar debilidades y deficiente en su diseño y operación
- 5.10 Sólo en ciertas acciones se ha logrado implementar acciones correctivas, pero a falta del respaldo y compromiso de otras unidades administrativas estas actividades permanecen inconclusas.

B. NIVEL DIRECTIVO

COMPONENTE 1.- AMBIENTE DE CONTROL

- 1.1 Implementar un programa de capacitación permanente derivado de una detección de necesidades manifiestas
- 1.2 Retroalimentación y actualización del área de control vehicular
- 1.3 Aplicar los procedimientos apropiados de selección, capacitación e incentivar al personal, administración de coordinación de recaudación
- 1.4 Conocer quienes integran el comité así como del programa de promoción de la integridad y prevención de la corrupción.
- 1.5 Crear un comité que dé seguimiento en las áreas centrales y ALR como áreas de oportunidad en general.
- 1.6 Dar a conocer las normas de conducta, los principios éticos y el programa de la integridad.
- 1.7 Dar a conocer los cambios que se realicen en las políticas, procedimientos, manuales e indicadores de desempeño.
- 1.8 Llevar controles que nos permitan conocer las deficiencias encontradas en las áreas competentes.
- 1.9 Aplicar las sanciones correspondientes.
- 1.10 Actualización de manuales y áreas de ejecución evaluación y seguimiento, así como de los reglamentos y estructuras vigiladas por control interno
- 1.11 Actualización en calidad en el servicio, cómputo y tramites de control vehicular, además de dotar al área de licencias de conducir de una impresora para ofrecer al contribuyente un trámite conclusivo y no tenga que regresar,
- 1.12 Actualizar el manual de procedimiento de cada unidad administrativa en donde se integre el procedimiento para llevar a cabo actualizaciones de manuales y así modificar los que se tengan en control interno

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- 1.13 Adecuar la plantilla de acuerdo a las necesidades y capacitación oportuna.
- 1.14 Al poco tiempo desempeñando la función como administrador he observado las habilidades del personal, analizando el poco y mucho rendimiento a las funciones asignadas, propongo capacitación y evaluación, como responsable el administrador
- 1.15 Alinear normas de conducta, principios éticos y equilibrar las responsabilidades asignadas, haciendo especial hincapié en el aspecto de la confianza, es la base.
- 1.16 Ampliar el número de enlaces para darle mayor seguimiento a las acciones de control interno.
- 1.17 Apegarse a las normas establecidas por nivel central involucrando a los jefes de departamento
- 1.18 Apegarse al reglamento interior de la administración fiscal general y manuales de procedimientos
- 1.19 Buscar la manera de actualizar más periódicamente la estructura organizacional
- 1.20 Cada unidad administrativa es responsable del proceso de actualización del manual de procedimientos, control interno únicamente vigila el cumplimiento de esta actividad y valida su emisión.
- 1.21 Cámaras de vigilancia, en las diferentes dependencias
- 1.22 Capacitación al personal, en material de ética, valores y sistema anti corrupción, control interno e incentivar al personal por parte de los directivos
- 1.23 Conocer las debilidades y/o deficiencias del control interno que nos permitan mejorar la operación del control interno.
- 1.24 Creación de programas que ayuden a la asignación y delegación de responsabilidades directas, en relación a las normas y a los principios éticos.
- 1.25 Crear mecanismos de evaluación al código de ética y conducta
- 1.26 Crear una estructura de responsabilidad a los trabajadores
- 1.27 Cuando se detecta algún desequilibrio en las cargas de trabajo se actúa en consecuencia.
- 1.28 Cursos actualizados tanto en materia de su competencia , como el fortalecimiento del ser humano
- 1.29 Dando cumplimiento a los programas establecidos , todos los departamentos
- 1.30 Dar continuidad mediante acciones preventivas y correctivas de las deficiencias
- 1.31 Dar seguimiento a las prácticas existentes que se han llevado a cabo e implementar lo que no se tiene para poder alcanzar una mejora continua.
- 1.32 Debería de haber mayor comunicación y llevar a cabo los procedimientos para tener mayores resultados.
- 1.33 Debería existir un seguimiento por parte de los administrativos para la evaluación del desempeño profesional y con esto evaluar e incentivar a los trabajadores.
- 1.34 Deberían de verificar los perfiles y hacer evaluaciones para saber que personal tiene mayores conocimientos o está mejor preparada y darle incentivos.
- 1.35 Definir un mecanismo de evaluación de competencias profesionales, así como de capacitación e incentivos al personal.
- 1.36 Definir un mecanismo de evaluación para el personal en relación al apego a las normas de conducta y la solventación del programa de promoción de la integridad y prevención de la corrupción
- 1.37 Definir un procedimiento que permita eficientar el diseño, operación y evaluación de los indicadores de desempeño.
- 1.38 Difusión masiva de manera semestral del código de ética y conducta. Que recursos humanos evalúe el apego del personal a las normas de conducta, con supervisión del área de control interno.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- 1.39 Efectuar mesas de trabajo con temporalidad en plazos más cortos
- 1.40 Elaboración de un programa que complemente en forma general los puntos a supervisar y a evaluar, siendo ejecutado por el encargado del personal con supervisión del jefe inmediato.
- 1.41 Elaborar un procedimiento que mida las presiones sobre el personal que facilite la asignación de cargas de trabajo y esté alineado a norma de conducta, principios éticos y programa de promoción de la integridad.
- 1.42 Es de suma importancia establecer una estructura con facultades para responsabilizar a los servidores públicos en el ámbito de su competencia
- 1.43 Establecer mecanismos para evaluar la competencia profesional y fomentar la formación del personal en las cuestiones relacionadas con su trabajo, y establecer mecanismos de selección de personal que incluyan evaluaciones tanto psicológicas como técnicas.
- 1.44 Establecer mecanismos para informar al personal de sus responsabilidades y de las consecuencias de su incumplimiento, así como para los prestadores de bienes y servicios y mecanismos de evaluación.
- 1.45 Establecer procedimientos de selección (perfiles de puestos) y un estudio a conciencia para incentivar al personal responsable de cada área
- 1.46 Establecer un sistema permanente de evaluación el cual tenga incentivos escalafonarios y económicos, siendo el responsable la administración general.
- 1.47 Evaluar las presiones sobre el personal y alinearlas con las normas de conducta y el programa de integridad
- 1.48 Generar encuestas vía electrónica sobre debilidades y deficiencias de control interno
- 1.49 Gestionar e implementar un comité de seguimiento y evaluación del mismo sobre todo el personal y cualquier nivel
- 1.50 Hacer evaluaciones constantes, generar un ambiente de confianza para proponer mejoras o denunciar actos de corrupción o falta de ética
- 1.51 Hacer mayor énfasis en las manuales y una capacitación por área de trabajo.
- 1.52 Hacer visible un catálogo de políticas e indicadores de desempeño debido a que esa información no es manejada normalmente
- 1.53 Hay trabajadores del gobierno que día a día trabajan con mucho esfuerzo y dan lo mejor de sí, y no se le premia con un mejor puesto o salario y hay trabajadores que no dan mucho de sí y se le premia más sea de sindicato o confianza.
- 1.54 Implementar programa de promoción a la integridad y prevención de la corrupción
- 1.55 Implementar programas por igual a deudores y contribuyentes cumplidos al momento de recaudar en especial cuando se trata de plaqueos, auditorías internas seguras, evitar y supervisar en trámites de cualquier tipo la corrupción, evaluación en todo en general.
- 1.56 Implementar y promover el programa de la integridad y prevención de la corrupción
- 1.57 Integrar información conforme al diseño de reporte que se diseñe.
- 1.58 Integrar un sistema de indicadores básicos con la información que proporcionan los diferentes sistemas enfocado a los elementos que se definan para el "control interno". Tendría que integrarse un comité en cada administración general
- 1.59 La asignación de responsabilidades generalmente no es alineada con las normas de conducta o principios éticos, influyen otros factores como productividad o eficiencia para las asignaciones de cargas de trabajo, pero no hay evidencia generada relacionada.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

1.60 La asignación de responsabilidades generalmente no es alineada con las normas de conducta o principios éticos, influyen otros factores como productividad o eficiencia para las asignaciones de cargas de trabajo.

1.61 La asignación de responsabilidades generalmente no es alineada con las normas de conducta o principios éticos, influyen otros factores como productividad o eficiencia para las asignaciones de cargas de trabajo.

1.62 La capacitación al personal con temas de acuerdo a la necesidad y la búsqueda de soluciones a las problemáticas que se han presentado con anterioridad en los diferentes módulos de atención y como responsable el asesor f con supervisión de jefe inmediato

1.63 La capacitación continua sobre estos documentos para su análisis por los cambios en la operación que se realiza

1.64 La creación de sanciones administrativas y la fundamentación para su aplicación a todos los niveles de estructura por parte de control interno

1.65 La delimitación de perfiles de puestos del manual de organización ayuda a este fin.

1.66 Las carta responsiva no todos los trabajadores la firman, no a todos los trabajadores los evalúan para un mejor puesto o sueldo; las auditorias de evaluación y seguimiento no son muy parejas de una recaudación a otra deben de definir bien las observaciones

1.67 Las normas de disciplina, valores, actitud y conducta, las considero deficientes y sin aplicación al manual por quien corresponda.

1.68 Llevar a cabo una selección de personal, con los perfiles adecuados para cada una de las áreas que conforman la administración, a través de exámenes de aptitud y procedimientos de confiabilidad.

1.69 Los perfiles de mandos superiores y para el resto del personal, no se realizan evaluaciones de competencias profesionales, de debería implementar el servicio profesional de carrera;. no se cuenta con un procedimiento de capacitación del personal.

1.70 Mayor comunicación para subsanar los errores cometidos y el responsable de ejecutarlas es el jefe de cada área.

1.71 Mayor difusión del cumplimiento de indicadores de desempeño del personal del la administración general de recaudación como instrumento de control interno. El enlace de control interno de la AGR.

1.72 Mayor difusión para el personal de nuevo ingreso

1.73 Medir la productividad y eficiencia para asignar las cargas de trabajo

1.74 Planeación, elaboración y presentación del programa anual de trabajo de los órganos internos de control.

1.75 Podría ser que la administración ejerza aún más vigilancia y delegue obligaciones para que se lleven con más cercanía.

1.76 Que dejen de favorecer a los protegidos de altos funcionarios.

1.77 Que en cada dependencia todo trabajador ya sea su cargo y rango, trabaje por igual en su área, cumpla con todos los objetivos que implementa el gobierno, que respeten la ley y la lealtad, y el contribuyente venga a recaudar sus impuestos con confianza etc.

1.78 Que la carta compromiso se renueve cada 6 meses para todo el personal

1.79 Que los reportes sean de conocimiento para todo el personal no solo para jefes de área o departamento.

1.80 Que recursos humanos elabore e implemente el procedimiento que permita evaluar competencias profesionales.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- 1.81 Que se considere no estar cambiando constantemente los manuales de procedimientos por cambios de nombres de dependencias, que en su caso sea cuando se asigne una función adicional a fin de evitar re-trabajos al personal que los elabora.
- 1.82 Que se de los puestos de mandos superiores a personal que conozca del área, con el sueldo correspondiente,
- 1.83 Que se establezca un programa para dar a conocer los principios, los valores, la misión y la visión de la dependencia, como requisito para ingresar a laborar a la institución
- 1.84 Que se establezca una estructura para responsabilizar a los servidores públicos por el desempeño de sus obligaciones
- 1.85 Que se lleve periódicamente evaluación y supervisión por parte de las áreas de personal de cada recaudación
- 1.86 Que sea más práctica la orientación para solventar las debilidades o deficiencias detectadas a fin de solventarse más rápido y que se asigne a una sola persona por área para su realización.
- 1.87 Realizar una estricta vigilancia de obligaciones a los servidores públicos y personal de prestadores de bienes y servicios
- 1.88 Reevaluar cargas y distribución de trabajo, con las responsabilidades remuneración justa por cargo y responsabilidad del mismo
- 1.89 Se asigne específicamente a las personas que se encargaran del control interno verificando que cubran el perfil que se requiere para dichas funciones a fin de que coadyuven en su correcta aplicación y no afecte al personal en sus funciones diarias.
- 1.90 Se debe implementar un reglamento que permita responsabilizar a los servidores públicos por su mal desempeño, cuando este sea el caso.
- 1.91 Se recomienda elaborar un manual para que se pueda evaluar al personal con apego a las normas de conducta y un manual para promover la integridad y prevención de la corrupción y en base a estos se programen supervisiones para verificar su aplicación.
- 1.92 Seleccionar adecuadamente al personal mediante los mismos perfiles apropiados
- 1.93 Sugiero de arranquen programas que inviten al personal a realizar propuestas para la mejora continua de los procesos y que se consideren los principios de anticorrupción
- 1.94 Supervisar de manera más regular la aplicación del código de conducta y el protocolo del asesor fiscal.
- 1.95 Un estudio de cargas de trabajo para equilibrarlas responsable recursos humanos
- 1.96 Verificar el perfil del puesto con el personal que ocupa el mismo para verificar que sea la persona más capacitada.

COMPONENTE 2.- ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- 2.1 Mas capacitación a los servidores públicos sobre todo a los que tienen trato directo con el contribuyente
- 2.2 Mostrar información impresa, televisiva, por radio y digital sobre los requisitos para los tramites a realizar
- 2.3 Actualizaciones constantes al reglamento interno de la administración fiscal general
- 2.4 Adecuar el manual de procedimientos de acuerdo a cada recaudación
- 2.5 Ampliar a todas las administraciones la identificación y análisis de riesgos de corrupción e integrarlos a la matriz existente.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- 2.6 Análisis y elaboración de propuestas para establecer un programa de trabajo efectivo y eficiente
- 2.7 Analizar todo evento que este ocurriendo para poder incidir en el proceso y lograr alcanzar las metas institucionales
- 2.8 Añadir a la matriz de riesgos este tipo de riesgos y echar a andar el procedimiento de buzón interno que diseñó evaluación y seguimiento para este fin.
- 2.9 Atender las sugerencias de los buzones cuando existan evidencias
- 2.10 Capacitación de los servidores públicos en talleres y cursos de capacitación sobre diferentes riesgos, manuales de procedimientos
- 2.11 Comunicar de una manera mas amplia y efectiva información relevante a la dependencia, objetivos generales y específicos y transparentar mas información sobre indicadores de cumplimiento.
- 2.12 Consideraron los riesgos de corrupción en la matriz de riesgos institucionales de la administración fiscal general
- 2.13 Considero que el buzón de quejas no es muy confiable ya que los mismos empleados pueden poner o quitar las quejas a su conveniencia. Propongo que pongan un buzón pero que no dejen la llave en manos del mismo personal.
- 2.14 Continuar que las condiciones del elemento de control estén operando, existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia
- 2.15 Continuar y expandir de manera externa con los buzones e implementar de manera interna prácticas eficientes orientadas a ello.
- 2.16 Dar a conocer al personal sus logros y motivarlo a seguir mejorando
- 2.17 Dar a conocer la matriz de riesgos a todo el personal para que vigilen su cumplimiento y se reduzca la presencia de riesgos.
- 2.18 Dar mayor difusión al código de ética de los servidores públicos
- 2.19 Dar seguimientos a los programas de trabajo de administración de riesgos y hacer de la identificación y análisis de riesgos una actividad permanente.
- 2.20 Darle un seguimiento a las quejas e identificar si existe la anomalía
- 2.21 Definir un mecanismo de control que permita analizar y dar respuesta en tiempo y forma a los cambios identificados.
- 2.22 Dejar de solapar a los funcionarios y al personal
- 2.23 Detallar a fondo cada uno de los objetivos
- 2.24 Determinar metas específicas por tiempo (mensual, semestral o anual) por área y servidor público de manera impresa o digital
- 2.25 Diseñar el programa para la detección de la corrupción y darlo a conocer a la organización
- 2.26 Diseñar y establecer mecanismos de identificación y registro de mapas de planeación
- 2.27 Se deben realizar juntas con el personal para ver los avances y metas establecidas para motivarlos a dar un mejor servicio
- 2.28 En cada institución hay muchas diferencias laborales, del que más trabaja no tiene un premio por su esfuerzo, se le ayuda más al que no aporta, eso es muy visible, hay que mejorar este punto y lograr por todos un cambio interno e externo
- 2.29 En el caso del tablero de ingresos, no es conocido por todo el personal solo lo manejan aquellas áreas que supervisan la recaudación de impuestos, aún y cuando todas las administraciones coadyuvan en su cumplimiento y por eso debe de ser conocido por todos.
- 2.30 Es importante y necesario dar a conocer los objetivos propios de la institución a todo el personal que en ella labora

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- 2.31 Establecer incentivos adicionales a las prestaciones laborales para inhibir posibles conductas de corrupción (becas, estímulos económicos, etc.) Basados en el cumplimiento de obligaciones laborales.
- 2.32 Establecer reuniones de 5 minutos diarios o a la semana para actualizar sobre modificaciones, actualizaciones. Responsable administrador local de recaudación
- 2.33 Establecer un programa con área de informática que de cuenta de los avance, su consulta y evaluación
- 2.34 Generar algún tipo de sistema que controle la corrupción que pudiera existir y con este medio generar los procesos correspondientes.
- 2.35 Generar un pequeño manual operativo sobre administración de riesgos
- 2.36 Generar un tabulador de objetivos estratégicos y de gestión en lo particular para cada administración general adscrita a la administración fiscal general.
- 2.37 Hacer análisis de riesgos periódicamente, así como poner atención en la corrupción
- 2.38 Hacer la identificación y el análisis de riesgos de corrupción tal como lo marca el MEMICI.
- 2.39 Identificar las quejas y denuncias en el área , contar con algún procedimiento al respecto
- 2.40 Implementación de reglamento interno anti-corrupción, así como mejoras salariales a la base de personal siendo la responsable de ejecutarlas la administración fiscal general.
- 2.41 Implementar una matriz FODA y darle seguimiento y evaluar periódicamente
- 2.42 Implementar, diseñar y enviar una presentación detalladas sobre los objetivos.
- 2.43 Imprimir y personalizar los objetivos de cada área de trabajo
- Instrumentar lo necesario para incluir el factor de riesgo de corrupción en la matriz de riesgos de la administración general de recaudación.
- 2.44 Invitar a los contribuyentes hacer uso de los buzones, quejas o sugerencias para conocer sus comentarios que nos permitan mejorar la calidad del servicio y en caso de encontrar este tipo de anomalías, realizar las acciones necesarias para subsanarlas.
- 2.45 La asignación de responsabilidades generalmente no es alineada con las normas de conducta o principios éticos, influyen otros factores como productividad o eficiencia para las asignaciones de cargas de trabajo
- 2.46 Llevar a cabo una mayor coordinación de difusión de los mismos cambios que presente la institución para que en verdad todos estén enterados en tiempo y forma
- 2.47 Los objetivos institucionales se definen de manera específica y son medibles, existen indicadores de desempeño desplegados en las diferentes áreas o procesos sustantivos, pero no se comparten en esos términos a la totalidad de la institución.
- 2.48 Mandar los objetivos de manera entendible a todo el personal administrador central
- 2.49 Mantener en mejora continua el reglamento interno y proceso de actualización de procedimientos.
- 2.50 Mantener un mayor acercamiento con el personal para informar permanentemente los objetivos institucionales, siendo el administrador local como el responsable de esta acción.
- 2.51 Mantener vigente la información y hacerlo del conocimiento de los actores involucrados
- 2.52 Mayor difusión a las acciones realizadas en la materia, con el seguimiento correspondiente por parte de la administración encargada de difundir la información y supervisar los trabajos de control interno.
- 2.53 Programa que muestre como identificar los tipo de corrupción y como evitarlo
- 2.54 Propiciar una mayor difusión entre el personal

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- 2.55 Que al pagar como ejemplo el pago se acredite el hasta que esté en nuestro sistema se pueda emitir que si existe ticket apócrifo no podamos emitir el pago tenga esa confiabilidad el mismo sistema y evita fraude
- 2.56 Que dentro de cada unidad administrativa exista área de control interno para la supervisar y observar posibles casos de corrupción al igual que actitudes irregulares del servidor
- 2.57 Que el comité que se designe identifique tanto interno como externo los riesgos y darlos a conocer al personal involucrado
- 2.58 Que existan evaluaciones para detectar actos de corrupción de los servidores públicos
- 2.59 Que las instituciones sean transparentes
- 2.60 Que las propuestas de solución a los riesgos en trámites y procesos sean considerados por las áreas centrales para incluirlos en los manuales de procedimientos.
- 2.61 Que los coordinadores y encargados de área pasen la información a tiempo a los operativos.
- 2.62 Que los directivos realicen análisis de riesgos en cada una de las áreas de la administración fiscal general.
- 2.63 Que los objetivos sean acorde a las funciones que realizan las diversas áreas de una dependencia, considerando el nivel de dificultad para cumplir con el objetivo. Y sean comunicados
- 2.64 Que se asigne y capacite constantemente al personal que realiza estas funciones a fin que coadyuve en la realización de las mismas y no afecte las funciones del resto del personal.
- 2.65 Que se diseñen análisis de riesgos para tener mejor resultado en todos los ámbitos
- 2.66 Que se implemente un a comunicación y que se difunda a través de la página de la AFG así como del correo del personal.
- 2.67 Que se revalore los manuales de control interno y vigilar que se lleven a cabo la administración general de recaudación y fiscalización
- 2.68 Que se tomaran acciones correctivas idóneas que garanticen la disminución de la corrupción y factores de riesgo
- 2.69 Que sea de conocimiento para todo el personal ya que solo los directivos y estratégicos tienen acceso a ella.
- 2.70 Que sean aceptables todo tipo de sugerencias para enriquecer y mejorar los procedimientos
- 2.71 Que todo el personal de cada institución cumpla siempre con la administración de riesgos según sus etapas: evaluación de riesgos, evaluación de controles, valoración final de riesgos respecto a controles y mapa de riesgos institucional
- 2.72 Reafirmar la matriz de riesgos institucionales así como el programa de administración de riesgos administrador central
- 2.73 Realizar consultas y encuestas entre el personal para hacer cambios o mejoras a las institución
- 2.74 Realizar juntas con jefes de área , para exponer riesgos significativos realizar acciones de mejoras
- 2.75 Revisar que el personal efectivamente revise las circulares que son enviadas por el sistema
- 2.76 Se debe dar seguimiento a investigaciones de corrupción ante las instancias correspondientes.
- 2.77 Se debe enviar a los niveles operativos información relacionada con las metas y objetivos
- 2.78 Se propone un botiquín o un equipo para primeros auxilios ...ya q hemos tenido gente q se ha sentido mal ...y solo hemos llegado hablar a una ambulancia
- 2.79 Seguir actualizando las condiciones del elemento de control interno ya que se tiene evidencia de su eficiencia y eficacia responsable AFG, AGR y ALR

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- 2.80 Seguir promoviendo la información además de prevenir los hechos mediante las supervisiones constantes
- 2.81 Supervisar que las instrucciones sean informadas a las personas involucradas, para así, dar cumplimiento en tiempo y forma, bajo la supervisión del encargado del área y/o administrador.
- 2.82 Supervisión directa de apego a la normas y sujetos a los cambio y ajustes en el manejo del control interno
- 2.83 Un buzón de quejas más confiable, es decir que sean atendidas nuestras inquietudes

COMPONENTE 3.-ACTIVIDADES DE CONTROL

- 3.1 Actualización con toda la información y que no obre en circulares y oficios
- 3.2 Actualización constante de los manuales y cumplimiento de los mismos, en los que se incluya la supervisión.
- 3.3 Administración general de evaluación y seguimiento y administración general de recaudación
- Adquisición de impresoras para las licencias de conducir por parte de la AFG para mejorar el servicio
- 3.4 Antes de diseñar actividades para los sistemas de información, dar una respuesta más eficiente a la problemática diaria de las correcciones de los CFDI y a los reportes que se generan diariamente en sistema integral.
- 3.5 Cambiar periódicamente la clave para acceder al sistema de unicajas de control vehicular y sistema integral
- 3.6 Capacitación al personal en las diferentes áreas de trabajo para dar atención a contribuyente en tiempo y forma en el horario establecido teniendo la capacitación y conocimientos de área.
- 3.7 Comprometer verdaderamente a los interesados en dichos procesos
- 3.8 Comunicarlo a todo el personal realizando el seguimiento que corresponde
- 3.9 Contar con mejor servicio de internet con mayor velocidad.
- 3.10 Continuar con la actualización a los manuales de organización y procedimientos de manera constante
- 3.11 Continuar con los procesos de evaluación de las unidades para mantener los indicadores básicos de desempeño así como la revisión constante del manual de procedimientos.
- 3.12 Crear procedimientos para el control de TIC'S
- 3.13 Dar a conocer al personal los controles para la adquisición, desarrollo y mantenimiento de TIC'S ya que la mayoría del personal los desconoce.
- 3.14 Dar a conocer los avances en los objetivos del POA cada tres meses
- 3.15 Deberían de diseñar actividades de control interno: realizar revisiones por la administración al desempeño para obtener mejores resultados.
- 3.16 Definir y respetar tiempos para que el proceso de actualización de manuales pueda coincidir con los reportes que se hacen a la pnt, al sistema de entrega recepción y otros sitios que faciliten la rendición de cuentas.
- 3.17 Difundir en tiempo los cambios a las políticas de los procedimientos
- 3.18 Diseñar programa de revisiones al desempeño a las funciones o actividades, controles sobre procesamiento de información y la AFG responsable de ejecutarla
- 3.19 Distribuir de otra forma al personal sindicalizado, no concentrar más de 5 en una misma área.
- 3.20 Elaborar alguna medida de apremio para aquellas administraciones que no dan respuesta al proceso de actualización de estos elementos de control interno.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- 3.21 Elaborar procedimientos que permitan control de la información por parte de control interno y el área de informática
- 3.22 Elaborar una calendarización general para la actualización de estos elementos de control con sanciones para quienes no cumplan con los tiempos establecidos.
- 3.23 En las administraciones locales en donde existe una plantilla de personal reducida si existen casos en los que se concentran varias de estas acciones en una sola persona.
- 3.24 Establecer un sistema de información y capacitación más permanente con el personal siendo el responsable la administración general.
- 3.25 Hacer del conocimiento del personal su responsabilidad y compromiso con la dependencia por q no lo conocen
- 3.26 Hacer una depuración de claves de servidores que no estén en funciones
- 3.27 Implementar un control interno de procedimientos de TIC'S para garantizar la exactitud y validez de la información
- 3.28 Incentivar más al personal ,cursos mejores oportunidades de desarrollo en el trabajo
- 3.29 Informar al personal sobre la actualización periódica de las políticas.
Institucionalizar un comité interno por administración general que defina, instrumente y de seguimiento a indicadores de gestión estratégico, directivo y operativo
- 3.30 Instrumentar lo necesario para acompañar a los manuales de procedimientos, de políticas y lineamientos. Unidades administrativas de la administración general de recaudación.
- 3.31 Llevar bitácoras a los accesos
- 3.32 Mejorar, mantener y actualizar constantemente las TIC'S para solventar el cumplimiento de los objetivos así como estar en constante supervisión de los procesos y el desarrollo de los mismos.
- 3.33 Que existan perfiles para cada uno de los puestos y así saber hasta dónde podemos intervenir
- 3.34 Que actualicen periódicamente las políticas, manuales, lineamientos, procedimientos y actividades de control asociadas para mantener la relevancia y eficacia en el logro de los objetivos
- 3.35 Que establezcan revisiones para verificar el correcto funcionamiento del control interno y se asigne al personal que se considere necesario para realizar estas funciones a fin de que coadyuve en este proceso y no afecte las funciones diarias del personal.
- 3.36 Que los coordinadores y jefes área actualicen y/o modifiquen de acuerdo a las necesidades que se vayan presentando.
- 3.37 Que se lleve un control estricto de altas y bajas de claves considerando cada situación en particular como puede ser por bajas, cambio de funciones etc.
- 3.38 Se cuenta con vigencias establecidas para cada elemento de control, se dan a conocer a los enlaces y a los administradores generales, los lineamientos para la actualización de los mismos en caso de modificaciones, cada unidad administrativa es responsable
- 3.39 Se dan a conocer a los enlaces y a los administradores generales , los lineamientos para la actualización de los mismos en caso de modificaciones, cada unidad administrativa es responsable de este proceso
- 3.40 Tener una mayor vigilancia en las responsabilidades y checar que se estén cumpliendo.
- 3.41 Una revisión constante de los objetivos y metas a lograr con el propósito de hacer más fácil de consecución de dichos objetivos.
- 3.42 Unificar los parámetros en los controles de procesamientos de la información y los físicos que tienen que ver con activos vulnerables en todas las administraciones adscritas a la AFG.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE 4.-INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- 4.1. Generar una plataforma de información de cada una de las entidades donde se pueda tener acceso a información de manera controlada
- 4.2 Actualizaciones a los valores de ética y conducta para todo el personal de administraciones locales de recaudación
- 4.3 Actualizaciones al sistema de control vehicular por parte de la administración central de recaudación, ya que se corre el riesgo de realizar trámites que no proceden
- 4.4 Actualizar constantemente la página de paga fácil el manual de procedimientos de control vehicular, para una mejor atención al contribuyente, las administraciones de control vehicular, evaluación y seguimiento y de fiscalización por igual estén de acuerdo en los requisitos.
- 4.5 Actualizar el manual operativo, de igual forma actualizar con la información en la base de datos, y circulares.
- 4.6 Actualizar la página de la AFG para que los proveedores, contratistas, auditores externos y público tengan a la mano información confiable y oportuna.
- 4.7 Asegurar que se lleva a cabo el servicio solicitado de acuerdo a una calificación
- 4.8 Buzones externos en todas las dependencias y además de medios impresos en época de estímulos fiscales se utilicen los medios de difusión como radio y televisión
- 4.9 Concientización del uso adecuado de los datos personales de los contribuyentes
- 4.10 Contar con mecanismos estandarizados que definan la manera en que se mantendrá la confidencialidad de la información, un procedimiento que maneje el funcionamiento de líneas de comunicación separadas como lo define el administrador central
- 4.11 Crear comité para evaluaciones sobre confidencialidad
- 4.12 Crear una línea de quejas confidenciales para evitar represarías contra el quejoso.
- 4.13 Cuantificar los riesgos y minimizarlos de acuerdo a estadísticas con datos reales.
- 4.14 Darle más promoción a la página para que sea usada con mayor frecuencia y así obtener mejores resultados o ingresos
- 4.15 Darle un mejor seguimiento a los procedimientos que se tienen ya implementados
- 4.16 Debería existir una medición a todo el personal además de incentivos que apoyen a los buenos trabajadores.
- 4.17 Definir con exactitud y establecer los requerimientos de información requerida
- 4.18 Difundir aún más la información a los contribuyentes de todo lo que ofrece la AFG a través de de las unidades administrativas
- 4.19 El sistema de correspondencia en ocasiones es lento
- 4.20 Emplear nuevas acciones de capacitación y de control de calidad en los servicios proporcionados.
- 4.21 Entrega de documentos en tiempo y forma para la continuidad del proceso del control interno
- 4.22 Es necesario sistematizar la información para valorar la calidad de la información, se requiere establecer mecanismos de captación y seguimiento de la misma a través de un comité.
- 4.23 Establecer en forma exclusiva la tecnología en la comunicación de cualquier informe o situación
- 4.24 Establecer mecanismos de propuestas y denuncias confidenciales que debe ser coordinada por niveles estratégicos de decisión
- 4.25 Establecer una comunicación más fluida entre las administraciones

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- 4.26 Existe evidencia que los responsables son capacitados para efectuar y medir el elemento de control
- 4.27 Generar la confianza para se sigan haciendo las mejoras a los sistemas de información.
- 4.28 Implementar líneas éticas o de denuncias internas con la operación del procedimiento de buzón interno
- 4.29 Implementar reportes según sea el caso para llevar un mejor control.
- 4.30 Implementar un mecanismo estandarizado para definir la forma en que se mantendrá la confidencialidad de la información.
- 4.31 Incorporar buzones virtuales quejas o sugerencias en la plataforma informática de la administración general de recaudación. Administrador general de recaudación.
- 4.32 La confidencialidad de la información debe mantenerse y si es necesario establecer los canales de comunicación adecuados para mantener la seguridad de la misma
- 4.33 Llevar a cabo las videoconferencias con más dinámicas
- 4.34 Los tramites aquí realizados deberán ser personalizados sin excepción
- 4.35 Mayor difusión a los requerimientos de información identificados y establecidos así como de los procedimientos
- 4.36 Que las quejas puedan hacerse en la página de facebook
- 4.37 Que los procesos para los proveedores se puedan agilizar ya que hay ocasiones que hay normativas que atrasan el trabajo de dichos proveedores.
- 4.38 Que operen buzones externos en todas las administraciones que tratan con el contribuyente directamente, o con proveedores, contratistas, etc.
- 4.39 Que se comunique información de calidad a través de la líneas de reporte y autoridades para el personal que desempeñe dichas funciones
- 4.40 Que se establezca un mecanismo normado para informar cuando las líneas de reporte directas se vean comprometidas de tal forma que se guarde la confidencialidad que las mismas requieren sin represalias contra el personal.
- 4.41 Que las administraciones de recaudación y fiscalización difundan más a las partes externas de cómo funciona el buzón de quejas y denuncias
- 4.42 Que todas las administraciones cuenten con su propio buzón externo o por lo menos aquellas que tienen trato directo con el contribuyente.
- 4.43 Recibir información a través de correo de los procedimientos y acciones
- 4.44 Reuniones con administradores con mayor frecuencia
- 4.45 Reuniones de trabajo donde se tomen acuerdos y sugerencia por parte del personal en referencia a problemáticas y mejoras dentro del área laboral
- 4.46 Sean más puntuales en la información obtenida o solicitada
- 4.47 Sistematizar información un comité que determine métodos e indicadores
- 4.48 Supervisión y seguimiento en tiempo y forma de las acciones para una mejor atención al contribuyente de los oficios y correos recibidos.
- 4.49 Tener un medio alternativo para poder hacer denuncia anónima o propuesta de mejora de tu área o ajena.
- 4.50 Todo a través del correo institucional , responsables los jefes de área
- 4.51 Una constante apertura entre las recaudaciones y áreas centrales para implementar nuevas ideas que ayuden a la consecución de objetivos.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

4.52 Uso de nuevas tecnologías de la información que permitan ir a la par de las necesidades de información

4.53 Utilizar oficios y minutas de reuniones regionales para mejorar

COMPONENTE 5.- SUPERVISIÓN

5.1 Adecuar programa de supervisión a tecnología de programa informático para que sea más práctico.

5.2 Establecer acompañamientos y supervisiones a cada una de las recaudaciones y obtener mejoras en la calidad en el servicio

5.3 Tomar en consideración las actividades de cada uno de los trabajadores para establecer lineamientos de conducta en el cual el contribuyente no se sienta mal atendido

5.4 Comunicación con todas las áreas de trabajo

5.5 Control interno no tiene contacto con la contratación y forma de operar los servicios tercerizados, pues es una tarea que le corresponde a la administración general de recursos y servicios

5.6 Crear comité para evaluaciones de servicios tercerizados

5.7 Crear un área de de control interno y que se apliquen las amonestaciones necesarias sin importar el nivel jerárquico de infractor

5.8 Dar continuidad de normas de conducta y protocolo de asesores

5.9 Dar mayor periodicidad a las reuniones con las oficinas generales.

5.10 Dar otro enfoque o que otras áreas se involucren en la evaluación.

5.11 Darle continuidad a las mejoras en nuestros controles existentes

5.12 Darlo a conocer a los empleados

5.13 Debería existir una capacitación más puntual por parte de las áreas centrales al momento de cualquier cambio en los procedimientos.

5.14 Definir un enlace de comunicación más eficiente que permita la atención y/o corrección de las debilidades y/o deficiencias con mayor oportunidad

5.15 Detectar las debilidades y deficiencias en los procedimientos para su mejora

5.16 Direccionar estos comunicados en forma específica sobre el control interno, con el uso exclusivo de la tecnología

5.17 Documentar los problemas de control interno

5.18 Es imprescindible que haya autoevaluaciones reales y confiables,

5.19 Establecer mayor comunicación y difusión de los beneficios que representa el control interno y verlo como acción preventiva.

5.20 Establecer periodos de revisión y reconsiderar extender los tiempos de repuesta a cada observación.

5.21 Establecimiento de metodologías de normas de control mediante comité interno

5.22 Fortalecer las evaluaciones de control interno así como el obtener los mejores de las auditorias administrador central

5.23 Fortalecer nuestros sistemas de control con mayor tecnología

5.24 Hacer énfasis en la participación de todos

5.25 Hacer revisiones para detectar debilidades y deficiencias de los proveedores externos

5.26 Implementar en menor tiempo auditorias por áreas, para tener una información más confiable y establecer prioridades en los departamentos para aminorar incidencias.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- 5.27 Implementar mecanismos y procedimientos donde se lleven a cabo evaluaciones continuas para poder medir correctamente la eficacia de lo implementado
- 5.28 Incluir de manera permanente el tema de control interno en las reuniones del nivel estratégico ya que ayuda a prevenir riesgos, no solo los relacionados al cumplimiento de objetivos institucionales, sino también los de corrupción.
- 5.29 Instrumentar un procedimiento de comunicación interna y externa cuando se identifiquen problemas de control interno.
- 5.30 Involucrar a mas parte del personal en procesos de evaluación y mejora la creación de un procedimiento para proyectos de mejora continua
- 5.31 Mantener el proceso en forma continua mediante reuniones de evaluación
- 5.32 Mantener las revisiones de auditoría para mejorar los controles
- 5.33 Mayor difusión de la comunicación entre las partes externas e internas.
- 5.34 Mejor comunicación y difusión de los beneficios del control interno hacia las áreas y su personal
- 5.35 Mejorar el tiempo de respuesta en las acciones correctivas que pudieran surgir después de las evaluaciones efectuadas
- 5.36 Operar el buzón interno y fomentar con esto la comunicación de deficiencias o problemas en materia de control interno.
- 5.37 Que al momento de detectar las áreas de oportunidad se pongan en práctica las acciones de medidas correctivas en las ALR
- 5.38 Que las propuestas de mejora se establezcan en manuales de procedimientos.
- 5.39 Que se establezca un área que supervise todo lo referente a control interno a fin de que coadyuve en las funciones asignadas a cada área
- 5.40 Reafirmar el compromiso de implementación del sistema de control interno administrador central
- 5.41 Realizar por lo menos cada 6 meses una evaluación especializada que evalué las actividades por puesto y que esto retroalimente al trabajador y lo pueda incentivar
- 5.42 Reporte de acciones de actividades del control interno y la búsqueda de solución inmediata para una atención digna y de calidad al contribuyente
- 5.43 Reuniones de enlaces o visitas a la coordinación que tiene a su cargo en la implementación del sistema de control interno.
- 5.44 Se informe al titular los resultados de las encuestas
- 5.45 Se requiere mayor respaldo y compromiso de otras unidades administrativas para implementar acciones correctivas.
- 5.46 Se sigue viendo el control interno como una amenaza y no como un medio para efficientar los procesos que desarrolla esta institución, para apoyar en el monitoreo de la consecución de los objetivos y prevenir riesgos, por eso no se cuenta con el respaldo
- 5.47 Se tiene oficios y minutas de reuniones de administradores, donde llevan propuestas de los trabajadores de cada institución para una mejora en lo financiero y atención al contribuyente, solo falta para muy bueno o excelente se cumplan todas las peticiones
- 5.48 Seguimiento a las sugerencias de los contribuyentes en los buzones de recaudación
- 5.49 Seguimiento a los puntos a mejorar como resultados de las revisiones y auditorias
- 5.50 Tener los recursos (en general) necesarios para el manejo de la información
- 5.51 Tomar algunas acciones para establecer lineamientos que permitan conocer las debilidades y deficiencias de proveedores de servicios tercerizados

C. NIVEL OPERATIVO

COMPONENTE 1.- AMBIENTE DE CONTROL

- 1.1 Tener capacitaciones con el personal periódicamente para tener un mejor desempeño.
- 1.2 Actualización de los manuales de organización y procedimientos, en donde el personal que ejecuta cada actividad sea el que se encargue de plasmar lo que realiza. Y se distribuya a las áreas.
- 1.3 Actualización periódica de los códigos de ética y conducta
- 1.4 Coordinar pláticas constantes con los diferentes departamentos sobre los siguientes temas: normas de conducta, principios éticos y promoción de la integridad.
- 1.5 Adoptar una certificación de competencias a nivel internacional (ISO por ejemplo)
- 1.6 Agilidad a los tramites y revisión de la papelería del contribuyente
- 1.7 Alineación de las responsabilidades generalmente con relación a las normas de conducta o principios éticos y que no sea por productividad o eficiencia, con respecto a la promoción de la integridad.
- 1.8 Analizar la manera de motivar al personal para trabajar en equipo con actitud, respeto y profesionalismo (trabajar de la mano).
- 1.9 Analizar todas las actividades para dar un trabajo equilibrado en cada área.
- 1.10 Brindar un servicio conclusivo para evitar una segunda vuelta a la alr o modulo y disipar las dudas que se tengan.
- 1.11 Buscar la forma de realizar cursos capacitaciones y hacer que todo el equipo de trabajo se involucre
- 1.12 Capacitación en la actualización de procedimientos. Talleres de formación por región en que participe personal de las -ALR
- 1.13 Contar con procedimiento documentado de capacitación del personal, y relacionarlos con algún incentivo al personal.
- 1.14 Crear o administrar las tareas a las personas específicas de cada área y capacitar al personal para poder manejar un mejor flujo de contribuyentes y papelería.
- 1.15 Crear políticas y procedimientos para asegurar la consistencia en la revisión de calidad del proceso, en especial los tramites de personas pensionadas y con discapacidad para agilizar el trámite.
- 1.16 Cumplir con el manual de procedimientos con sus respectivas políticas de operación.
- 1.17 Difusión del código de ética de manera periódica en donde se tenga como finalidad promover la integridad
- 1.18 Diseñar el mecanismo que permita evaluar la competencia profesional y la selección, así como otro para selección, capacitación e incentivos al personal
- 1.19 Diseñar un mecanismo que evalúe las presiones sobre el personal en alineación con las normas de conducta, los principios éticos, así como implementar el programa de promoción de la integridad.
- 1.20 Elaborar todo una propuesta de tabla de perfiles y promociones para los servidores de forma interna y no que dependa de finanzas.
- 1.21 Evaluar el desempeño del control interno en la institución y hacer responsables a los servidores públicos.
- 1.22 Existen personas que por ser más que otras no delega actividades.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- 1.23 Fomentar la creatividad y la motivación, Modificar conductas en el trabajo. Que determinadas formas de trabajar se arrastren desde mucho tiempo atrás, no significa que sean las correctas ni las más apropiadas para los tiempos actuales
- 1.24 Fomentar las actividades culturales y deportivas para la recreación del personal.
- 1.25 Hacer evaluaciones de perfil y competencia
- 1.26 La asignación de responsabilidades generalmente no es alineada con las normas de conducta o principios éticos, es decisión de jefe de departamento
- 1.27 Las excesivas responsabilidades que recaen sobre una persona porque ella quiere tomarlas para tener el poder en la dependencia, afectan las normas de conducta, debiéndose delegar responsabilidades.
- 1.28 Los perfiles de mandos superiores y para el resto del personal están comprendidos en el manual de organización, no obstante, no se realizan evaluaciones de competencias profesionales.
- 1.29 Mayor acercamiento con el personal operativo
- 1.30 Mayor difusión de directrices, actitudes y conductas para comunicar las expectativas en materia de integridad, valores éticos y normas de conducta.
- 1.31 Mejorar la calidad y la eficacia en la atención del contribuyente para enfrentar de mejor manera la demanda de nuestros servicios.
- 1.32 Mejorar los avisos o requisitos que necesitan los contribuyentes para que ya cuando se acerquen hacer algún trámite ya vengan preparados tanto con papelería y el efectivo que se requiere
- 1.33 Que el programa de promoción de integridad incluya la evaluación de las presiones sobre el personal
- 1.34 Que exista una selección apropiada del personal, así como capacitación e incentivos, en donde al personal lo hagan parte importante de un equipo de trabajo y no solo un numero de empleado más.
- 1.35 Realizan evaluaciones de competencias profesionales
- 1.36 Realizar cada mes reunión para evaluar si verdaderamente se está llevando a cabo los lineamientos del código de ética y conducta de los servidores públicos, y así detectar las posibles fallas en las que se está incurriendo.
- 1.37 Realizar el procedimiento específico para la capacitación de personal, así como otorgar incentivos al personal eficiente, basándose en las bitácoras de trámites así como en evaluaciones y desempeño en las mismas.
- 1.38 Realizar evaluación de presiones por los mandos medios y superiores haciendo una correcta distribución de las mismas para así lograr cumplir con las normas de conducta y principios éticos.
- 1.39 Revisiones regulares de la evidencia de trabajo en debida forma, por parte del personal. Mismo que deberá de surgir de la efectiva labor de los mandos superiores
- 1.40 Saber que es lo que el titular piensa y quiere para su institución, hablar y tomar un acuerdo entre todos para tener un buen manejo del mismo
- 1.41 Supervisar semanalmente los porcentajes de cada departamento para tener más control y eficiencia en cada una de las áreas de esta oficina y designar a un responsable.
- 1.42 Tomar en cuenta que el personal administrativo también debe saber y conocer sobre la actualización de este manual.

COMPONENTE 2.- ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- 2.1 A falta de mecanismos de evaluación de clima organizacional y planes de acciones en esta materia, se trabaja en la implementación de un buzón interno de aplicación general para toda la AFG, para poder combatir este tipo de conducta
- 2.2 Actualización de los procedimientos y reformas al reglamento interno de la AFG
- 2.3 Analizar detalladamente el trámite que se está realizando y pueda ser finiquitado correctamente y no caer en los riesgos de corrupción abuso, desperdicio y otras irregularidades
- 2.4 Analizar en conjunto directivos y el personal especializado en el tema de riesgo para una mejor solución
- 2.5 Analizar frecuente mente los rezagos para proponer cuales subsidios aplicar responsable de ver sería el administrador
- 2.6 Aplicar de manera continua la comunicación con el personal que desempeña las diferentes funciones
- 2.7 Contar con Cámaras de videos en los departamentos de preferencia en el área de asesores fiscales y responsable de pedir las el administrador local
- 2.8 Capacitación periódica.
- 2.9 Comunicación permanente.
- 2.10 Conferencias virtuales, impartidas por los mandos superiores.
- 2.11 Considero que para un mejor desarrollo y estructuración debe de involucrarse a todo el personal directivo considerando opiniones de algunos operativos para mayor veracidad de la misma.
- 2.12 Considero que sería bueno buscar mayor reforzamiento para que le quede bien claro a los empleados los objetivos a perseguir para el mejoramiento de la institución y mayor beneficio de todos.
- 2.13 Creación de algún departamento interno, en el cual se pueda hacer denuncia de malas conductas por parte de servidores públicos, con la intención de que se pueda llevar a cabo una profunda investigación que pueda llevar a amonestar al personal.
- 2.14 Creación de newsletter mas regulares
- 2.15 Creación de un departamento, que pueda dar seguimiento a este tipo de programas de todas las unidades, a modo de evaluar cual cumple y cual no.
- 2.16 Debería implementar un buzón interno de aplicación general en toda la AFG y así combatir este tipo de conductas sin ocasionar un conflicto personal entre mismos empleados.
- 2.17 Difusión de la información
- 2.18 El personal público debe salvaguardar los recursos e identificar los actos de corrupción dentro de la institución.
- 2.19 El titular debe formular un plan estratégico, coherente y ordenado, elaborar un plan armonizado.
- 2.20 Enviar correos electrónicos con los cambios y nuevas reglas el administrador local
- 2.21 Evaluar la implementación y logro de los objetivos específicos impuestos a cada empleado
- 2.22 Falta de presupuesto para crear mejores condiciones. Asignación de recursos
- 2.23 Fortalecer más nuestros sistemas computacional para poder así inmediatamente alguna discrepancia
- 2.24 Hay que poner procedimientos específicos para medir el servicio proporcionado por estas administraciones. Hay que hacer más vigilancia del personal y darles incentivos para que no busquen en otro lado lo que se les debe dar por su buen trabajo o desempeño
- 2.25 Implementar aún más la transparencia para realizar los tramites
- 2.26 Implementar mecanismos de evaluación organizacional y planes de acción en esta materia
- 2.27 Incentivar al personal para evitar actos de corrupción

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- 2.28 Incluir los riesgos de corrupción en la matriz de riesgos de la AFG.
- 2.29 Las instalaciones de cableado electrónico se consideran deficientes, y el acceso a esta instalaciones tiene una sola vía de acceso.
- 2.30 Las nuevas políticas de la administración general deben de ser adecuadas a los tiempos para que se mejore la administración aplicada en todos los aspectos.
- 2.31 Mayor difusión del reglamento interno, y dar seguimiento real para que se lleven a cabo los lineamientos que ahí se marcan. Administrador local, jefe de departamentos de control vehicular, asistencia fiscal.
- 2.32 Mejorar la comunicación interna, que se aseguren de que baje toda la información,
- 2.33 Mejorar los recursos y salarios para el personal, para que no existan estas situaciones
- 2.34 Que la actualización de la información sea más frecuentes
- 2.35 Que nos envíen a tiempo nuestros gafetes de empleado ya que a la fecha no nos los mandan de saltillo, yo lo he pedido varias veces y no me lo mandan
- 2.36 Que se realicen conferencias virtuales interactivas para tener un mayor entendimiento por todos los niveles de personal.
- 2.37 Que se realicen evaluaciones al personal para corroborar que efectivamente tienen conocimiento de los objetivos y procedimientos
- 2.38 Que se tenga una buena comunicación interna, ya que muchas veces se desconocen cambios que se generan.
- 2.39 Que se unifiquen las respuestas en los manuales así como las respuestas que nos dan al momento de solicitar información en la administración y así poder aplicar de forma correcta los lineamientos en los servicios o asesorías
- 2.40 Realizar continuamente la identificación de los riesgos por cada mando superior.
- 2.41 Realizar un buzón que no esté a cargo del mismo personal evaluado o que da el servicio, ya se de manera telefónica o digital.
- 2.42 Realizar una capacitación por parte de control interno para asegurarse que todo el personal conozcamos el tema
- 2.43 Reuniones periódicas con las dependencias coadyuvantes en la operación fiscalizadora (jurídica y ejecución principalmente)
- 2.44 Se requiere hacer saber en forma particular los objetivos esperados a cada empleado
- 2.45 Tal vez si algún cambio en el sistema alguna actualización se hiciera con un poco más de tiempo anticipado
- 2.46 Talleres de formación en valores que fortalezca el servicio
- 2.47 Todo es de mantenernos informados y actualizados en todas las áreas y departamentos a nivel estado
- 2.48 Valorando al personal que realmente valora y respeta su trabajo.

COMPONENTE 3.- ACTIVIDADES DE CONTROL

- 3.1 A pesar de que existe una estructura definida sobre las funciones de la dependencia, en la práctica no existe una adecuada segregación de funciones.
- 3.2 Actualización constante de software y equipo
- 3.3 Actualización de claves de acceso

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- 3.4 Actualización de los manuales de procedimientos y utilización de los mismos---cada área -control interno
- 3.5 Aplicar controles sobre procesamiento de la información , y revisar q se cumplan las responsabilidades de cada uno de los puestos contenidos en el manual de operación
- 3.6 Capacitar sobre responsabilidad y confidencialidad de la información.
- 3.7 Continuidad en las revisiones de actividades y el responsable ejecutarlos
- 3.8 Contratar a personal para mejor atención al contribuyente
- 3.9 Cuando se detectan áreas de oportunidad para prevenir riesgos, se establecen procedimientos nuevos y/o se realizan modificaciones a los existentes para obtener mejores resultados.
- 3.10 Distribuir de manera más equitativa las labores
- 3.11 Eficientar la infraestructura.
- 3.12 Existen actualizaciones respecto de los procedimientos, sin embargo la revisión de actualización debería darse con regularidad, en razón de que se presentan diferentes circunstancias en las respectivas unidades administrativas.
- 3.13 Fijar una estructura mejor definida para delegar responsabilidades muy específicas.
- 3.14 Generar bitácoras para un mejor control y supervisión de las acciones
- 3.15 Hacer las auditorias de una manera más específica, ya que nos marcan puntos que si están solventados
- 3.16 Incrementar el personal de supervisión porque a falta de este se pueden generar irregularidades y la no observación adecuada del marco integrado de control interno
Involucrar más al personal operativo en la actualización de las actividades de control. Órgano de control
- 3.17 Llevar a cabo un seguimiento de las responsabilidades de cada individuo que forma parte de la administración, y en caso de omisión o extra limitación de sus funciones, el área general, tenga la autoridad para solicitar respuesta ante el hecho.
- 3.18 Mantener rotaciones en áreas para evitar riesgos y mantener activo el código de ética y conductas. Así el personal estará más actualizado en todas las áreas y se sentirá mas tomado en cuenta.
- 3.19 Mecanismos electrónicos como el tablero de ingresos para verificar el cumplimiento de los objetivos y en caso de incumplimiento establecer acciones para minimizar los riesgos de no cumplirlos, así como sistemas institucionales.
- 3.20 Mejorar las políticas de operatividad
- 3.21 Que las evaluaciones que nos realizan para ver nuestro desempeño que nos permitan tener acceso a ellas para poder analizar si vamos bien o mal.
- 3.22 Se pueden implementar cursos para el manejo de las unicajas cuando apenas te dan tus claves
- 3.23 Seguir diseñando y actualizando la idoneidad de las actividades para alcanzar los objetivos institucionales y evitar los riesgos
- 3.24 Tener toda la información en las bases de datos de los sistemas institucionales, oficios, minutas de reuniones para estar actualizados.
- 3.25 Una supervisión constante y oportuna del jefe del área para que el personal realice sus actividades correspondientes de manera eficiente

COMPONENTE 4.-INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- 4.1 Análisis y seguimiento. Y modificar lo que sea obsoleto o no esté funcionando como debería.
- 4.2 Aunque se cuenta con métodos de comunicación interna, el resultado no es favorable porque no existe el interés de formar un buen equipo de trabajo.
- 4.3 Capacitar al personal referente a su responsabilidad, dar información de calidad y la información llegue de manera oportuna. Y capacitar en la aplicación de los manuales
- 4.4 Continuar con estas reuniones periódicas tanto en las ALR como de administradores locales
- 4.5 Crear un área de control de datos, que valide y proporcione la información.
- 4.6 Creo es necesario que el encargado de cada administración haga reuniones mínimo cada que regresa de la junta de recaudadores para saber si hay mejoras equitativas o riesgos para mejoras.
- 4.7 Dar una mejor capacitación para identificar lo mejor posible la información de las diferentes áreas
- 4.8 Darle mayor fluidez a la información y asegurarse que todo el personal reciba la información o tenga acceso a ella y al mismo tiempo pueda comunicar sus inquietudes
- 4.9 Efectuar un sistema en donde pueda compartirse información por parte de las unidades, ya que cada unidad administrativa cuenta con su sistema, pero a veces la información resulta difícil de compartir.
- 4.10 Existe líneas de denuncia a nivel interno de la institución o líneas de ética, como lo define el MEMICI, pues no se ha implementado el comité de ética, ni se tiene
- 4.11 Formalizar una línea ética de denuncia interna que permita comunicar información confidencial o sensible.
- 4.12 Generar información confiable y alimentar la base de datos y el mando inmediato proceda a ejecutarlas
- 4.13 Informar al personal sobre el proceso para identificar los requerimientos de información necesarios para alcanzar los objetivos
- 4.14 Los datos deben de ser proporcionados por el órgano de control interno de manera oficiosa, sin que medie petición del interesado, ya que de esa manera solo recae en el que en realidad le interese conocer y no de la propia institución
- 4.15 Mantener a todo el personal activo en todas las áreas. Es importante que todos sepamos el manejo de nuestra oficina por igual.
- 4.16 Que siempre se cuente con métodos de comunicación para q fluya la información de dicha institución
- 4.17 Reuniones motivacionales algún tipo de incentivo para los que no pertenecemos a algún sindicato ya que todos realizamos el mismo trabajo y desempeño en la institución.
- 4.18 Tener más amplios los criterios para realizar los tramites
- 4.19 Ver la posibilidad de hacer más ágil la comunicación interna
- 4.20 Ya establecido el programa de control interno el administrador de cada unidad administrativa debe crear comités de control interno con el personal con el que cuenta.

COMPONENTE 5.-SUPERVISIÓN

- 5.1 Al no existir un buzón interno, debería reportarse al superior inmediato y analizar el reporte para tener un control adecuado de cada situación y después hacer participe a los demás servidores públicos.
- 5.2 Ampliar el número de enlaces por unidad administrativa y que sean personal de mandos superiores para mayor respaldo y compromiso.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- 5.3 Analizar las observaciones de la administración central , para darle seguimiento y corrección
- 5.4 Creación de un canal específico para este tema
- 5.5 Dar a conocer a todos los resultados de los procesos de evaluación al control interno.
- 5.6 Debe existir una relación entre los objetivos de la institución, los cinco componentes de control interno y la estructura organizacional para su buen funcionamiento que debe de asegurar el administrador de la unidad administrativa.
- 5.7 El marco integrado de control interno para el sector público, cubre suficientemente los requerimientos de una buena administración y su ejecución solo resta que el personal este comprometido al 100% con la institución
- 5.8 El titular y administración establezcan actividades para la adecuada supervisión del control interno.
- 5.9 Establecer líneas de reporte y seguimiento
- 5.10 Establecer un mecanismo de comunicación interno donde se informe de manera oportuna las áreas de oportunidad de la institución.
- 5.11 Generar acciones de cambio para homologar cualquier información nueva que se genere mediante oficios, ya que en ocasiones solo es de manera verbal
- 5.12 Hacer revisiones internas para detectar debilidades y deficiencias en su diseño y operaciones.
- 5.13 Implementar cuando menos un buzón interno o bien visitas de los enlaces
- 5.14 Implementar un programa más eficaz del todo lo relacionado a ci ya que se toma como amenaza
- 5.15 Programar reuniones con el personal para informar los problemas y así tomar cartas en el asunto
- 5.16 Publicitar las líneas de reporte mediante correo electrónico
- 5.17 Reafirmar las reuniones o visitas administradores y personal así como la comunicación
- 5.18 Revisar constantemente manual de operaciones para evitar problemas de control interno y mejorar la calidad y así lograr los objetivos
- 5.19 Revisar las debilidades o deficiencias de desempeño comparándolas en periodos de tiempo determinado
- 5.20 Tratar de identificar los problemas de control interno y crear una línea de reporte
- 5.21 Tratar de realizar autoevaluaciones de acuerdo al curso de la operaciones
- 5.22 Un plan de estímulos apropiado generaría una mejora sustantiva del desempeño del los recursos humanos y serían los mandos supremos quienes implementarían las políticas a seguir.
- 5.23 Validar que el problema sea de afectación para la institución y se corrija a tiempo

IV.COMENTARIOS

AMBIENTE DE CONTROL

- No existe una estructura de personal, para la tarea específica de implementación, seguimiento y evaluación del control interno.
- Los principios que se evalúan, no son accionados, ni muy actualizados al personal
- No existen mecanismos de medición.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- Definir objetivos.
- Veo que en la actualidad en esta oficina en realidad no se ejerce la disciplina, valores y actitud del personal. La responsabilidad de vigilancia la considero deficiente.
- La evaluación es baja ya que no se pone en práctica algunos procesos.
- Llevar a cabo por parte de la secretaria de fiscalización y rendición de cuentas una capacitación adecuada al personal encargado de llevar a cabo la función, para así lograr la implementación de los programas adecuadamente y con su oportuno seguimiento.
- Creo que es necesario establecer comités para evaluar al personal sobre normas de conducta, transparencia y que el comité tenga facultades para sancionar y/o premiar a los servidores públicos.
- Se debe establecer un compromiso de la alta dirección en vigilar todos los aspectos del personal con el que se trabaja y quien realiza el trabajo tanto como su desarrollo y competencia.
- Aplicar la normatividad en general en la contratación del personal.
- Pienso que se debe hacer una junta general estatal, para que todo trabajador sea su área cumpla con la ley y lealtad y trabajen al máximo todos.
- La parte de revisión no es del todo comprometida muchas de las veces no se recibe la información indicada es muy escasa o a veces nula.
- Las responsabilidades laborales de cada jefe de área no están acordes con los sueldos percibidos.
- Hay que fortalecer el comité, en funciones y facultades para poder empezar a trabajar y luego evaluar.
- Falta de inclusión en la organización del sistema de control interno.
- Implementar el programa de prevención a la corrupción y mejorar la capacitación al personal.
- La falta de mayor aplicación de los temas evaluados y principalmente una mejor implementación de los manuales respectivos.
- Se requiere actualización y creación de manuales, darlos a conocer a los trabajadores.
- capacitación real y continua.
- El MEMICI no habla sobre las condiciones que debe tener el comité de ética.
- No existe un ambiente claro en cuanto al desarrollo profesional y personal del empleado. Incluso no se determina y/o aplica la remoción y /o el modo de ascenso laboral.
- Falta de comunicación con los compañeros de trabajo.
- Las nuevas políticas que implemente esta institución tendrán como soporte evitar la corrupción que pudiera generarse a través del personal operativo que figura en la estructura de esta dependencia.
- Se cumple con el trabajo de servicio y atención al contribuyente más falta el establecimiento de programas de control interno para poder medir de manera continua la evaluación del desempeño y mejora continua.
- Que se tenga un mismo nivel de responsabilidad para cada empleado.
- En este principio se establece que tanto el titular como la administración deben tomar en cuenta que para tener un personal preparado y bien informado debe tener una buena capacitación y tener un personal competente.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- Desgraciadamente no se evalúa ni se da seguimiento a que se genere un buen ambiente de control, con respeto, comunicación, información, para llevar a cabo los objetivos institucionales de la dependencia de la mejor manera.

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- Cuando se realizó la matriz de riesgos institucionales o su programa de trabajo respectivo, no se solicitó la identificación y análisis de riesgos de corrupción tal como lo marca el MEMICI, por lo cual no se trabajaron en ellos.
- Analizar los riesgos en materia de corrupción y prever no se presenten.
- No se tiene implementado el programa de prevención de la corrupción.
- No se habían requerido los riesgos de corrupción por eso no se integraron en la MARI o el PTAR, están cuestionando temas en los que no se ha capacitado sobre su implementación.
- El actuar de los directivos debe ser analizado y responder, actualizar en forma rápida y conforme a las necesidades del estado.
- No se cuenta con la metodología para instrumentar y operar este sistema de control interno.
- Falta de inclusión a la organización del sistema de control interno.
- Los riesgos de corrupción no fueron identificados y analizados tal como lo plasta el MEMICI, por tal motivo no pueden ser calificados con otro valor mayor al que se le dio en cada cuestionamiento.
- Se debe impulsar algo muy importante, para levantar la actitud en general de todos los trabajadores, que laboralmente y en sus hogares se sientan contentos, que están obteniendo resultados buenos en general en su trabajo; que nos inculquen en leer todo.
- Pues falta establecer los medios de comunicación adecuada para hacer del conocimiento de los empleados y evaluar que realmente se haga.
- Falta de comunicación de los niveles superiores hacia los inferiores.
- No existen programas relacionados con control interno ni comité establecidos.
- En este principio los actos de corrupción deben evitarse e identificar personal que con el poder que tiene no abuse de sus subordinados.
- Falta mucha comunicación entre departamentos. Así como actualización al personal en cuestión de visualizar documentos apócrifos. Es el riesgo más común y más acercamiento entre operarios y jefes de área. Para intercambiar ideas.
- Que sean más transparentes al momento de dar la información al personal.
- Cualquier riesgo o corrupción hay que expresarlo inmediatamente al titular de la administración.
- Mejorar como empleado todos los aspectos relacionados con el trabajo, y estar apegados con el manual y valorar el salario a los empleados.
- Por omisión o descuido no tuvimos acceso al manual de procedimientos o al modelo estatal del marco integrado de control interno para el sector público por lo tanto reitero que se requiere de una mayor supervisión que indudablemente generaría una mejora.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- Existen controles precisos para niveles altos pero para personal sindicalizado no tiene controles o no los involucran en esos controles y existe mucho personal dentro de las instituciones.

ACTIVIDADES DE CONTROL

- Además del Manual de Procedimientos y las Tecnologías de Información y Comunicación, se realiza el seguimiento al POA de las unidades Administrativas que participan en el proceso de evaluación de la AGES y cubren indicadores básicos de desempeño.
- Se implementan además otro tipo de actividades de control como el seguimiento a los programas de trabajo de las unidades administrativas de la AFG, la evaluación de indicadores básicos de desempeño y la evaluación del servicio.
- Además del manual de procedimientos y las tecnologías de información y comunicación, se realiza el seguimiento al POA de las unidades administrativas que participan en el proceso de evaluación de la AGES y cubren indicadores básicos de desempeño.
Se trabaja en un procedimiento que permita controlar el acceso a la información y los bienes, así como en el seguimiento a la evaluación del servicio con la operación de buzones externos para los contribuyentes.
- Mayor difusión realizar cursos de capacitación al respecto.
- Se deberá de formar un comité, o un procedimiento integrador que permita facilitar las acciones de transparencia y rendición de cuentas, alimentado de las acciones e instrumentos de control interno, para combatir riesgos, incluyendo los de corrupción.
- Se debe hacer un análisis real de la situación real de la institución para poder hacer efectivo la evaluación interna de las dependencias de gobierno.
- Si ya existe el diseño, implementar las acciones a la brevedad en la institución.
- Recalcando que la Administración de asistencia fiscal, Administración de control vehicular y Administración Central de evaluación y seguimientos, se pongan de acuerdo por igual en el uso del manual de procedimientos de control vehicular, y evitar constantes auditorias.
- De manera mensual se realizan reuniones de seguimiento al avance del programa operativo anual, y se establecen los compromisos para ser atendido, el desarrollo de programas en materia de informática simplifica la operación y establece los permisos de ACCE.
- Realizar un seguimiento, participar en el proceso de evaluación, trabajar en un procedimiento que permita controlar el acceso a la información y los bienes.
- Se trabaja en un procedimiento que permita controlar el acceso a la información y bienes, así como el seguimiento a la evaluación de servicio con la operación de buzones externos para los contribuyentes.
- Ambos aspectos son de aplicación para áreas específicas y se tiene desconocimiento de la forma de operar los TIC'S o de algunos de los aspecto de control interno de los que se preguntó.
- Incrementar la retroalimentación, seguimiento, y evaluación, incentivando al equipo de trabajo y realizando acciones correctivas aprovechando áreas de oportunidad con matrices FODA.
- Elaborar programa de control interno y comité que unifique y establezca mecanismos de normas de control interno.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- Se sigue viendo el control interno como una amenaza.
- Además del manual de procedimientos y la tecnología de información y comunicación se realiza el seguimiento al POA de las unidades administrativas que participan en el proceso de evaluación de la AGES.
- Revisión de actividades periódicamente.
- Mejorar los equipos de trabajo, impresoras, mobiliario.
- Se tienen que diseñar las actividades de control para mejorar métodos y procedimientos existentes.
- Proceso de actualización de manuales de procedimiento a cargo de cada unidad administrativa.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- Además de los medios impresos en época de estímulos fiscales se utilizan los otros medios para difundirlos como son la televisión y el radio.
- Se harán adecuaciones al procedimiento de buzón interno toda vez que en la primera fase únicamente operará el de tipo digital.
- Además de los medios impresos en época de estímulos fiscales se utilizan los otros medios para difundirlos como la televisión y la radio.
- Además de los medios impresos en época de estímulos fiscales se utilizan los otros medios para difundirlos como son la televisión y el radio y ahora en la actualidad las diversas redes sociales que se pueden crear.
- Mayor compromiso de los mandos superiores para que opere el procedimiento de buzón interno.
- Propiciar mayor difusión a través de la tecnología.
- El manual de procedimientos de control vehicular, las administraciones de control vehicular, evaluación y seguimiento y fiscal, estén por igual en los requisitos, para evitar auditorías, que vía telefónica a las administraciones no autoricen trámites, que sea por el manual.
- Detectar posible desviación de los servidores públicos al no mantener la confidencialidad que se les ha confiado proporcionando información a la parte externa.
- Mayor difusión a través de cursos de capacitación.
- No se ha querido operar el buzón interno, pues se le ve como una amenaza para la institución, únicamente se tiene operando una línea de comunicación externa y solo dos de las 10 unidades administrativas implementan un buzón externo.
- Que sea más y regularmente extensiva la información internamente.
- En este sentido se comunica oportunamente de los cambios realizados en los sistemas y de lo nuevo que se verá o vendrán, ya sea por medio de informática o por correo oficial.
- El control interno se está viendo como una amenaza y no como un medio para el logro de la eficiencia en los procesos que se desarrolla en cada área de la institución, y así apoyar en el monitorio de la consecución de los objetivos.
- La información de calidad que la administración y demás servidores públicos generen, utilizan y comunican para respaldar al control interno y dar cumplimiento a su mandato legal.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- Además de los medios impresos época de estímulos fiscales se utilizan los otros medios para difundirlos como son la televisión y el radio.
- Si bien existe líneas de denuncia a nivel interno de la institución, no se ha implementado algún tipo de comité de ética por parte de la administración.
- Mejorar la comunicación interna en algunas áreas, por ejemplo a mí me llega información en forma eficiente y oportuna, pero esa misma información necesaria para otras áreas, ellas no tiene acceso a dicha información o ya muy tarde.
- Esta administración no ha definido una línea ética de denuncia interna, al no haber sido requerida en el programa de trabajo del año anterior.
- Si hay información relevante que se comente en el jefe inmediato y el personal operativo para validar los cambios que se deban hacer.
- Implementar un mecanismo de denuncia interna.

SUPERVISIÓN

- Se sigue viendo el Control Interno como una amenaza y no como un medio para efficientar los procesos que desarrolla esta Institución, para apoyar en el monitoreo de la consecución de los objetivos y prevenir riesgos.
- Considero conveniente informar más los servidores públicos sobre las normas de control interno y una forma más práctica de operarlas.
- No se había requerido la implementación de autoevaluaciones o evaluaciones independientes de control interno, menos con respecto a servicios tercerizados, tampoco se había hablado antes de integrar comités de auditoría interna, por eso no se tienen solventadas.
- Se sigue viendo el control interno como una amenaza y no como un medio para efficientar los procesos que desarrolla esta institución, para apoyar en el monitoreo de la consecución de los objetivos y prevenir riesgos, por eso no se cuenta con el respaldo.
- Aplicar proyectos de mejora.
- Necesitamos cambiar la mentalidad laborar. El mejor trabajador es el que disfruta de su trabajo. La motivación y la implicación de los empleados en los objetivos de la organización son pilares fundamentales para un funcionamiento positivo de la misma.
- Mayor difusión y capacitación al personal involucrado.
- Se debe de implementar un comité de control interno con facultades para premiar y sancionar a los servidores públicos de toda la institución.
- Se debe hacer un análisis real de la situación real de la institución para poder hacer efectivo la evaluación interna de las dependencias de gobierno.
- Reuniones o enlaces o visitas a la coordinación que tiene a su cargo el de la implementación del sistema de control interno,

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- Las normas de control interno deben de ser aplicadas y actualizadas de manera real de acuerdo a las necesidades de cada una de las administraciones locales de recaudación para beneficio de los contribuyentes y/o público en general.
- Tratar al máximo en cuidar los bienes del gobierno, una mejor atención al contribuyente, llevar a cabo una excelente supervisión en todos los aspectos de nuestro trabajo e institución.
- No se cuenta con el apoyo y compromiso de las unidades administrativas, debido a que se ve al control interno como una amenaza y no como un medio para eficientar los procesos de la institución.
- Reafirmar que el área de control interno es una oportunidad de mejorar todos los procesos, no es solo el castigador y verdugo.
- Apenas se iniciará el proceso de supervisión toda vez que como se vio en la encuesta habrá nuevos requerimientos de CI que incluir en los programas que ya se trabajan en materia de control de interno y análisis de riesgos.

Una mayor colaboración entre los órganos de capacitación y actualización del personal de la administración para efectos de cumplir mejor los objetivos de la institución en pro de una mejor percepción del ciudadano

- Aun no se ve al CI para lo que está hecho que es eficientar los procesos, apoyar en el monitoreo de la corrupción y prevenir los malos manejos por que no cuenta con el respaldo de todas las unidades administrativas.
- Se sigue viendo el control interno como una amenaza y no como un medio para eficientar los procesos que desarrolla esta institución, para apoyar en el monitoreo de la consecución de los objetivos y prevenir riesgos.
- Mayor difusión de todo lo relacionado al CI para que se tome conciencia de la verdadera importancia y beneficio para la institución.
- Considero que una mayor supervisión, más profunda y continúa posibilitaría un mejor desempeño de toda la estructura operativa. Sin rayar en el hostigamiento u opresión del los recursos humanos.
- Con actividades establecidas y operadas por las unidades que el titular asigne, por lo tanto la calidad del desempeño de las operaciones, la salvaguarda de los recursos públicos y la oportuna resolución de los hallazgos de auditoría.

V.RECOMENDACIONES

Conforme al resultado global de autoevaluación en **la Administración Fiscal General (AFG)** de **55.73 %** fue calificado como "Regular", por arriba del nivel mínimo aceptable que es 60%, el cual es susceptible de mejoras, por lo que a continuación se mencionan las recomendaciones generales por nivel de responsabilidad para su consideración:

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

NIVEL ESTRATEGICO

Difundir a todo el personal los objetivos y promover su cumplimiento, creando conciencia de la importancia de la colaboración de cada uno de ellos para el logro eficiente de los mismos.

Revisar y adecuar la normatividad regulatoria aplicable a la Institución como el Reglamento, Políticas y Lineamientos, así como asegurar su difusión, así como la estructura para su cumplimiento.

Promover la actualización del Manual de Organización de manera que esté acorde 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.

Respaldar y apoyar al Comité de Control Interno en la implementación del Sistema de Control Interno Institucional, partiendo de que se está dando inicio a la Administración.

Promover una cultura ética y de integridad en el personal de la Institución, de tal manera que el quehacer gubernamental se conduzca en apego al Código de ética y Conducta.

Asegurar que exista un clima organizacional adecuado a través de evaluaciones periódicas, así mismo que el personal de altos mandos tenga mayor interacción y comunicación con todas las áreas operativas de la Institución, 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 institucionales.

Definir mecanismos de reconocimiento y estímulo al personal en base a su eficiencia en el logro de los objetivos.

NIVEL DIRECTIVO

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.

Asegurar que se actualicen los Manuales de Operación de las diferentes áreas que conforman la Institución, que incluyan los controles y supervisiones necesarias para que se logren los resultados esperados y difundirlos a los involucrados para su aplicación.

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.

Detectar 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

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

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.

Evaluar periódicamente el cumplimiento de los objetivos e informar al personal involucrándolos en el establecimiento de acciones para la mejora continua, así como el desempeño del personal.

NIVEL OPERATIVO

Que el personal de nivel operativo, sea participe de las acciones en materia de control interno, aplicando las políticas y procedimientos que se han establecido para la operación de cada uno de los procesos e informar sobre posibles acciones de mejora continua que puedan hacer más eficientes las operaciones y por ende a la Institución.

Así mismo, es importante aplicar en el quehacer cotidiano los valores que distinguen a la Administración Pública Estatal, los cuales se establecen en el Código de Ética y Conducta para los servidores públicos del Poder Ejecutivo del Estado de Coahuila de Zaragoza y en su caso reportar cualquier conducta contraria a este.

VI.CONCLUSIÓN

Con base en la Norma General de Control Interno Capítulo IV 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.