



CONTROL INTERNO

INFORME DE AUTO-EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

**SERVICIOS MÉDICOS DE LOS
TRABAJADORES DE LA
EDUCACIÓN**

DICIEMBRE 2020



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	10
	A. NIVEL ESTRATÉGICO	
	B. NIVEL DIRECTIVO	
	C. NIVEL OPERATIVO	
V.	COMENTARIOS.....	20
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 **los Servicios Médicos de los Trabajadores de la Educación** para la implementación del Sistema de Control Interno Institucional, la Secretaría de Fiscalización y Rendición de Cuentas en coordinación con la Unidad Especializada de Control Interno llevaron a cabo el proceso de Autoevaluación.

El proceso de auto-evaluación 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 auto-evaluación de control interno efectuada en los Servicios Médicos de los Trabajadores de la Educación, se realizó el día **06 de Diciembre de 2020** a través del Sistema de Evaluación del Control Interno (SECI), con la participación de **125 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 auto-evaluación 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	42	44
Operativo	80	80

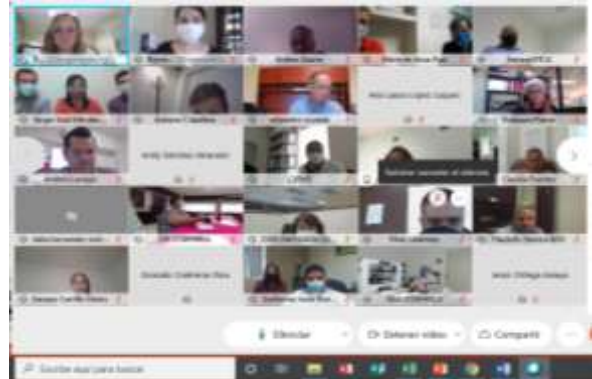
Al realizar la autoevaluación del control interno se consideraron las actividades desarrolladas en relación a los siguientes componentes:

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

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

SESIÓN DE DIFUSIÓN A LA UECI POR SEFIRC.-

Para la comprensión del proceso de autoevaluación, 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.



SESIONES DE DIFUSIÓN AL PERSONAL.-

Así mismo y derivado de lo anterior, la Unidad Especializada de Control Interno como parte de los trabajos de preparación, realizó sesiones de difusión y capacitación en el proceso de autoevaluación atendiendo en todo momento las medidas ante la contingencia que se vive actualmente por COVID-19.



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 de los **Servicios Médicos de los Trabajadores de la Educación**, dichos resultados se detallan en el siguiente capítulo.



INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

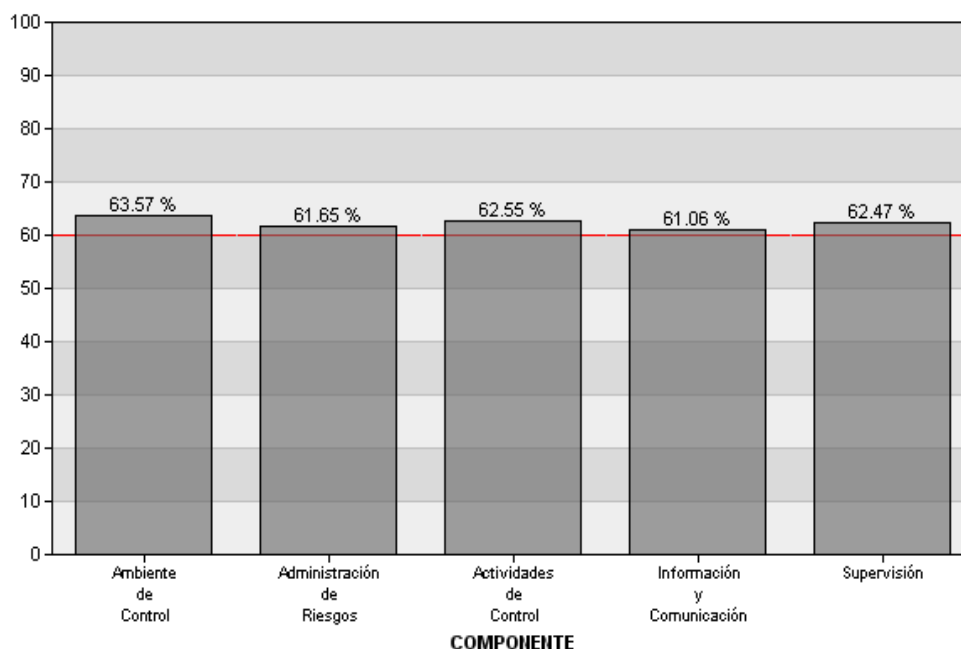
III. RESULTADOS DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

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 los **Servicios Médicos de los Trabajadores de la Educación**, corresponden a las autoevaluaciones de **125 Servidores Públicos** de los Niveles Estratégico, Directivo y Operativo.

Componente	Grado de Cumplimiento	Calificación
Ambiente de Control	63.57 %	Regular
Administración de Riesgos	61.65 %	Regular
Actividades de Control	62.55 %	Regular
Información y Comunicación	61.06 %	Regular
Supervisión	62.47 %	Regular
TOTAL	62.26 %	Regular





INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

La calificación global en los **Servicios Médicos de los Trabajadores de la Educación** se valoró con **62.26** % calificado como "Regular", por arriba del nivel mínimo aceptable que es de 60%, el cual es susceptible de mejoras.

Aspectos destacables:

- El componente **Ambiente de control** (Más Alto) fue calificado como "Regular" y representa el **63.57%** de la valoración.
- Por otro lado, el componente **Información y comunicación** (Más Bajo) fue calificado como "Regular" y representa el **61.06%**.

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.



INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- **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 **57-68%**.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

TABLA DE GRADO DE CUMPLIMIENTO

Componentes y Principios de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
Ambiente de control	63.57 %	Regular
1 Mostrar actitud de respaldo y compromiso	65.28 %	Regular
2 Ejercer la responsabilidad de vigilancia	68.35 %	Regular
3 Establecer la estructura, responsabilidad y autoridad	67.1 %	Regular
4 Demostrar compromiso con la competencia profesional	57.2 %	Deficiente
5 Establecer una estructura para el reforzamiento de la rendición de cuentas	59.91 %	Deficiente
Administración de riesgos	61.65 %	Regular
6 Definir objetivos	64.44 %	Regular
7 Identificar, analizar y responder a los riesgos	61.67 %	Regular
8 Considerar el riesgo de corrupción	59.84 %	Deficiente
9 Identificar, analizar y responder al cambio	60.64 %	Regular
Actividades de control	62.55 %	Regular
10 Diseñar actividades de control	62.5 %	Regular
11 Diseñar actividades para los sistemas de información	64.27 %	Regular
12 Implementar actividades de control	60.88 %	Regular
Información y comunicación	61.06 %	Regular
13 Usar información de calidad	59.79 %	Deficiente
14 Comunicar internamente	59.95 %	Deficiente
15 Comunicar externamente	63.43 %	Regular
Supervisión	62.47 %	Regular
16 Realizar actividades de supervisión	63.37 %	Regular
17 Evaluar problemas y corregir las deficiencias	61.58 %	Regular
Total	62.26 %	Regular

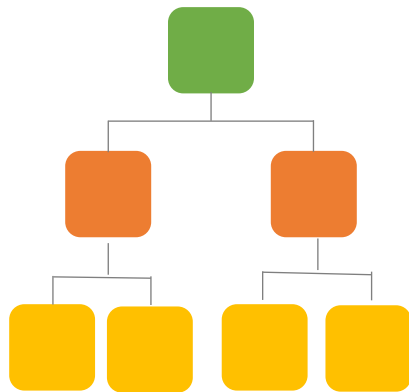
INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

C. RESULTADOS DEL CONTROL INTERNO POR NIVEL DE RESPONSABILIDAD

El control interno se establece al interior de la institución como una parte de la estructura organizacional para ayudar al Titular, a la Administración y al resto de los servidores públicos a alcanzar los objetivos institucionales de manera permanente en sus operaciones.

Dentro de la estructura de los **Servicios Médicos de los Trabajadores de la Educación** 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.

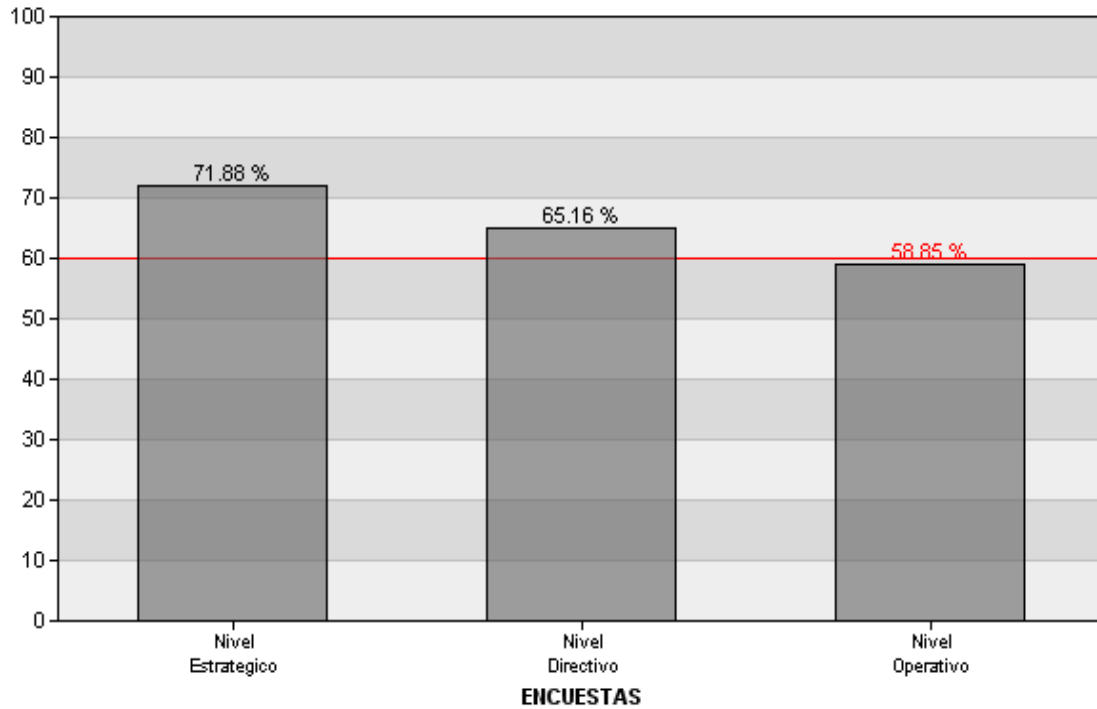
Operativo: Que las acciones y tareas requeridas en los distintos procesos se ejecuten de manera eficiente.

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.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO



El nivel de responsabilidad valorado con mayor grado de cumplimiento fue el "NIVEL ESTRATEGICO" con el 71.88%, mientras que la calificación menor correspondió al "NIVEL OPERATIVO" con el 58.85%

Podemos observar el nivel operativo se encuentra por debajo 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

- 1.1 Seguir promoviendo en los servidores públicos el adecuado ejercicio de sus funciones apegados a los lineamientos y normas que rigen a la Institución para alcanzar los objetivos permanentes en sus operaciones.
- 1.2 Continuar con la revisión y análisis de los procesos de cada una de las áreas para detectar posibles deficiencias en las operaciones.
- 1.3 Análisis permanentes de las funciones y responsabilidades de los servidores públicos
- 1.4 Instruccionar que las revisiones internas sean de carácter permanente.



INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- 1.5 Continuar con la actualización del Manual de Organización del Instituto para apoyar al personal en la consecución de los objetivos institucionales.

COMPONENTE 2.- ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- 2.1 Seguir con atención a las observaciones de auditorías realizadas por entes fiscalizadoras como SEFIRC, SEA Despacho externo a efecto de eliminar los posibles riesgos.
- 2.2 Seguir con el análisis de los procesos para identificar algún posible riesgo en el desarrollo de las operaciones de cada una de las áreas
- 2.3 Seguir promoviendo el uso de los buzones de quejas y sugerencias a efecto de que se pueda llevar a cabo alguno queja o denuncia.
- 2.4 Análisis permanente a los procedimientos, controles y políticas de la Institución.

COMPONENTE 3.- ACTIVIDADES DE CONTROL

- 3.1 Seguir con la revisión permanente de los controles en cada uno de los procesos
- 3.2 Seguir con la revisión permanente de los controles en cada uno de los procesos

COMPONENTE 4.- INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- 4.1 Continuar con la generación de información de calidad entre las unidades administrativas.
- 4.2 Promover el uso de buzón de quejas y sugerencias

COMPONENTE 5.- SUPERVISIÓN

- 5.1 Seguir con la capacitación a los servidores públicos en ámbito de sus competencias para la obtención de los objetivos institucionales
- 5.2 Seguir con la profesionalización del servidor público con las capacitaciones constantes

B. NIVEL DIRECTIVO

COMPONENTE 1.- AMBIENTE DE CONTROL

- 1.1 Establecer políticas y procedimientos de todas las áreas y funciones del personal por parte del departamento de control interno.
- 1.2 Llevar a cabo los programas de control interno institucional e informar a los trabajadores para tener un grado de seguridad razonable.
- 1.3 Proponer un comité de control interno en la institución, que lleve a cabo los procesos y programas señalados.
- 1.4 Que se asigne a los mandos superiores la responsabilidad que les corresponde.
- 1.5 Supervisión más estrecha del cumplimiento del programa. Responsable de control interno.
- 1.6 Que el responsable de control interno se apegue a sus funciones.
- 1.7 Incrementar la vigilancia. Responsable de control interno.
- 1.8 Supervisar la ejecución de los documentos. Responsable de control interno.
- 1.9 Supervisión estricta del cumplimiento de la normatividad. Responsable de control



INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

interno.

- 1.10 Establecer los lineamientos correspondientes.
- 1.11 Que se establezcan procedimientos apropiados para la selección de personal de mandos superiores y se evalúen periódicamente.
- 1.12 El encargado de control interno cree el programa de integridad y prevención a la corrupción.
- 1.13 Presentar evidencias, los responsables del Servicio Médico.
- 1.14 Equidad de género.
- 1.15 Programación de reuniones entre directores de área y director general para conocer experiencias, aciertos o desaciertos y enriquecer el trabajo de la institución.
- 1.16 Formación de un departamento que dé seguimiento y control a los manuales de procedimientos que cada departamento elabora.
- 1.17 Búsqueda de perfiles adecuados para el giro de este instituto en los mandos superiores o direcciones generales.
- 1.18 Al crear los comités de control interno, llevar a cabo la documentación, actas etc. para soporte y evidencia
- 1.19 Una mejora en la distribución del personal acorde a su perfil.
- 1.20 Seguir implementando las medidas de evaluación de control interno en cada uno de los procesos que operan las Unidades para su actualización y mejoramiento.
- 1.21 Realizar periódicamente los procesos de las áreas.
- 1.22 Seguir capacitando al personal.
- 1.23 Seguir evaluando los procesos de cada una de las áreas para identificar posibles riesgos en los procesos para llevar su prevención.
- 1.24 Establecer una estructura para reforzamiento de la rendición de cuentas.
- 1.25 Realizar control interno de perfiles para los empleados de todos los niveles, crear procedimientos de capacitación e incentivos al personal.
- 1.26 Seguir promoviendo que las conductas de los servidores públicos se apeguen a lo establecido en el código de conducta del Instituto.
- 1.27 Establecer la estructura, responsabilidad y autoridad de la organización.
- 1.28 Realizar Políticas, programa, principios de dirección, directrices, actitudes y conductas para comunicar las expectativas en materia de integridad, valores éticos y normas de conducta, así como la supervisión de estos.
- 1.29 Realizar Controles Internos para las diferentes áreas.
- 1.30 Tener la constante comunicación.
- 1.31 Mejora mediante cursos.
- 1.32 Dar capacitación constante a directivos para mejorar su desempeño.
- 1.33 Proporcionar a los directivos las herramientas para evaluar a su personal con la finalidad de apoyar al órgano de control interno
- 1.34 Publicar los resultados para darlos a conocer al resto del personal.
- 1.35 La continuidad en las acciones de evaluación y de control interno.



INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- 1.36 Capacitación continua a cada uno del personal, para un mejor desempeño institucional.
- 1.37 Seguimiento en las evaluaciones del personal y sobre todo acción en sus dinámicas de trabajo.
- 1.38 Mejorar la comunicación de los resultados de las evaluaciones y auditorias al resto del personal.
- 1.39 Publicar y recordar todo el personal las responsabilidades con frecuencia mínima de 6 meses.
- 1.40 Actualización de programas.
- 1.41 Mejores salarios o estímulos por preparación académica.
- 1.42 Sería oportuno realizar manuales y designar a un departamento de control y calidad en los procedimientos.
- 1.43 Que cada superior jerárquico se involucre en las sanciones de sus colaboradores, cuando sea necesario.
- 1.44 Asignar más responsabilidad a los superiores jerárquicos, sobre sus colaboradores.
- 1.45 Mejorar en la selección de personal, con los debidos filtros y entrevistas necesarias.
- 1.46 Mejorar las acciones y ejecutarlas en cada departamento.
- 1.47 Evaluaciones de control interno de cada área.
- 1.48 Seguir promoviendo que las conductas de los servidores públicos se apeguen a lo establecido en el Código de conducta del Instituto.
- 1.49 Seguir implementando las medidas de evaluación de control interno en cada uno de los procesos que operan las unidades para su actualización y mejoramiento.
- 1.50 Seguir fomentando entre el personal las medidas de Control Interno que rigen el trabajo de los diferentes Departamentos para su actualización
- 1.51 Ejecutar al 100% las reglas necesarias del código de conducta, aplicable a todos los empleados
- 1.52 Darles seguimiento a las actas ejecutadas por algún procedimiento mal intencionado mediante el órgano de control interno.
- 1.53 Revisión al reglamento interno y su ejecución en caso de cometer faltas y el responsable es el órgano de control interno.
- 1.54 Implementar mecanismos para informar las debilidades del Control Interno para su seguimiento y corrección
- 1.55 Elaborar programa de promoción de la integridad y prevención de la corrupción, y darle seguimiento.
- 1.56 Actualizar periódicamente el Manual General de Organización, Manuales y procedimientos. Responsable de Normatividad.
- 1.57 Detectar áreas de oportunidad de mejoras en los diferentes procesos que se llevan a cabo en el instituto.
- 1.58 Implementar los mecanismos de evaluación para equilibrar cargas de trabajo. Responsable Dirección General y Dirección de Área de Recursos Humanos.
- 1.59 Realizar reuniones mensuales con el personal de la Institución, donde se brinde más información al respecto.



INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- 1.60 Mayor participación de las diferentes direcciones que conforman el Instituto.
- 1.61 Reuniones mensuales o bimestrales para mostrar mediante indicadores el cumplimiento de los objetivos.

COMPONENTE 2.- ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- 2.1 Eficientar la comunicación con todo el personal. Responsable control interno.
- 2.2 Identificar los riesgos, estimar su relevancia y diseñar las respuestas a los riesgos identificados. Responsable Control Interno.
- 2.3 Dar a conocer los objetivos de la Institución a todo el personal. Responsable dirección general
- 2.4 Comunicarlo de forma integral en todas las áreas
- 2.5 Oficinas para ver resultados de auditorías
- 2.6 Mayor atención para cualquier problema que se presente en cada área y la función del directivo y sus operativos.
- 2.7 Análisis sobre la administración y sus riesgos.
- 2.8 Aplicar con más severidad las acciones para resarcir.
- 2.9 Que el órgano de control interno revise los mecanismos y eficiencia de estos al ejecutarlos.
- 2.10 Constatar la eficiencia de canales de comunicación con todo el personal por medio del órgano de control interno.
- 2.11 Analizar continuamente los procesos de las áreas para mejorar.
- 2.12 Juntas trimestrales con áreas para revisión mejora.
- 2.13 Supervisar constantemente que no exista fuga de información confidencial.
- 2.14 Seguir con las reuniones en Zoom.
- 2.15 Aplicar con más prontitud las sanciones a las que se hacen acreedores los servidores que incurrir en faltas.
- 2.16 Hacer las publicaciones con más regularidad para recordar al personal los objetivos.
- 2.17 Involucrar a todos los directivos en las reuniones realizadas.
- 2.18 Fortalecer cada día las acciones de mejora y ponerse la camiseta cada jefe de área o departamento para realizar su trabajo.
- 2.19 Tomar en cuenta al personal operativo mediante cursos y capacitación.

COMPONENTE 3.-ACTIVIDADES DE CONTROL

- 3.1 Aplicación estricta de estos documentos. Directores de área correspondientes, administradores generales de las unidades administrativas.
- 3.2 Revisiones constantes de procedimientos.
- 3.3 Dar seguimiento constante a las actividades de control.
- 3.4 Actualizaciones periódicas de manuales, así como al reglamento interior de trabajo
- 3.5 Seguir con la modernización de sistemas.
- 3.6 Actualizaciones periódicas de Manuales de Procedimientos.
- 3.7 Participación de las unidades para identificar posibles nuevos riesgos.
- 3.8 Crear Controles Internos.
- 3.9 Tomar en cuenta al personal operativo y comunicación para cualquier cambio de procedimientos
- 3.10 Crear Controles Internos



INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- 3.11 Tomar en cuenta al personal operativo mediante cursos y capacitación
- 3.12 Actualización de las TIC's.
- 3.13 Participación de las áreas para identificar futuros riesgos.
- 3.14 Mejorar el canal de comunicación con el personal
- 3.15 Informar a todo el personal de los resultados obtenidos.
- 3.16 Mejorar los tiempos de respuesta en algunos casos.
- 3.17 Evaluar y capacitar al personal directivo de las unidades administrativas con mayor frecuencia.
- 3.18 Mas personal y presupuesto al órgano interno.
- 3.19 Tener unas carpetas de todo.
- 3.20 Efectuar una revisión al desempeño por medio del órgano de control interno más severa.
- 3.21 Actualizar los equipos.
- 3.22 Crear objetivos específicos en cada área de la institución con responsabilidad en cada directivo.
- 3.23 Automatización de movimientos de activos.
- 3.24 Revisar y actualizar periódicamente las políticas, manuales, procedimientos. Responsable Control Interno.
- 3.25 Validar que los sistemas coadyuven con los riesgos. Responsable Control Interno y el Departamento de Sistemas.
- 3.26 Planear actividades de control para mejorar el control interno.
- 3.27 Mayores recursos para el resguardo de la información.

COMPONENTE 4.-INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- 4.1 Entrega de información oportuna por parte de las diferentes áreas
- 4.2 Mejorar la comunicación, brindar confianza. Dar seguimiento a las denuncias. Responsable Dirección General, Control Interno, Subdirección de Quejas
- 4.3 Informar a las partes externas las líneas separadas de información. Dirección general, recursos humanos.
- 4.4 Elaborar un proceso para identificar los requerimientos de información que permitan enfrentar los riesgos. Responsable control interno.
- 4.5 Más información a los directivos de cada área sobre las acciones realizadas.
- 4.6 Promover la comunicación interna mediante videoconferencias.
- 4.7 Evaluación y responsabilidad de cada área.
- 4.8 Tener una cuenta de correo anónima
- 4.9 Dar más estímulos a personal preparación profesional
- 4.10 Continuar difundiendo las políticas establecidas para dar seguimiento a reportes, observaciones y quejas
- 4.11 Fortalecimiento de la Comunicación interna entre las áreas, estableciendo mecanismos y canales de información.
- 4.12 Tener cada expediente de informe.
- 4.13 Actualizar la información.
- 4.14 Dotar de mayores herramientas legales al órgano interno de control y darle peso específico dentro de la institución.
- 4.15 Reforzar y alentar a realizar las denuncias por parte de partes externas.
- 4.16 Dar a conocer a todo el personal los requerimientos y necesidades en cuanto a los



INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

riesgos se refiere y los resultados obtenidos de los mismos.

4.17 Fortalecer la comunicación interna de las áreas estableciendo mecanismos oportunos de comunicación.

COMPONENTE 5.- SUPERVISIÓN

- 5.1 Establecer políticas y procedimientos de todas las áreas y funciones del personal por parte del departamento de control interno
- 5.2 Que el responsable de control interno establezca lineamientos, procedimientos, políticas claras y las de a conocer.
- 5.3 Seguimiento periódico del control interno.
- 5.4 Seguir con la supervisión de los procesos o procedimientos tanto administrativos como contables en cada una de las áreas para garantizar así el mejor control interno de la Institución.
- 5.5 Seguimiento a los acuerdos tomados en las reuniones de análisis de control interno.
- 5.6 Que las auditorías manejen mejor sus tiempos en la solicitud de información ya que se requieren a veces la misma información.
- 5.7 Seguir con la revisión de los procedimientos administrativos y contables, para un mejor control interno de la institución.
- 5.8 Comunicar al personal de manera directa los resultados al desempeño.
- 5.9 Reforzar la participación y colaboración con el órgano de control interno
- 5.10 Atender las observaciones y sugerencias
- 5.11 Reuniones con las diferentes áreas para visualizar las problemáticas existentes y como resolverlas.
- 5.12 Observadores externo no comprometidos.
- 5.13 Evaluación administrativa y operativa permanente.

C. NIVEL OPERATIVO

COMPONENTE 1.- AMBIENTE DE CONTROL

- 1.1 Tener un control interno
- 1.2 Se debe reiterar al personal constantemente actualización y equipamiento para el mejor desarrollo personal de los trabajadores
- 1.3 Falta control interno
- 1.4 Implementar capacitaciones.
- 1.5 Adquisición de equipos nuevos.
- 1.6 Actualización a los perfiles de los puestos.
- 1.7 Realizar análisis periódico a los procesos de las políticas establecidas.
- 1.8 Seguir realizando capacitación en materia de ética.
- 1.9 Revisar continuamente el Manual de Organización para actualizar funciones y responsabilidades de los Servidores Públicos.
- 1.10 Establecer manuales de todas las áreas y funciones a través del departamento de control interno.
- 1.11 Dar capacitación adecuada a todo el personal.
- 1.12 Crear procedimientos adecuados para el departamento.
- 1.13 Aplicar el código de ética.



INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- 1.14 Seguir con la difusión de los programas de integridad.
- 1.15 Actualización a los perfiles de puestos.
- 1.16 Seguir evaluando el desarrollo de las actividades.
- 1.17 Promover el buen actuar del trabajador.
- 1.18 Difundir las normas.
- 1.19 Difundir el reglamento.
- 1.20 Análisis periódicos a las funciones.
- 1.21 Reuniones frecuentes para valorar las éticas institucionales.
- 1.22 Seguir realizando capacitación en materia de ética.
- 1.23 Rolar al personal con más consistencia.
- 1.24 Cumplir con el horario de otros directores.
- 1.25 Programas de capacitación anual al personal o apoyos económicos para actualizaciones del personal.
- 1.26 La institución como tal debe incentivar a los trabajadores y no como una prestación del SNTE que solo se les otorga a los preferidos de los jefes.
- 1.27 Sancionar a quienes no quieran acatar las reglas de control interno.
- 1.28 Realizar curso de Ética Profesional.
- 1.29 Revisar y proponer periódicamente los procesos de Políticas ya Establecidas.
- 1.30 Actualización de los Perfiles de Puestos.
- 1.31 Dar seguimiento a la formalización de documentos de control interno.
- 1.32 Hacer capacitaciones al personal más constantemente, y así mismo ofrecer oportunidades de más crecimiento, como diplomados, etc.
- 1.33 Dar capacitaciones más periódicamente y con valores curriculares.
- 1.34 Capacitación para el personal cuando se cambian de departamento o actividades, ya que es constante.
- 1.35 Aplicar evaluaciones periódicas para controlar los puestos de trabajo.
- 1.36 Mejorar el sistema interno de control de desempeño.
- 1.37 Revisión periódica a las cargas de trabajo del personal.
- 1.38 Difundir el código de conducta.

COMPONENTE 2.- ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- 2.1 Promover la visión, misión y objetivo del organismo.
- 2.2 Seguir evaluando los riesgos.
- 2.3 Revisar las quejas y eliminar factores.
- 2.4 Promover que se analicen los procesos de todos los departamentos.
- 2.5 Capacitar a todo el personal.
- 2.6 Atender las quejas.
- 2.7 Revisar las observaciones para corregir los posibles errores.
- 2.8 Seguir con los acuerdos tomados en las reuniones.
- 2.9 Seguir con el programa de austeridad.
- 2.10 Seguir revisando los avances.
- 2.11 Seguir midiendo los objetivos.
- 2.12 Tener control de los documentos de los reportes.
- 2.13 Analizar las políticas.
- 2.14 Difundir el buzón.
- 2.15 Revisiones permanentes a los procesos administrativos y operativos.



INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- 2.16 Que el personal tan pronto tenga conocimiento de algún evento inhabitual lo informe para su análisis y posible impacto en los procesos.
- 2.17 Revisar operaciones.
- 2.18 Promover la eliminación de la corrupción.
- 2.19 Eficientar la comunicación.
- 2.20 Revisión continua al cumplimiento de los objetivos establecidos.
- 2.21 Promover y establecer la confianza entre el personal.
- 2.22 Estar en conocimiento del entorno de actividades del personal clave de la Institución.
- 2.23 Conocimiento continuo con toda la información interna y externa que tenga relación con las actividades de la institución.
- 2.24 Vigilancia permanente al comportamiento de las actividades para que se logren los objetivos.
- 2.25 Seguir con las directrices para una buena comunicación.
- 2.26 Supervisar que se cumplan con los objetivos del Instituto.
- 2.27 Análisis permanente a la información estadística y financiera.
- 2.28 Como actividad permanente la revisión y conocimiento de los temas inherentes a las actividades de la institución.
- 2.29 No existen incentivos para promover más salario.
- 2.30 Debe haber más estímulos para el personal.
- 2.31 Usar palabras más accesibles para todos.
- 2.32 Cambio constante de plafones en el edificio.
- 2.33 Que exista un correo anónimo o buzón de quejas.
- 2.34 Promover que se den atención a las quejas y denuncias de los usuarios del servicio médico.
- 2.35 Mayor difusión de las estrategias del servicio médico.
- 2.36 Aplicar las recomendaciones de las auditorias.
- 2.37 Supervisar que se cumplan con los objetivos del Instituto.
- 2.38 Establecer políticas e imprimir y dar a conocer al personal del instituto y que se realicen revisiones y evaluaciones periódicas por el departamento de control interno.
- 2.39 Transparencia.
- 2.40 Que los directivos nos avisen de los riesgos y den la mejor solución para no salir afectados.

COMPONENTE 3.- ACTIVIDADES DE CONTROL

- 3.1 Falta control interno.
- 3.2 Actualización de sistemas.
- 3.3 Dar información al personal.
- 3.4 Una revisión más continua.
- 3.5 Establecer, imprimir y dar a conocer políticas y procedimientos de todas las áreas y funciones del personal.
- 3.6 Actualizar la funciones y responsabilidades de los servidores públicos del Instituto.
- 3.7 Revisión constante de los posibles riesgos.
- 3.8 Establecer manuales de todas las áreas y funciones a través del departamento de control interno.
- 3.9 Modernizar el sistema de contabilidad.
- 3.10 Mas actualización para los operativos.



INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- 3.11 Documentar, crear manuales lineamientos y procedimientos de control interno, y de lo que ya hay falta mucha actualización.
- 3.12 Revisión constante a los procesos en cuanto su cumplimiento.
- 3.13 Seguir supervisando las actividades de los departamentos.
- 3.14 Seguir eficientando los servicios que brinda el Instituto.
- 3.15 Actualización periódica de contraseñas y claves.
- 3.16 Seguir promoviendo la participación de las unidades quienes son los dueños de los procesos.
- 3.17 Capacitación permanente al personal del área.
- 3.18 Revisión permanente al cumplimiento de las políticas y los procesos.
- 3.19 Actualizar las funciones y responsabilidades de los Servidores Públicos de la Institución.
- 3.20 Actualizar el sistema de activos fijos.
- 3.21 Verificación anual si los sistemas informáticos cumplen con los requerimientos actuales de los procesos.
- 3.22 Reuniones periódicas del área de Sistemas con los diversos departamentos para conocer e identificar sus necesidades de registro, que coadyuben al establecimiento de acciones de sistemas, para facilitar el logro de los objetivos.
- 3.23 Modernizar los sistemas.

COMPONENTE 4.-INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- 4.1 Seguir optimizando los recursos para obtener los objetivos del servicio médico.
- 4.2 Capacitación al diverso personal, buscando su actualización.
- 4.3 Seguir promoviendo una adecuada comunicación.
- 4.4 Motivar al personal en su manifestación respecto a cualquier idea, sugerencia, mejora reclamo o queja, con los correspondientes.
- 4.5 Seguir apoyando con las capacitaciones.
- 4.6 Que se difunda la cultura de la denuncia.
- 4.7 Verificar la correcta aplicación de los procesos.
- 4.8 Proseguir con la comunicación permanente respecto a los diversos temas de la institución en relación con sus objetivos.
- 4.9 Promover internamente a la importancia de la comunicación interna de la entidad.
- 4.10 Seguir con las capacitaciones a los profesionales en sus diversas áreas de competencia.
- 4.11 Profesionalizar al servidor público con capacitaciones.
- 4.12 Que la dirección general reciba a los trabajadores y sobre todo haya objetividad de escuchar a los operativos.
- 4.13 Poner más buzones.
- 4.14 No dejarse influenciar por determinado personal
- 4.15 Informar más frecuentemente.

COMPONENTE 5.-SUPERVISIÓN

- 5.1 Falta control interno.
- 5.2 Como personal operativo no nos comunican.
- 5.3 Hacer supervisiones.
- 5.4 Establecer manuales de todas las áreas y funciones a través del departamento de control interno.



INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- 5.5 Análisis periódico a las políticas y procesos y supervisión del cumplimiento a las políticas de la Institución.
- 5.6 Seguir promoviendo la participación del personal.
- 5.7 Mayor difusión del Comité de Control Interno.
- 5.8 Atención a las nuevas metodologías de control.
- 5.9 Seguir con las supervisiones de las tareas de cada departamento.
- 5.10 Atender los reportes.
- 5.11 Seguir eficientando los servicios que brinda el Instituto.
- 5.12 Publicar los resultados.
- 5.13 Motivar al personal para que informe cualquier inquietud, sugerencia de mejora a sus jefes respectivos y otros niveles de autoridad que se relacionen.
- 5.14 Permanentemente revisar las diversas operaciones y actividades de la institución en cuanto a su cumplimiento al proceso establecido.
- 5.15 Difusión del Reglamento Interior donde se exhorta al personal reporte acciones de riesgo para la Institución.

V. COMENTARIOS

NIVEL DIRECTIVO

AMBIENTE DE CONTROL

- Posiblemente por la poca información recibida referente a los órganos de control
- Yo como encargada no tengo acceso a más información, únicamente a lo que corresponde a mi área de trabajo.
- Canalizar actividades con trabajo en equipo y responsabilidades conjuntas.
- Continuar con las actualizaciones de manuales y la comunicación directa con todo el personal.
- Checar tablas y dar evaluación de los resultados.

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- Tomar en cuenta al personal operativo mediante cursos y capacitación
- Desconozco sobre la situación ya que en mi departamento no manejo esa información.

ACTIVIDADES DE CONTROL

- Para darle mejor funcionamiento que se tome en cuenta a todo el personal desde el más bajo nivel hasta el más alto, para capacitarlos de acuerdo con su desempeño y responsabilidad.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- Para darle mejor funcionamiento que se tome en cuenta a todo el personal desde el más bajo nivel hasta el más alto, para capacitarlos de acuerdo con su responsabilidad y desempeño.
- Principios esperados. Obtenidos esperados.
- Los mecanismos de transparencia, rendición de cuentas en lo personal los considero buenos, sin embargo, no son suficientes y se debe siempre buscar la mejora continua.

SUPERVISIÓN

- Muy buena funcionalidad del instituto.
- Gracias por la oportunidad de opinar.
- Para darle mejor funcionamiento que se tome en cuenta a todo el personal desde el más bajo nivel

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

hasta el más alto, para capacitarlos de acuerdo con su responsabilidad y desempeño de cada departamento, así como las necesidades de equipos de oficinas, capacitaciones, etc.

NIVEL OPERATIVO

AMBIENTE DE CONTROL

- Falta más actualización y cumplimiento de los manuales y reglamentos en esta no es muy común los cursos para el personal de actualización.
- Deben de ver el perfil de cada puesto y ver el desempeño periódico.
- No existe un acercamiento de los altos mandos con el personal operativo y por consiguiente existe desconocimiento de muchas situaciones que ocurren en la institución.
- Publicación de resultados, estímulo a los trabajadores.
- No existen manuales de políticas, procedimiento, funciones y responsabilidades. En caso de existir no se nos dan a conocer al personal.
- No se da a conocer información.

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- En esta área existe una oficina central la cual todo está centralizado.
- Que se dé más información al personal.

ACTIVIDADES DE CONTROL

- Mas transparencia en las revisiones

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- Si encuentran algo indebido denunciarlo.
- No se informa al personal

SUPERVISIÓN

- Se hace un oficio para describir la falla o control y se entrega al jefe del departamento

VI. RECOMENDACIONES

Conforme al resultado global obtenido de la autoevaluación en las **Servicios Médicos de los Trabajadores de la Educación** de un **62.26 %** calificado como "Regular", en el nivel mínimo que es de 60%, el cual es susceptible de mejoras, a continuación se presentan recomendaciones generales por nivel de responsabilidad para su consideración:

- 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.
- Difundir a todo el personal las políticas de la Dependencia encaminadas a 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.



INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- Actualizar los Manuales 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.
- 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.
- 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.
- 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.

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.