



# **INFORME DEL SISTEMA DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO (SECI)**

**AUTOEVALUACIÓN  
DIRECCIÓN DE PENSIONES DE LOS  
TRABAJADORES DE LA EDUCACIÓN  
(DIPETRE)**

**JUNIO 2018**

## CONTENIDO

<b>I.</b>	<b>NATURALEZA Y ALCANCE DE LA EVALUACIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>II.</b>	<b>RESULTADOS DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO.....</b>	<b>4</b>
	A. CALIFICACIÓN GLOBAL DEL CONTROL INTERNO	
	B. RESULTADOS POR COMPONENTE Y POR PRINCIPIO DE CONTROL	
	C. RESULTADOS DEL CONTROL INTERNO POR NIVEL DE RESPONSABILIDAD	
<b>III.</b>	<b>PROPUESTAS .....</b>	<b>8</b>
	A. NIVEL ESTRATÉGICO	
	B. NIVEL DIRECTIVO	
	C. NIVEL OPERATIVO	
<b>IV.</b>	<b>COMENTARIOS.....</b>	<b>17</b>
<b>V.</b>	<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>19</b>
<b>VI.</b>	<b>CONCLUSIÓN.....</b>	<b>20</b>

## INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

### I. NATURALEZA Y ALCANCE DE LA EVALUACIÓN

La autoevaluación de control interno efectuada en la **Dirección de Pensiones de los Trabajadores de la Educación**, se realizó el día **26 de Junio de 2018** a través del Sistema de Evaluación del Control Interno (SECI), con la participación de 42 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 de la **Dirección de Pensiones de los Trabajadores de la Educación (DIPETRE)** 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	12	12
OPERATIVO	29	29

Al realizar la autoevaluación del control interno en la **Dirección de Pensiones de los Trabajadores de la Educación (DIPETRE)**, 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 **Dirección de Pensiones de los Trabajadores de la Educación (DIPETRE)**, 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.

Los comentarios y propuestas de mejora presentadas se realizaron en forma directa por los participantes de la **Dirección de Pensiones de los Trabajadores de la Educación (DIPETRE)**. 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 **Dirección de Pensiones de los Trabajadores de la Educación (DIPETRE)**, dichos resultados se detallan en el siguiente capítulo.

## INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

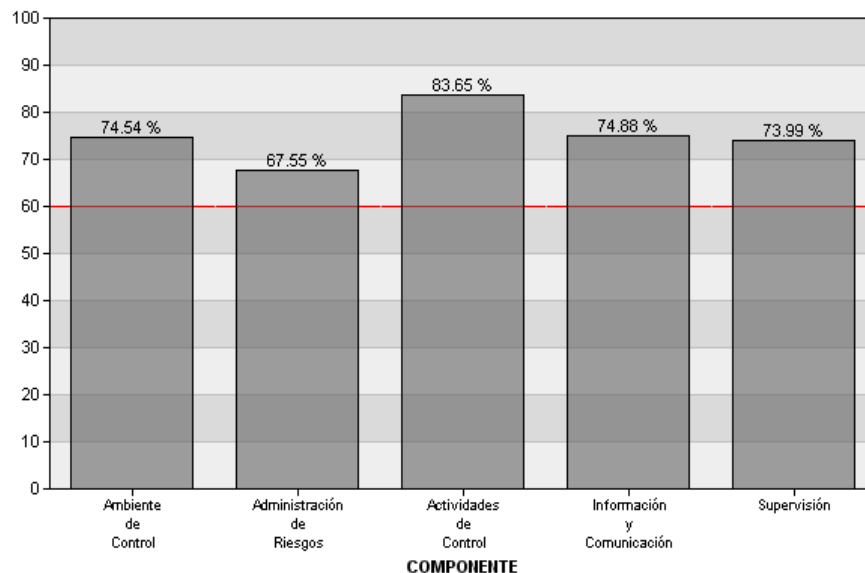
### II. RESULTADOS DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

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 **Dirección de Pensiones de los Trabajadores de la Educación (DIPETRE)**, corresponden a las autoevaluaciones de 42 Servidores Públicos de los Niveles Estratégico, Directivo y Operativo.

Componente	Grado de Cumplimiento	Calificación
Ambiente de Control	74.54 %	Aceptable
Administración de Riesgos	67.55 %	Regular
Actividades de Control	83.65 %	Muy Buena
Información y Comunicación	74.88 %	Aceptable
Supervisión	73.99 %	Aceptable
<b>TOTAL</b>	<b>74.92 %</b>	<b>Aceptable</b>



La calificación global en la **Dirección de Pensiones de los Trabajadores de la Educación (DIPETRE)** se valoró con **74.92 %** calificado como "Aceptable", por arriba del nivel mínimo aceptable que es 60%, el cual es susceptible de mejoras.

## INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

### Aspectos destacables:

- El componente Actividades de control (Más Alto) fue calificado como "Muy Buena" y representa el 83.65% de la valoración.
- Por otro lado, el componente Administración de riesgos (Más Bajo) fue calificado como "Regular" y representa el 67.55%

Nota: Los resultados por principio de control se detallan en el siguiente capítulo.

### B. RESULTADOS POR COMPONENTE Y POR PRINCIPIO DE CONTROL

Los componentes del control interno representan el nivel más alto en la jerarquía del Modelo Estatal del Marco Integrado de Control Interno, los cuales deben ser diseñados e implementados adecuadamente y deben operar en conjunto y de manera sistémica, para que el control interno sea apropiado.

Los cinco componentes de control interno son:

- **Ambiente de Control.** Es la base del control interno. Proporciona disciplina y estructura para apoyar al personal en la consecución de los objetivos institucionales.
- **Administración de Riesgos.** Es el proceso que evalúa los riesgos a los que se enfrenta la institución en la procuración de cumplimiento de sus objetivos. Esta evaluación provee las bases para identificar los riesgos, analizarlos, catalogarlos, priorizarlos y desarrollar respuestas que mitiguen su impacto en caso de materialización, incluyendo los riesgos de corrupción.
- **Actividades de Control.** Son aquellas acciones establecidas, a través de políticas y procedimientos, por los responsables de las unidades administrativas para alcanzar los objetivos institucionales y responder a sus riesgos asociados, incluidos los de corrupción y los de sistemas de información.
- **Información y Comunicación.** Es la información de calidad que la administración y los demás servidores públicos generan, obtienen, utilizan y comunican para respaldar el sistema de control interno y dar cumplimiento a su mandato legal.
- **Supervisión.** Son las actividades establecidas y operadas por las unidades específicas que el Titular ha designado, con la finalidad de mejorar de manera continua al control interno mediante una vigilancia y evaluación periódicas a su eficacia, eficiencia y economía. La supervisión es responsabilidad de la Administración en cada uno de los procesos que realiza, y se apoya, por lo general, en unidades específicas para llevarla a cabo. Las Entidades Fiscalizadoras Superiores y otros revisores externos proporcionan una supervisión adicional cuando revisan el control interno de la institución, ya sea a nivel institución, división, unidad administrativa o función.

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

## INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

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 54.71-86.34%.

**TABLA DE GRADO DE CUMPLIMIENTO**

Componentes y Principios de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
<b>Ambiente de control</b>	<b>74.54 %</b>	<b>Aceptable</b>
1 Mostrar actitud de respaldo y compromiso	63.30 %	Regular
2 Ejercer la responsabilidad de vigilancia	82.22 %	Muy Buena
3 Establecer la estructura, responsabilidad y autoridad	83.03 %	Muy Buena
4 Demostrar compromiso con la competencia profesional	69.51 %	Regular
5 Establecer una estructura para el reforzamiento de la rendición de cuentas	74.63 %	Aceptable
<b>Administración de riesgos</b>	<b>67.55 %</b>	<b>Regular</b>
6 Definir objetivos	75.71 %	Aceptable
7 Identificar, analizar y responder a los riesgos	54.71 %	Deficiente
8 Considerar el riesgo de corrupción	68.94 %	Regular
9 Identificar, analizar y responder al cambio	70.84 %	Aceptable
<b>Actividades de control</b>	<b>83.65 %</b>	<b>Muy Buena</b>
10 Diseñar actividades de control	79.52 %	Aceptable
11 Diseñar actividades para los sistemas de información	85.09 %	Muy Buena
12 Implementar actividades de control	86.34 %	Muy Buena
<b>Información y comunicación</b>	<b>74.88 %</b>	<b>Aceptable</b>
13 Usar información de calidad	74.47 %	Aceptable
14 Comunicar internamente	79.13 %	Aceptable
15 Comunicar externamente	71.05 %	Aceptable
<b>Supervisión</b>	<b>73.99 %</b>	<b>Aceptable</b>
16 Realizar actividades de supervisión	77.53 %	Aceptable
17 Evaluar problemas y corregir las deficiencias	70.45 %	Aceptable
<b>Total</b>	<b>74.92 %</b>	<b>Aceptable</b>

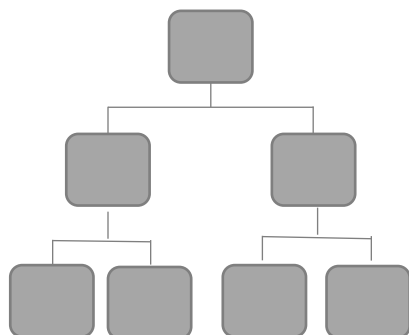
## INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

### 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 **Dirección de Pensiones de los Trabajadores de la Educación (DIPETRE)** existen niveles muy claros de responsabilidad soportados con una estructura orgánica, los cuáles desde sus distintos ámbitos contribuyen al Control Interno Institucional.

Donde:

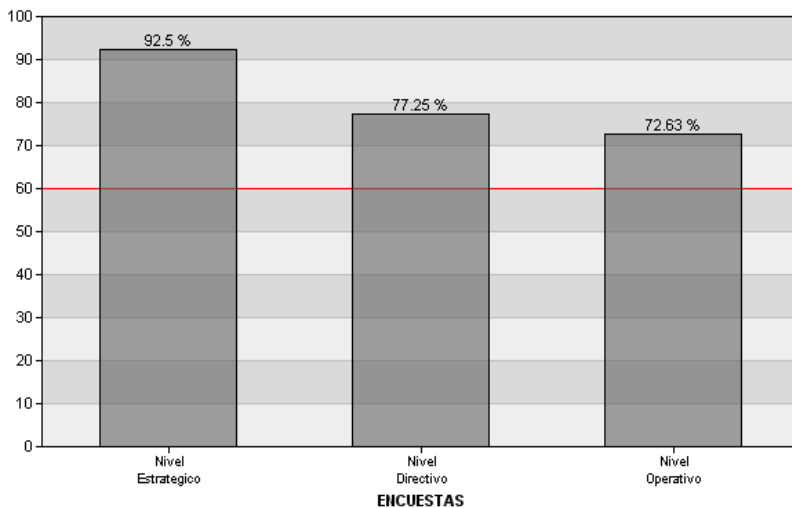


**Estratégico:** Lograr la misión, visión, objetivos y metas institucionales.

**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 Estratégico" con el **92.5%**, mientras que la calificación menor correspondió al nivel "Nivel Operativo" con el **72.63%**.

Podemos observar que los tres niveles evaluaron el cumplimiento de los componentes y principios aplicables de la siguiente manera: Nivel Estratégico se calificó como "Excelente" con un **92.5%**, el Nivel Directivo se calificó como "Aceptable" con un **77.25%** y el Nivel Operativo se calificó como "Aceptable" con un **72.63%**

### 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 Evaluaciones periódicas al personal para garantizar el conocimiento puntual de dicha normatividad.
- 1.2 Implementación de auditorías internas que de manera preventiva permitan fortalecer los procedimientos a fin de disminuir y/o erradicar las eventuales deficiencias y/o debilidades existentes.
- 1.3 Implementación de auditorías internas que permitan detectar de manera oportuna las adecuaciones a los objetivos.  
Implementación de evaluaciones aleatorias al personal que integra la estructura para validar el conocimiento exacto de los alcances de su responsabilidad y validación de cumplimiento oportuno de la prestación de bienes y/o servicios.

##### COMPONENTE 2.- ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- 2.1 Implementación de contraloría social, que fiscalice a través de órganos ciudadanos las acciones de la entidad. SEFIRC implementará.
- 2.2 Implementación de reuniones de análisis a nivel estratégico y directivo de la efectividad de los objetivos determinados, convocadas por el titular con evidencia documental de los resultados obtenidos.
- 2.3 Levantamiento de reportes de cada uno de los niveles de responsabilidad, para ser analizados y determinar si el cambio es normativo o solo de comunicación interna entre usuarios. Niveles estratégico y directivo.
- 2.4 Reuniones de trabajo periódicas que permitan establecer los mecanismos para fortalecer los procedimientos a fin de evitar recurrencia en riesgos internos y externos, implementación a través de niveles estratégico y directivo.



## INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

### COMPONENTE 3.- ACTIVIDADES DE CONTROL

- 3.1 Implementación de auditorías internas que permitan detectar oportunamente desviaciones al cumplimiento de los procedimientos y erradicar riesgos recurrentes o prevenir los que pudieran llegar a ocurrir.
- 3.2 Implementación de sistema informativo que permita monitorear cada una de las actividades realizadas por la entidad, sus sujetos responsables y grado de avance de las mismas.

### COMPONENTE 4.- INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- 4.1 Desarrollo sistema informativo que permita emitir reportes de las comunicaciones y contenidos de las para consultas rápidas y resolución estandarizada de situaciones presentadas por las unidades administrativas.
- 4.2 Implementación de sistemas informativos y aplicaciones móviles que permitan optimizar los tiempos y recursos para las comunicaciones emitidas por esta entidad a sus usuarios.

### COMPONENTE 5.- SUPERVISIÓN

- 5.1 Desarrollo de sistema informativo que permita emitir reportes respecto de las evaluaciones y/o autorizaciones dadas a fin de garantizar y documentar de manera sistemática las acciones de supervisión implementadas.
- 5.2 Implementar memorias de trabajo que contengan los análisis realizados por las unidades administrativas, así como informarlas a todos y cada uno de las personas que intervienen en el proceso, a fin de concientizarlos de la necesidad de mejorar

## B. NIVEL DIRECTIVO

### COMPONENTE 1.- AMBIENTE DE CONTROL

- 1.1 Aclarar responsabilidades
- 1.2 Apego a éstos manuales y constante vigilancia al desarrollo del personal para los incentivos al mismo
- 1.3 Aplicación de éstos documentos así como el seguimiento de dudas a la aplicación de los mismos
- 1.4 Aprobación del proyecto de escalafón que permita al personal y la institución la capacitación e incentivo al personal
- 1.5 Capacitación y programas de mejora e información
- 1.6 Constitución de programas de integridad y de evaluación del desempeño a través de la constitución de un comité de ética
- 1.7 Desarrollar lineamientos y manuales de los procesos que no se tengan, directores y titulares de áreas
- 1.8 Establecer de manera periódica la revisión y evaluación de los grados de responsabilidad del personal, en adecuación a los procedimientos instaurados para el desempeño del servicio
- 1.9 Establecer indicadores
- 1.10 Establecer mecanismos de evaluación para medir el conocimiento y cumplimiento del control interno.
- 1.11 Establecer mecanismos de evaluación que nos permitan detectar áreas de oportunidad y realizar un FODA

## INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- 1.12 Establecer mecanismos en forma de evaluación que efectivamente arrojen indicadores para medir el cumplimiento y conocimiento del código de ética y conducta y demás normatividad relativa al control interno
- 1.13 Establecer un banco de proveedores que cuenten con la reglamentación
- 1.14 Evaluación del desempeño del personal
- 1.15 Evaluación en base a indicadores que sirvan para medir el cumplimiento y conocimiento del código de ética y conducta además de la normatividad aplicable a la institución
- 1.16 Evaluar la veracidad de indicadores, continuar con la capacitación al personal en materia de control interno
- 1.17 Fortalecer área de secretaría técnica a fin de tener mayor planeación y indicadores de desempeño.
- 1.18 Integrar el comité de control interno
- 1.19 Mejores indicadores de desempeño en el área de la secretaría técnica
- 1.20 Revisión constante de las cargas de trabajo y asignación de actividades
- 1.21 Revisión de estructuras orgánicas
- 1.22 Seguimiento a las debilidades y deficiencias del control interno a través del comité de gobierno y juntas de gobierno, dirección general
- 1.23 Seguimiento de atención a las deficiencias detectadas por parte de los integrantes del comité de control interno.
- 1.24 Seguimiento de CCI, información a las subcontrataciones y capacitación al personal y evaluación a las cargas de trabajo
- 1.25 Seguimiento y sondeo de aplicación de éstos códigos y programas , y evaluación constante al personal

### COMPONENTE 2.- ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- 2.1 Análisis de riesgos en actividades susceptibles de corrupción
- 2.2 Analizar mejor los posibles riesgos con el personal, a través del enlace de administración de riesgos del comité de control interno.
- 2.3 Aprobación y difusión del programa de matriz de riesgos
- 2.4 Aprobar el proyecto de la matriz y aprobar un programa de trabajo de administración de riesgos
- 2.5 Buscar establecer un plan para mejorar los procesos
- 2.6 Creación de un comité anticorrupción
- 2.7 Dar a conocer éstos planes y programas así como el seguimiento de los mismos y crear reuniones para dudas y aclaración
- 2.8 Establecer de manera más precisa los riesgos y su seguimiento
- 2.9 Los directivos procurar que la información llegue al personal a su cargo.
- 2.10 Que los directivos informen a su personal sobre los objetivos del programa operativo anual
- 2.11 Realizar indicadores de desempeño por área, e implementar PBR y SED
- 2.12 Reuniones de trabajo periódicas e informativas.  
Seguimiento y capacitación sobre éstos programas así como la continuidad a observaciones hechas por las entidades de fiscalización. Dirección general

### COMPONENTE 3.-ACTIVIDADES DE CONTROL

- 3.1 Apego a éstos manuales , así como como el seguimiento a la definición de responsabilidades de las personas que intervienen en cada procedimiento
- 3.2 Continuar con el proceso de adaptación a las necesidades que se vayan suscitando día a día
- 3.3 Continuar con la actualización de sistemas informáticos para eficientar los procesos.

## INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- 3.4 Continuar el proceso de adaptación a las necesidades que se vaya sucediendo día con día
- 3.5 Creación de manual de gastos por comprobar, directores y titulares de área
- 3.6 Creación de manuales y/o lineamientos de actividades donde se requieran, titulares y directores de área
- 3.7 Desarrollo de controles documentados de los sistemas, titular del área de informática
- 3.8 Fortalecer la secretaría técnica para mejorar la administración de riesgos y realizar los indicadores de desempeño.
- 3.9 Identificar los riesgos inherentes en el proceso
- 3.10 Implementación y desarrollo de indicadores de desempeño de todas las áreas de la entidad, titulares y directores de área
- 3.11 Lineamientos para actualizaciones en caso de modificaciones
- 3.12 Mejorar indicadores de desempeño secretaría técnica, mejorar área de control de riesgos
- 3.13 Revisar y actualizar los procesos respecto de las necesidades que se presenten a la institución

### COMPONENTE 4.-INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- 4.1 Comité de ética, fortalecer mecanismos de comunicación, buzones de quejas
- 4.2 Desarrollar líneas de reporte directas, líneas de atención, directores y titulares de área
- 4.3 Desarrollo de línea 01-800, buzón de quejas y realizar procedimientos de denuncias anónimo. Titular de la entidad
- 4.4 Difusión de lineamientos sobre el funcionamiento sobre el buzón de quejas y sugerencia ,buzones internos
- 4.5 Difusión de pagina web, creación de redes sociales, difusión de correos electrónicos
- 4.6 Establecer mecanismos que permitan la circulación adecuada entre el personal y la administración de manera directa en caso que la comunicación con la línea directa se vea comprometida
- 4.7 Fortalecer el área de la secretaría técnica y planeación mejorar los indicadores formales desempeños establecer los mecanismos de integración de información
- 4.8 Fortalecer los mecanismos de quejas y denuncias anónimas.
- 4.9 Implementar línea 01800
- 4.10 Implementar y desarrollar indicadores de desempeño en todas las áreas de la entidad, directores y titulares de área.
- 4.11 Mejora informática a fin de optimizar el uso de correo institucional
- 4.12 Mejorar el funcionamiento del buzón de queja, así como los mecanismos de comunicación.
- 4.13 Promover el uso de medios externos de reporte cuando resulte
- 4.14 Reuniones de trabajo ,informativas
- 4.15 Reuniones informativas
- 4.16 Seguimientos a éstos programas y sondeo de indicadores de desempeño

### COMPONENTE 5.- SUPERVISIÓN

- 5.1 Análisis de deficiencias , registro de acciones correctivas y preventivas
- 5.2 Autoevaluación a través del SECI
- 5.3 Continuar solventando las observaciones, seguir apoyando a la subdirección de contabilidad de contabilidad y auditoría en la integración y solvatación de las observaciones
- 5.4 Establecer en forma los programas de control interno y de administración de riesgos y fortalecer a la secretaría técnica que se encuentra
- 5.5 Realizar análisis de las deficiencias que se tienen y posterior realizar un programa de trabajo para corregirlas
- 5.6 Realizar autoevaluaciones por parte del comité de control interno, detectar áreas de

oportunidad y corregirlas  
5.7 Seguimiento de observaciones

### C. NIVEL OPERATIVO

#### COMPONENTE 1.- AMBIENTE DE CONTROL

- 1.1 Actualmente están disponibles y están actualizados
- 1.2 Ampliar acciones de contingencia para un clima laboral adecuado y de comodidad para el personal para la realización de sus funciones
- 1.3 Anteriormente si existían los indicadores de desempeño por área y se actualizaban mensualmente, será ver que se esté elaborando y actualizando
- 1.4 Asignación de directivos para el mejor cumplimiento de estos documentos y control interno
- 1.5 Buscar la forma de actualizar las minutas y convenios así como el reglamento interno de trabajo ya que en el que existe no se incluye a los compañeros de confianza, solamente los sindicalizados.
- 1.6 Capacitar al personal y asignar a cada uno de ellos de acuerdo a sus estudios y preparación académica
- 1.7 Clarificar por parte de los mandos superiores las responsabilidades
- 1.8 Completa valuación de puestos y personal que tiene a cargo personal, pues carecen del mínimo conocimiento de cómo brindar un ambiente laboral sano.
- 1.9 Continuar con mas actividades que permitan al personal desempeñar mejor sus actividades dentro de la institución
- 1.10 Continuar haciendo hincapié acerca de las actividades que debe desempeñar el personal en cada área
- 1.11 Creación de escalafón
- 1.12 Creación de un comité de ética y conducta que vean la implementación del código existente así como de su mejora continua
- 1.13 Dar a conocer al personal operativo el código de ética así como al personal de confianza ya que acatas administrativas solo al personal operativo
- 1.14 Dar un mayor seguimiento a las actividades de las unidades por parte de los responsables de área
- 1.15 Darles más agilidad y poder dar respuesta en tiempo y forma.
- 1.16 De los jefes de departamento, organizar la carga de trabajo , que sea equitativa
- 1.17 Definir bien las funciones de cada uno de los responsables de cada departamento.
- 1.18 En la pregunta anterior comentaba que se debe de elaborar un proyecto o programa de asignación de tareas y funciones especificas para cada cargo o puesto ya que en ocasiones son muy claras
- 1.19 Establecimiento de proceso de evaluación de funciones del personal, con el fin de adquirir una nueva categoría, fortalecer las la eficiencia de los procesos etc.
- 1.20 Evaluaciones de competencia y desempeño, capacitación
- 1.21 Hacer una revisión constante con el objetivo de verificar si efectivamente se lleva acabo
- 1.22 Invitación a todo el personal de la DIPETRE a todos los cursos, aun que no cuente con el perfil del curso que se ofrece ya que esto permitiría la mejora del personal.
- 1.23 Jefes de departamento checar las cargas de trabajo para que no se utilice tiempo extra , y solo sea en los cierres los tiempos
- 1.24 La constante evaluación de las actividades realizadas por el personal para el equilibrio de las actividades

## INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- 1.25 Las cargas de trabajo aun no han sido equilibradas, pero se trata de apoyar a quien tiene mas carga en su área de trabajo
  - 1.26 Mas ética profesional de cada empleado y realizar constantemente cursos
  - 1.27 Mejorar continuamente los controles internos con retroalimentación de operativos
  - 1.28 Programas de integración y de evaluación
  - 1.29 Que dejen de beneficiar a gente de fuera que no tiene el perfil del puesto
  - 1.30 Que evalúen los expedientes de cada integrante ya que la directora no revisa realmente quien cuenta con estudios para que pueda superarse.
  - 1.31 Que las cargas de trabajo sean equilibradas de acuerdo a las funciones que se tengan que realizar.
  - 1.32 Que los documentos estén siempre disponibles.
  - 1.33 Que nos actualicen constantemente para un mejor desempeño en nuestro trabajo.
  - 1.34 Que realmente se haga un estudio de la responsabilidades por qué no se respetan y se sigue haciendo responsabilidades de otras áreas
  - 1.35 Que se aplique tanto para los niveles más altos como directores y subdirectores por que por tener ese nivel no respetan los lineamientos y en ocasiones afectan al personal a su cargo y si que se les amoneste a estos por sus actitudes
  - 1.36 Que se debe de tomarse siempre la preparación de estudios y profesionalismo ya que no se toma en cuenta.
  - 1.37 Que se defina por parte del comité de control interno las actividades a realizar por parte de las áreas.
  - 1.38 Que se hagan evaluaciones más constantes en cuanto a los puestos
  - 1.39 Que se hagan observaciones en cuestión de las funciones
  - 1.40 Reforzar los valores entre el personal.
  - 1.41 Revisar periódicamente la carga de trabajo y salida
  - 1.42 Solo se han mencionado el no ser repetitivos en la captura de información que es usada en 3 áreas, pero no se han llevado a cabo
  - 1.43 Tener actualizado al personal para que de una mejor atención al personal jubilado ya que solo se basa en lo contable.
  - 1.44 Tener una mayor comunicación con todo el personal
  - 1.45 Tomar en cuenta el desempeño.
  - 1.46 Un mejor control en asistencia y retardos
  - 1.47 Un poco mas de difusión con el personal
- Valuaciones de mandos superiores ya que cuando hay errores recaen en personal operativo

### COMPONENTE 2.- ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- 2.1 A través de la planeación en cambios que puedan generarse en las operaciones, siempre buscando llevar un control apropiado
- 2.2 Aquí podemos escribir quejas o denuncias anónimas o públicas que denuncien este tipo de incidentes además de tener un control y subsecuente procedimiento para subsanarlo.
- 2.3 Capacitar al personal a través de una retroalimentación y difundir el tema de riesgos, responsable comité de control interno
- 2.4 Continuar con la mejora de las actividades para el cumplimiento de los objetivos
- 2.5 Creación de acciones para evitar riesgos
- 2.6 Creación de comité anticorrupción y creación de sanciones por la comprobación de la realización de estas situaciones
- 2.7 Creación de un programa de trabajo para la identificación de riesgos y comité para la solución

## INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- de los mismos
- 2.8 Dar a conocer de manera clara y precisa al personal operativo las responsabilidades como servidores públicos para crear conciencia
  - 2.9 Dar mantenimiento a instalaciones
  - 2.10 Debe de tomar en cuenta al personal administrativo ya que son los que se encargan de sacar el trabajo y tomar en cuenta las quejas o cambios que solicita el personal ya que muchas de las quejas son por mal ambiente de trabajo.
  - 2.11 Directivos , tomar propuestas de buzón de sugerencias
  - 2.12 Directivos, que sea tal vez más directo los procedimientos.
  - 2.13 Establecer plan de trabajo anual del comité de control interno
  - 2.14 Establecimiento de clima ético organizacional (buzones, encuestas y denuncias,)
  - 2.15 Falta comunicación
  - 2.16 Fortalecer los mecanismos de control interno
  - 2.17 Hacer juntas para el personal cada bimestre en donde se de a conocer si hay cambios en los riesgos
  - 2.18 Hacerlo claro al personal involucrado en los procesos
  - 2.19 Identificación anterior por medio de análisis más profundizados
  - 2.20 Mandar por correo electrónico de la institución
  - 2.21 Mantener actualizada la misión y visión
  - 2.22 Mantener actualizados los controles y planes operativos
  - 2.23 Que nos sigan informando de cada movimiento que se realice en la institución.
  - 2.24 Que se de un espacio para revisar las inconformidades que tiene su personal y cambios en cada uno de los departamentos.
  - 2.25 Que se haga una debida inspección de la integridad física y de salud del personal que integran la institución
  - 2.26 Que tomen en cuenta al personal de base y no solo jefes o de confianza.
  - 2.27 Realizar estos indicadores en cada una de las áreas para un mejor análisis de los indicadores
  - 2.28 Realizar un buzón en donde se puedan dar las quejas que lleguen a existir
  - 2.29 Realizar un sistema quincenal para valorar la acción ejecutada
  - 2.30 Reforzar con cada área los objetivos cuando ay personal nuevo
  - 2.31 Reuniones en las cuales se de a conocer el alcance que se tiene para el cumplimiento de los objetivos
  - 2.32 Se tiene especificado cada objetivo por área y cada tarea es comunicada por la línea de mando.
  - 2.33 Seguir con el apoyo al personal acerca de dudas en cuanto a la ejecución de actividades para desempeñarlas adecuadamente
  - 2.34 Soluciones para evitar que los problemas del entorno de trabajo afecten los procesos
  - 2.35 Tener capacitación cada trimestre del año ejecutado por el jefe de departamento y una persona externa del trabajo como apoyo.
  - 2.36 Una buena organización



## INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

### COMPONENTE 3.- ACTIVIDADES DE CONTROL

- 3.1 A través de procedimientos o cuando se detecta se establecen nuevos controles que minimicen los riesgos
- 3.2 Capacitar al personal para que pueda dar una mejor atención y una buena explicación al público.
- 3.3 Capacitar en cuanto a la utilización eficaz de los sistemas utilizados
- 3.4 Con respecto al manual de desempeño realizar indicadores de desempeño en cada una de las áreas de la institución para tener mejoras continuas y mayor supervisión
- 3.5 Directivos , respetar los tiempos asignados para cada movimiento
- 3.6 Distribuir las obligaciones de manera igual
- 3.7 Indicadores de desempeño
- 3.8 Jefe de departamento , verificar que se respeten los tiempos y forma calendarizados
- 3.9 Jefe de departamento, actualizar algunos sistemas para la eficacia del trabajo
- 3.10 La institución ya solicito al actuario la actualización de dicho programa
- 3.11 La mejor continua en el área de viáticos para la asignación de los mismos, así como manual de gastos de los directivos y titulares de área
- 3.12 Por parte del personal encargado de los sistemas la creación de documentos que respalden la operación realizada e indiquen la responsabilidad de quien realizo el documento
- 3.13 Que den a conocer a su personal de cada función y desempeño que le corresponde a cada integrante de departamento ya que se exige más a unas persona que a otras.
- 3.14 Que dichos documentos sean supervisados por nuestros jefes directos.
- 3.15 Que se de mantenimiento constante del tic's que establecen los registros que muestran evidencia del proceso realizado, así como el responsable de su autorización.
- 3.16 Que se hagan más seguido actualizaciones en los equipos de computo
- 3.17 Que se lleve a cabo los procedimientos para las áreas y apoyo para resolver las dudas existentes
- 3.18 Que tenga actualizado a su personal administrativo para un mejor funcionamiento para la institución.
- 3.19 Realizar actualizaciones periódicamente
- 3.20 Realizar autoevaluaciones por cada responsable de área.
- 3.21 Retroalimentación al personal sobre políticas y procedimientos de control interno
- 3.22 Revisar que de actualicen los procedimientos y apoyo para las áreas en donde se requiera
- 3.23 Revisión esporádica de los procesos además de detección temprana de problemáticas.
- 3.24 Revisión periódica que permita subsanar fallas en el proceso
- 3.25 Revisiones en las cuales se revise sí efectivamente cada empleado realiza las actividades que le competen
- 3.26 Revisiones esporádicas para asegurar su actualización y funcionamiento optimo
- 3.27 Se tiene que dar un seguimiento con los procesos de cada departamento
- 3.28 Seguir buscando áreas de oportunidad
- 3.29 Seguir actualizando y aportando cambios que eficienten el trabajo en la institución
- 3.30 Solo respetar y que se aplique el control interno

## INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

### COMPONENTE 4.-INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- 4.1 Auditorías internas
- 4.2 Comité de ética y fortalecer la comunicación de arriba hacia abajo
- 4.3 Dar respuesta si existe algún comentario en los buzones internos y así poder dar mejoras para la institución
- 4.4 En el caso de el desempeño por objetivos se puede llegar a la mejora absoluta de los procesos manteniendo indicadores que avalen dicho desempeño
- 4.5 Establecer líneas de atención y de reporte directas para personal específico, directivo o titulares de áreas
- 4.6 Fortalecer a la secretaria técnica y establecer indicadores formales de desempeño y mecanismos integrales de información
- 4.7 Implementación de un buzón para uso interno de cada departamento.
- 4.8 Implementar indicadores de desempeño en todas las áreas
- 4.9 Incluir a todo el personal operativo en las evaluaciones de control interno para que se comprometan más con la institución
- 4.10 Mejor organización
- 4.11 Para que el trabajo pueda salir deben canalizar mejor y con más rapidez los oficios o información que se lleguen de otras dependencias para que pueda salir en tiempo y forma el trabajo.
- 4.12 Que haya mejor comunicación entre directivos y personal administrativo para mejorar y agilizar la información que se solicita.
- 4.13 Que sean más frecuentes las juntas de información al personal.
- 4.14 Que siga la información por correos oficiales y evitar que se utilice otro medio que no sea de la institución
- 4.15 Seguir manteniendo esos convenios y actualizarlos
- 4.16 Una línea del 01800.

### COMPONENTE 5.-SUPERVISIÓN

- 5.1 Analizar y sustentar de acuerdo a la leyes y reglamentos de pensiones la actividad que realiza cada persona en su área
- 5.2 Dar más cursos para nuestra superación, pues nos han servido demasiado los que nos han dado.
- 5.3 Dar pronta solución al problema.
- 5.4 Detectar los posibles problemas y buscar actividades para irlos corrigiendo
- 5.5 El análisis detallado de las deficiencias, su corrección mediante los lineamientos establecidos o propuestos por los directivos
- 5.6 Establecimiento de procesos para calificar la administración de control interno
- 5.7 Fortalecer las auditorías internas
- 5.8 Fortalecer los mecanismos de denuncia y la comunicación
- 5.9 Imprentar y desarrollar las fortalezas y las debilidades por cada departamento



## INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- 5.10 Involucrar al personal operativo en las modificaciones ya que son las que la llevan a cabo las actividades diarias
- 5.11 Mejorar permanentemente la calidad.
- 5.12 No aceptar que un administrativo identifique algún problema y haga propuestas de mejora, deben de tomar más en cuenta al personal a su cargo.
- 5.13 Otorgamiento de mando para el comité de control interno para la realización de estas actividades internas
- 5.14 Que se evalúe de acuerdo al perfil de cada persona y que deje de hacerse por años de antigüedad
- 5.15 Que se evalúe de acuerdo al perfil y no por año de antigüedad ni parentesco
- 5.16 Realizar autoevaluaciones por parte del comité de control interno
- 5.17 Realizar evaluaciones en cada departamento para eficientar las labores de cada integrante.
- 5.18 Realizar reuniones por semana para evitar problemas y que lo ejecute cada jefe de departamento.
- 5.19 Se aplican mejoras a través de cada una de las situaciones generadas, para evitar nuevamente un daño
- 5.20 Se deben implementar evaluaciones semanales o mensuales donde se pueda obtener dicha información
- 5.21 Se puede además llevar un control esporádico de auditorías internas
- 5.22 Un buzón interno de sugerencias y denuncias
- 5.23 Vigilando cada una de las áreas y aplicando mejoras.

### IV. .COMENTARIOS

#### AMBIENTE DE CONTROL

- De conformidad con la implementación de los procesos de control, pues anteriormente no se contaba con esquemas de control interno, se está trabajando en la construcción de estos, resta realizar la formalización del programa de trabajo admón. de riesgos.
- Que se nos debe de tomar en cuenta, quizás por la experiencia podemos dar ideas ya que solamente los directivos son los que realizan todas las propuestas.
- Reforzar la asignación de carga de trabajo y especificar funciones porque hay personal operativo con la misma categoría pero con cargas de trabajo muy desequilibradas
- Los directivos se dedican a someter y humillar al personal operativo. Exigirle resultado sin ningún apoyo moral ni económico. Al personal operativo le exigen y levantan acta ante cualquier error y al personal de confianza no le señalan errores
- Aclarar responsabilidades y documentación correspondiente a las actividades de áreas
- Mayor difusión del código de ética y mayores reuniones con el personal de concientización

## INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

### ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- No obstante ya existe un comité de control interno y un enlace y un proyecto de matriz aun falta la formalización del programa de trabajo en administración de riesgos pues esta entidad carecía anteriormente de estos mecanismos y estamos en construcción
- Falta fortalecer la administración de riesgos
- Cabe señalar que anteriormente se carecía de mecanismos de control, que en la actualidad se están implementando, de lo que se desprende la integración del comité de control interno
- Esta entidad carecía anteriormente de estos mecanismos, los cuales están en elaboración, no obstante ya existe un comité de control interno un enlace y un proyecto de matriz de riesgos
- Establecer la matriz de trabajo, áreas de oportunidad y aplicar un FODA
- Dentro de la DIPETRE se están llevando los lineamientos de control debidos y con la normatividad adecuada, por lo único comentario es algunas implantaciones de minutas
- Dentro de la DIPETRE se están llevando los lineamientos de control debidos y con la normatividad adecuada, el único comentario es algunas implementaciones de minutas
- No se comunica al personal. Solo se le manda llamar cuando son cosas de política
- Dentro de la DIPETRE se llevan lineamientos de control debidos y con normatividad aplicada, pro faltan algunas implementaciones de minutas

### ACTIVIDADES DE CONTROL

- Los controles que hay estaban establecidos anteriormente. Con la nueva directiva no se ha hecho nada nuevo

### INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- No existe comunicación adecuada descendente ni se toma en cuenta por parte de la alta dirección opiniones de mejora. Es una mafia del personal de confianza y al operativo lo tratan de forma denigrante

### SUPERVISIÓN

- A nivel operativo se informa en forma deficiente los objetivos. Hay ocasiones que se sabe extraoficialmente que se tiene que llevar a cabo algo y se informa a última hora y quieren que te quedes tiempo extra para cumplir.

## INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

### V. RECOMENDACIONES

Conforme al resultado global de autoevaluación en la **Dirección de Pensiones de los Trabajadores de la Educación (DIPETRE)** de **74.92 %** fue calificado como "Aceptable", 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:

#### 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 "Aceptable", 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 DIPETRE 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 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 DIPETRE, 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

## INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

involucrada en el desarrollo de sus actividades.

- Establecer esquemas de estímulos y motivación al personal para obtener su más elevado rendimiento.
- Asegurar la definición de las Políticas y Procedimientos acordes a la normatividad aplicable, revisándolos para asegurar son adecuados para el cumplimiento de los objetivos.

### NIVEL OPERATIVO

Que el personal de nivel operativo, sea partícipe 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, para determinar las acciones necesarias a implementar en materia de control interno, así como aquellas deficiencias u oportunidades detectadas por otras fuentes.