



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

**AUTOEVALUACIÓN  
CENTRO DE JUSTICIA Y EMPODERAMIENTO  
PARA LAS MUJERES  
(CJEM)**

**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>14</b>
<b>V.</b>	<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>16</b>
<b>VI.</b>	<b>CONCLUSIÓN.....</b>	<b>17</b>

## INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

### I. NATURALEZA Y ALCANCE DE LA EVALUACIÓN

La autoevaluación de control interno efectuada en el **Centro de Justicia y Empoderamiento para las Mujeres (CJEM)**, se realizó el día **28 de Junio de 2018** a través del Sistema de Evaluación del Control Interno (SECI), con la participación de **41** 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 **Centro de Justicia y Empoderamiento para las Mujeres (CJEM)**, 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	10	10
OPERATIVO	30	30

Al realizar la autoevaluación del control interno en el **Centro de Justicia y Empoderamiento para las Mujeres (CJEM)**, 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 **Centro de Justicia y Empoderamiento para las Mujeres (CJEM)**, 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 **Centro de Justicia y Empoderamiento para las Mujeres (CJEM)**. 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 **Centro de Justicia y Empoderamiento para las Mujeres (CJEM)**, dichos resultados se detallan en el siguiente capítulo.

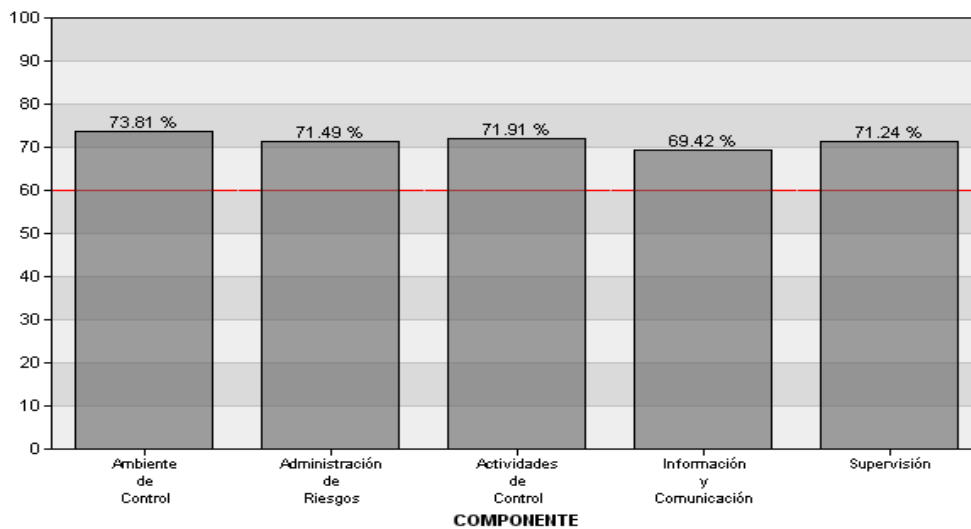
### II. RESULTADOS DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

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 **Centro de Justicia y Empoderamiento para las Mujeres (CJEM)**, corresponden a las autoevaluaciones de **41** Servidores Públicos de los Niveles Estratégico, Directivo y Operativo.

Componente	Grado de Cumplimiento	Calificación
Ambiente de Control	73.81 %	Aceptable
Administración de Riesgos	71.49 %	Aceptable
Actividades de Control	71.91 %	Aceptable
Información y Comunicación	69.42 %	Regular
Supervisión	71.24 %	Aceptable
<b>TOTAL</b>	<b>71.57 %</b>	<b>Aceptable</b>



## INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

La calificación global en el **Centro de Justicia y Empoderamiento para las Mujeres (CJEM)**, se valoró con **71.57 %** calificado como "Aceptable", por arriba del nivel mínimo aceptable que es 60%, el cual es susceptible de mejoras.

### Aspectos destacables:

- El componente Ambiente de Control (más alto) fue calificado como "Aceptable" y representa el **73.81%** de la valoración.
- Por otro lado, el componente Información y Comunicación (más bajo) fue calificado como "Regular" y representa el **69.42%**.

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 **61.25 – 84.35%**.

**TABLA DE GRADO DE CUMPLIMIENTO**

Componentes y Principios de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
<b>Ambiente de control</b>	<b>73.81 %</b>	<b>Aceptable</b>
1 Mostrar actitud de respaldo y compromiso	78.64 %	Aceptable
2 Ejercer la responsabilidad de vigilancia	84.35 %	Muy Buena
3 Establecer la estructura, responsabilidad y autoridad	78.36 %	Aceptable
4 Demostrar compromiso con la competencia profesional	61.25 %	Regular
5 Establecer una estructura para el reforzamiento de la rendición de cuentas	66.45 %	Regular
<b>Administración de riesgos</b>	<b>71.49 %</b>	<b>Aceptable</b>
6 Definir objetivos	80.98 %	Muy Buena
7 Identificar, analizar y responder a los riesgos	73.33 %	Aceptable
8 Considerar el riesgo de corrupción	64.0 %	Regular
9 Identificar, analizar y responder al cambio	67.65 %	Regular
<b>Actividades de control</b>	<b>71.91 %</b>	<b>Aceptable</b>
10 Diseñar actividades de control	68.93 %	Regular
11 Diseñar actividades para los sistemas de información	72.55 %	Aceptable
12 Implementar actividades de control	74.25 %	Aceptable

## INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

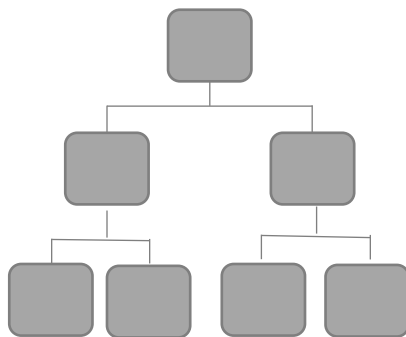
Información y comunicación	69.42 %	Regular
13 Usar información de calidad	72.67 %	Aceptable
14 Comunicar internamente	68.72 %	Regular
15 Comunicar externamente	66.88 %	Regular
Supervisión	71.24 %	Aceptable
16 Realizar actividades de supervisión	70.54 %	Aceptable
17 Evaluar problemas y corregir las deficiencias	71.94 %	Aceptable
<b>Total</b>	<b>71.57 %</b>	<b>Aceptable</b>

### 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 **Centro de Justicia y Empoderamiento para las Mujeres (CJEM)**, existen niveles muy claros de responsabilidad soportados con una estructura orgánica, los cuáles desde sus distintos ámbitos contribuyen al Control Interno Institucional.

Donde:



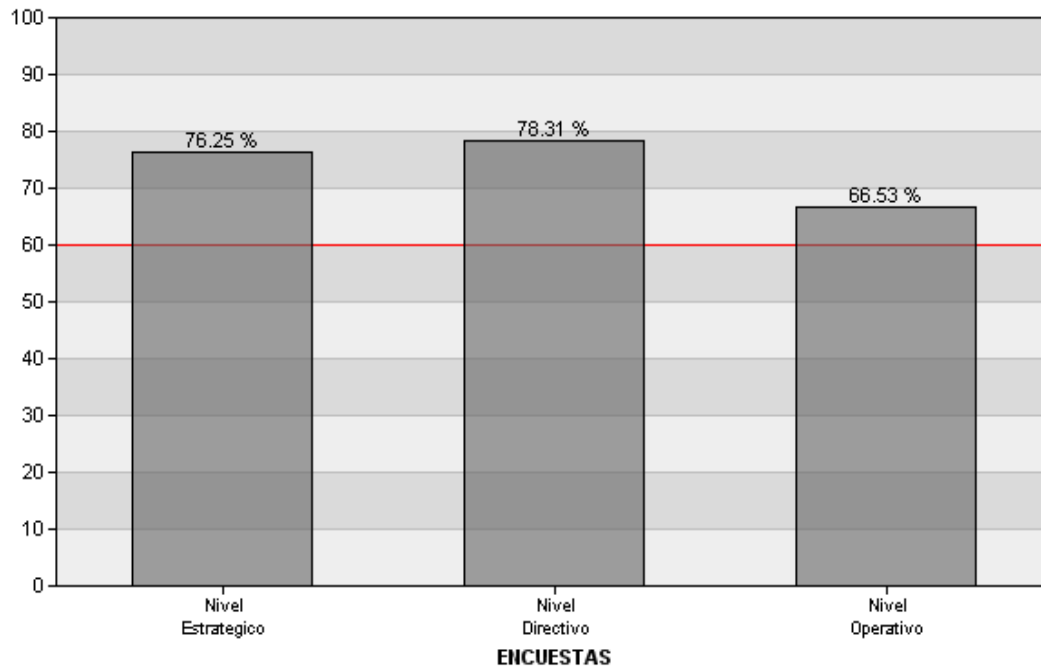
**Estratégico:** Lograr la misión, visión, objetivos y metas institucionales.

**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 **78.31%**, mientras que la calificación menor correspondió al "Nivel Operativo" con el **66.53%**.

Podemos observar que los tres niveles evaluaron el cumplimiento de los componentes y principios aplicables de la siguiente manera: Nivel Estratégico se calificó como "Aceptable" con un **76.25%**, el Nivel Directivo se calificó como "Aceptable" con un **78.31%** y el Nivel Operativo se calificó como "Regular" con un **66.53%**.

### 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. Se proporcionen ejemplos por parte de fiscalización de los manuales, lineamientos mínimos indispensables para el mejor funcionamiento del centro.
- 1.2. Reglamentar esas actividades de prestadores de bienes y servicios.
- 1.3. Mayor difusión al Código.
- 1.4. La autorización de más plazas que puedan reforzar áreas como de informática, contable y administrativa.
- 1.5. Efectuar actividades de convivencia entre el personal.



## INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

### COMPONENTE 2.- ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- 2.1. Mayor difusión de los resultados.
- 2.2. Difusión de la normatividad.

### COMPONENTE 3.- ACTIVIDADES DE CONTROL

- 3.1. Mayor difusión de las actividades de control.

### COMPONENTE 4.- INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- 4.1. Reglamentar esa comunicación.

### COMPONENTE 5.- SUPERVISIÓN

- 5.1. Crear manuales o lineamientos para ello.
- 5.2. Mejor organización de los manuales y lineamientos.

## B. NIVEL DIRECTIVO

### COMPONENTE 1.- AMBIENTE DE CONTROL

- 1.1. Juntas con enfoque a soluciones en la que se trabaje con participaciones por tiempos y se identifiquen las propuestas y exista una revisión de resultados.
- 1.2. Campañas de difusión interna de los valores éticos que promueve el CJEM con el objetivo de que el personal se sienta más identificado y se apropie de los mismos.
- 1.3. Capacitaciones y evaluaciones periódicas.
- 1.4. Contar con una estructura organizacional para la planeación al menos en el Centro de Justicia de Torreón.
- 1.5. Crear el comité de control interno, así como los controles necesarios para el funcionamiento de la institución.
- 1.6. Dar más promoción a los valores que rigen y también motivar más al personal.
- 1.7. Estar en posibilidad de crear los controles necesarios que permitan el correcto manejo del personal así como su evaluación.
- 1.8. Establecer que tipo de estímulos se pueden otorgar al personal.
- 1.9. Fortalecimiento en los valores éticos y de conducta en el área de ministerio público adscritos a los centro de justicia. Y los encargados responsables seria fiscalía.
- 1.10. Implementar de nuevas acciones para la mejora continua del cumplimiento de tareas asignadas.
- 1.11. Implementar un programa para incentivar al personal de manera mensual mediante reconocimientos y remuneración económica.

## INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- 1.12. Propuesta la creación de comité control interno.
- 1.13. Elaborar formatos para dar seguimiento a las observaciones que quisieran hacer para mejorar las atenciones y servicios que se brindan.

### COMPONENTE 2.- ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- 2.1. Acciones de prevención de las faltas éticas al trabajo de las y los colaboradores.
- 2.2. Capacitación del personal.
- 2.3. Continuar con los buzones de quejas y sugerencias en las áreas del centro.
- 2.4. Dar a conocer los tipos de riesgos.
- 2.5. Incentivos y descargas emocionales periódicas.
- 2.6. Incrementar el número de personal ya que un riesgo existente es que las usuarias se retiren por el tiempo de espera sin recibir la atención correspondiente debido a la gran cantidad de personas que acuden a recibir atención.
- 2.7. Reuniones mensuales de evaluación y seguimiento.

### COMPONENTE 3.-ACTIVIDADES DE CONTROL

- 3.1. Supervisar y dar seguimiento.
- 3.2. Que existiera una sola base de datos para todas las instancias para no tener varias en las que varía muy poco los datos que piden o varía el formato.
- 3.3. Mejorar el sistema informático con un sistema automatizado que reporte y analice la mayoría de datos.
- 3.4. Incrementar equipo necesario para el buen desarrollo de las TIC'S.
- 3.5. Implementar de hojas de solicitud de usuarios y contraseñas para el acceso a plataformas y el correcto manejo de la misma.
- 3.6. Implementar actividades de motivación mismas que llevan al cumplimiento oportuno de las tareas asignadas, administración.
- 3.7 No tenemos departamento de comunicación social en el centro y creo si es necesario.

### COMPONENTE 4.-INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- 4.1. Contar con métodos de comunicación interna.
- 4.2. Implementar de reglas para el manejo de proveedores.
- 4.3. Modernizar el sistema de información interna para de esta forma notificar de manera oportuna y veraz a los y las colaboradoras.
- 4.4. Necesidad de crear un protocolo de protección de datos y privacidad.
- 4.5. Notificación mediante oficio y audiencia presencial.
- 4.6. Promover un medio de denuncia anónima para el personal y las usuarias como un buzón de quejas.

## INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

### COMPONENTE 5.- SUPERVISIÓN

- 5.1. Implementar reportes por parte de los y las colaboradoras para la sanción de las faltas éticas.
- 5.2. Llevar a cabo acciones para darle continuidad al correcto funcionamiento del centro.
- 5.3. Reuniones mensuales entre áreas de trabajo enfocadas a soluciones y revisión de implementan de propuestas.

### C. NIVEL OPERATIVO

#### COMPONENTE 1.- AMBIENTE DE CONTROL

- 1.1. Actualización periódica del manual operativo del CJEMT.
- 1.2. Agregar al poa que como indicador del cumplimiento del mismo se adicione una evaluación al personal de los CJEM y quien no reúna el perfil se de capacitación en las áreas de oportunidad.
- 1.3. Agregar en el manual operativo así como en el POA, una evaluación a los perfiles del personal y su desempeño.
- 1.4. Atención psicológica personalizada.
- 1.5. Becas para continuar la preparación profesional (maestrías, doctorados, diplomados, cursos).
- 1.6. Capacitación para el personal ante probables actualizaciones de documentos.
- 1.7. Contratación de recursos humanos ya que la fluencia de usuarios cada vez es mayor y los centros de justicia están comprometidos en brindar una atención oportuna y de calidad.
- 1.8. Dar a conocer al personal mas afondo sobre estos manuales sin importar el área o departamento a que pertenezcan.
- 1.9. Dar a conocer detalladamente los documentos formalizados a todo el personal, ya que en lo personal soy integrante nuevo dentro del CJEM y no conozco muchas cosas siendo que tengo 4 meses aquí.
- 1.10. Encuestas de desempeño de las áreas mensuales o trimestrales- coordinación operativa.
- 1.11. Evaluaciones periódicas del personal y servicio profesional de carrera.
- 1.12. Evaluar experiencia/perfil del personal operativo para verificar si aplica para cierto puesto.
- 1.13. Hacer de conocimiento al personal operativo los cambios que hacen a dichos documentos y pedir directamente opciones de mejora.
- 1.14. Incentivos al personal o eventos recreativos para el mismo- administración/coordinación operativa.
- 1.15. Contratación de más personal para disminuir la carga de trabajo en algunas áreas o bien la reasignación de labores a personal de otras áreas para reducir la carga a las áreas que estén saturadas.
- 1.16. Llevar a cabo las peticiones y los incentivos solicitados por el personal, así como la homologación, de sueldos y funciones.
- 1.17. Modificar los manuales y procedimientos de perfiles en donde no solo se pida titulo y cédula

## INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

para obtener un puesto, sino que también se requiera capacitación en temas de género y atención a mujeres y niñas en situación de violencia.

- 1.18. Posibilidad de canalizar riesgos bajos a otras instituciones para apoyar con la disminución de carga de trabajo.
- 1.19. Programas para que los trabajadores sean reconocidos para su mejor desarrollo profesional.
- 1.20. Que la contención emocional sea más seguida ya que es cada mes o dos meses.
- 1.21. Realizar reuniones periódicas entre los centros de justicia a fin de homologar los criterios y la aplicación de los documentos en mención, así como manifestar en dichas juntas las necesidades de cada área que integran los CJEM.
- 1.22. Una de las propuestas es que en el departamento de trabajo social se registre el expediente de las usuarias en la plataforma para que en el área de orientación de disminuya un poco el trabajo y se de más agilidad a la ruta que sigue la usuaria.

### COMPONENTE 2.- ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- 2.1. Buzón de quejas y sugerencias e informar tanto al usuario como al personal.
- 2.2. Capacitación para todo el personal, conocer los niveles de riesgo y si el CJEM no es competente a la situación saber a donde se puede canalizar de tal forma que todos sepan que hacer no solo el primer filtro.
- 2.3. Capacitación sobre (MARI).
- 2.4. Capacitación sobre el reglamento interno.
- 2.5. Dar a conocer el código de ética, reglamento interno, manual de procedimientos y manual de organización.
- 2.6. Comunicación asertiva entre las diferentes áreas de los CJEM, a fin de establecer estrategias que permitan mejorar en el servicio y agilizar los procedimientos.
- 2.7. Evaluaciones para confianza y evitar corrupción e incentivos a los empleados con mejores desempeños.
- 2.8. Homologar responsabilidades, puestos y sueldos, que se han más justo a y así dar seguridad al personal.
- 2.9. Mejorar las condiciones de trabajo, implementar talleres de empatía y sororidad, aumentos de salarios, homologación de sueldos, crear estímulos económicos y reconocimiento a los esfuerzos del personal de los CJEM.
- 2.10. Proporcionar incentivos al personal que cumple con su horario, guardias y trabaja conforme a la norma.
- 2.11. Que existan agendas establecidas para poder tener una organización mayor en su rol.
- 2.12. Los objetivos se manejen también por áreas y no en general.
- 2.13. Informar al personal las actividades del centro para mejor desarrollo de las mismas nunca se nos informa e nada.
- 2.14. Reuniones con el personal para afianzar el compromiso adquirido como funcionario público.
- 2.15. Tener claro los objetivos del CJEM desde los altos mandos ya que no podemos andar resolviendo lo que le corresponde a otras instituciones.
- 2.16. Se requiere generar comunicación asertiva, tomando en cuenta las necesidades del personal que está en operatividad.

## INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

### COMPONENTE 3.- ACTIVIDADES DE CONTROL

- 3.1. Comunicación asertiva a fin de que todo el personal de los CJEMT tenga conocimiento de los resultados de las auditorias, para detectar áreas de oportunidad y trabajar en ello.
- 3.2. Dar seguimiento acerca de la supervisión del trabajo.
- 3.3. Evaluaciones periódicas para detectar áreas de oportunidad, delimitar las funciones de acuerdo al perfil y el cargo establecido, generar un método de control de las atenciones y servicios brindados por el personal de los CJEM.
- 3.4. Involucrar al personal operativo en las actualizaciones y cambios de dichos documentos.
- 3.5. Realizar supervisión constante del funcionamiento de las tics.
- 3.6. Seguir capacitando al personal e implementando las TIC'S en el manejo de la información interna.
- 3.7. TIC'S que apoyen los procesos administrativos, financieros y sustantivos.

### COMPONENTE 4.-INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- 4.1. Establecer reuniones periódicas a fin de homologar la información de todos los CJEM para implementar estrategias de acción para el buen funcionamiento de la dependencia.
- 4.2. Falta comunicación interna, como trabajador a veces no te das cuenta que se está haciendo en tu propia institución en que laboras, por las cargas de trabajo aunado a la falta de comunicación interna o comunicación asertiva.
- 4.3. Programar reuniones con puntos específicos de trabajo para mejorar la comunicación entre las distintas áreas de los CJEM.
- 4.4. Que la comunicación sea más directa con nuestros jefes inmediatos.
- 4.5. Que no se tomen las cosas de manera personal los comentarios y se tenga la suficiente madurez para aceptar errores y mejorar el servicio.
- 4.6. Tratar de incentivar mas al personal para que tengan ganas de seguir haciendo igual o mejor su trabajo de lo que ya lo hacen, y a quien lo hace mal tomar cartas en el asunto, porque parece lo contrario los premian y como si nada pasara.
- 4.7. Unificar en una sola plataforma informática toda la información que maneja el centro.

### COMPONENTE 5.-SUPERVISIÓN

- 5.1. A pesar de que se realizan en unas áreas no se concreta con lo que se pide por lo que se debe primero ser responsable de llenar correctamente los expedientes físicos y electrónicos.
- 5.2. Hacer una evaluación periódica que mida si una persona está rindiendo o no en su puesto o la tarea que se le asigna, hay gente que no hace bien su trabajo y que hace daño al centro y aun siguen en el mismo puesto.
- 5.3. Externarlo diariamente al personal y que se tomen en cuenta las propuestas de mejora tanto área administrativa como operativa.
- 5.4. Tener líneas de reporte adecuadas, para evitar favoritismo, nepotismo, negligencias, etc. Todo en base al desempeño laboral, bueno o malo.

### IV. COMENTARIOS

#### AMBIENTE DE CONTROL

- Porque no existe un programa integral de evaluación a los empleados o perfiles que se encargan de la atención al centro, lo único que se maneja es el taller de síndrome de Bournout y creo que no es suficiente.
- El CJEM necesita la contratación de más personal, para poder llevar a cabo de manera excelente todo lo establecido en manuales de operación, y protocolos, falta recurso humano y material para que estos se cumplan cabalmente.
- No hay una descarga de trabajo para el personal, se han hecho acciones pero solo de momento y no se le da continuidad, falta más personal para no saturar las áreas, y constante capacitación con temas de actualización.
- Interesante y muy aceptado para lograr mejor comunicación y dejar clara las propuestas.
- No existe la capacitación constante para el personal.
- No existe un plan de servicio profesional de carrera implementado para los empleados de gobierno, particularmente en el CJEMT.
- Desconozco si existen documentos que avalen lo dicho; sin embargo, sé por experiencia y por observación que cada acción se encuentra debidamente estructurada.
- Es necesario evaluar periódicamente la atención y servicio del personal del CJEM a fin de mejorar y no incurrir en re victimizaciones.

#### ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- Muy oportuno para entender y definir la organización.
- Exámenes periódicos de confiabilidad e información de cambios y que el personal de antigüedad sea tomado en cuenta para algún incentivo o alguna vacante de mayor jerarquía ya que siempre traen gente externa y los de aquí no avanzamos y nos estancamos.
- Es importante mantener un buen ambiente de trabajo para no generar problemas internos entre compañeros, homologar salarios a fin de no propiciar distinciones, aumento en los salarios, ya que desde que los CJEM se crearon no existen aumentos.
- No existe un departamento de comunicación social que de la información al personal de los cambios que se hagan en este centro.
- Cuando solo una jefatura se encarga de checar las quejas y demás, se corre el riesgo de favoritismos, por eso considero que esto se debe checar entre todas las jefaturas para evitar favoritismos.
- Sin un programa formal de servicio profesional de carrera en el estado de Coahuila, los puntos 7 al 9 son y serán inexistentes.
- Hasta el momento si se ha dado continuidad en este componente, seguir así.

## INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

### ACTIVIDADES DE CONTROL

- Es necesario llevar a cabo un control del personal de los CJEM, para mejorar en la atención así como para llevar un registro de las deficiencias detectadas.
- El material con el que cuenta el CJEM, es bueno, falta recurso material y humano para llevarlo a cabo a la perfección, además de verificar que el personal que lo está llevando a cabo cuente con el perfil, la empatía y sensibilidad con el tema de género.
- Tener una mejora continua.
- Horarios funciones incentivos y sanciones.
- Realizar un programa en donde por día se integren a todas las usuarias que acuden diariamente, para localizarlas con mayor facilidad.
- Actuar y lograr es superar expectativas.

### INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- No te incentivan a seguir trabajando bien o mejor aún, nivelación de sueldos, reconocimientos por buen desempeño, premios, bonos, si a mí me pagan bien, hasta el trabajo de dos o tres ando haciendo, pero si no me pagan bien ni por mi trabajo pues como.
- Normalmente nunca se nos informa nada.
- Es importante mantener una comunicación asertiva entre las diferentes áreas de los CJEM para mantener una buena atención a las usuarias.
- Que las denuncias o comparecencias estén en la plataforma maltrato.
- Se avise a todos los empleados los eventos y las cosas que deben de ser importantes días antes y no a la mera hora.

### SUPERVISIÓN

- Que se le de seguimiento a los reportes de personal que no labora conforme a los lineamientos del centro, y sobre todo cuando se detecta personal que no está con el tema de género y equidad.
- Mejorar en las áreas en cuestión de dar incentivos al personal, revisión constante de los procedimientos y atención a las usuarias.
- Es necesario que los CJEM cuenten con supervisiones periódicas para detectar áreas de oportunidad y poner en marcha acciones para mejorar el servicio y el ambiente laboral.
- Realizarlas e incentivar al empleado.
- Las preguntas están confusas.
- Que lo bueno de un empleado sea reconocido y lo malo llamada de atención.
- Tomar en cuenta las inconformidades, puntos de vista, opciones de mejora de todo el personal, ya que eso se encuentra deficiente en ocasiones, informar al personal de todo cambio que se realice en CJEM.

## INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

### V. RECOMENDACIONES

De conformidad al resultado obtenido en la autoevaluación calificación global en el **Centro de Justicia y Empoderamiento para las Mujeres (CJEM)**, de **71.57 %** calificado como "Aceptable", por arriba del nivel mínimo aceptable que es 60%, el cual es susceptible de mejoras, a continuación se hace mención a recomendaciones generales para su consideración:

#### NIVEL ESTRATEGICO

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

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

Promover la actualización del Manual de Organización de manera que esté acorde a la Estructura Organizacional autorizada y a las atribuciones y responsabilidades establecidas en las leyes, reglamentos, y demás ordenamientos aplicables, así como, a los objetivos institucionales.

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

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

Asegurar que exista un clima organizacional adecuado a través de evaluaciones periódicas, así mismo que el personal de altos mandos tenga mayor interacción y comunicación con todas las áreas operativas de la Institución, con el propósito de fomentar la comunicación, buscando siempre sensibilizar en forma permanente al personal sobre la importancia de su apoyo para la consecución de los objetivos institucionales.

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

#### NIVEL DIRECTIVO

Diseñar e implementar mecanismos de control para las distintas actividades, recomendando entre otros, registros, autorizaciones, revisiones, resguardo de archivos, bitácoras de control, alertas y bloqueos de sistemas y distribución de funciones.

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



## INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

Asegurarse de que el personal realice las operaciones conforme al Manual de Procedimientos, uniformando así el cumplimiento de rutinas de trabajo y evitando con ello su alteración arbitraria con lo cual se aumente la eficiencia y productividad de los empleados.

Detectar las necesidades de capacitación y, con base en los resultados, establecer programas de capacitación dirigidos a todos los empleados, procurando incluir en estos programas temas referentes a la diversa reglamentación involucrada en el desarrollo de sus actividades. Lo anterior con el objeto de mantener motivado al personal y obtener su más elevado rendimiento, evitando a la vez que se incurra en errores u omisiones por falta de conocimiento de la normatividad.

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

### NIVEL OPERATIVO

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

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

## VI. CONCLUSIÓN

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