



INFORME DEL SISTEMA DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO (SECI)

AUTOEVALUACIÓN

**SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL
DE LA FAMILIA Y PROTECCIÓN DE
DERECHOS DEL ESTADO DE COAHUILA (DIF)**

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.....	17
V.	RECOMENDACIONES.....	19
VI.	CONCLUSIÓN.....	21

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

I. NATURALEZA Y ALCANCE DE LA EVALUACIÓN

La autoevaluación de control interno efectuada en el **Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia y Protección de Derechos del Estado de Coahuila**, se realizó el día **26 de Junio de 2018** a través del Sistema de Evaluación del Control Interno (SECI), con la participación de 91 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 del **Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia y Protección de Derechos del Estado de Coahuila (DIF)** 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	1	1
DIRECTIVO	40	40
OPERATIVO	50	50

Al realizar la autoevaluación del control interno en el **Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia y Protección de Derechos del Estado de Coahuila (DIF)**, 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 del **Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia y Protección de Derechos del Estado de Coahuila (DIF)**, 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 del **Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia y Protección de Derechos del Estado de Coahuila (DIF)**. Las calificaciones obtenidas, las propuestas de mejora y recomendaciones son importantes para actualizar y mejorar el diseño, la aplicación y el funcionamiento del control interno del **Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia y Protección de Derechos del Estado de Coahuila (DIF)**, dichos resultados se detallan en el siguiente capítulo.

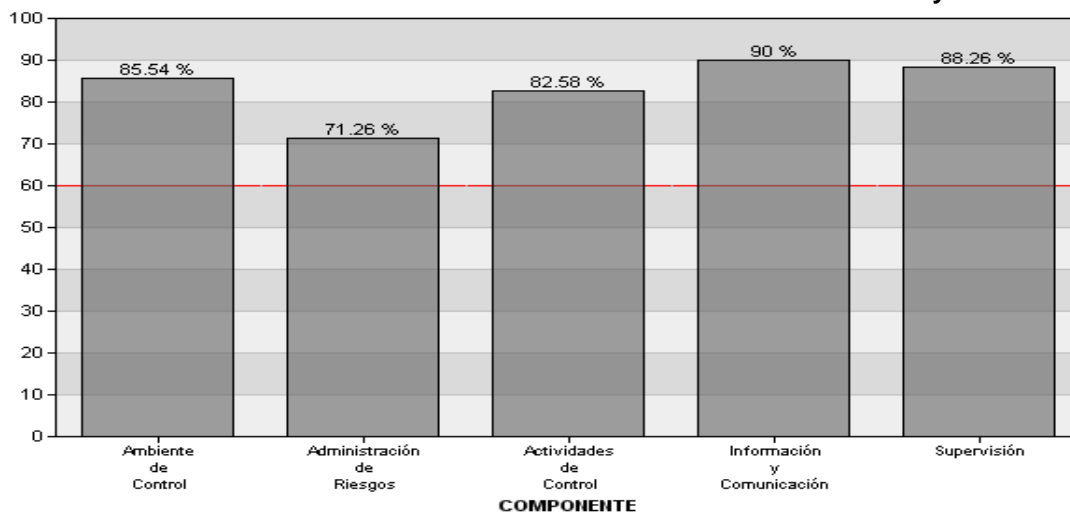
II. RESULTADOS DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

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 el **Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia y Protección de Derechos del Estado de Coahuila (DIF)**, corresponden a las autoevaluaciones de 91 Servidores Públicos de los Niveles Estratégico, Directivo y Operativo.

Componente	Grado de Cumplimiento	Calificación
Ambiente de Control	85.54 %	Muy Buena
Administración de Riesgos	71.26 %	Aceptable
Actividades de Control	82.58 %	Muy Buena
Información y Comunicación	90.0 %	Excelente
Supervisión	88.26 %	Muy Buena
TOTAL	83.53 %	Muy Buena



INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

La calificación global en el **Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia y Protección de Derechos del Estado de Coahuila (DIF)** se valoró con **83.53 %** calificado como "Muy Buena", por arriba del nivel mínimo aceptable que es 60%, el cual es susceptible de mejoras.

Aspectos destacables:

- El componente Información y comunicación (Más Alto) fue calificado como "Excelente" y representa el 90.0% de la valoración.
- Por otro lado, el componente Administración de riesgos (Más Bajo) fue calificado como "Aceptable" y representa el 71.26%.

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.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

La supervisión contribuye a la optimización permanente del control interno y, por lo tanto, a la calidad en el desempeño de las operaciones, la salvaguarda de los recursos públicos, la prevención de la corrupción, la oportuna resolución de los hallazgos de auditoría y de otras revisiones, así como a la idoneidad y suficiencia de los controles implementados.

Así mismo, los 17 principios del Modelo, respaldan el diseño, implementación y operación de los componentes asociados de control interno y representan los requerimientos necesarios para establecer un control interno apropiado, es decir, eficaz, eficiente, económico y suficiente conforme a la naturaleza, tamaño, disposiciones jurídicas y mandato de la institución.

Conforme al Modelo Estatal del Marco Integrado de Control Interno (MEMICI), a continuación se muestra una tabla con los resultados por componente, así como por cada uno de los 17 principios que lo integran, donde se observa que los porcentajes de cumplimiento van de 69.68 -91.8%.

TABLA DE GRADO DE CUMPLIMIENTO

Componentes y Principios de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
Ambiente de control	85.54 %	Muy Buena
1 Mostrar actitud de respaldo y compromiso	88.13 %	Muy Buena
2 Ejercer la responsabilidad de vigilancia	91.83 %	Excelente
3 Establecer la estructura, responsabilidad y autoridad	89.68 %	Muy Buena
4 Demostrar compromiso con la competencia profesional	75.37 %	Aceptable
5 Establecer una estructura para el reforzamiento de la rendición de cuentas	82.67 %	Muy Buena
Administración de riesgos	71.26 %	Aceptable
6 Definir objetivos	81.04 %	Muy Buena
7 Identificar, analizar y responder a los riesgos	69.68 %	Regular
8 Considerar el riesgo de corrupción	66.79 %	Regular
9 Identificar, analizar y responder al cambio	67.54 %	Regular
Actividades de control	82.58 %	Muy Buena
10 Diseñar actividades de control	79.51 %	Aceptable
11 Diseñar actividades para los sistemas de información	78.43 %	Aceptable
12 Implementar actividades de control	89.79 %	Muy Buena
Información y comunicación	90.0 %	Excelente
13 Usar información de calidad	90.32 %	Excelente
14 Comunicar internamente	87.87 %	Muy Buena
15 Comunicar externamente	91.82 %	Excelente
Supervisión	88.26 %	Muy Buena
16 Realizar actividades de supervisión	90.09 %	Excelente
17 Evaluar problemas y corregir las deficiencias	86.42 %	Muy Buena
Total	83.53 %	Muy Buena

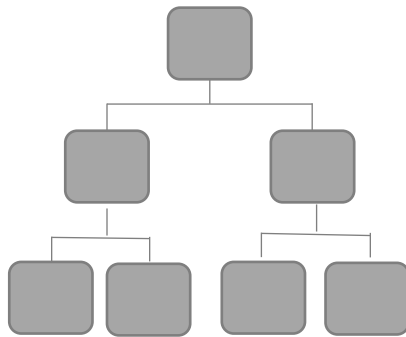
INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

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 del **Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia y Protección de Derechos del Estado de Coahuila (DIF)** existen niveles muy claros de responsabilidad soportados con una estructura orgánica, los cuáles desde sus distintos ámbitos contribuyen al Control Interno Institucional.

Donde:

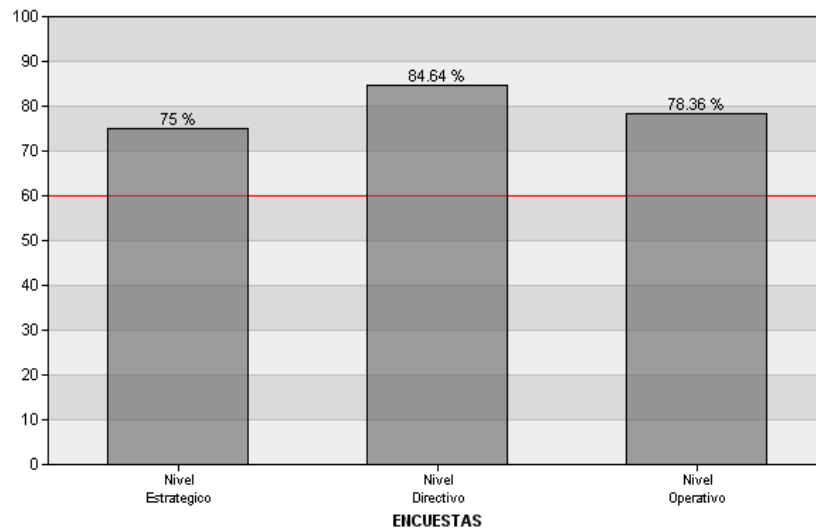


Estratégico: Lograr la misión, visión, objetivos y metas institucionales.

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 Directivo" con el **84.64%**, mientras que la calificación menor correspondió al nivel "Nivel Estratégico" con el **75.0%**

Podemos observar que los tres niveles evaluaron el cumplimiento de los componentes y principios aplicables de la siguiente manera: Nivel Estratégico se califico como "Aceptable" con un **75%**, el Nivel Directivo se califico como "Muy Bueno" con un **86.64%** y el Nivel Operativo se califico como "Aceptable" con un **78.36%**

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 de acuerdo a la normatividad vigente y su mayor difusión a través de capacitaciones, foros y evaluaciones.
- 1.2 Difusión del Código de Ética a todos los niveles de este Sistema
- 1.3 Actualizar Programa de Trabajo de Control Interno, de acuerdo a la normatividad vigente, realizar revisiones periódicas, para detectar en tiempo y forma las debilidades y deficiencias.
- 1.4 Actualización de los procesos de adjudicación, implementación de los procedimientos del debido ejercicio de los recursos del gasto público así como su transparencia y debida rendición de cuentas.
- 1.5 Actualización de programas asistenciales, renovación de los métodos de evaluación de acuerdo a las practicas aplicables y sistemas de medición de impacto de los programas medibles y cuantificables.

COMPONENTE 2.- ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- 2.1 Elaboración de Matrices de Análisis de Riesgos Institucionales de cada uno de los programas asistenciales de este sistema DIF, a través de la Secretaría Técnica de Este Sistema
- 2.2 Actualización de programas de asistencias social de acuerdo a los polígonos de vulnerabilidad, y actualización de los sistemas para medir el impacto social y tener una mejor evaluación de los objetivos.
- 2.3 Implementación del Sistema Local de Anticorrupción Interno, revisiones y evaluación internas y externas por los diferentes órganos fiscalizadores.
- 2.4 Análisis de riesgos a través de la aplicación de las matrices de análisis de riesgos institucionales, considerando los cambios sustanciales del Sistema

COMPONENTE 3.- ACTIVIDADES DE CONTROL

- 3.1 Actualización y modificación de manuales y reglas de operación de acuerdo a las necesidades específicas de los programas asistenciales, así como la elaboración e implementación de los procedimientos necesarios para tener un mejor control de los recursos.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- 3.2 Actualización e implementación y desarrollo de las plataformas y sistemas requeridos conforme a los principios y criterios de legalidad, honestidad, austeridad, eficiencia, eficacia, racionalidad, resultados, transparencia, control y equilibrio presupuesto

COMPONENTE 4.- INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- 4.1 Implementación de sistema de comunicación interna, desarrollado por la Secretaría Técnica del Sistema
- 4.2 Desarrollo de nuevos mecanismos externos e internos para las respuestas inmediatas de la ciudadanía en general, con el debido uso, manejo y confidencialidad de la información solicitada.

COMPONENTE 5.- SUPERVISIÓN

- 5.1 Programaciones periódicas de capacitación y evaluaciones de control interno, actualización de sistemas en el cumplimiento de transparencia, fiscalización y sistema interno anticorrupción.
- 5.2 Implementación de Herramientas y Mecanismos que contribuyan a la medición efectiva y de calidad sobre las acciones realizadas para el cumplimiento de los objetivos y detectar y corregir a corto plazo las deficiencias de Control Interno

B. NIVEL DIRECTIVO

COMPONENTE 1.- AMBIENTE DE CONTROL

- 1.1 Actualización de los manuales
- 1.2 Aplicación del programa de integridad - comité de código de ética
- 1.3 Capacitación e incentivos al personal
- 1.4 Capacitación y evaluación permanente de objetivos cumplidos con recursos disponibles
- 1.5 Capacitación, evaluación y revisión de responsabilidades
- 1.6 Capacitación por SEFIRC para la elaboración de manuales de procedimiento para todas las direcciones, los responsables son las direcciones de cada área, secretaria técnica, contraloría interna y recursos humanos
- 1.7 Constante actualización del organigrama estructural, para un mejor desempeño área administrativa
- 1.8 Continuar con acciones de seguimiento y control de las acciones correctivas necesaria que se detectan al realizar las evaluaciones de desempeño
- 1.9 Crear un mayor número de evaluación para incentivar al personal
- 1.10 Cubrir los puestos con los perfiles adecuados
- 1.11 Dado el reciente cambio de administración que se realice la ratificación de nombramientos pertinentes.
- 1.12 Dar a conocer los controles a efectuar en el servicio subcontratado.
- 1.13 Dar nombramientos y ratificar a los directivos de este sistema
- 1.14 Dar seguimiento a la actualización de documentos por parte de cada una de las áreas involucradas
- 1.15 Dar seguimiento al manual de organización por parte de cada dirección.
- 1.16 Definir y plasmar en un documento la responsabilidad de las prestadoras
- 1.17 El mismo proveedor no presente al depto. administrativo más de una cotización
- 1.18 Elaboración procedimiento a cargo de recursos humanos para la capacitación del personal

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- 1.19 Elaborar el procedimiento de capacitación de personal y realizar evaluaciones de desempeño, por área de recursos humanos
- 1.20 En el caso de los servicios prestados por terceros se puede establecer parámetros de evaluación y control.
- 1.21 Encuesta ambiente de trabajo, el responsable es recursos humanos
- 1.22 Establecer un departamento que se encargue únicamente de la evaluación, plan de trabajo, seguimiento y mejoras del control interno
- 1.23 Evaluar a las áreas para determinar en cuales existe más carga de trabajo y más presión para fortalecerlas
- 1.24 Evaluar las presiones al personal para cumplir las metas, establecer normas de conducta basadas en el respeto a la dignidad
- 1.25 Implementar un programa de capacitación al personal desde su ingreso a la institución.
- 1.26 Inscribir reglas y procedimientos para la capacitación de personal
- 1.27 Juntas mensuales con el personal y evaluaciones de desempeño al personal
- 1.28 Llevar a cabo evaluación de desempeño del personal
- 1.29 Llevar a cabo mas juntas para limitar la carga de trabajo responsable de subcomité de adquisiciones
- 1.30 Los niveles de dirección se capaciten para ejecutar y medir el control de riesgo
- 1.31 Los responsables de las direcciones correspondientes se capaciten para ejecutar y medir los procedimientos de control interno
- 1.32 Más sesiones del comité de control y seguimiento a quejas y sugerencias.
- 1.33 Mayor capacitación para evitar la corrupción a todos los niveles
- 1.34 Mecanismos para dar a conocer los controles a efectuar en el servicio subcontratado
- 1.35 Mejorar los manuales
- 1.36 Permea el tema a cada responsable de programa, para que sean establecidas acciones enfocadas a superar deficiencias y aprovechar las oportunidades de mejora.
- 1.37 Proponer un programa de promoción de integridad y prevención de la corrupción
- 1.38 Que en sentido de las adquisiciones también puedan tener responsabilidad las áreas solicitantes, para un mejor desempeño de presupuesto y responsabilidad áreas administrativas de cada dirección
- 1.39 Ratificar nombramientos por la dirección jurídica.
- 1.40 Realizar capacitaciones al personal y difundir el manual de organización para que el personal conozca sus funciones
- 1.41 Realizar evaluaciones periódicas de las normas de conducta
- 1.42 Realizar reuniones de trabajo del comité de control interno con el director general.
- 1.43 Realizar y actualizar el manual de organización por las direcciones de área , secretaria técnica y recursos humanos
- 1.44 Reunión con administración en el cual se incluya el tema de evaluación.
- 1.45 Se desconoce
- 1.46 Seguimiento y aplicación del programa de integridad a través del comité de código de ética
- 1.47 Tener reunión administrativamente para disminuir los riesgos y tener un soporte donde estemos en común acuerdo con la contraloría
- 1.48 Tener un área que supervise
- 1.49 Verificar perfiles de mandos en base al cumplimiento de metas con procesos de capacitación permanente y cumplimiento de objetivos con incentivos

COMPONENTE 2.- ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- 2.1 Actualización de la matriz de riesgos por parte de las direcciones, del departamento de contraloría interna y de la secretaría técnica

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- 2.2 Actualización de la matriz de riesgos, incluyendo los riesgos de corrupción, por parte de la secretaría técnica, las direcciones y el departamento de contraloría interna
- 2.3 Capacitación al personal para cumplir las normas y hacer mas eficiente el desempeño
- 2.4 Capacitar al personal en el rubro de responsabilidad de los servidores públicos para que sean conscientes de las acciones que ameritan una sanción y las graves consecuencias de éstas.
- 2.5 Constantes reuniones para mejoras y evitar acciones de riesgo
- 2.6 Continuar con el seguimiento de la matriz de indicadores de resultados
- 2.7 Controles para evitar riesgos de corrupción, fraude, abuso, desperdicio y otras irregularidades
- 2.8 Dar más difusión a los objetivos y misión de la institución
- 2.9 Difundir la política organizacional, el responsable es comunicación social
- 2.10 Difusión de cambios y acontecimientos que tienen que ver con el sistema
- 2.11 Difusión de información, por las direcciones de área correspondientes.
- 2.12 Difusión de la información con la que se cuenta por parte de las direcciones correspondientes
- 2.13 Establecer comité dentro del programa de trabajo de administración de riesgos
- 2.14 Mejorar y verificar continuamente la matriz de riesgos institucionales
- 2.15 Planeación continua para un mejor funcionamiento
- 2.16 Planeación estratégica
- 2.17 Portal de transparencia
- 2.18 Promover y mejor el programa de buzones de quejas y denuncias, porque si bien se encuentran ubicados en lugares visibles, no hay formatos, y se están descuidados.
- 2.19 Que estas mediciones sean presentadas a corto plazo para mejoramiento de las áreas y sus obligaciones
- 2.20 Que sea mas electrónico todos los procesos para evitar riesgos secretaria técnica
- 2.21 Realizar un seguimiento correcto a cada atribución.
- 2.22 Reuniones de evaluación y capacitación
- 2.23 Revisar planeación y ejecución para garantizar el funcionamiento apropiado de acciones
- 2.24 Se implemente una manera de difundir los resultados de los programas
- 2.25 Seguimiento al plan estatal de desarrollo.
- 2.26 Seguimiento a indicadores, manuales y programas
- 2.27 Seguimiento al análisis de riesgos institucionales
- 2.28 Seguir con la alaboracion de la matriz de riesgos institucionales
- 2.29 Seguir trabajar en la mari sobre los cambios de este sistema
- 2.30 Supervisar la calidad en el servicio
- 2.31 Tener información grafica visible en las áreas de los alcances, de tal manera que el personal y los visitantes puedan ver del avance.
- 2.32 Tener más en claro el proceso de adquisiciones que es un órgano fundamental de control interno adquisiciones
- 2.33 Tener una área que proporcione esta información
- 2.34 Trabajar en la implementación del CI
- 2.35 Verificar permanentemente riesgos internos y externos para cumplir con eficiencia con las necesidades del servicio
- 2.36 Verificar que los recursos de utilicen adecuadamente evitando desperdicios, abusos de poder e irregularidades en su ejecución

COMPONENTE 3.-ACTIVIDADES DE CONTROL

- 3.1 Actualización de información por las direcciones de área y mantenimiento constante al sistema por la secretaría técnica.
- 3.2 Actualización frecuente de los manuales de organización y procedimientos
- 3.3 Capacitación

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- 3.4 Capacitación por SEFIRC para elaboración y/o actualización del manual de procedimiento y de organización, por las direcciones de área.
- 3.5 Dar mas capacitación por parte de SEFIRC para el seguimiento adecuado a los manuales de procedimientos y de organización
- 3.6 Dar seguimiento al mantenimiento y buen uso de las plataformas por parte de cada dirección de área y actualización de nuevas tecnologías
- 3.7 Definición clara de la responsabilidad y autoridad de las personas que intervienen en cada procedimiento.
- 3.8 Establecer en algún documento los controles y la forma de revisarlos
- 3.9 Identificación de riesgos inherentes en procesos
- 3.10 Identificador de riesgos en los procesos
- 3.11 Identificar los riesgos inherentes en los procesos
- 3.12 Implementar controles para mejorar la efectividad de procedimiento
- 3.13 Incluir procedimientos para solucionar los riesgos identificados.
- 3.14 Lleva a cabo revisión y actualización de los manuales
- 3.15 Mejora continua cada vez que se utiliza el manual para la función
- 3.16 Presentar por mes los indicadores a cada director para una mejora interna
- 3.17 Realizar evaluación de los procedimientos para actualizar los puntos necesarios dados los cambios e incorporación de nuevos programas
- 3.18 Tener más lineamientos a los accesos

COMPONENTE 4.-INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- 4.1 Actualización constante de indicadores de desempeño por parte de la dirección de área y secretaria técnica
- 4.2 Apoyo al control interno
- 4.3 Capacitación
- 4.4 Crear un método electrónico para soporte y ayuda al medio ambiente
- 4.5 Dar seguimiento a las quejas y sugerencias y tomar dicha información para elaboración y/o actualización de la matriz de riesgos por parte de la secretaría técnica , la dirección jurídica y el departamento de contraloría interna
- 4.6 Dar seguimiento por parte de cada una de las áreas correspondientes
- 4.7 Difundir el buzón de quejas
- 4.8 Difusión a la página de internet
- 4.9 Difusión de buzones internos y de comité de código de ética, responsable jurídico
- 4.10 Identificación completa de riesgos en consecución de objetivos
- 4.11 Identificar más riesgos para que no sean obstáculo en el alcance de los objetivos deseados
- 4.12 Implementación de factores de riesgo en la prevención
- 4.13 Implementar el uso estandarizado de reportes de conocimiento, en donde se establezca datos estándares y especificos para comunicar situaciones que requieran un manejo para mejora o corrección, cuando fue, donde fue, que ocurrió, propuesta de solución.
- 4.14 Implementar enfrentamientos de riesgo sobre prevención de la corrupción
- 4.15 Implementar los enfrentamientos de riesgo sobre la prevención
- 4.16 Mejorar funcionamiento de plataformas
- 4.17 Oficios, memorándums, difusiones internas, internet/difusiones internas
- 4.18 Prevención de la corrupción mediante el seguimiento al comité de ética.
- 4.19 Promover la cultura de comunicación de situaciones que requieren mejora o corrección incluyendo una leyenda en documentos emitidos por el organismo, ejemplo, órdenes de compra a proveedores.
- 4.20 Revisar e integrar nuevos indicadores en base a cambios en el organismo

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- 4.21 Se requiere mayor comunicación y reuniones de exposición de problemas para resolverlos
- 4.22 Seguimiento a indicadores por parte de cada dirección
- 4.23 Seguimiento de las áreas correspondientes a las quejas y sugerencias, además de utilizar la información generada por estos reportes para complementar la matriz de riesgos, por parte de la secretaría técnica, contraloría interna y la dirección jurídica.
- 4.24 Tener u contacto directo para llevar acabo información a partes externas
- 4.25 Validar que se cumplan las acciones

COMPONENTE 5.- SUPERVISIÓN

- 5.1 Actualizar la matriz de riesgos y dar seguimiento al proceso de administración de riesgos
- 5.2 Autoevaluaciones dirección administrativa
- 5.3 Capacitación del personal para identificar y atender cuestiones de control interno
- 5.4 Dar a conocer los logros alcanzados al realizar las acciones correctivas
- 5.5 Dar seguimiento al programa de auditorías internas
- 5.6 Dar seguimiento al programa de auditorías internas
- 5.7 Darle seguimiento al plan de trabajo
- 5.8 Darle seguimiento al plan de trabajo de administración de riesgos
- 5.9 Darle seguimiento al PTCR
- 5.10 Implementar revisiones calendarizadas,
- 5.11 Llevar a cabo autoevaluaciones frecuentes
- 5.12 Programas de auditorías externas, seguimientos
- 5.13 Realizar constantemente auditorías internas
- 5.14 Realizar una auditoría exclusiva de control interno
- 5.15 Reunión con personal administrativo para mejora interna
- 5.16 Seguimiento a las auditorías externas y autoevaluaciones.
- 5.17 Seguimiento al programa de auditorías.
- 5.18 Seguimiento al programa de trabajo administrativo de riesgos

C. NIVEL OPERATIVO

COMPONENTE 1.- AMBIENTE DE CONTROL

- 1.1 Actualización de los manuales
- 1.2 Actualización de los manuales de acuerdo a las recomendaciones de SEFIRC
- 1.3 Actualizar los manuales , los operativos de cada área serán los responsables
- 1.4 Actualizar los manuales de acuerdo a las guías enviada por la SEFIRC
- 1.5 Actualizar los manuales de acuerdo a las guías de SEFIRC y capacitar al personal en ellos
- 1.6 Análisis de problemáticas que impiden las metas
- 1.7 Capacitación a cada departamento de la institución, capacitadores profesionales realizan dichas capacitaciones
- 1.8 Capacitación del uso del manual
- 1.9 Capacitaciones al personal
- 1.10 Capacitaciones que sean útiles de acuerdo a cada área e implementación de incentivos para personal operativo y administrativo.
- 1.11 Comunicación
- 1.12 Contar con un procedimiento para otorgar incentivos al personal
- 1.13 Cursos de capacitación para los diferentes programas
- 1.14 Cursos de mejoras de calidad en el servicio

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- 1.15 Dar a conocer las normas de conducta, los principios éticos de la dependencia
- 1.16 Difusión del código de ética a todo el personal del sistema dif.
- 1.17 Difundir a todo el personal el código de ética
- 1.18 Documentar formalmente los elementos de control de riesgo y generar mayor evidencias de que los responsables son capacitados para ejecutar y medir los elementos de control.
- 1.19 Encuesta de ambiente de trabajo, el responsable es recursos humanos
- 1.20 Establecer juntas
- 1.21 Evaluar periódicamente la competencia profesional
- 1.22 Falta poner en práctica el programa de integridad, porque aquí no se conoce
- 1.23 Hacer evaluaciones al personal
- 1.24 Impartir talleres de respeto a los diversos niveles jerárquicos ya que la mayoría de los directores de área se dirigen a personal como intendentes chóferes y secretarias, como si su valor personal fuera menor por el rol de sus labores.
- 1.25 Los formatos para los informes, que sean más sencillos y entendibles para los diferentes programas, y las capacitaciones.
- 1.26 Por lo que se requiere establecer procedimientos apropiados de control que estén debidamente formalizados.
- 1.27 Proporcionar puestos acordes a conocimientos
- 1.28 Que se implemente mayor número de capacitaciones para dar a conocer riesgos de corrupción en a administración pública.
- 1.29 Reporte por departamento
- 1.30 Se necesitan capacitaciones a personal
- 1.31 Se verifican los avances de trabajo
- 1.32 Tener actualización constante, sobre todo en temas nuevos y de importancia
- 1.33 Verificación de avances anuales de problemática que impiden el cumplimiento de las metas

COMPONENTE 2.- ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- 2.1 Aclarar con el órgano correspondiente las quejas y ser imparcial al resolverlas así mismo aplicar una valoración a las sugerencias para mejorar
- 2.2 Auditoria internas y externas
- 2.3 Calidad en las actividades nuevas
- 2.4 Checar que pudo afectar para lograr los objetivos establecidos responsables jefes de áreas
- 2.5 Comunicación interna y externa sobre cambios en la institución
- 2.6 Comunicar los objetivos a todo el personal y preguntar si lo entienden. Todo el personal responsable de ejecutarlas
- 2.7 Contar con mecanismo de quejas y denuncias anónimas en un buzón
- 2.8 Controlar mejor al personal
- 2.9 Definir objetivos específicos en diferentes funciones
- 2.10 Difundir la política organizacional, el responsable es comunicación social
- 2.11 Difusión de cambios y acontecimientos que tienen que ver con el sistema, los responsables son comunicación social y recursos humanos
- 2.12 Establecer controles para minimizar el riesgo
- 2.13 Finalizar procedo de planeación de los cambios que pudieran impactar en la operación de este sistema
- 2.14 Mediante folletos
- 2.15 Pero no son comunicados y entendidos en todos los niveles, es responsabilidad de los jefes y

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

directivos darlos a conocer

- 2.16 Planear los cambios que lleguen a afectar
- 2.17 Que se realice en equipos.
- 2.18 Reducir las quejas
- 2.19 Tener bien establecidos los objetivos de las diferentes funciones
- 2.20 Trabajar en la matriz de riesgos de la cual es responsable la secretaria técnica pero todas las áreas deben presentar el análisis de riesgo

COMPONENTE 3.- ACTIVIDADES DE CONTROL

- 3.1 Actualización y/o elaboración de manuales de procedimiento y de organización, los responsables son las direcciones de área, secretaría técnica, contraloría interna y recursos humanos
- 3.2 Actualizar y evaluar las tic's de acuerdo a las necesidades e información que maneja cada institución.
- 3.3 Apoyar la ejecución de las actividades de control
- 3.4 Capacitaciones sobre la actualización de las políticas y actividades de control cada que estas se modifiquen.
- 3.5 Completar los procedimientos de todo el personal
- 3.6 Definir metas a corto plazo
- 3.7 Difundir los procedimientos para que se de conocimientos a todo el personal
- 3.8 El departamento administrativo establece los controles necesarios para realizar todas estas actividades
- 3.9 Existen actividades de control para limitar el acceso de los usuarios a las tic's como la asignación de claves de acceso y dispositivos de seguridad para autorización de usuarios
- 3.10 Finalizar mas procedimientos para cubrir todas las funciones del personal
- 3.11 Gestionar los trámites para el mantenimiento y mejora del equipo
- 3.12 Los procedimientos se actualizan periódicamente mas se requiere establecer un nuevo control que minimice los riesgos
- 3.13 Mejorar el uso de las tics
- 3.14 Organizar mejor el funcionamiento
- 3.15 Que las actividades de control sean expuestas para que cada persona cumpla con lo que le corresponda
- 3.16 Que se establezcan registros que muestren evidencias de los procesos realizados
- 3.17 Realizar más procedimientos que cubran todas las funciones del personal y así evitar que una persona cubra las actividades de 3 o más logrando así que se distribuya el personal de manera adecuada integrando miembros a los equipos que lo requieren capacitar
- 3.18 Revisión por parte de los superiores sobre el trabajo realizado en cada área
- 3.19 Se actualizan dichos procedimientos en consideración a la mejora del puesto
- 3.20 Se llegue a capacitar al personal para dar un mejor uso a la tics
- 3.21 Supervisión a los programas que manejan recurso.
- 3.22 Todos los procedimientos se actualizan periódicamente, mas se requiere establecer un nuevo control que minimice los riesgos

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE 4.-INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- 4.1 Actualización constante de indicadores, los responsables son las direcciones de área y la secretaría técnica
- 4.2 Comité de buzón interno y código de ética
- 4.3 Control para que se proporcione la información externa necesaria para el cumplimiento del objetivo
- 4.4 Correo electrónico oficial, buzones internos y comité de código de ética
- 4.5 Creación de una línea directa que haga más eficaz la comunicación de información.
- 4.6 Crear líneas de investigación
- 4.7 Difusión de buzones y comité de código de ética y como responsable área jurídica
- 4.8 Difusión de los indicadores de desempeño
- 4.9 Flujo de comunicación y procesos de divulgación
- 4.10 Los métodos de capacitación que permitan reducir riesgos, formar comités responsables.
- 4.11 Programa de auditorías internas
- 4.12 Promover la información
- 4.13 Reuniones personales con cada empleado para saber en confianza su opinión y propuestas de mejora de las deficiencias
- 4.14 Tener correo electrónico oficial, buzones internos y líneas de atención

COMPONENTE 5.-SUPERVISIÓN

- 5.1 Asignar responsabilidades
- 5.2 Crear un programa de análisis para fortalecer los procesos
- 5.3 Difusión de quejas que está a cargo de la dirección jurídica
- 5.4 Generar confianza con el personal a cargo para que tenga la confianza de acercarse directamente con sus jefes a plantearle los problemas y/o dudas
- 5.5 Mas cursos
- 5.6 Mas información sobre problemas
- 5.7 Programar auto evaluaciones antes de las supervisiones.
- 5.8 Que el sistema electrónico funcione todo el día no solo en las tardes para poder enviar la información a tiempo
- 5.9 Realizar constantemente auditorías internas
- 5.10 Realizar constantemente y en todo nivel autoevaluaciones para contar con la opinión oportuna de cada empleado y sus labores
- 5.11 Reportes a través de jefe inmediato y difundir el buzón de quejas que está a cargo de la dirección jurídica
- 5.12 Supervisar en forma constante la mejora continua para evitar riesgos.
- 5.13 Supervisar reportes
- 5.14 Tratar de mejorarlo lo más pronto

IV. .COMENTARIOS

AMBIENTE DE CONTROL

- Actualmente el reglamento interno del sistema se está reformando, para empatarlo con las funciones operativas de los programas asistenciales que se han ido creando de las diferentes unidades administrativas, para actualizar nuestro manual de organización
- Balancear de manera adecuada carga de trabajo en relación a puesto y perfiles de trabajo
- Falta aún crear un ambiente de control favorable para el buen desarrollo de nuestro trabajo
- Formación de equipos de trabajo que respeten la misión y visión de las instituciones respetando las normas institucionales y fomentando el desarrollo de capacidades y actitudes de servicio legítimas
- Llevar a cabo cursos de capacitación y realizar detección de necesidades de todas las áreas
- No se me fue explicado el control interno de riesgos
- Realizar detección de necesidades de capacitación y llevar a cabo los cursos correspondientes.
- Realizar perfiles de puestos para que el personal tenga identificadas plenamente sus funciones.
- Revisión continua de cargas de trabajo para una asignación más equilibrada de labores,
- El ambiente de control hasta donde he observado no existe.
- El trabajo es equilibrado de acuerdo a la función de cada empleado
- Falta comunicación y más capacitaciones sobre todo al personal operativo
- La falta de difusión de los códigos de ética,, la falta de actualización,, necesidad de capacitación y actualización del personal y la falta de análisis para apoyar al personal a cumplir sus metas al 100 distribuyendo el recurso humano y cumplir meta
- Las cargas de trabajo son acordes al desempeño del personal.
- Sé que existen los manuales operativos pero no los conocemos, podrían implementar capacitaciones constantes para darlos a conocer ya que el personal rota constantemente y no todos los conocemos.

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- Actualmente se están desarrollando para su implementación los sistemas necesarios para la prevención, detección y sanción de responsabilidades, administrativas y hechos de corrupción, aplicables dentro del Sistema.
- Actualización y revisión de la matriz de riesgos
- Mayor capacitación
- Seguir actualizando el reglamento
- Actualmente el sistema DIF se encuentra trabajando en la elaboración de la matriz de riesgo

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- Más información para el personal operativo
- Se encuentra trabajando en matriz de riesgos
- Se tiene que reforzar más en el punto de los riesgos, se identifican pero se hacen tantas acciones para minimizarlos

ACTIVIDADES DE CONTROL

- Ahora con los compromisos en el desarrollo de nuevos desafíos en el ámbito de rendición de cuentas y combate a la corrupción, se debe contar con la profesionalización del personal, así como el fortalecimiento de las áreas de Control interno y TIC'S
- Se está actualizando en el reglamento interno y en base a su última reforma se estará actualizando el manual de organización
- Capacitación permanente y revisión de objetivos y metas cumplidas
- Capacitación por parte de SEFIRC para elaboración y/o actualización de manuales de procedimiento para todas las direcciones de área
- Capacitación y actualización para elaborar manuales de procedimientos y de organización
- Actualmente de está trabajando en la actualización del manual de procedimientos de acuerdo a las guías y las observaciones que nos envió la secretaria de fiscalización y rendición de cuentas del estado de Coahuila
- Capacitación por parte de SEFIRC para la elaboración y/o actualización de manuales de procedimiento para todas las direcciones de área
- Más información y control al personal operativo
- Se encuentra trabajando en la actualización del manual de procedimientos en base a las guías y observaciones presentadas por la SEFIRC

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- Actualización de la página web para el buzón de quejas y sugerencias o crear algún procedimiento para el seguimiento de las mismas, así como también reportes en el correo oficial
- Crear un procedimiento para el seguimiento de quejas y sugerencias y reportes por correo electrónico
- Difusión del código de ética que actualmente está publicado
- información para que la comunicación fluya en todas las instituciones

SUPERVISIÓN

- En general el sistema es el adecuado solo se necesita más comunicación para el sistema operativo
- En todo se está trabajando, pero se debe de dar más difusión para todo el personal conozca de control interno
- Mayor difusión y seguimiento en todas las áreas del sistema DIF para tener conocimiento en cuestión del control interno que se está llevando acabo
- Mi opinión es que se trabaja en el establecimiento de un mejor control interno ya que la

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

difusión de lo procesos es muy importante poder realizarla para que el personal operativo apoye al 100%

- Solamente falta que se le de seguimiento al personal de nuevo ingreso y estar monitoreando indicadores de desempeño para mejora continua de cada puesto.
- Todo se está trabajando solo creo que se debe de dar mas comunicación a este tipo de cosas para que el personal lo conozca
- Actualmente se encuentra la secretaria técnica en conjunto con el órgano interno del sistema en el programa de trabajo de administración de riesgos
- Dar seguimiento al proceso de administración de riesgos, así como de la matriz de riesgos por parte de la secretaría técnica y el departamento de contraloría interna
- Realizar el programa de trabajo del proceso de administración de riesgos.
- Seguir actualizando los programas establecidos
- Todo lo mencionado se ha estado trabajando, sin embargo considero que se debe de dar más difusión para que todo el personal lo conozca y a su vez seguir implementando el código interno.

V. RECOMENDACIONES

Conforme al resultado global de autoevaluación en el **Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia y Protección de Derechos del Estado de Coahuila (DIF)** de **83.53 %** fue calificado como "Muy Buena", por arriba del nivel mínimo aceptable que es 60%, el cual es susceptible de mejoras, por lo que a continuación se presentan las recomendaciones generales para su consideración.

NIVEL ESTRATEGICO

Aún y cuando el nivel de cumplimiento arrojado como resultado de las autoevaluaciones por parte de los servidores públicos entra en la categoría de "Muy bueno", es importante que el Titular de la Institución:

- Refuerce el compromiso en la implementación de un Sistema de Control Interno, y respalde al Comité de Control Interno para que integre y dé seguimiento al Programa de Trabajo (PTCI), promoviendo el involucramiento de todo el personal de las áreas que conforman la DIF y proporcionando los recursos necesarios para ello, de tal manera que se mantengan los resultados.
- Promover el cumplimiento del Código de Ética y Conducta para los servidores públicos del Poder Ejecutivo del Estado de Coahuila de Zaragoza y promover establecimiento de un programa de integridad para prevenir irregularidades administrativas y de corrupción.
- Difundir y asegurar el entendimiento de los objetivos institucionales y de cómo cada una

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

de las áreas contribuyen a su cumplimiento (despliegue de indicadores).

- Asegure la mejora de manera continua de la Institución en el control interno, con base en los resultados de las evaluaciones periódicas realizadas por los revisores internos y externos, entre otros elementos.
- Promover la capacitación de los servidores públicos que forman parte de la estructura orgánica de la DIF, con la finalidad de impactar en su competencia, de tal manera que esto les permita dar mejor cumplimiento a sus atribuciones y responsabilidades y obtener mejores resultados.

NIVEL DIRECTIVO

- Asegurar que las líneas de reporte se encuentren claramente establecidas y sean entendidas por todos los servidores públicos de la institución.
- Promover esquemas de comunicación interna, mediante las cuáles se baje la información a todos los niveles.
- Realizar una evaluación sobre las necesidades de capacitación y, con base en los resultados, establecer programas de capacitación dirigidos a todos los empleados, procurando incluir en estos programas temas referentes a la diversa reglamentación involucrada en el desarrollo de sus actividades.
- Establecer esquemas de estímulos y motivación al personal para obtener su más elevado rendimiento.
- Asegurar que se mantengan actualizadas las Políticas y Procedimientos acordes a la normatividad aplicable, revisándolos para asegurar son adecuados para el cumplimiento de los objetivos.

NIVEL OPERATIVO

- Conducir su actuación conforme a los valores establecidos en el Código de Ética y Conducta, informando a su superior jerárquico en el caso de encontrarse en conflicto de interés en el cumplimiento de sus funciones.
- Realizar las funciones conferidas en su puesto conforme a la normatividad, políticas y y Procedimientos establecidos.
- Contribuir al cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Ser parte activa en la propuesta y establecimiento de acciones que conlleven a la mejora continua del Sistema de Control Interno Institucional.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

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, para determinar las acciones necesarias a implementar en materia de control interno, así como aquellas deficiencias u oportunidades detectadas por otras fuentes.