



INFORME DEL SISTEMA DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO (SECI)

AUTOEVALUACIÓN SERVICIOS ESTATALES AEROPORTUARIOS (SEA)

JULIO 2018

CONTENIDO

I.	NATURALEZA Y ALCANCE DE LA EVALUACIÓN.....	3
II.	RESULTADOS DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO.....	4
	A. CALIFICACIÓN GLOBAL DEL CONTROL INTERNO	
	B. RESULTADOS POR COMPONENTE Y POR PRINCIPIO DE CONTROL	
	C. RESULTADOS DEL CONTROL INTERNO POR NIVEL DE RESPONSABILIDAD	
III.	PROPUESTAS	8
	A. NIVEL ESTRATÉGICO	
	B. NIVEL DIRECTIVO	
	C. NIVEL OPERATIVO	
IV.	COMENTARIOS.....	16
V.	RECOMENDACIONES.....	18
VI.	CONCLUSIÓN.....	19

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

I. NATURALEZA Y ALCANCE DE LA EVALUACIÓN

La autoevaluación de control interno efectuada en los **Servicios Estatales Aeroportuarios**, se realizó el día **03 de Julio de 2018** a través del Sistema de Evaluación del Control Interno (SECI), con la participación de 35 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 los **Servicios Estatales Aeroportuarios (SEA)** 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	4	4
OPERATIVO	30	30

Al realizar la autoevaluación del control interno en los **Servicios Estatales Aeroportuarios (SEA)**, 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 los **Servicios Estatales Aeroportuarios (SEA)**, compartiendo los nuevos conceptos, componentes y elementos del Sistema de Control Interno, presentar el Sistema de Evaluación de Control Interno (SECI), así como método para calificar y valorar las respuestas por cada componente.



INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

Los comentarios y propuestas de mejora presentadas se realizaron en forma directa por los participantes de los **Servicios Estatales Aeroportuarios (SEA)**. 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 los **Servicios Estatales Aeroportuarios (SEA)**, dichos resultados se detallan en el siguiente capítulo.

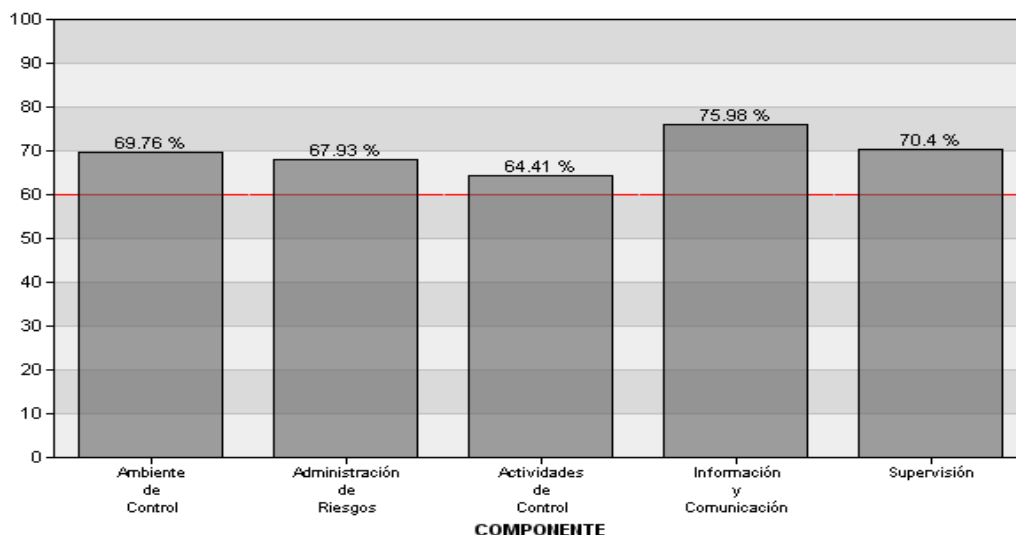
II. RESULTADOS DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

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 los **Servicios Estatales Aeroportuarios (SEA)**, corresponden a las autoevaluaciones de 35 Servidores Públicos de los Niveles Estratégico, Directivo y Operativo.

Componente	Grado de Cumplimiento	Calificación
Ambiente de Control	69.76 %	Regular
Administración de Riesgos	67.93 %	Regular
Actividades de Control	64.41 %	Regular
Información y Comunicación	75.98 %	Aceptable
Supervisión	70.4 %	Aceptable
TOTAL	69.7 %	Regular



INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

La calificación global en los **Servicios Estatales Aeroportuarios (SEA)** se valoró con **69.7 %** calificado como "Regular", por arriba del nivel mínimo aceptable que es 60%, el cual es susceptible de mejoras.

Aspectos destacables:

- El componente Información y comunicación (Más Alto) fue calificado como "Aceptable" y representa el 75.98% de la valoración.
- Por otro lado, el componente Actividades de control (Más Bajo) fue calificado como "Regular" y representa el 64.41%.

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 54.12 -94.29 %.

TABLA DE GRADO DE CUMPLIMIENTO

Componentes y Principios de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
Ambiente de control	69.76 %	Regular
1 Mostrar actitud de respaldo y compromiso	67.59 %	Regular
2 Ejercer la responsabilidad de vigilancia	92.73 %	Excelente
3 Establecer la estructura, responsabilidad y autoridad	71.63 %	Aceptable
4 Demostrar compromiso con la competencia profesional	54.12 %	Deficiente
5 Establecer una estructura para el reforzamiento de la rendición de cuentas	62.73 %	Regular
Administración de riesgos	67.93 %	Regular
6 Definir objetivos	67.43 %	Regular
7 Identificar, analizar y responder a los riesgos	73.33 %	Aceptable
8 Considerar el riesgo de corrupción	67.76 %	Regular
9 Identificar, analizar y responder al cambio	63.19 %	Regular
Actividades de control	64.41 %	Regular
10 Diseñar actividades de control	64.27 %	Regular
11 Diseñar actividades para los sistemas de información	62.48 %	Regular
12 Implementar actividades de control	66.47 %	Regular
Información y comunicación	75.98 %	Aceptable
13 Usar información de calidad	66.86 %	Regular
14 Comunicar internamente	66.79 %	Regular
15 Comunicar externamente	94.29 %	Excelente

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

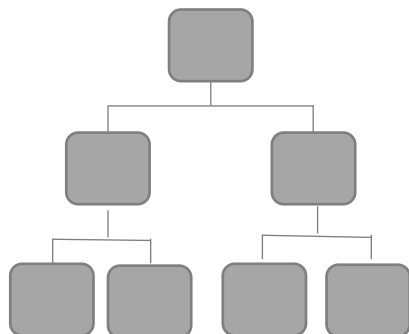
Supervisión	70.4 %	Aceptable
16 Realizar actividades de supervisión	70.8 %	Aceptable
17 Evaluar problemas y corregir las deficiencias	70.0 %	Aceptable
Total	69.7 %	Regular

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 los **Servicios Estatales Aeroportuarios (SEA)** existen niveles muy claros de responsabilidad soportados con una estructura orgánica, los cuáles desde sus distintos ámbitos contribuyen al Control Interno Institucional.

Donde:



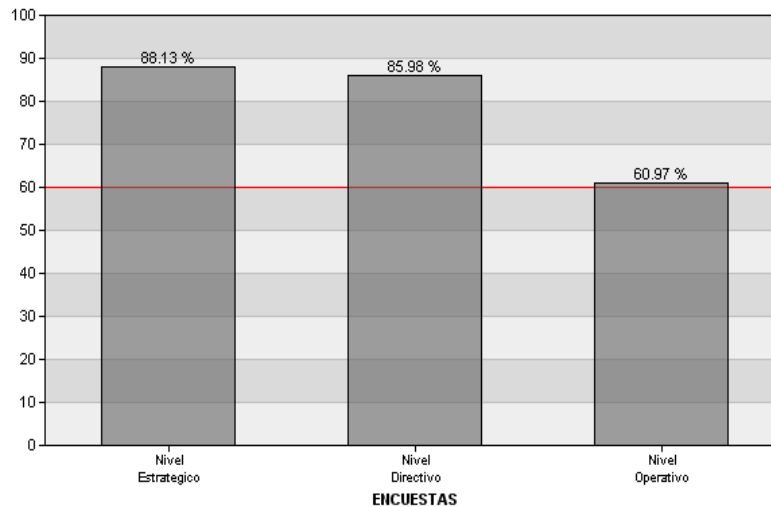
Estratégico: Lograr la misión, visión, objetivos y metas institucionales.

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 **88.13%**, mientras que la calificación menor correspondió al nivel "Nivel Operativo" con el **60.97%**.

Podemos observar que los tres niveles evaluaron el cumplimiento de los componentes y principios aplicables de la siguiente manera: Nivel Estratégico se calificó como "Muy Bueno" con un **88.13%**, el Nivel Directivo se calificó como "Muy Bueno" con un **85.98%** y el Nivel Operativo se calificó como "Regular" con un **60.97%**

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 Documentar y dar seguimiento a un programa de promoción de integridad
- 1.2 Documentar más ampliamente el seguimiento al control interno
- 1.3 Documentar procesos de responsabilidad para terceros
- 1.4 Establecer indicadores de evaluación por puesto.

COMPONENTE 2.- ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- 2.1 Documentar un sistema de riesgos amplio y suficiente
- 2.2 Difundir con más frecuencia los objetivos institucionales
- 2.3 Establecer a través del comité de control interno la documentación adecuada de estas acciones
- 2.4 Establecer una documentación sistemática que permita dar seguimiento a los cambios en materia de riesgos.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE 3.- ACTIVIDADES DE CONTROL

- 3.1 Documentar las actividades de control para adecuado seguimiento
- 3.2 Establecer documentalmente los sistemas

COMPONENTE 4.- INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- 4.1 Documentar canales de comunicación primarios y secundarios
- 4.2 Conjugar las comunicaciones adecuadamente en un archivo específico

COMPONENTE 5.- SUPERVISIÓN

- 5.1 Establecer un archivo de evaluaciones de control interno
- 5.2 Documentar más ampliamente las acciones correctivas

B. NIVEL DIRECTIVO

COMPONENTE 1.- AMBIENTE DE CONTROL

- 1.1 Actualizar manuales y documentar indicadores, a cargo del comité de control interno
- 1.2 Actualizar políticas de incentivos
- 1.3 Competencias profesionales para el desempeño del puesto.
- 1.4 Dar a conocer al personal técnico y administrativo de las unidades administrativas y operativas que debe seguir cada uno de los procesos de de los servicios que se llevan a cabo, con el fin de armonizar tiempos, procedimientos y recursos.
- 1.5 Documentar control interno para terceros
- 1.6 Documentar los acuerdos en materia de operación de control interno, a cargo del comité de control interno
- 1.7 Efectuar procedimientos para determinar si un candidato en particular se ajusta a las necesidades de la institución y tiene las
- 1.8 Establecer documentaciones adecuadas en materia de corrección de situaciones de control
- 1.9 Establecer evaluaciones a los mandos superiores
- 1.10 Establecer mecanismos de mejora en materia de comunicación de actividades de control
- 1.11 Establecer un sistema de promoción de la integridad a cargo del comité de control interno
- 1.12 Establecer y ejecutar en el marco del plan de capacitación sobre control interno y normativa relacionada con la administración pública, al menos una vez al año y donde se disponga la obligatoriedad a todo el personal de participar en el mismo.
- 1.13 La administración evalúa periódicamente la estructura organizacional para asegurar que se alinea con los objetivos institucionales y que ha sido adaptada y actualizada a cualquier objetivo emergente, como nuevas leyes o regulaciones
- 1.14 La administración, es responsable de que cada unidad administrativa comunique internamente, por los canales apropiados y de conformidad con las disposiciones aplicables, la información de calidad necesaria para contribuir a la consecución de los
- 1.15 Mejorar la descripción de responsabilidades administrativas
- 1.16 Mejoras en materia de establecimiento de acciones de supervisión
- 1.17 Revisiones continuas promoviendo la actualización de los documentos que forman parte de la directriz del organismo

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- 1.18 Se esta trabajando en la integración de un plan de de programa encaminado a prevenir la corrupción
- 1.19 Seguir apoyando al personal para la consecución de los objetivos del organismo tal como lo marca el decreto de creación y demás normatividad
- 1.20 Seguir reforzando los elementos de control interno del organismo
- 1.21 Seguir trabajando en la formación e integración del programa de la prevención de la corrupción

COMPONENTE 2.- ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- 2.1 Seguir integrando líneas de reporte dentro de la estructura organizacional, a fin de que las unidades puedan comunicar la información de calidad necesaria para el cumplimiento de los objetivos.
- 2.2 Se continúa con identificación de posibles riesgos a fin de que puedan ser atendidos fácilmente, así también se trabaja en los instrumentos de medición de los objetivos del Organismo para revisar su cumplimiento
- 2.3 Aun no se cuenta con una planeación estratégica de
- 2.4 Se iniciará con una planeación estratégica tomando en consideración los posibles riesgos o deficiencias detectadas a través de auditorías y otras evaluaciones
- 2.5 Trabajar en la evaluación de los riesgos para revisar sus prioridades para trabajar en los procesos para mitigar esos riesgos
- 2.6 Emitir una política institucional sobre seguimiento y evaluación de todos los procesos que se lleven a cabo, con el fin de implementar medidas correctivas que reduzcan el riesgo en los aspectos logísticos y técnicos y procure la calidad de
- 2.7 Documentar cambios
- 2.8 Promover más entre la institución la observación a este tipo de situaciones.
- 2.9 Establecer una relación de riesgos
- 2.10 Hacer llegar a la organización las metas y objetivos
- 2.11 Establecer seguimientos por escrito
- 2.12 Establecer mecanismos que incrementen la participación en esta materia
- 2.13 Establecer objetivos por áreas
- 2.14 Hacer llegar por escrito los cambios a la organización
- 2.15 Evaluar la posibilidad de incluir la justificación cuando se modifican los planes en los casos de reprogramación de actividades.
- 2.16 Se monitorear los procesos para seguir identificando riesgos y reforzar los conceptos de acciones correctivas y preventivas

COMPONENTE 3.-ACTIVIDADES DE CONTROL

- 3.1 Establecer las actividades de control de manera documentada
- 3.2 Documentar los controles TIC
- 3.3 Establecer las actividades de control de manera más sistemática
- 3.4 Establecer los procesos específicos para actividades de control
- 3.5 Mejorar los sistemas de control
- 3.6 Documentar y formalizar, mediante políticas y procedimientos, las responsabilidades de todo el personal respecto del manejo de sistemas que se operan en el Organismo, así como de las TIC's
- 3.7 Establecer un sistema que permita un mejor control en esta materia
- 3.8 Diseñar actividades de control en respuesta a los riesgos asociados con los objetivos institucionales, a fin de alcanzar un control interno eficaz y apropiado
- 3.9 Evaluar, documentar, formalizar y completar, oportunamente, las acciones correctivas

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- correspondientes para la resolución de las deficiencias identificada
- 3.10 Seguir diseñando planes estratégicos de controles de la información generada a través de los TIC'S, así como generar planes de continuidad y planes de recuperación de información generados por desastres
 - 3.11 Seguir trabajando en las revisiones periódicas de los procedimientos y actividades de control asociados para mantener la eficacia en el logro de los objetivos del Organismo

COMPONENTE 4.- INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- 4.1 Seguir promoviendo la información de calidad
- 4.2 Hacer documentos para entrega a terceros
- 4.3 Comunicar adecuadamente por escrito la información
- 4.4 Integrar sistemas de información
- 4.5 Se tiene como objetivo crear líneas éticas de denuncia, para la comunicación de información confidencial o sensible.
- 4.6 Recibir información de calidad sobre los procesos operativos de la institución, la cual fluye por las líneas de reporte y autoridad apropiadas para que el personal apoye a la Administración en la consecución de los objetivos institucionales.
- 4.7 Instaurar métodos de comunicación apropiados, como documentos escritos, ya sea en papel o en formato electrónico, evaluar periódicamente los métodos de comunicación de la institución para asegurar que cuenta con las herramienta adecuada
- 4.8 Establecer mecanismos de mejora a los sistemas de comunicación interna
- 4.9 Realizar una medición gráfica
- 4.10 Documentar comunicaciones con terceros

COMPONENTE 5.- SUPERVISIÓN

- 5.1 Establecer evaluaciones a todas las áreas
- 5.2 Documentar más procesos de corrección de control
- 5.3 Documentar independientemente las evaluaciones de control interno
- 5.4 Documentar adecuadamente mejoras a control interno
- 5.5 corregir de manera oportuna las deficiencias de control interno identificadas
Evaluar los problemas que en su caso hayan sido identificados mediante sus actividades de supervisión o a través de la información proporcionada por el personal

C. NIVEL OPERATIVO

COMPONENTE 1.- AMBIENTE DE CONTROL

- 1.1 Actualmente solo tenemos actualizaciones de los conocimientos técnico operativo que debemos conocer, es necesario enfatizar el área del desarrollo personal
- 1.2 Asimismo a el personal en general apoyarlos y capacitarlos
- 1.3 Cabe señalar que de conformidad que se llevan a cabo modificaciones a la normatividad aplicable se lleva a cabo las revisiones tanto del manual de organización como el de procedimientos
- 1.4 Control de administración mas sistematizado
- 1.5 Dar información con respecto a rendición de cuentas, efectuando una explicación breve sobre el tema



INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- 1.6 Debe reacomodarse en todas las áreas
- 1.7 Debería ser en general y elegir al mejor personal para capacitarlos e incentivarlos,
- 1.8 Deberían tener más organización y comunicación entre directivos.
- 1.9 Designar a un responsable que nos la de a conocer, así mismo cada vez que una persona nueva llegue a el organismo brindarle un curso práctico de inducción.
- 1.10 El personal debería de generar las ganancias que ellos propios generen en base a su trabajo
- 1.11 Evaluación bimestral para darle continuidad a los programas, análisis y corrección donde no se hayan alcanzado los objetivos
- 1.12 Evaluar periódicamente el desempeño y promover acciones de mejora en calidad de servicio
- 1.13 Exigir en forma equitativa, es decir responsabilizar a todo el personal para que no exista desigualdad en las cargas de trabajo
- 1.14 Existiendo cooperación en equipo para que el resultado del trabajo sea excelente.
- 1.15 Hacer del conocimiento de todo el personal sobre los controles de control interno que se manejan en las diferentes áreas
- 1.16 Haciendo diariamente bien el trabajo y poniendo interés en mejorar cada día la forma de trabajar, y teniendo buenas relaciones humanas con todo el personal de la empresa
- 1.17 Involucrarse y tener más contacto con la gente
- 1.18 Llevar a cabo capacitaciones al personal respecto de le profesionalización del servicio
- 1.19 Mejora en captura de documentación administrativa al día
- 1.20 No se tiene ningún indicador de desempeño , lo cual no da oportunidad a mejor en salario ni puesto
- 1.21 Para el cumplimiento satisfactorio de las tareas que desempeña y por el cual se le paga deben de calificar el nivel de estudios comprobado, experiencia, funciones del puesto, requisitos de instrucción y de conocimientos, así como aptitudes y carácter.
- 1.22 Participar en los proyectos de mejoras
- 1.23 Pienso que es importante que nos tomen en cuenta nuestras opiniones
- 1.24 Poner atención en actividades operativas, haciéndolas con entusiasmo para que su realización sea excelente.
- 1.25 Promover la participación de los servidores públicos del organismo para llevar a cabo mejoras en todas las áreas
- 1.26 Que el personal pueda proponer mecanismos de mejora en los procedimientos de cada una de las áreas
- 1.27 Que haya más comunicación con las áreas operativas,
- 1.28 Que informen si hay esos procedimientos de selección de personal porque yo no los conozco
- 1.29 Que los altos mandos sigan respaldando las acciones que se dan en cada una de las áreas
- 1.30 Que los directivos sigan dando a conocer los mecanismos para mejorar la calidad de los servicios
- 1.31 Que nos den las indicaciones que debemos de saber para hacer bien nuestro trabajo
- 1.32 Que nos digan y informen como le hacen
- 1.33 Que nos informen de las modificaciones que tengan
- 1.34 Que se den a conocer con mayor efectividad el contenido
- 1.35 Que se den curso y capacitación en sistema de seguridad de SMS
- 1.36 Que se hagan evaluaciones de los posibles problemas que hay en las áreas
- 1.37 Que se hagan más capacitaciones
- 1.38 Reiterar la difusión de los manuales
- 1.39 Reunión mensual con directivos y responsables de área para evaluación adecuaciones y avances
- 1.40 Revisar las actividades que cada área realiza
- 1.41 Revisar periódicamente los manuales de procedimiento y de organización
- 1.42 Se necesita ser mas condescendientes con el personal, dejar de tener favoritismos y dejar de amenazar a la gente

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- 1.43 Seguir correctamente las normas ya establecidas en sea
- 1.44 Seguir dando los cursos para actualizarnos
- 1.45 Seguir incentivando la participación del personal en los diferentes procesos a efecto de llevar a cabo una mejor gestión de los recursos del organismo
- 1.46 Seguir las normas establecidas para el organismo.
- 1.47 Seguir las normas técnicas y operativas establecidas para el organismo público descentralizado servicios estatales aeroportuarios.
- 1.48 Seguir promoviendo las acciones de control interno en cada unidad administrativa
- 1.49 Toda persona que sea contratada para un puesto de mandos medios y superiores debería de someterse al proceso de evaluación, para ver si cumple con el perfil para el cual está siendo contratada.
- 1.50 Verificar las modificaciones o actualizaciones en la aplicabilidad en materia de aviación
- 1.51 Yo creo que esto mejoraría si hubiese más comunicación efectiva y sana de los directivos hacia sus subordinados.
- 1.52 Yo no he sabido que se revisen las presiones sobre el personal

COMPONENTE 2.- ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- 2.1 Llevar a cabo lo acordado en dichas reuniones.
- 2.2 A niveles directivos, mas comunicación en forma personal
- 2.3 Actualizar periódicamente los manuales de procedimientos
- 2.4 Actualmente se llevan a cabo reuniones y se les informa de los cambios, es necesario formalizarlos por medio de memorados u oficios por parte de los responsables de area
- 2.5 Apoyarse en el personal dueño de los procedimientos para llevar a cabo la validación los posibles riesgos
- 2.6 Aunque se está llevando a cabo el análisis en las interacciones de los procesos actualmente se sigue verificando y analizando los riesgos que se puedan presentar, a efecto de estar en condiciones de provenir y en su caso atender los riegos emergentes
- 2.7 Cambio de mentalidad en los funcionarios \$\$\$\$
- 2.8 Comunicación para ver puntos de vista
- 2.9 Cuando se dan informes de los reportes si hay algún problema, se tardan en atenderlos
- 2.10 Darle seguimiento a todas las observaciones que se nos marcan en las auditorias.
- 2.11 Debe haber acercamiento entre supervisores y personal
- 2.12 Deberían existir para el mejor desarrollo del personal
- 2.13 Deberías de bajar la información que llega a dirección con tiempo no un día antes de cualquier evento junta reunión o cambio
- 2.14 Eficiente mas el nivel de comunicación entre las áreas
- 2.15 Hacer responsable a cada persona de su cargo, si se le encomendó una tarea hacerlo que cumpla con el cometido
- 2.16 Implementar medidas correctivas que reduzcan los posibles riesgos
- 2.17 Incentivar las mejoras de acción en cada área
- 2.18 Intensificar campañas de información a los usuarios y empleados por parte de la dirección y responsables de área
- 2.19 Involucrar al personal que forma parte de la interacción de procesos
- 2.20 Las publicación de enmiendas se anuncian periódicamente en los suplementos del catalogo de la OACL

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- 2.21 Llevar a cabo el monitoreo de los acuerdos tomados
- 2.22 Llevar a cabo las mediciones de los servicios que se realizan en todos los aeropuertos
- 2.23 Los niveles directivos deben de realizar juntas periódicas para ver avances o retrocesos y acciones para mejoras
- 2.24 Que comuniquen las decisiones que se toman y que competen a cada área
- 2.25 Que el mobiliario y equipo esté en buenas condiciones
- 2.26 Que nos digan lo que podemos hacer para hacer mejor mi trabajo
- 2.27 Que nos pregunten de los posibles riesgos que hay en cada una de las áreas
- 2.28 Que nos sigan incluyendo en las mejoras y cambios
- 2.29 Que revise la administración de esos riesgos para que tome cartas en el asunto y que se puedan eliminar para un posible problema
- 2.30 Que se atienda a los reportes que se entregan para la mejor eficiencia de las labores
- 2.31 Que se nos tome en cuenta en los cambios que se quieran hacer
- 2.32 Que se unifiquen los criterios
- 2.33 Realizar las revisiones y monitoreo en los procedimientos de cada una de las áreas
- 2.34 Revisar periódicamente los manuales a efecto de eficiente su aplicación
- 2.35 Seguir las normas establecidas por el organismo.
- 2.36 Seguir promoviendo dentro del personal la cultura de anti-corrupción
- 2.37 Sería excelente cambiar la corrupción por la productividad
- 2.38 Tener una mayor coordinación con el personal
- 2.39 Todos los niveles directivos atender las quejas o demandas de los clientes y público en general
- 2.40 Trabajar en equipo, la comunicación efectiva y sana, si es así los objetivos tanto para el trabajador como para el organismo se cumplirán
- 2.41 Verificar las áreas de riesgo y poner alternativas de solución

COMPONENTE 3.- ACTIVIDADES DE CONTROL

- 3.1 Adecuada difusión hacia el personal operativo
- 3.2 Con una evaluación de desempeño cada cierto periodo, tendremos un medidor si en realidad está sobrecargado ese puesto o a su vez está falto de actividades y responsabilidades.
- 3.3 Deberían de mejorar las condiciones de sueldo y no contratar gente que no realiza ninguna actividad
- 3.4 Establecer el adecuado procedimiento para ello por parte de la dirección y que sean responsables los jefes de área
- 3.5 Establecer grados de responsabilidad por mínimos que sean
- 3.6 Formalizar mediante políticas y procedimientos las responsabilidades que manejan las tics
- 3.7 Identificar cada responsabilidad de cada área
- 3.8 Llevar a cabo el registro de cada control
- 3.9 No se cuenta con departamento de sistemas lo cual es de vital importancia en un aeropuerto para el manejo y control de sistemas de tecnología y comunicación
- 3.10 No se si haya esos controles en las adquisiciones, desarrollo y mantenimiento de tics
- 3.11 Promover la interacción de las áreas en los procesos establecidos
- 3.12 Que informen de resultados de desempeño

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- 3.13 Que nos capaciten para atender evitar que tenga riesgos en el área
- 3.14 Que nos digan si tenemos que cambiar algo
- 3.15 Que nos informen de las modificaciones que hayan
- 3.16 Que nos tomen en cuenta para revisar los riesgos que hayan en cada área
- 3.17 Revisar constantemente los manuales
- 3.18 Revisar periódicamente las funciones
- 3.19 Se siguen recibiendo capacitaciones en diferentes áreas para el buen funcionamiento en el servicio.
- 3.20 Seguir promoviendo las mejoras y calidad en los sistemas.
- 3.21 Seguir todas las normas ya establecidas por el organismo, la DGAC y la OACI.
- 3.22 Tener una persona en el área de informática que pertenezca al organismo y no externo como es el caso.

COMPONENTE 4.-INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- 4.1 Creo que deberían decirnos como hacer las cosas cuando tengamos uno de los riesgos que hablan
- 4.2 Desconozco
- 4.3 Eficientar estos procesos, difundirlos y en reuniones evaluarlos
- 4.4 Ejecutar medidas de acción para seguir generando información de calidad
- 4.5 Espero algún día ver productividad
- 4.6 Evaluar periódicamente los métodos de comunicación
- 4.7 Mas capacitación al personal administrativo
- 4.8 Primero hay que querer hacer las cosas bien
- 4.9 Que informen los resultados de las auditorias
- 4.10 Que nos digan cómo hacer mejor las cosas
- 4.11 Que nos digan cómo hacerle para que nos atiendan más rápido lo que se necesita
- 4.12 Que nos signa informando y diciendo de las mejoras que se estén realizando para hacer mejor nuestro trabajo
- 4.13 Que se de seguimiento a los reportes
- 4.14 Que se sigan promoviendo las mejoras en materia de aviación
- 4.15 Que sigan revisando la información para que no haya riesgos
- 4.16 Reforzar las acciones cuando la información fluya hacia arriba
- 4.17 Seguir las normas ya establecidas.
- 4.18 Seguir propositivamente realizando las mejoras en cada una de las acciones encaminadas a los objetivos institucionales
- 4.19 Una buena y sana comunicación del nivel directivo hacia subordinados.

COMPONENTE 5.-SUPERVISIÓN

- 5.1 Realizar actividades para el mejor control
- 5.2 Desconozco
- 5.3 Establecer estas auto evaluaciones por parte de la dirección y los responsables de área generar la información adecuada para generar los cambios

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- 5.4 Mejorarlas y adecuarlas
- 5.5 No existe confianza, sería un riesgo
- 5.6 Promover la cultura de la calidad del servicio
- 5.7 Que nos digan como corregir las deficiencias
- 5.8 Que nos digan cual es el resultado de las encuestas
- 5.9 Reforzar estas acciones mediante un adecuado sistema de información, que el personal las entienda y se pueda generar la información necesaria
- 5.10 Se sugiere promover la cultura de la participación en las acciones de mejora en cada área.

IV. .COMENTARIOS

AMBIENTE DE CONTROL

- La Administración debe determinar qué nivel de autoridad necesitan los puestos clave para cumplir con sus obligaciones. También debe delegar autoridad sólo en la medida requerida para lograr los objetivos.
- Pienso que falta que se tenga mas comunicación con todos los trabajadores de las cosas que se están haciendo para mejorar
- Desigualdad en las exigencias y cargas de trabajo así como la remuneración inherente no va de acuerdo a las actividades que se realizan
- Me parece muy aceptable que se hagan este tipo de evaluaciones para medir, espero si se tomen en cuenta para hacer mejoras y no nada más cumplir con el requisito de el llenado, en mi caso me hubiese gustado que se me hubiera dado una buena inducción al ing
- El nivel operativo dentro de la empresa es tener un conocimiento general sobre las operaciones que se realizan dentro del aeropuerto, así como los ingresos que existen en ella
- En este Organismo las normas están establecidas por la Dirección General de Aeronáutica Civil,
- El Reglamento Interior y el Manual de Procedimientos de SEA.
- En mi área no fueron implementadas

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- No existen riesgos en administración
- Poner más énfasis a los problemas que se presenten y darles solución.
- Se han estado llevando a cabo revisiones a los mecanismos de identificación de los riesgos y sus niveles a efecto de atender y prevenir los posibles riesgos
- Se puede mejorar, es cuestión de compromiso de cada persona.
- Aunque formalmente no se tiene un catalogo de riesgos ni mapa de riesgos,

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

actualmente está trabajando con la aplicación de la nueva norma

- Formalizar por medio de escritos y que los responsables de área lo evalúen y trasmitan información a los directivos

ACTIVIDADES DE CONTROL

- En cuanto a las TICS el Organismo realiza actualizaciones y soportes de la información que tiene la Entidad. En cuanto los sistemas que se manejan cada una de las áreas los administradores de dichos programas son los que entregan y validan las contraseñas
- Hacerlas del conocimiento del personal
- Todos los sistemas de apoyo contable son eficientes, actualizándolos año con año.
- No tengo los procesos debidamente establecidos para llevarlos a cabo
- Investigar sobre leyes manuales reglamentos etc.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- En mi caso muy particular involucrarme mas en ver si hay manuales leyes reglamentos todo lo que regula a un organismo de gobierno del estado y así involucrar a todos en esto.
- Existe relación la información con la comunicación, porque es verídica y funcional.
- No se nos comunica oportunamente (hablando en primera persona) respecto a la línea de comunicación hay un punto en el que se detiene y se dá por entendido la información
- Se tiene establecidos buzones de sugerencias en las diferentes áreas del Organismo para conocer los comentarios o sugerencias de los Servidores Públicos en el ámbito de su competencia
- Se tiene que eficientar los mecanismos de comunicación al interior del Organismo

SUPERVISIÓN

- Poner en práctica y documentar en forma oportuna las acciones para corregir las deficiencias de control interno
- Hay acciones que se llevan a cabo pero no existe un adecuado procedimiento documental y por ende algunas actividades se quedan inconclusas
- Espero que con esta evaluación emprendamos la mejora.
- Mejora continua
- Que nos digan y comuniquen como hacerle para que no tengamos riesgos
- En este Organismo todo esta Normado por la O.A.C.I., LA D.G.A.C.
- La supervisión se hace necesaria en cada reporte.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

V. RECOMENDACIONES

Conforme al resultado global de autoevaluación en los **Servicios Estatales Aeroportuarios (SEA)** de **69.7 %** fue calificado como "Regular", por arriba del nivel mínimo aceptable que es 60%, el cual es susceptible de mejoras, por lo que a continuación se mencionan las recomendaciones generales 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

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

conforman la Institución, que incluyan los controles y supervisiones necesarias para que se logren los resultados esperados y difundirlos a los involucrados para su aplicación.

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

Detectar las necesidades de capacitación y, con base en los resultados, establecer programas de capacitación dirigidos a todos los empleados, procurando incluir en estos programas temas referentes a la diversa reglamentación involucrada en el desarrollo de sus actividades. Lo anterior con el objeto de 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 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, 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.