

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INICIAL



**INSTITUTO REGISTRAL Y CATASTRAL
DEL ESTADO DE COAHUILA**

MARZO 2022



INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

CONTENIDO

I.	INTRODUCCIÓN.....	3
II.	NATURALEZA Y ALCANCE DE LA EVALUACIÓN.....	3
III.	RESULTADOS DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO.....	4
	A. CALIFICACIÓN GLOBAL DEL CONTROL INTERNO	
	B. RESULTADOS POR COMPONENTE Y POR PRINCIPIO DE CONTROL	
	C. RESULTADOS DEL CONTROL INTERNO POR NIVEL DE RESPONSABILIDAD	
IV.	PROPUESTAS	9
	A. NIVEL ESTRATÉGICO	
	B. NIVEL DIRECTIVO	
	C. NIVEL OPERATIVO	
V.	COMENTARIOS.....	18
VI.	RECOMENDACIONES.....	21
VII.	CONCLUSIÓN.....	22



INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

I. INTRODUCCIÓN

Con fundamento en el Modelo Estatal del Marco Integrado de Control Interno (MEMICI) y en el Manual de Administrativo de Aplicación de las disposiciones en materia de control interno, así como parte del compromiso adquirido por el **Instituto Registral y Catastral del Estado de Coahuila** para la implementación del Sistema de Control Interno Institucional, el **Instituto Registral y Catastral del Estado de Coahuila** en coordinación con la Unidad Especializada de Control Interno llevaron a cabo el proceso de Autoevaluación.

El proceso de autoevaluación permite realizar una comparación de la percepción del personal respecto al desempeño de la Institución en referencia a los cinco componentes (Ambiente de Control, Administración de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación, Supervisión y Mejora) y los 17 principios que establece el Modelo Estándar del Marco Integrado del Control Interno (MEMICI), donde los resultados que de esta se deriven, servirán como punto de partida para determinar las acciones necesarias a implementar en la Institución e integrar el Programa de Trabajo de Control Interno (PTCI), permitiendo así la mejora continua.

II. NATURALEZA Y ALCANCE DE LA EVALUACIÓN

La autoevaluación de control interno efectuada en el **Instituto Registral y Catastral del Estado de Coahuila**, se realizó el día **11 de marzo de 2022** a través del Sistema de Evaluación del Control Interno (SECI), con la participación de **113 Servidores Públicos** de los Niveles Estratégico, Directivo y Operativo, utilizando como referencia técnica el Modelo Estatal del Marco Integrado de Control Interno (MEMICI) y las mejores prácticas en la materia.

La participación activa de los funcionarios y empleados posibilitó realizar el proceso de autoevaluación en cada uno de los componentes, dando cumplimiento al **100%** de la muestra requerida del personal como se menciona a continuación:

Nivel	Total	Concluidas
Estratégico	1	1
Directivo	32	32
Operativo	80	80

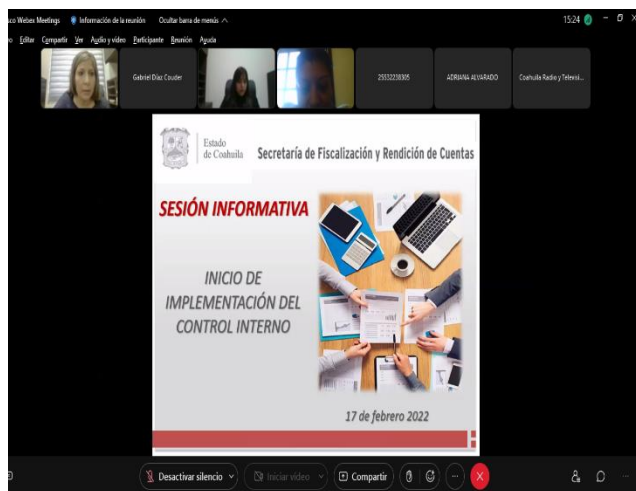
Al realizar la autoevaluación del control interno se consideraron las actividades desarrolladas en relación a los siguientes componentes:

- Ambiente de Control
- Administración de Riesgos
- Actividades de Control
- Información y Comunicación
- Supervisión



INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

Para la comprensión del proceso de autoevaluación, el 17 de febrero del presente año, la Secretaría de Fiscalización y Rendición de Cuentas, realizó una sesión virtual con los miembros de la Unidad Especializada de Control Interno para la difusión sobre el proceso a seguir, además de presentar el Sistema de Evaluación de Control Interno (SECI), el método para calificar y valorar las respuestas por cada componente.



Así mismo, la Unidad Especializada de Control Interno del **Instituto Registral y Catastral del Estado de Coahuila**, realizó la difusión al personal, sobre el proceso de autoevaluación y dio seguimiento a su correcta aplicación.

Los comentarios y propuestas de mejora presentadas se realizaron en forma directa por los participantes. Las calificaciones obtenidas, las propuestas de mejora y recomendaciones son importantes para actualizar y mejorar el diseño, la aplicación y el funcionamiento del control interno del **Instituto Registral y Catastral del Estado de Coahuila**, dichos resultados se detallan en el siguiente capítulo.

III. RESULTADOS DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

El proceso de autoevaluación implica una comparación de la propia institución con respecto al Modelo Estatal del Marco Integrado de Control Interno (MEMICI), el cual provee criterios para evaluar el diseño, implementación y la eficacia operativa del control interno, por lo que la evidencia que respalde los resultados de cada uno de los componentes, debe estar disponible en todo momento para su verificación.

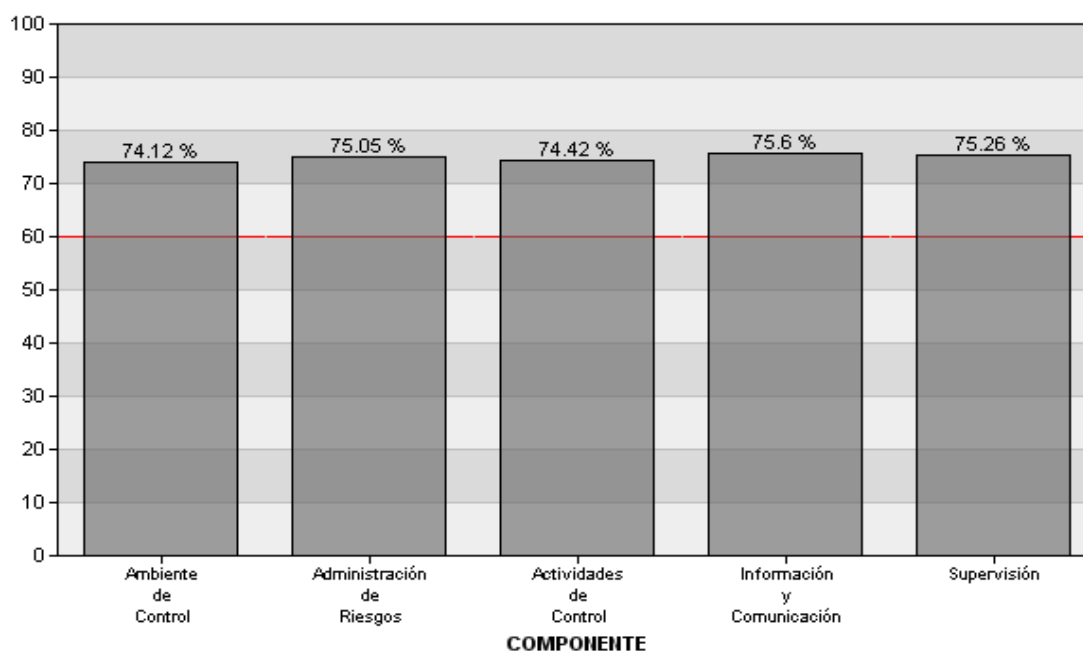
A. CALIFICACIÓN GLOBAL DEL CONTROL INTERNO

Los resultados globales del proceso de autoevaluación del Control Interno aplicado en el **Instituto Registral y Catastral del Estado de Coahuila**, corresponden a las autoevaluaciones de **113 Servidores Públicos** de los Niveles Estratégico, Directivo y Operativo.



INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

Componente	Grado de Cumplimiento	Calificación
Ambiente de Control	74.12 %	Aceptable
Administración de Riesgos	75.05 %	Aceptable
Actividades de Control	74.42 %	Aceptable
Información y Comunicación	75.6 %	Aceptable
Supervisión	75.26 %	Aceptable
TOTAL	74.89 %	Aceptable



La calificación global en el **Instituto Registral y Catastral del Estado de Coahuila** se valoró con **74.89%** calificado como "Aceptable", por arriba del nivel mínimo aceptable que es de 60%, el cual es susceptible de mejoras.

Aspectos destacables:

- El componente **Información y Comunicación** (Más Alto) fue calificado como "Aceptable" y representa el 75.6% de la valoración.
- Por otro lado, el componente **Ambiente de Control** (Más Bajo) fue calificado como "Aceptable" y representa el 74.12%.

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

B. RESULTADOS POR COMPONENTE Y POR PRINCIPIO DE CONTROL



INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

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

Los cinco componentes de control interno son:

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

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

Conforme al Modelo Estatal del Marco Integrado de Control Interno (MEMICI), a continuación, se muestra una tabla con los resultados por componente, así como por cada uno de los 17 principios que lo integran, donde se observa que los porcentajes de cumplimiento van de **66-80%**.



INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

TABLA DE GRADO DE CUMPLIMIENTO

Componentes y Principios de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
Ambiente de control	74.12 %	Aceptable
1 Mostrar actitud de respaldo y compromiso	76.39 %	Aceptable
2 Ejercer la responsabilidad de vigilancia	80.58 %	Muy Buena
3 Establecer la estructura, responsabilidad y autoridad	75.68 %	Aceptable
4 Demostrar compromiso con la competencia profesional	66.02 %	Regular
5 Establecer una estructura para el reforzamiento de la rendición de cuentas	71.94 %	Aceptable
Administración de riesgos	75.05 %	Aceptable
6 Definir objetivos	77.65 %	Aceptable
7 Identificar, analizar y responder a los riesgos	74.12 %	Aceptable
8 Considerar el riesgo de corrupción	72.47 %	Aceptable
9 Identificar, analizar y responder al cambio	75.95 %	Aceptable
Actividades de control	74.42 %	Aceptable
10 Diseñar actividades de control	74.87 %	Aceptable
11 Diseñar actividades para los sistemas de información	74.93 %	Aceptable
12 Implementar actividades de control	73.47 %	Aceptable
Información y comunicación	75.6 %	Aceptable
13 Usar información de calidad	73.62 %	Aceptable
14 Comunicar internamente	74.56 %	Aceptable
15 Comunicar externamente	78.61 %	Aceptable
Supervisión	75.26 %	Aceptable
16 Realizar actividades de supervisión	74.93 %	Aceptable
17 Evaluar problemas y corregir las deficiencias	75.59 %	Aceptable
Total	74.89 %	Aceptable



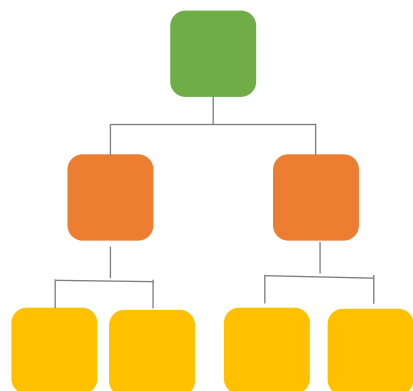
INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

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 **Instituto Registral y Catastral del Estado de Coahuila** existen niveles muy claros de responsabilidad soportados con una estructura orgánica, los cuáles desde sus distintos ámbitos contribuyen al Control Interno Institucional.

Donde:



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

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

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

Todo el personal de la institución es responsable de que existan controles adecuados y suficientes para el desempeño de sus funciones específicas, los cuales contribuyen al logro eficaz y eficiente de sus objetivos, de acuerdo con el Modelo establecido.

Además de contar con la:

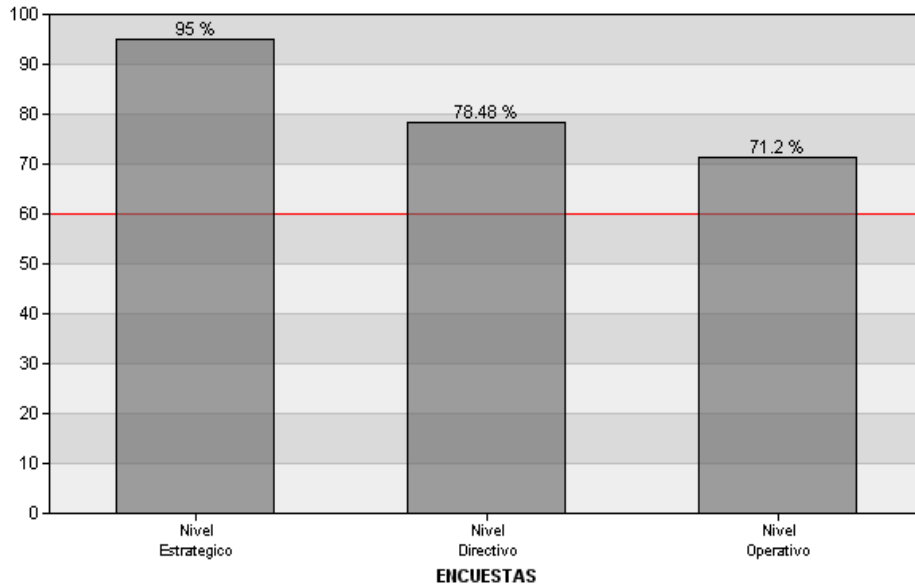
- Unidad Especializada de Control Interno designado por el Titular de la Institución para promover y dar seguimiento a la implementación del Sistema de Control Interno Institucional, y el;
- Comité de Control y Desempeño Institucional (COCODI) integrado por la alta dirección, así como por el órgano Interno de Control (OIC), para analizar los resultados de tal manera que se tomen acciones y decisiones oportunas para asegurar el cumplimiento de los objetivos.

Y otras unidades especializadas como:

- Comité de Ética integrado por el presidente (Coordinador(a) Administrativo(a), un Secretario (a) Técnico(a), un representante electo de cada área, Asesores (OIC y Jurídico) y en su caso un representante ciudadano.
- Demás unidades de especializadas y comités que la Institución determine necesarios.



INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO



El nivel de responsabilidad valorado con mayor grado de cumplimiento fue el "NIVEL ESTRATEGICO" con el 95%, mientras que la calificación menor correspondió al "NIVEL OPERATIVO" con el 71.2%

Podemos observar que los tres niveles evaluaron una calificación dentro del % mínimo establecido para el cumplimiento de los componentes y principios aplicables.

IV. PROPUESTAS

Dentro del proceso de autoevaluación, los servidores públicos de los diferentes niveles, realizaron propuestas para dar cumplimiento a cada uno de los Componentes del Control Interno y que se mencionan a continuación.

A. NIVEL ESTRATEGICO

COMPONENTE 1.- AMBIENTE DE CONTROL

- Analizar las estadísticas.
- Ampliar las revisiones.
- Seguir capacitando.
- Revisión permanente.

COMPONENTE 2.- ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- Mejorar la revisión



INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE 3.- ACTIVIDADES DE CONTROL

- Medir a través de órgano interno de control.
- Mejorar supervisión en sistema.

COMPONENTE 4.- INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- Mejorar la vigilancia

COMPONENTE 5.-SUPERVISIÓN

- Vigilancia permanente

B. NIVEL DIRECTIVO

COMPONENTE 1.- AMBIENTE DE CONTROL

- Insistir en nuevas estrategias para erradicar la corrupción dentro del instituto.
- Un buzón de quejas y sugerencias.
- Seguir evaluando la función del Instituto.
- Una mayor flexibilidad a la hora de permisos especiales o vacaciones ya que si no se les puede otorgar algo económico, mínimo el personal pueda tomar sus vacaciones sin que los directores se molesten por pedirlos.
- Seguir evaluando las distribuciones y cargas de funciones.
- Seguir evaluando perfiles. Es muy importante que el personal se actualice constantemente en las materias inherentes a la función que realiza, teniendo muy claro los alcances de sus funciones.
- Hacer más énfasis en estos lineamientos internos, realizar constantes evaluaciones de lo que se puede mejorar y/o cambiar, que ayude al mejor funcionamiento del Instituto.
- Capacitaciones constantes al personal.
- Publicación del reglamento.
- Realizar programas sobre los valores éticos.
- Reclutar candidatos que tengan el perfil de acuerdo al área a desempeñar.
- Evaluar para equilibrar las responsabilidades.
- Realizar programas sobre la planeación y control.
- Siempre es mejor la supervisión para mejorar la integridad y prevenir la misma
- Que se hagan grupo de calificadores estatales.
- Rotación del personal para ampliar el conocimiento de cada área.
- Capacitación continua a registradores.
- Lluvias de ideas en todos los niveles más seguido.
- Que continúen las capacitaciones.
- Reuniones de actualización y retroalimentación.
- Realizar reuniones de retroalimentación y actualización.



INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- Mayor capacitación solo para mantener el nivel en base a pruebas.
- Realizar reunión de inicio de jornada para revisar los incidentes o retroalimentación que se tenga que compartir con los compañeros de lo ocurrido en el día anterior.
- Poner un buzón de sugerencias.
- Dar retroalimentación a los compañeros.
- Que se designe una empleada de intendencia y aumento a los de confianza. Que se escanee todo lo faltante del archivo.
- Evaluar directamente al personal.
- Realizar periódicamente supervisión.
- Llevar a cabo la estructura organizacional.
- Evaluación de competencia laboral.
- Llevar a cabo con más apego al reglamento sobre la responsabilidad, al personal.
- Enriquecer la normatividad aplicable otorgando mayores atribuciones a los mandos responsables de aplicarla.
- Incrementar la normatividad. otorgando mayores atribuciones a los mandos responsables de aplicarla.
- Continuar implementando los cursos y diplomados de actualización.
- Perfeccionar la normatividad existente en el sentido de otorgar más atribuciones a los mandos responsables de aplicarla.
- Que aumente el salario a empleados de confianza y falta personal de intendencia.
- Que los empleados fijen más atención en lo que están haciendo.
- Se necesita además de atención a las deficiencias de esta dependencia que se termine de escanear lo faltante de los libros que están en archivo sin terminar.
- Que no solamente sean cursos, sino una elevación de salarios al personal de confianza.
- Actualización constante de los lineamientos y manuales por parte del Instituto.
- Estudio sobre cada oficina registral. Ya que cada oficina cuenta con necesidades y aptitudes distintas.
- Mayor capacitación a efecto de que el personal se encuentre actualizado, lo debe establecer el instituto como órgano máximo en la materia.
- Actualización de los lineamientos con mayor agilidad para contar con las herramientas actuales y oportunos por parte del Instituto.
- Que se dicten más lineamientos de procedimientos por parte del Instituto.
- Capacitación para algunos compañeros que se incorporaron con nosotros ya implementado el sistema.
- Mejora en cuanto a insumos, papelería y recursos para la propia oficina.
- Capacitación a directores sobre estas políticas con el fin de unificar criterios y principios.
- Homologar los sueldos según las áreas de trabajo.
- Que se hagan públicas las metas y las acciones que se hacen, así como la productividad de cada departamento o persona de acuerdo a las estadísticas.
- Que los indicadores de producción estén en un modo público.
- Llevar a cabo reuniones y discutir las opiniones que se manifiesten.



Control Interno

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- Carteles que tengan un numero donde si alguien del instituto no saca un trámite por esperar un favor o dadiva a cambio lo puedan reportar.
- Emitir circulares de los cambios que se tengan.

COMPONENTE 2.- ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- a. Llevar a cabo reuniones y discutir las opiniones que se manifiesten.
- b. Que se dé un teléfono de denuncia.
- c. Retroalimentación por parte del Instituto para tener con mayor oportunidad las herramientas para la operación.
- d. Que el sistema pueda mostrar a cada integrante del equipo su nivel de cumplimiento en la atención a los asuntos de su competencia.
- e. Lineamientos y retroalimentación que permitan conocer con oportunidad las nuevas cuestiones que debamos considerar en los procedimientos de operación.
- f. Seguimiento de registrador hacia sus auxiliares, y en cuestión de certificadoras, observación minuciosa.
- g. Se necesita que el personal tenga una mayor capacitación en cuanto a su trabajo.
- h. Llevar a cabo platicas continuas con el personal.
- i. La aplicación del reglamento interno.
- j. Difundir dentro del personal los riesgos dentro de la Institución.
- k. Fomentar más la información sobre los reglamentos.
- l. Remodelación de oficina, debido a que no existe ventilación por situación de riesgo por COVID.
- m. Mejores salarios a los de confianza, capacitación continua para todo el personal y mejora en mobiliario.
- n. Formar un comité de prevención de riesgos.
- o. Buzón de surgencias para el personal interno.
- p. Incrementar la comunicación al interior de la Institución.
- q. Realizar programas de control de calidad.
- r. Implementación de nuevas maneras de prevenir riesgos.
- s. Seguir implementando la comunicación en todo el personal del Instituto.
- t. Seguir realizando reuniones y evaluaciones periódicas, ya sea mediante circulares o comunicados para estar todos al tanto de lo que sucede.
- u. Realizar exámenes periódicos al personal del instituto, y hacer énfasis en el buzón de quejas del instituto para que el público realice sus sugerencias.

COMPONENTE 3.-ACTIVIDADES DE CONTROL

- Actualizar constantemente los lineamientos bajo los cuales se maneja el personal.
- Seguir restringiendo el acceso a personal externo del instituto, lo anterior con la finalidad de que se haga mal uso.
- Seguir con evaluaciones de productividad por periodos cortos.
- Buzón de sugerencias de empleados.
- Terminar de cambiar todos los equipos de cómputo.
- Realizar reuniones de inicio de jornada.
- Seguimiento del departamento administrativo sobre cursos y capacitaciones al personal.



INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- Seguimiento de realización de trámites.
- Seguimiento en la capacitación, incentivos para los empleados de confianza.
- Difundir más la información a los usuarios.
- Actualización continua del personal y de los manuales de operación.
- Establecer objetivos claros.
- Actualización continua de los manuales de operación y capacitación del personal.

COMPONENTE 4.- INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- Llevar a cabo reuniones y discutir las opiniones que se manifiesten.
- Mayor actualización de los lineamientos por parte del Instituto.
- Dar continuidad a la emisión y actualización en los procedimientos de operación por parte del Instituto.
- Tener más información y comunicación a nivel grupal interno.
- Que el personal sea capacitado en esta línea de riesgo y probable corrupción y atención a su trabajo, que los valores de equidad, igualdad y capacidad sean respetados.
- Comunicación clara, directa, respetuosa, desde ventanilla única hasta cada departamento.
- Reitero que es necesario mejores salarios para los de confianza, que la dirección administrativa envíe regularmente lo necesario para el buen funcionamiento de la oficina, y un nuevo local que cuente con la seguridad para los documentos archivados.
- Mas análisis de las peticiones como mantenimiento.
- Publicar los reportes diarios de la productividad.
- Buscar maneras más accesibles para compartir la información.

COMPONENTE 5.- SUPERVISIÓN

- Seguir evaluando mediante estadísticas.
- Mantener la retroalimentación.
- El departamento administrativo da seguimiento a las correcciones de los empleados. Aumento de salario para los empleados de confianza, mejoras en la oficina y que se recoja la documentación pendiente.
- Debiera haber más comunicados de todas las áreas, no solo administrativa.
- Mejorar los controles

C. NIVEL OPERATIVO

COMPONENTE 1.- AMBIENTE DE CONTROL

- Un poco más de capacitación que si ha existido por medio del colegio de notarios.
- Subir el sueldo.
- Cambiar los carteles ya que esos son muy antiguos y traen información pasada y eso hace que la gente se confunda.
- Poner a alguien a que de informes ya que los usuarios no saben cómo llenarlos y tienen dudas al momento de solicitar su documento.
- Tener incentivos y tratar de ayudar a los demás para que tengan mejor desempeño.
 - Pienso estamos llevando a cabo nuestro trabajo, sacando el rezago de manera general.



Control Interno

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- Verificar el servidor del sistema porque en ocasiones cuando estamos realizando un trámite comienza a trabarse y se pierde toda la información que se había puesto.
- Juntas periódicas de retroalimentación.
- Cursos de capacitación y exámenes periódicos.
- Mejora en la distribución de la carga laboral.
- Se debería de haber capacitación e incentivar al personal más seguido y debería de ser ejecutado por la dirección.
- Se podría revisar semanalmente al personal con más trabajo para ver como desahogarlo con el resto del personal y debería ejecutarlo la dirección.
- Vigilar al personal constantemente.
- Auditar el sistema de FUTURREG para ubicar anomalías de ejecución.
- Informar a los programadores una optimización al sistema FUTUREG para poder brindar un servicio más rápido y de mayor calidad.
- Seguimiento a las acciones determinadas por los directivos.
- Implementar pequeños cursos o capacitaciones al momento de reformarse algún artículo.
- Dar seguimiento a la labor desempeñada.
- Llevar a cabo capacitaciones al personal con el fin de que no se pierdan los valores y la integridad del Instituto.
- Asignación equilibrada en las cargas de trabajo.
- Mas comunicación con el personal.
- Bonos de productividad.
- Motivar al equipo de trabajo.
- Realizar incentivos al personal que cumple con las metas semanales para motivar.
- Curso para mayor entendimiento al sistema.
- Que manden más equipo de trabajo.
- Hacer una renovación a nuestras instalaciones.
- Que se comunique al personal quien maneja directamente el manual de procedimientos.
- Mejor descripción en instrucciones de trabajo.
- Valoración y exámenes para incentivos y/o aumento salarial - capacitación - personal directivo.
- Informar de manera constante por medios electrónicos.
- Reuniones y platicas e información de normas de conducta, ética e integridad.
- Capacitación continua al personal operativo, respecto a las políticas, procedimientos, manuales.
- Mejorar sistema, rapidez, capacidad, equipo de cómputo y mejorar las instalaciones, así como el mobiliario.
- Contar con más cursos y talleres sobre valores éticos y morales que incrementen el soporte al personal.
- Continuar con cursos y talleres para promover el crecimiento del personal y crear incentivos para los mismos.
- Que nos enseñen a hacer de todo para poder conocer lo que hacen los demás.
- Que se informe de manera inmediata los cambios que realicen o la forma en que se vayan a realizar.



INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- Ver que es lo que hace el personal y tratar de asignar un asistente en caso que la carga de trabajo aumente.
- Exámenes para evaluar conducta, actitudes y conocimiento de personal.
- Que se reconozca como meta diaria los indicadores de las entradas.
- Seguimiento a documentos regresados.
- El tener contacto con el personal y escuchar las propuestas que también nosotros tenemos para mejorar el nivel de trabajo.
- Más automatización para cada proceso. Instituto Catastral y Registral del Estado.
- Implementar más compañerismo para eficientar tiempos cuando existan más cargas de trabajo por temporadas o cuando exista la necesidad. Instituto Catastral y Registral del Estado.
- Realizar un reglamento interno.
- Equipo más actualizado para facilitar nuestro trabajo.
- Implementación de un sistema de calidad.
- Que todos los empleados tengamos acceso a los manuales.
- Permitir que se pueda rotar el personal de actividades.
- Continuar con las evaluaciones y la creación de incentivos para los mejores evaluados.
- Rediseñar figuras en base a los adelantos tecnológicos.
- Premiar al empleado del mes.
- Que todos cooperen si ven que hay mucho trabajo.
- Reuniones con las diferentes áreas de trabajo para unificar criterios de trabajo.
- Mejorar los canales de comunicación.
- Mayor difusión de la información.
- Continuar con la capacitación continua y talleres de mejoramiento y análisis de mejoramiento integral.
- Usar algún método para el inventario/control de tramites, como por ejemplo PEPS (primeras entradas, primeras salidas). Encargado de ejecutarlas plantilla de personal.
- Quisiéramos poder tomar más cursos, pero por la carga de trabajo no podemos.

COMPONENTE 2.- ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- Que la información fluya de manera directa y oportuna, superiores.
- Informar al personal diariamente, los superiores.
- Dar a conocer a todo el personal los riesgos, así como los cambios en el ambiente interno y externo, los superiores.
- Dar a conocer a todo el personal los objetivos de específicos y medibles, todos los superiores.
- Mejorar las oficinas.
- Se debe observar los riesgos propios de las funciones de cada uno.
- Llamadas de atención a funcionarios que se sepa están haciendo mal manejo de información.
- Abrir los canales de comunicación para mejorar la evaluación del personal.
- Establecer formatos de calidad.
- Implementación de normas de calidad.
- Establecer indicadores acordes a la dependencia.
- Implementación de un Manual de Organización.
- Darle seguimiento y más rapidez en las quejas de los contribuyentes.



INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- Abrir más la comunicación con los mandos para que pueda existir la confianza de comunicar lo que pueda estar perjudicando nuestro desempeño, y desde luego, los objetivos de nuestro instituto. Instituto Registral y Catastral del Estado.
- Mayor rapidez de comunicación de los cambios por parte del Instituto o secretaria de gobierno.
- Estar al pendiente de la información externa o interna recabada por buzones de quejas y surgencias por parte del instituto registral.
- Castigos económicos o sin permisos por portarse mal.
- Mejoras en los planos generales urbanos como rústicos.
- Cambiar a un local más grande.
- Una mejor comunicación entre el personal.
- Oficios expuestos a todo el personal de la dependencia por parte de la dirección.
- Seguir con el uso de buzón de quejas y denuncias, así mismo que el instituto genere un correo de quejas y le dé seguimiento.
- Mantener enterados al personal en los posibles riesgos que se puedan suscitar. Responsable el instituto.
- Si se realizan cambios en los objetivos, metas y programas laborales d inmediato se comparta la información de manera descendente a todo el personal involucrado en cada asunto. Responsable el Instituto.
- Que se mejore la calidad de rapidez de internet.
- Valoración del desarrollo profesional e incentivo salarial.
- Moderar espacios específicos para personal y su interacción con el usuario.
- Si no tienes conocimiento total del área, cambiar al área que se tenga más dominio.
- Formatos más claros y simples para el ingreso de trabajo.
- Actualización de equipo.
- Mas desempeño en el sistema para agilizar la salida de los documentos con más rapidez.
- Tener un soporte para la dependencia para mejorar la atención y entendimiento al sistema.
- Promover cursos de integridad.
- Sería bueno que la oficina de sabinas tuviera un guardia de seguridad para evitar riesgos.
- Dar seguimiento al buzón de quejas y/o sugerencias.
- Que designen un guardia de seguridad en la única entrada.
- Realizar análisis de actas y mal desempeño para saber que solución se puede dar.
- Que, así como se mide, también se premie al personal.
- Buscar mecanismos para motivar al personal.
- Realizar reuniones con el personal del instituto a fin de comentar las acciones que pudieran obstaculizar las metas de productividad.
- Mayor contacto con las personas delegadas que se encuentren en la capital del estado.
- Se debe de seguir actualizando la capacitación.
- Limitar la interacción de los servidores públicos con los usuarios

COMPONENTE 3.- ACTIVIDADES DE CONTROL

- Que se dé más mantenimiento seguido al sistema de computadoras.
- Informarnos más sobre los manuales para que no haya mal entendidos en la información.
- Poner mejoras en las TIC's porque en ocasiones falla el servidor.



INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- Realizar más manuales, y actividades de control específicas.
- Revisión de las inscripciones antes de entrega de documentos.
- Dar permisos a calificadores para mejor el desempeño.
- Mayor revisión y actualización del sistema. (personal de sistemas)
- Mantenimiento a claves y dispositivos personales.
- Actualización de metas conforme a flujo de operación.
- Pueden enviar a personal capacitado a cada una de las zonas del estado a verificar el funcionamiento y actualización de las TIC's en cada institución.
- Que nos cambien los equipos ya están muy lentos.
- Mas personal, y asignar al personal según su perfil para poder desarrollar su función de una manera favorable para el Registro.
- Solo no descuidar la seguridad. Instituto Registral y Catastral del Estado.
- Implementar sistemas de seguimiento de información respaldo y seguridad.
- Reducir los tiempos de actualizar las TIC's por parte del instituto registral.
- Indicar al personal exactamente sus funciones.
- Que todos tengamos acceso a los manuales y mayor información.
- Mejor manejo de tics y de personas encargadas para un mejor funcionamiento.
- Aumentar los mecanismos de control en el desempeño de las actividades.
- Identificar los empleados y sus funciones específicas.
- Diseñar las actividades para los sistemas de información, superiores.

COMPONENTE 4.-INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- Mejora del local.
- Establecer procesos para el uso de la información de manera confiable y oportuna.
- Buscar los procesos para que la información fluya en todas las líneas, así como establecer métodos de comunicación, los superiores.
- Mejorar vías de comunicación.
- Revisión continua de los medios de comunicación.
- Tener comunicación más asertiva. No se valen las ambigüedades. Instituto Registral y Catastral del Estado.
- Rapidez en la comunicación. Así se evitan mal entendidos. Instituto Registral y Catastral del Estado.
- Se siga manteniendo la comunicación entre institución y personal a manera de mantener informados a todos de los cambios, propuestas, etc.
- Tener mayor comunicación con el personal sobre la información de los objetivos y si han sido alcanzados o no.
- Mejorar el sistema de cómputo, rapidez, y capacidad.
- Analizar con detenimiento cada documento ingresado.
- Que no exista preferencia sobre el personal.
- Realizar un procedimiento específico dar información al personal capacitaciones seguidas.
- Realizar reuniones con personal viendo que necesita y como puede mejorar su desempeño laboral.
- Actas administrativas que cumplan con la ética.



INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- El ideal sería tener el objetivo de estar positivos en nuestro trabajo. Algunos se presentan por compromiso, otros tantos por conservarlo, otros porque nos gusta lo que hacemos.
- Conocer un poco más de las sanciones

COMPONENTE 5.- SUPERVISIÓN

- Cumplir con los valores y la moral.
- Calificación del trabajo, no solo de productividad
- Capacitaciones frecuentes al personal.
- Llevar a cabo un mejor control del personal.
- Proponer soluciones si el desempeño ha sido deficiente.
- Mayor atención de nuestros directivos.
- Profesionalismo y actitud de servicio del funcionario.
- Continua capacitación y actualización de sistema.
- Mejorar la calidad del sistema de trabajo.
- Mantener el seguimiento a la evaluación del control interno a manera que no incrementen los riesgos laborales dentro de la institución.
- Líneas de acción como números telefónicos, redes sociales o plataformas que denuncian riesgos dentro de las instituciones y darles seguimiento.
- Necesitamos más evaluaciones periódicas para valorar al personal
- No se sabe a quien se le puede comunicar el problema, ya que uno te redirige con otro.
- Comunicar al personal que debe reportar la identificación de problemas.
- Dar confianza en que las criticas o comentarios no van a afectar en la relación laboral.
- Establecer líneas de reporte para corregir oportunidades, todos.
- Establecer evaluaciones para la rendición de cuentas de actividades, diarias, semanales, mensuales y anuales.

V. COMENTARIOS

NIVEL DIRECTIVO

AMBIENTE DE CONTROL

- En especial un curso sobre paga fácil sobre todo al inicio de año.
- Con la incorporación del nuevo sistema se han atendido las necesidades de la oficina en particular, sin embargo, considero que es necesario que se unifiquen criterios, estructuras con todas las oficinas.
- Reforzar la comunicación con el personal.
- Si es necesario tener las reuniones y manifestar opiniones de lo mismo.
- El Instituto siempre se ha esforzado por mantener un equilibrio en el funcionamiento del mismo.
- No se ha venido por las cajas de papelería anterior. Y mejoramiento de mobiliario de oficina.

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- Reforzar la comunicación.



INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- El instituto está muy atento a los cambios, siempre pendiente de los cambios y riesgos, manteniendo informado a todo el personal.
- Mayor oportunidad en la emisión de lineamientos por parte del Instituto.

ACTIVIDADES DE CONTROL

- Deficiencia de reglamento.
- Cada día se les hace saber del compromiso que tenemos todos con el gobierno.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- Actualmente, el registro de san pedro trabaja con atraso debido a falta de personal, y que el empleado de confianza reciba una igualdad en condiciones de los de sindicato y por, sobre todo, una oficina con ventilación debida.
- No están muy claras o están confusas las preguntas de esta evaluación.

SUPERVISIÓN

- Poner mayor atención en el Control interno.
- Se cuenta con las herramientas para el cumplimiento oportuno de los lineamientos y norma legales.
- Es necesario mayor personal, mejores sueldos para los de confianza y mejor mobiliario y recogimiento de papelería obsoleta.

NIVEL OPERATIVO

AMBIENTE DE CONTROL

- A mi punto de vista falto que nos capacitaran más al personal operativo en cuanto a la forma de captura de los diferentes tipos de contratos ejemplo, condominios, fideicomisos etc.
- Para llevar a cabo la operatividad del sistema falto capacitación.
- Las mejoras que podrían sugerirse no dependen de los empleados.
- Mayor claridad en las preguntas.
- Se deben incrementar los incentivos al personal y continuar con cursos y talleres en materia laboral, ética y no discriminación.
- Debido a que no se documenta las evidencias y mecanismos evaluación e indicadores, solo se llevan de acuerdo a la experiencia de los empleados.
- Es importante apostar por el mejoramiento de incentivos a los empleados.
- Tener una relación más cercana empleado-jefe.
- Falta más personal para realizar las labores en las diferentes áreas.
- Con la modernización e implementación del sistema FUTUREG, se lleva un mejor control interno y mayor eficacia, en el desempeño de las solicitudes de registro por los usuarios.
- Se necesita para el desarrollo personal más cursos y equipo nuevo con programas actualizados.

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- Todo trabajo debería ser remunerado de forma proporcional a lo que se realiza.
- Mejoras en la comunicación con empleados.



INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- El desempeño realizado en la Institución con la actualización del sistema, se lleva con mayor rapidez y prontitud.
- Si existen elementos de mejora y/o control, pero falta aplicarlo.
- Todo es evidente en su operatividad y en la forma de verlo el usuario y el fedatario.
- La comunicación constante es el mejor vínculo entre el instituto y los dirigentes en cada zona del estado, para dar mejores resultados.

ACTIVIDADES DE CONTROL

- Implementación de medidas de control en todos los aspectos, seguimiento por los superiores.
- Mejorar el equipo de trabajo y programas para realizar mejor y más rápido nuestro trabajo.
- Las actividades se llevan con mayor rapidez.
- Desde que iniciamos con el sistema digital, fuimos tomando experiencia en su manejo.
- Vamos avanzando poco a poco, sacando nuestro trabajo, esto es lo mejor.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- La comunicación con el titular de la institución es asertiva, positiva y concreta.
- La comunicación es buena, debido a que los directivos proporcionan información de calidad.
- Existe una buena relación de comunicación e información dentro de la institución.
- Establecer métodos de comunicación e información.

SUPERVISIÓN

- Nota: por favor que nos tomen en cuenta más seguido que nos capaciten más seguido para mejorar en nuestras áreas de trabajo y nos den las herramientas adecuadas equipo nuevos y programas más actualizados.
- Realizar más énfasis en lo que necesita el personal para lograr un desempeño apto.
- Agregar incentivos que motiven al personal.
- Dar cursos de mejora, de calidad y trabajo en equipo.
- Tener aumentos de sueldo o al menos estandarizarlos.
- Toda la información que surge de la capital del estado se notifica inmediatamente a todos los trabajadores, así como al público en general.
- La institución funciona bajo lineamientos establecidos en la ley, lo cual le permite cumplir con sus objetivos, realizar trámites de manera eficaz y oportuna, pero ello no exime que se pueda generar "carga emocional".
- Establecer evaluaciones de desempeño en todas las líneas de jerarquía.
- Denunciar riesgos de acción es tarea de todos para mantener y establecer un óptimo desempeño laboral dentro de cada institución.
- Debido a que no está regulado ni establecido ningún sistema de calidad y encuesta acorde a la situación actual de las dependencias
- Mejorar las herramientas de trabajo son muy antiguas



INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

VI. RECOMENDACIONES

Conforme al resultado global obtenido de la autoevaluación en el **Instituto Registral y Catastral del Estado de Coahuila** de un **74.89 %** calificado como "Aceptable", por arriba del nivel mínimo que es de 60%, el cual es susceptible de mejoras, a continuación, se presentan recomendaciones generales para su consideración:

- Asegurar que se defina y establezca la normativa, como la base de la operación de la Institución, además de que el personal que desempeña alguna función los conozca y tenga acceso a ellos.
- Emitir el Manual de Organización de manera que estén acordes a la Estructura Organizacional autorizada y a las atribuciones y responsabilidades establecidas en las leyes, reglamentos, y demás ordenamientos aplicables, así como, a los objetivos institucionales.
- Realizar una evaluación sobre las necesidades de capacitación y, con base en los resultados, establecer programas de capacitación dirigidos a todos los empleados, procurando incluir en estos programas temas referentes a la diversa reglamentación involucrada en el desarrollo de sus actividades. Lo anterior con el objeto de mantener motivado al personal y obtener su más elevado rendimiento, evitando a la vez que se incurra en errores u omisiones por falta de conocimiento de la normatividad.
- Definir y estandarizar los procesos en el Manual de Procedimientos que considere los procesos sustantivos, administrativos y de gobernanza.
- 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 el personal realice las operaciones en apego a la base documental, de tal manera que se estandarice el trabajo con lo cual se aumente la eficiencia de los empleados.
- Definir y promover el cumplimiento de objetivos, creando conciencia de la importancia de la colaboración de cada uno de ellos para el logro eficiente de los objetivos.
- Aplicar periódicamente encuestas de clima organizacional, así mismo que el personal directivo tenga mayor interacción y comunicación con todas las áreas operativas de la Entidad, con el propósito de fomentar la comunicación, buscando siempre sensibilizar en forma permanente al personal sobre la importancia de su apoyo para la consecución de los objetivos de la Entidad.
- Establecer los mecanismos para una adecuada comunicación interna y externa, asegurando que la información que se maneja sea de calidad, confiable, completa y en tiempo Para el adecuado mantenimiento del Sistema de Control Interno, se requiere que el personal se mantenga informado de las acciones que se realizan en la institución y su impacto.
- Además, la Institución debe asegurar que se evalúe el control interno y se establezcan acciones de mejora de los procesos propios de la Institución, enfocados al cumplimiento de los objetivos.



INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

VII. CONCLUSIÓN

Con base en el Manual Administrativo de Aplicación de las disposiciones en materia de Control Interno, Capítulo V Evaluación para el Fortalecimiento del Sistema de Control Interno Institucional Sección III, se deberá llevar a cabo la integración y seguimiento del Programa de Trabajo de Control Interno (PTCI), considerando los resultados obtenidos en cada uno de los componentes y principios, los comentarios, propuestas del propio personal y recomendaciones, para determinar las acciones necesarias a implementar en materia de control interno, así como aquellas deficiencias u oportunidades detectadas por otras fuentes.