



INFORME DE AUTO-EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

**ADMINISTRACIÓN FISCAL GENERAL
(AFG)**

DICIEMBRE 2019

CONTENID

I.	INTRODUCCIÓN.....	3
II.	NATURALEZA Y ALCANCE DE LA EVALUACIÓN.....	3
III.	RESULTADOS DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO.....	4
	A. CALIFICACIÓN GLOBAL DEL CONTROL INTERNO	
	B. RESULTADOS POR COMPONENTE Y POR PRINCIPIO DE CONTROL	
	C. RESULTADOS DEL CONTROL INTERNO POR NIVEL DE RESPONSABILIDAD	
IV.	PROPUESTAS	9
	A. NIVEL ESTRATÉGICO	
	B. NIVEL DIRECTIVO	
	C. NIVEL OPERATIVO	
V.	COMENTARIOS.....	31
VI.	RECOMENDACIONES.....	36
VII.	CONCLUSIÓN.....	37

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 la **Administración Fiscal General** 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 la **Administración Fiscal General** se realizó el día **el 03 de Diciembre** a través del Sistema de Evaluación del Control Interno (SECI), con la participación de **254 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 **98%** de la muestra requerida del personal como se menciona a continuación:

NIVEL	ENCUESTAS	
	REQUERIDAS	CONCLUIDAS
ESTRATEGICO	11	11
DIRECTIVO	121	118
OPERATIVO	125	125

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

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- Información y Comunicación
- Supervisión

Para la comprensión del proceso de autoevaluación, la Secretaría de Fiscalización y Rendición de Cuentas, realizó una sesión 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.



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 la **Administración Fiscal General**, dichos resultados se detallan en el siguiente capítulo.

III. RESULTADOS DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

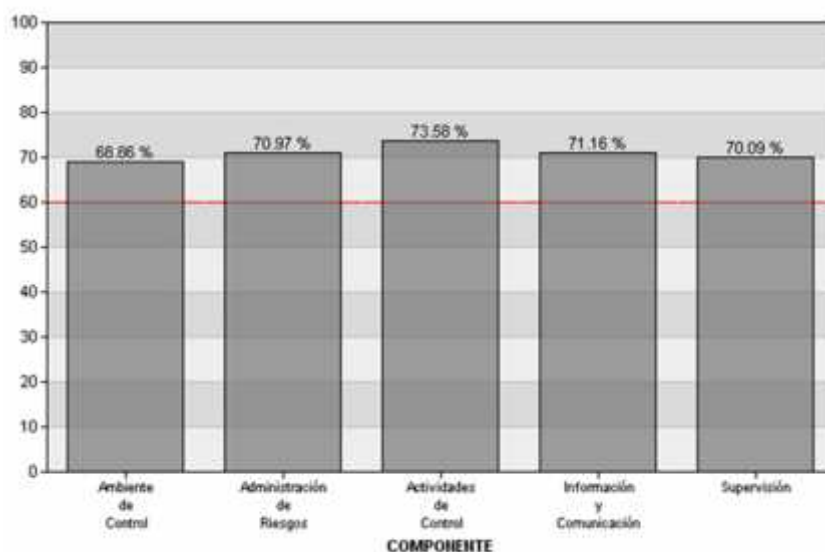
El proceso de autoevaluación implica una comparación de la propia institución con respecto al Modelo Estatal del Marco Integrado de Control Interno (MEMICI), el cual provee criterios para evaluar el diseño, implementación y la eficacia operativa del control interno, por lo que la evidencia que respalde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

A. CALIFICACIÓN GLOBAL DEL CONTROL INTERNO

Los resultados globales del proceso de autoevaluación del Control Interno aplicado en la **Administración Fiscal General**, corresponden a las autoevaluaciones de **254 Servidores Públicos** de los Niveles Estratégico, Directivo y Operativo.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

Componente	Grado de Cumplimiento	Calificación
Ambiente de Control	68.86 %	Regular
Administración de Riesgos	70.97 %	Aceptable
Actividades de Control	73.58 %	Aceptable
Información y Comunicación	71.16 %	Aceptable
Supervisión	70.09 %	Aceptable
TOTAL	70.93 %	Aceptable



La calificación global en la **Administración Fiscal General** se valoró con **70.93%** calificado como "Aceptable", por arriba del nivel mínimo aceptable que es 60%, el cual es susceptible de mejoras.

Aspectos destacables:

- El componente Actividades de control (Más Alto) fue calificado como "Aceptable" y representa el 73.58% de la valoración
- Por otro lado, el componente Ambiente de Control (Más Bajo) fue calificado como "Regular" y representa el 68.86%.

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

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

adecuadamente y deben operar en conjunto y de manera sistémica, para que el control interno sea apropiado.

Los cinco componentes de control interno son:

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

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

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

Conforme al Modelo Estatal del Marco Integrado de Control Interno (MEMICI), a continuación se muestra una tabla con los resultados por componente, así como por cada uno de los 17 principios que lo integran, donde se observa que los porcentajes de cumplimiento van de **63-76%**.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

TABLA DE GRADO DE CUMPLIMIENTO

Componentes y Principios de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
Ambiente de control	68.86 %	Regular
1 Mostrar actitud de respaldo y compromiso	68.67 %	Regular
2 Ejercer la responsabilidad de vigilancia	71.6 %	Aceptable
3 Establecer la estructura, responsabilidad y autoridad	76.21 %	Aceptable
4 Demostrar compromiso con la competencia profesional	63.31 %	Regular
5 Establecer una estructura para el reforzamiento de la rendición de cuentas	64.52 %	Regular
Administración de riesgos	70.97 %	Aceptable
6 Definir objetivos	74.32 %	Aceptable
7 Identificar, analizar y responder a los riesgos	67.71 %	Regular
8 Considerar el riesgo de corrupción	69.6 %	Regular
9 Identificar, analizar y responder al cambio	72.24 %	Aceptable
Actividades de control	73.58 %	Aceptable
10 Diseñar actividades de control	70.7 %	Aceptable
11 Diseñar actividades para los sistemas de información	74.39 %	Aceptable
12 Implementar actividades de control	75.65 %	Aceptable
Información y comunicación	71.16 %	Aceptable
13 Usar información de calidad	72.26 %	Aceptable
14 Comunicar internamente	71.75 %	Aceptable
15 Comunicar externamente	69.47 %	Regular
Supervisión	70.09 %	Aceptable
16 Realizar actividades de supervisión	69.51 %	Regular
17 Evaluar problemas y corregir las deficiencias	70.66 %	Aceptable
Total	70.93 %	Aceptable

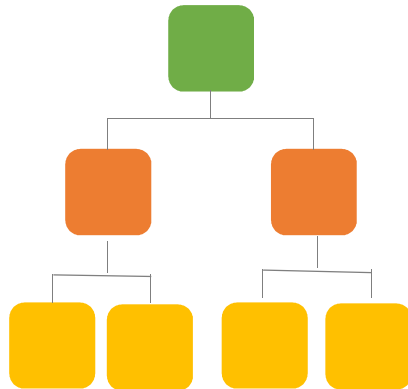
C. RESULTADOS DEL CONTROL INTERNO POR NIVEL DE RESPONSABILIDAD

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

Dentro de la estructura de la **Administración Fiscal General** existen niveles muy claros de responsabilidad soportados con una estructura orgánica, los cuáles desde sus distintos ámbitos contribuyen al Control Interno Institucional.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

Donde:



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

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

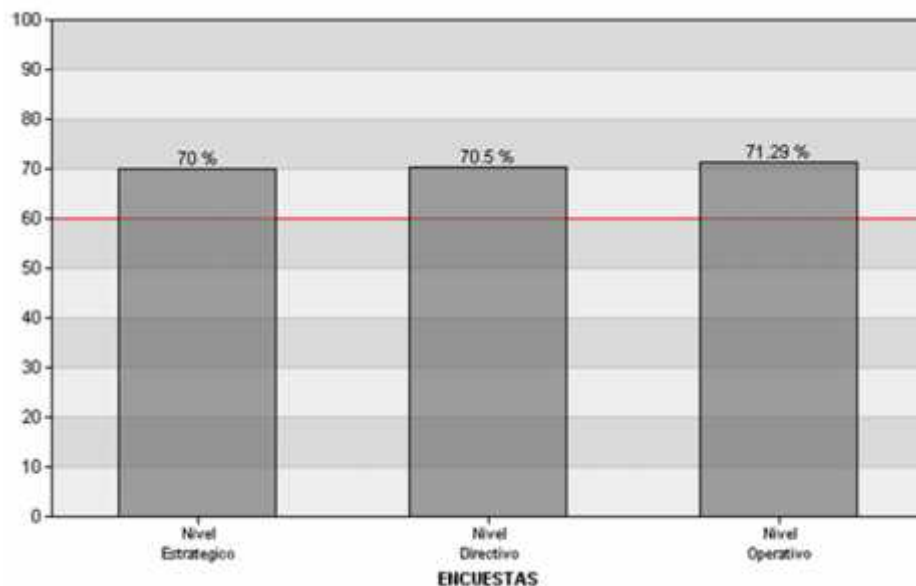
Operativo: Que las acciones y tareas requeridas en los distintos procesos se ejecuten de manera eficiente.

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 Operativo**" con el **71.29%**, mientras que la calificación menor correspondió al "**Nivel Estratégico**" con el **70%**.

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

IV. PROPUESTAS

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

A. NIVEL ESTRATEGICO

COMPONENTE 1.- AMBIENTE DE CONTROL

- 1.1 Actualización y capacitación de dichos protocolos y reglamentos
- 1.2 Además de las evaluaciones de la SEFIRC debe haber autoevaluación interna
- 1.3 Buscar otra estrategia de difusión con la finalidad de darlo a conocer a todos los empleados
- 1.4 Controlar la capacitación de los de nuevo ingreso para que tengan una introducción a lo que se refiera su área.
- 1.5 Crear tableros de control donde todo el personal tenga acceso a revisar periódicamente las deficiencias y mejoras propuestas.
- 1.6 Establecer indefinidamente en todos los contratos, los códigos de ética institucionales

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- 1.7 Mayo difusión, responsables control y seguimiento
- 1.8 Mayor difusión
- 1.9 Mayor difusión al personal de la AFG.
- 1.10 Que recursos humanos solicite a las unidades administrativas que homologue las categorías de mandos medios superiores y use en los portales de transparencia los realizados por control interno al ser los más apegados a la realidad.
- 1.11 Reuniones de trabajo con los diferentes niveles
- 1.12 Revisión de las funciones para detectar excesos de personas en funciones simples y canalizarlas donde realmente se necesiten
- 1.13 Seguimiento puntual y acciones de concientización a todo el personal periódicamente
- 1.14 Validación de contratos por parte de la UECI
- 1.15 Verificar que coincidan con niveles salariales
- 1.16 Vigilar el apego a los códigos

COMPONENTE 2.- ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- 2.1 Actualización continua de la información contenida en los sistemas
- 2.2 Al detectar actos de corrupción, es importante que los mismos sean castigados y que se dé a conocer al personal las consecuencias de un acto de corrupción para evitar futuras comisiones
- 2.3 Aplicación o seguimiento del reglamento
- 2.4 Aterrizar a las áreas toda la información relacionada a identificación y control de riesgos con capacitación a las áreas operativas
- 2.5 Compromiso del personal para cumplir con los objetivos que plasma el programa de trabajo de la AFG por unidad administrativa
- 2.6 Crear tableros o pizarrones con los avances del poa en cada área
- 2.7 Cursos sobre ética al personal de la AFG
- 2.8 Dejar de ver como amenaza el identificar riesgos y trabajar de manera más activa en la generación de evidencia documental para los reportes de avance del PTAR
- 2.9 Difundir actualización de normatividad, incluyendo procedimientos internos.
- 2.10 Hacer del conocimiento de todo el personal, la matriz de análisis de riesgos, y realizar mesas de trabajo tendientes a la detección de nuevos riesgos
- 2.11 Promover la difusión de manera más intensiva los objetivos
- 2.12 Realizar mesas de trabajo para analizar riesgos
- 2.13 Reforzamiento de la difusión del código de ética.
- 2.14 Se propone la difusión sobre el concepto de riesgo y la responsabilidad del actuar diario del servidor publico
- 2.15 Una vez autorizados, se haga la difusión intensiva de los mismos

COMPONENTE 3.- ACTIVIDADES DE CONTROL

- 3.1 Actualización constante de los sistemas
- 3.2 Capacitación en la operación de tics sofisticados
- 3.3 Hacer la revisión de los mismos con las áreas correspondientes cada cierto tiempo pero de manera colegiada con las áreas
- 3.4 Mejorar la tecnología de los sistemas para mayor rapidez en los reportes.
- 3.5 Que se desarrollen los procedimientos para dejar la evidencia documental
- 3.6 Se propone la difusión de los resultados que ya son informados de manera oportuna en tiempo y forma

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- 3.7 Se propone promover la respuesta oportuna a las acciones determinadas de control interno, siendo responsable de ejecutarlas la UECI

COMPONENTE 4.- INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- 4.1 Mayor difusión de los medios para interponer una queja
- 4.2 Agilidad en la elaboración de los reportes
- 4.3 Mantener constantemente actualizados los métodos de comunicación
- 4.4 Que toda información requerida que pueda ser publica pueda ser vista a través de una app
- 4.5 Utilizar las TIC'S para poder agilizar las vías de comunicación
- 4.6 Que se implementen
- 4.7 Dar a conocer al personal la línea de reporte oficial para la recepción de quejas y sugerencias y la forma en que opera.
- 4.8 Que se revise la pregunta y se considere que no aplica en algunos casos

COMPONENTE 5.- SUPERVISIÓN

- 5.1 Establecer mecanismos para acciones correctivas
- 5.2 Que se implementen
- 5.3 Comunicar oportunamente a las áreas los resultados de las auditorías a fin de mejorar de forma inmediata
- 5.4 Enfatizar en la comunicación oportuna de las acciones correctivas para su implementación inmediata

B. NIVEL DIRECTIVO

COMPONENTE 1.- AMBIENTE DE CONTROL

- 1.1 Actualizar los datos de la estructura frecuentemente
- 1.2 Al llevar a cabo la contratación de personal, realizar la entrevista correspondiente para que se cubra el perfil adecuado del puesto a ocupar
- 1.3 Ampliar los cursos para permitir el avance profesional del personal
- 1.4 Analizar y dar seguimiento a los programas de mejora de la dependencia, mismos que están a cargo del superior jerárquico
- 1.5 Apegarse a los procedimientos de cada uno de los manuales y ejecuta el responsable de cada una de las áreas el trabajo.
- 1.6 Aplicar los mecanismos de capacitación continua e incentivar al personal
- 1.7 Considero que debe haber una evaluación del desempeño de todo el personal, incluso a nivel directivo
- 1.8 Contar con herramientas (documentos, páginas de gobierno, etc.) De promoción a la integridad y prevención de la corrupción.
- 1.9 Dar a conocer la planeación de trabajo que se ha hecho a todos y cada uno de los integrantes de la administración, así como revisar continuamente el desempeño y desarrollo de los asesores.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- 1.10 Actualización constante de los documentos formalizados y difusión
- 1.11 Dar citas y horarios cuando hay mayor carga
- 1.12 Dar mejor seguimiento a aquellos que cumplen con las capacitaciones tomadas.
- 1.13 Difundir el plan de trabajo de integridad
- 1.14 Difundir más el programa de prevención de la corrupción en su caso aplicar la ley y difundirlos como ejemplo.
- 1.15 Difusión permanente en el diseño, implementación y operación del control interno así como capacitación especializada del coordinador interno de control interno.
- 1.16 Diseñar un programa de informática para seguimiento del programa de control interno que se adecue a las necesidades específicas del área.
- 1.17 Elaboración de procedimientos para los incentivos al personal y capacitación continua
- 1.18 Empatar los niveles de finanzas con los puestos, sin candados de que un sindicalizado no pueda ser directivo.
- 1.19 En la misma página de paga fácil poner un apartado de sugerencias y observaciones para cada dependencia
- 1.20 Equilibrar la carga de trabajo entre el personal del área
- 1.21 Especificar o establecer procedimientos para otorgar incentivos.
- 1.22 Establecer catálogo de funciones del personal, de manera que cuando se incurra en alguna irregularidad, la rescisión laboral sea más fácil, ya que en ocasiones el riesgo económico de una demanda de un empleado con mucha antigüedad, dificulta las decisiones
- 1.23 Evaluación del desempeño del personal por el superior jerárquico
- 1.24 Fomentar la comunicación directa vía internet para que el personal pueda expresar sus propuestas de forma pro positiva y anónima.
- 1.25 Hacer juntas con el personal ver los errores y estrategias para mejora de la oficina
- 1.26 Identificar áreas de oportunidad a fin de mejorar la operación y desarrollo de actividades, así como sus posibles soluciones; y comunicarlas al director inmediato para su mejora.
- 1.27 Impartir cursos de mejora continua en cada área de trabajo
- 1.28 Implementar acciones de medición de productividad y eficiencia
- 1.29 Implementar bitácoras de seguimiento
- 1.30 Implementar capacitación sobre valores y honestidad y sus consecuencias por no llevarlas a cabo
- 1.31 Implementar manuales de control interno por parte de la administración fiscal general
- 1.32 Implementar mecanismos para conocer cargas de trabajo y poder equilibrarlas
- 1.33 Implementar un programa de detección de las deficiencias de control interno por parte de la AFG
- 1.34 Incentivar a los empleados que tengan bajos sueldos para que realicen sus actividades con gusto.
- 1.35 Informes periódicos sobre el estado que guarda la implementación de control interno, reuniones del órgano de gobierno que incluyan el tema sobre las debilidades o deficiencias.
- 1.36 Llevar a cabo capacitaciones al personal para un mayor conocimiento del tema
- 1.37 Llevar a cabo pláticas para cada uno de los servidores públicos respecto a la actitud y respaldo de compromiso, para que estos tengan el debido conocimiento del tema.
- 1.38 Llevar a cabo un programa para el seguimiento y corrección de las debilidades existentes.
- 1.39 Llevar bitácoras de las reuniones y avances del objetivos propuestos por el órgano de gobierno

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- 1.40 Los manuales de procedimiento hacerlos conforme a lo hecho por cada dependencia
- 1.41 Mayor integración y confianza para que se pueda denunciar si miedo a represalias, así como sanciones oportunas.
- 1.42 Mayor seguimiento a la conducta dentro de la dependencia
- 1.43 Medir productividad personal para equilibrar cargas de trabajo
- 1.44 Mejor capacitación en los procesos internos, así como de prevención de corrupción
- 1.45 Mejorar la capacitación y actualización operativa
- 1.46 Mejorar la coordinación y comunicación entre las áreas para mejorar capacitación y respetar el aumento de sueldo que es por ley como principal incentivo para personal de confianza
- 1.47 Mejoras continuas dentro del proceso y responsable del área.
- 1.48 Modificar los manuales en el curso del año en caso de que se considere que es necesario incluir situaciones que no se contemplaron o cambio la situación real operativa
- 1.49 Monitoreo constante en la inconsistencia presentada y responsable del área.
- 1.50 Motivar a los modulistas a no dar servicio a coyotes, en su caso aumentar ingresos económicos
- 1.51 Motivar al trabajador
- 1.52 No hay un manual para capacitar a las personas de nueva contratación, son capacitados por el personal de mayor antigüedad aprenden a base de prueba y error, así como tampoco se cuenta con un documento que nos indique como aplicar para incentivos.
- 1.53 Que el administrador fiscal del estado participe más activamente en actividades relacionadas a control interno, riesgos, ética e integridad, y de esta manera el personal y los administradores generales y/o centrales darán mayor importancia al SCII.
- 1.54 Que el área de recursos humanos realice la acciones de mejora
- 1.55 Que el comité de ética atienda las quejas, sugerencias y denuncias presentadas, y comunicar no solo al titular de la institución, sino a todo el personal de sus decisiones.
- 1.56 Que el personal contratado realmente sea evaluado de acuerdo al perfil requerido.
- 1.57 Que el personal se apegue al procedimiento por el cual el comité de ética recibirá las quejas o denuncias en materia de integridad, valores éticos y normas de conducta.
- 1.58 Que el trabajo se delegue para que no lo tenga que realizar una sola persona. Que se trabaje en equipo.
- 1.59 Que en forma periódica se realicen actividad de superar los errores que se encuentren en los manuales de procedimientos.
- 1.60 Que exista mayor capacitación en la materia para que el personal tenga una mejor eficacia en las funciones que realice como servidor público.
- 1.61 Que exista una mayor capacitación al personal por parte de la administración general en este caso de ejecución fiscal, para eficientar al personal y prevenir actos de corrupción.
- 1.62 Que la administración Gral. de evaluación y seguimiento abarque más procesos en su revisión y realice propuestas para disminuir riesgos
- 1.63 Que la AFG programe pláticas sobre estos temas pero en cada recaudación, porque las problemáticas son muy propias de cada recaudación.
- 1.64 Que las reuniones con del órgano de gobierno no sobrepasen más de tres meses
- 1.65 Que los enlaces de control interno de cada unidad administrativa hagan la difusión correspondiente entre el personal que incluye cada uno de los departamentos u oficinas foráneas que la integran y generen evidencia del proceso de difusión.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- 1.66 Que los jefes de departamentos estén checando al personal a su cargo y repórtalo al jefe de oficina
- 1.67 Que nos retroalimenten con los manuales actualizados por área
- 1.68 Que recursos humanos revise el control de obligaciones de los servidores públicos
- 1.69 Que se apliquen encuestas para que el contribuyente nos evalúe y así mejorar.
- 1.70 Que se establezca el programa de promoción de la integridad y prevención de la corrupción y que se dé a conocer a todo el personal el área encargada del personal.
- 1.71 Que se estandaricen las cargas de trabajo, los administradores generales de cada área.
- 1.72 Que se exija y se cumpla con estudios de acuerdo al perfil que se pide en cada área de trabajo, responsable recursos humanos AFG
- 1.73 Realizar el seguimiento y aplicaciones de los programas a través del comité de ética
- 1.74 Realizar en forma trimestral reuniones para saber los parámetros de control que se llevan a cabo.
- 1.75 Realizar mesas de trabajo con el personal de todas las unidades administrativas para vincular el seguimiento a la recaudación de ingresos y corregir deficiencias en el proceso.
- 1.76 Realizar una campaña de concientización entre todos los servidores públicos para el bienestar laboral
- 1.77 Revisar y actualizar periódicamente los manuales de control interno, lineamientos y los indicadores de desempeño institucional
- 1.78 Se debería contar con un área que implemente la difusión a las normas de conducta y principios éticos para que siempre se encuentren vigentes y activos.
- 1.79 Se ha implementado pláticas antes de iniciar labores para comentar errores y modificaciones al manual operativo, aprovechar estas reuniones para implementar acciones de mejoras continuas en la atención al contribuyente.
- 1.80 Se podría analizar el desempeño de los servidores públicos no tanto por el volumen de trabajo, si no por ejecutarlo con eficacia a la primera y brindar un servicio al usuario con excelencia.
- 1.81 Se sugiere que recursos humanos supervise las responsabilidades, principios éticos y la promoción de integridad
- 1.82 Seguimiento a los indicadores de desempeño institucional
- 1.83 Seguimiento a resultados de las reuniones por la administración general de evaluación y seguimiento
- 1.84 Supervisión continua de procedimientos de operación a fin de evitar salidas que pudieran propiciarla; cada jefe será responsable de su área.
- 1.85 Transparentar el procedimiento para brindar incentivos al personal
- 1.86 Una mayor difusión del código de ética

COMPONENTE 2.- ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- 2.1 Actualizar la información del riesgo de corrupción
- 2.2 Actualizar los programas de administración de riesgos
- 2.3 Actualizar los sistemas de internet y darle seguimiento a los correos electrónicos.
- 2.4 Actualizar y adecuar los planes de trabajo
- 2.5 Buscar metodologías simples para la mejor comprensión de las acciones a seguir.
- 2.6 Capacitación por áreas

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- 2.7 Concientizar al personal de las consecuencias de los actos mediante cursos de capacitación. Área de evaluación y seguimiento.
- 2.8 Continuar con acciones de estímulos económicos a los compañeros en cuanto a su eficiencia y desempeño.
- 2.9 Crear y establecer directrices medibles para que sean más claros los objetivos entre el personal de la institución
- 2.10 Dar mayor difusión al mecanismo de denuncia.
- 2.11 Dar seguimiento a denuncias y quejas hechas por los contribuyentes
- 2.12 Determinar nuevos controles implementarlos y estandarizar, la matriz de análisis de riesgos institucionales
- 2.13 Difundir a través de correo institucional mensajes de objetivos, programas en curso, entre otros
- 2.14 En las reuniones se especifican claramente los objetivos institucionales y se definen la responsabilidad de los mismos involucrados.
- 2.15 Establecer en los formatos de los diferentes programas acciones que identifiquen los riesgos y acciones para evitarlas. Personal que desarrolla control de gestión interna.
- 2.16 Establecimiento de controles dentro del programa de trabajo de administración de riesgo, la matriz de análisis de riesgo institucional
- 2.17 Estar al día en las nuevas modalidades de dichas consultas y enterados los responsables de cada una de las áreas
- 2.18 Estaría bien que no se contraten a personas que andan en la política para darles el puesto de jefes porque muchas veces hacen favoritismo o preferencias por los empleados y se vuelve muy malo el ambiente laboral. Esto sucede mucho.
- 2.19 Implementar el proceso para identificar los riesgos
- 2.20 Implementar plataforma de riesgos y normas de control definidas en los cambios de condiciones internas y externa.
- 2.21 Implementar primeramente cuales son los objetivos de cada institución y luego periódicamente dar a conocer mediante una tabla de medición si se están cumpliendo los objetivos o no
- 2.22 Incentivar y actualizar al personal en todos las funciones que realizan
- 2.23 Incluir en los manuales de organización cuales son los errores más comunes en el procedimiento, que acciones realizar para evitarlos, y en caso de que no se puedan evitar que acción seguir, el encargado de cada área
- 2.24 No se da a conocer el plan de trabajo o planeación a todos los elemento de la admón.
- 2.25 Que la coordinación de comunicación y medios del despacho del administrador fiscal del estado, diseñe una estrategia de difusión efectiva para que este programa sea de conocimiento para todo el personal.
- 2.26 Que los códigos de ética y conducta sean más específicos y se entreguen a cada coordinador para su implementación
- 2.27 Que los enlaces de control interno generen la evidencia documental de la difusión de los procedimientos al interior de cada unidad administrativa.
- 2.28 Que se realicen acciones para difundir a todo el personal de la afg el sistema de anticorrupción y las sanciones que proceden en el caso de que se compruebe el hecho de corrupción.
- 2.29 Realizar pláticas periódicamente para informar al personal en donde se encuentra y cuáles son sus objetivos, a fin de realizar un mejor trabajo cada uno desde su posición.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- 2.30 Se debe difundir dentro de la administración programas de trabajo de riesgos institucionales así como su alcance.
- 2.31 Se propone contar con programas de información así como de acciones para no tener desperdicios de recursos públicos, así como de riesgos y alcances de corrupción.
- 2.32 Se propone solicitar a las administraciones locales propuestas que ayuden a contar con mayor control.
- 2.33 Se pudiera evaluar al personal entre dependencias chicas, medianas y grandes entre sí, para que exista una justa evaluación en el personal y poderlos incentivar al respecto.
- 2.34 Se realice la supervisión a todas las áreas y niveles
- 2.35 Supervisar al personal a cargo que respete los lineamientos, organizar el material para evitar desperdicios, cada persona en su área de trabajo
- 2.36 Tratar de tener mayor evidencia y tomar acciones concretas a los actos de corrupción sin que influyan otros factores como por ej. El sindicato
- 2.37 Un plan de trabajo a nivel AFG, y de ahí realizar todos los planes hacia abajo por área.
- 2.38 Una supervisión constante permite optimizar los recursos humanos... Responsable mando inmediato.
- 2.39 Vigilar y mejorar el análisis de riesgos en actividades susceptibles de corrupción, fraude, abuso y desperdicio.

COMPONENTE 3.-ACTIVIDADES DE CONTROL

- 3.1 Actualización constante de los manuales de operación
- 3.2 Capacitación del personal
- 3.3 Dar seguimiento a las acciones implementadas, a cargo del superior jerárquico.
- 3.4 Darle continuamente mantenimiento a los programas de TIC'S
- 3.5 Debe de existir una área de recursos humanos que delegue los derechos pero también las obligaciones de cada uno
- 3.6 Definición clara de responsabilidad y autoridad del personal que interviene en cada procedimiento
- 3.7 Definirla responsabilidad y autoridad de las personas que intervengan en cada procedimiento
- 3.8 Desarrollo de software y mantenimiento de las TIC'S
- 3.9 Difusión en todos los niveles
- 3.10 Diseñar sistema de informática para almacenar documentos, administración general de informática.
- 3.11 Eficientar procesos
- 3.12 El tablero de ingresos es un sistema limitado a cierto tipo de usuarios, por eso no es de conocimiento de todo el personal, sólo de ciertos puestos clave y no está al acceso de todas las unidades administrativas.
- 3.13 Es importante si existe un cambio importante que se tenga que aplicar, y se dé una capacitación al respecto, para tener un mejor desempeño en nuestras funciones.
- 3.14 Establecer un programa de informática que almacene todos los procedimientos, área de evaluación y seguimiento.
- 3.15 Falta supervisión y resultado de las mismas para mejorar
- 3.16 Hacer público resultados con el fin de mejorar lo no cumplido satisfactoriamente
- 3.17 Implementar actividades de control y dar seguimiento

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- 3.18 Indicadores de desempeño, definir claramente la responsabilidad y autoridad de las personas que intervienen en los procedimientos, formatos y registros que demuestren el cumplimiento.
- 3.19 Mejora en la capacitación
- 3.20 Mejorar la comunicación
- 3.21 Que el personal que interviene en el proceso tenga conocimiento claro y objetivo de sus funciones, atribuciones y responsabilidades
- 3.22 Que estén vigentes los programas establecidos.
- 3.23 Que la administración general de informática genere un sistema para el control y administración de accesos a sistemas institucionales y hacer el monitoreo del mismo de manera trimestral.
- 3.24 Que la oficina central active y desactive al personal para el mantenimiento de TIC'S
- 3.25 Que los equipos que se requieren y manden sean nuevos eficientes.
- 3.26 Que se utilice una red o servidores con mejor capacidad para que en los momentos en que hay mayor flujo de usuarios en otros sistemas no se vea afectado ningún otro sistema
- 3.27 Registrar el cumplimiento de cada proceso, como responsables todo las personas que intervienen en este proceso
- 3.28 Reuniones revisión de programas con el área de informática para mejoras administración general de informática.
- 3.29 Revisar periódicamente y adaptar a nuevos procesos
- 3.30 Se debe poner énfasis en las responsabilidades que nos conlleva ser servidores públicos.
- 3.31 Se modernizó eficientemente la dependencia en TIC'S Para ofrecer una mejor prestación de servicios a la ciudadanía
- 3.32 Se puede solicitar a las administraciones las cargas de trabajo que tiene cada persona para buscar un mejor desempeño de sus funciones.
- 3.33 Sentarse y valorar las funciones de cada persona y así distribuir las en todo el personal
- 3.34 Siempre es mejora continua dentro de nuestros procesos operativos.
- 3.35 Tener actualizado los indicadores de desempeño y formatos
- 3.36 Tener actualizados los programas de desarrollo de software y claves de fácil acceso

COMPONENTE 4.-INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- 4.1 Actualizar buzones internos
- 4.2 Actualizar indicadores de desempeño
- 4.3 Afinar detalles en reuniones de trabajo
- 4.4 Crear un buzón para mejor comunicación de la dependencia
- 4.5 Dar a conocer el plan de trabajo a todo el personal y sobre su implementación.
- 4.6 Dar la información de manera oportuna y personal
- 4.7 Dar más confianza y seguridad al personal para evitar intimidación y represalias.
- 4.8 Dar más difusión a los medios de comunicación y su funcionamiento
- 4.9 Dar más publicidad a la línea 01-800
- 4.10 Darle seguimiento a los comités de ética y buzones internos
- 4.11 Establecer líneas telefónicas específicas para reportar situaciones.
- 4.12 Estar en constante comunicación y observación.
- 4.13 Evaluación anual para determinar áreas de mejora y oportunidad.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- 4.1 Implementar acciones constantes sobre prevención y riesgos de corrupción, responsable administración central.
- 4.15 Implementar las vías de comunicación apropiadas.
- 4.16 Implementar medidas y normas de control para identificar la calidad y productividad interna
Integrar un programa informático de control de gestión.
- 4.17 La entrega a tiempo de requerimientos de información, por parte de AGJ y despacho, ya que en ocasiones se entregan en el tiempo límite de respuesta y se corre el riesgo de enviar información incompleta o poco precisa.
- 4.18 La mayoría del personal es apático a los correos oficiales
- 4.19 La supervisión es básica para una mejora continua. Responsable el superior inmediato.
- 4.20 Mediante los programas de trabajo y los indicadores del desempeño nos daremos cuenta en donde existen riesgos y el responsable de ejecutarlas es el titular de la oficina a cargo.
- 4.21 Mejor vinculación al público en general a informar de nuevos proyectos oportunamente.
- 4.22 Mejorar en la manera oportuna de obtener datos relevantes de fuentes confiables tanto internas como externas
- 4.23 Mejorar los mecanismos para solicitar información acerca de los objetivos. Nivel gerencial
- 4.24 Que se implementen memorándum como en administraciones anteriores
- 4.25 Que el buzón interno de quejas y sugerencias sea revisado por la presidencia del comité de ética de la AFG, ya que debido a su puesto debe ser imparcial.
- 4.26 Que la AGI exporte la plataforma de información y comunicación a la página oficial de la AFG, para que sea de conocimiento de todo el personal y que los enlaces difundan el usuario y contraseña con el cual hacer consulta de los documentos que ahí existen.
- 4.27 Que los jefes inmediatos sean objetivos en el momento de evaluar al personal.
- 4.28 Que no se deje de informar a las diferentes áreas.
- 4.29 Que no se descuiden los sistemas existentes
- 4.30 Que se comunique las acciones que se determinan y hagan mayor énfasis a los métodos de comunicación
- 4.31 Que se nos informe sobre los contratistas que nos apoyan con personal de limpieza y mantenimiento
- 4.32 Realizar una red de información interdependencias
- 4.33 Revisión constante de los manuales para eficientar procesos
- 4.34 Se puede mejorar al facilitar las encuestas de calidad en el servicio y en la página de internet facilitar el acceso a una queja
- 4.35 Se puede mejorar la comunicación en las áreas, ya que no fluye de manera adecuada
- 4.36 Supervisión de todas y cada una de las acciones. mandos superiores
- 4.37 Supervisión y evaluación del trabajo .responsable el jefe de área.
- 4.38 Tener actualizado los programas de desempeño, trabajo e informes
- 4.39 Tener al día las respuestas de las líneas de atención
- 4.40 Tener bases de datos confiables
- 4.41 Tener contacto con los medios de comunicación
- 4.42 Tener una mejor comunicación en todas y cada una de las áreas de las instituciones

COMPONENTE 5.- SUPERVISIÓN

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- 5.1 Análisis de deficiencias, registro de acciones correctivas y acciones preventivas, registro de deficiencias.
- 5.2 Apegarse al manual de operación
- 5.3 Aplicación de encuestas
- 5.4 Auditorias y/o revisiones a proveedores contratados para realizar procesos en el nombre de la institución (atención y seguimiento), seguimientos.
- 5.5 Dar el seguimiento puntual al resultado de las evaluaciones
- 5.6 Dar mejor seguimiento a las quejas y denuncias para mejorar el servicio y detectar malos trabajadores
- 5.7 Darles respuesta inmediata las quejas y denuncias interpuestas
- 5.8 Eficientizar de manera más practica todas las auditorias
- 5.9 Elaborar reportes para las administraciones locales de recaudación (A.L.R.) A efecto de prevenir omisiones y errores en otras Administración general de evaluación y seguimiento.
- 5.10 Establecer un registro de medidas preventivas y correctivas, mediante sistema de seguimiento de control. Administración general evaluación y seguimiento.
- 5.11 Evaluar las deficiencias e implementar mecanismos de mejora
- 5.12 Evaluar y dar seguimiento y aplicar algún examen como para medir los parámetros , auditorías externas
- 5.13 Fomento a la profesionalización del personal en actividades relacionadas a su función.
- 5.14 Mayor comunicación con personal
- 5.15 Mayor tiempo para la atención en la encuesta de autoevaluación del SECI.
- 5.16 Mejora el sistema para que se agilicen nuestros procesos ya que actualmente se da alguna promoción por ejemplo del buen fin y a nosotros se nos bloquea el sistema, y nos permite trabajar en los procesos normales del día.
- 5.17 Mejoramiento en las evaluaciones internas, así como el seguimiento de los trámites mal hechos y desempeño de los asesores.
- 5.18 Mejorar comunicación con departamentos involucrados: evaluación y seguimiento
- 5.19 Mejorar el sistema con mayor conectividad y velocidad para agilizar procesos y un servidor para realizar respaldos del mes.
- 5.20 Mejorar en la corrección de debilidades y/o deficiencias
Mejorar la comunicación del resultado de las auditorias y las líneas de acción
- 5.21 Mejores incentivos y sanciones para los asesores fiscales
- 5.22 Que las auditorías sean conforme a una causa raíz real
- 5.23 Que las auditorias sean sobre el trabajo y no sobre las personas, que sean más objetivas e imparciales
- 5.24 Que no se descuide y se apliquen las sanciones correspondientes a la acción de cada uno.
- 5.25 Retroalimentación de los riesgos que se pueden tener en el funcionamiento de cada cargo
- 5.26 Reuniones periódicas para intercambio de ideas administración fiscal
- 5.27 Revisar periódicamente el manual a fin de que se encuentre lo más detallado posible, para que la actividad pueda ser realizada por cualquier persona que cumpla el perfil.
- 5.28 Se cumplen con los controles necesarios para detectar posibles irregularidades en los riesgos anteriormente mencionados, el responsable es el titular de la oficina correspondiente.
- 5.29 Se propone implementar capacitaciones a todo el personal para un mejor desempeño de sus funciones y evitar se presente algún problema responsable administración central

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- 5.30 Supervisar al personal a su cargo los jefes de cada departamento así informar al administrador local de administración
- 5.31 Supervisar directamente los responsables de cada área, para prevenir los riesgos, responsable el titular de la oficina correspondiente.

C, NIVEL OPERATIVO

COMPONENTE 1.- AMBIENTE DE CONTROL

- 1.1 Motivando al personal a participar en evaluaciones para mejor oportunidad de crecimiento
- 1.2 Cursos de capacitación para todo el personal, como responsable el área de recursos humanos
- 1.3 Actualización de los programas operativos de los servidores de manera trimestral
- 1.4 Actualización del manual de procedimiento y de organización interna.
- 1.5 Actualización y capacitación constante de todo el personal.
- 1.6 Analizar la función de cada puesto y sea ocupado de acuerdo al perfil del personal y conocer el manual de procedimientos
- 1.7 Antes de promover a alguien en algún puesto es recomendable se imparta algún curso capacitador para esta actividad a desempeñar
- 1.8 Apoyo entre el personal para que todos tengan conocimiento de lo que realiza cada uno, para en dado caso que se llegue a requerir todos puedan aportar cierta ayuda, siempre y cuando sean personas de confianza
- 1.9 Aprobación de catálogos de puestos y perfiles; implementación de mecanismos de selección e ingreso; aplicación de incentivos por puntualidad, desempeño, etcétera
- 1.10 Asignación de responsabilidades alineada con normas de conducta asignando la carga de trabajo en base a la eficiencia y productividad.
- 1.11 Cada 6 meses evaluar las áreas correspondientes para ver donde hay error y mejorar.
- 1.12 Capacitación sobre normas de control interno, qué son, para qué sirven y qué instrumentos y herramientas existen para cada unidad administrativa según sus atribuciones
- 1.13 Comunicación permanente con el personal de cada una de las áreas y ver con el responsable de cada una de ellas su problemática y posibles soluciones para ejecutarlas
- 1.14 Conocer el personal ya que así nos permite tener una visión más clara sobre quiénes interactúan, las dificultades que enfrentan y los mecanismos que poseen.
- 1.15 Considerar la profesión y desempeño en cada una de las aéreas de trabajo, para mejorar la calidad en el servicio
- 1.16 Continuar con los mecanismos de difusión con que se cuentan para una óptima retroalimentación
- 1.17 Continuar revisando las cargas de trabajo para el buen desempeño, el encargado de ejecutarlo el enlace.
- 1.18 Dar a conocer a todo el personal el código de ética y conducta y hacer talleres de personal para valoración
- 1.19 Deben capacitar conforme a los errores que siempre hay y no solamente lo que se hace regularmente
- 1.20 Definir funciones y autoridad de encargados hacia el personal, monitoria de cumplimiento en políticas, principios de dirección, actitudes, normas, evaluar competencia profesional, capacitación real para todo el personal, personal externo a la ALR
- 1.21 Definir y establecer un manual definitivo para una mejor atención a contribuyentes

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- 1.22 Depurar padrones de contribuyentes
- 1.23 Deslindar responsabilidades al personal que no cuente con ellas para mejor desempeño
- 1.24 Detección de necesidades de capacitación y contar con procedimientos para otorgar incentivos al personal por parte de Rh
 - 1.25 Detectar obstáculos que impidan la función eficaz y oportuna de los procedimientos
 - 1.26 Elaboración de índices de trámites, gestiones y delimitación de atribuciones y obligaciones por puesto, puesto que aun y cuando la estadística y el programa operativo anual pudieran servir para medir cargas de trabajo no se evalúa de manera específica.
 - 1.27 Elaborar una evaluación ya sea anual, semestral o mensual para analizar la conducta del personal hacia el contribuyente
 - 1.28 En el manual está prohibido poner música y usar el celular y hay asesores que incurren en esas faltas y no les llaman la atención
 - 1.29 En nuestra área se debería contratar más personal para atender a todo el estado en los medios de comunicación y electrónicos (teléfono, página y redes sociales)
 - 1.30 Equilibrar la carga de trabajo
 - 1.31 Evaluación de competencia y evaluación de desempeño
 - 1.32 Evaluaciones cada 3 meses con incentivos para motivar a ser mejores empleados
 - 1.33 Evaluar realmente el perfil de los mandos superiores y del personal, así como preparación profesional y actitud de servicio
 - 1.34 Existe personal más capacitado con estudios y sobretodo con todas las intenciones de trabajar como es debido pero no se les da la oportunidad. Me gustaría que sea a esas personas a las que se les asigne esa valiosa tarea.
 - 1.35 Hacer llegar la información a todo el personal de la existencia de los manuales así como las actualizaciones que en cada administración compete comité de transparencia
 - 1.36 Hacer un resumen de las reuniones de comité para que sea de conocimiento general y que sea entregado ya sea vía electrónica o física al personal
 - 1.37 Hay mucha gente que no trabaja y aun así sigue la toman en cuenta
 - 1.38 Hay que saber cómo, cuándo y dónde para hablar con la persona para mejorar en el trabajo.
 - 1.39 La asignación de responsabilidades generalmente no es alineada con las normas de conducta o ética, influyen otros factores como productividad o eficiencia para la asignación de cargas de trabajo
 - 1.40 Los perfiles de mandos superiores y para el resto del personal están comprendidos en el manual de organización, no obstante, no se realizan evaluaciones de competencias profesionales.
 - 1.41 Los puestos superiores deberían requerir profesionistas como los hay en puestos de menor relevancia y siento que se desperdicia su valor como elementos. Me gustaría que los nombramientos se dieran según la preparación y competencia de la persona.
 - 1.42 Más comunicación con el personal, es decir, ver las fallas que tenemos al dar el servicio, buscar soluciones y decirles a todo el personal para ofrecer un mejor ambiente de trabajo y por ende un mejor servicio al contribuyente.
 - 1.43 Mayor difusión por los responsables de cada una de las áreas
 - 1.44 Me gustaría que como incentivo por tener 22 años al servicio del estado se me otorgara la base sindical en automático sin necesidad de ir a pedirla, que se considere la antigüedad para el otorgamiento de dichas plazas (sindicales)
 - 1.45 Mejor equipo de computo
 - 1.46 Mejorar ética profesional ante los contribuyentes

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- 1.47 Promoción de la integridad
- 1.48 Que exista un procedimiento definido para brindar la capacitación
- 1.49 Que la distribución de incentivos sea más equitativa.
- 1.50 Que las asesoras fiscales tengan mejor actitud para el contribuyente, trabajar sin celular , asistan en su módulo y sean puntuales en sus horarios
- 1.51 Que no existan tantas actualizaciones ya que en un mes se trabaja de una manera y al siguiente de otra (sé que es para mejor pero a la vez los contribuyentes se molestan por los cambios y gastos a realizar) encargados de departamentos
- 1.52 Que se hicieran evaluaciones programadas.....siempre y cuando sea personal que lo evalúe de forma externa...de lo contrario sería siempre lo mismo de lo mismo
- 1.53 Que se quede establecido un manual y que no esté sujeto a tantos cambios ya que uno que está al frente atendiendo al contribuyente y recibe las quejas por tanto cambio en el procedimiento interno.
- 1.54 Que sea de forma objetiva y con resultados la selección para premios de eficiencias en las áreas. En incentivos muchas de las veces es muy desigual y no van reflejados a la productividad.
- 1.55 Realizar reuniones para establecer mejoras en el desempeño laboral.
- 1.56 Reuniones de concientización con el personal para fomentar los valores y las normas de conducta
- 1.57 Reuniones del órgano de gobierno o del titular con la alta administración que incluyan el tema de control interno
- 1.58 Revisar los perfiles del personal de cada área, a fin de que cada persona cuente con lo necesario para realizar la función.
- 1.59 Saber escuchar problemas que tienen y poder ayudar a mejorar la habilidad de trabajo.
- 1.60 Se evalúan y documentan los problemas de control interno y se determinan las acciones correctivas y/o preventivas
- 1.61 Se necesita un departamento de psicología o conciliación y trato humano en cada dependencia.
- 1.62 Se pueda establecer un manual definitivo para poder realizar una mejor atención al contribuyente
- 1.63 Se quejan mucho los contribuyentes del personal de los módulos, por lo mismo muchos contribuyentes acuden a las oficinas
- 1.64 Se solicita que las evaluaciones se realicen frecuentemente por la administración central
- 1.65 Seguimiento al cumplimiento del código de ética y conducta y a las cartas compromiso respectivas.
- 1.66 Seguir utilizando los manuales de control interno para así mejorar más nuestro conocimiento.
- 1.67 Supervisión externa en el desempeño del personal, así como de jefe (a) inmediato, capacitación constante para la igualdad y delegar funciones, para así eliminar el poder en una sola persona en toda la dependencia.
- 1.68 Teniendo comunicación directa y actualizada de todos los procedimientos y supervisar su ejecución con todo el personal involucrado en las diferentes áreas para brindar una mejor atención.
- 1.69 Una mejor selección de personal al momento de contratar y revisión de sueldos y de las jerarquías hay empleados que son coordinadores o jefes de área que ganan menos que los subalternos
- 1.70 Una propuesta sería reuniones periódicas con todo el personal para tratar asuntos diversos y aclarar el alcance que tiene cada jefe de depto. y así no sobre pasar limites

COMPONENTE 2.- ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- 2.1 Capacitar al personal referente al tema.
- 2.2 Publicidad de la idea que se quiere transmitir.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- 2.3 Se siga avisando de manera oportuna a la administración local, los cambios en el sistema tanto de control vehicular como en el sistema integral.
- 2.4 Activar una notificación cuando se actualice el manual de procedimiento.
- 2.5 Actividades implementadas por el titular y servidores públicos para fortalecer el sistema de control interno
- 2.6 Analizar las áreas que sean de atención al contribuyente, jefe de notificador, atención al contribuyente y administrador
- 2.7 Aprobar a través de órganos competentes y una vez aprobado, darlo a conocer a mandos medios y nivel operativo
- 2.8 Atención al contribuyente aplicarla diariamente, hacer encuesta al contribuyente que no esté satisfecho con en el trato del personal
- 2.9 Capacitar a los asesores fiscales sobre las modificaciones que se realizan
- 2.10 Certificación de los empleados para la mejorar la responsabilidad y ejecución de los mismos
- 2.11 Comunicar a todo el personal de forma continua para un mejor entendimiento
- 2.12 Conocer a que riesgos nos podemos enfrentar en el cumplimiento de objetivos institucionales
- 2.13 Dar a conocer al personal la forma de proceder la identificación de riesgo
- 2.14 Dar a conocer los cambios oportunamente
- 2.15 Dar a conocer los objetivos institucionales a todo el personal independientemente de su actividad, esto en beneficio de todos
- 2.16 Dar seguimiento a cada una de ellas mediante jefe de área
- 2.17 Dar una evaluación cada determinado periodo de tiempo para analizar los cambios que se han implementado con respecto del reglamento interno y del manual de procedimientos, esto a cargo del coordinador del departamento de asistencia fiscal
- 2.18 Darle publicidad a los medios con los que contamos para uso del contribuyente y así su queja tenga más peso
- 2.19 Darle seguimiento por parte del administrador local de la recaudación.
- 2.20 Darle seguimiento y atender la queja por parte del responsable de la administración local de recaudación
- 2.21 Debe existir un proceso de mejora en la planeación de los mecanismos de comunicación interna y externa por parte de oficinas centrales, aterrizándolo directamente en las ALR
- 2.22 Debería de haber más información al respecto y mantenernos informados
- 2.23 Difundir constantemente actualizaciones realizados por unidad administrativa
- 2.24 Documentación física y oportuna de los cambios en el sistema
- 2.25 El mecanismo de quejas no se lleva a cabo como se marca en la guía de procedimientos
- 2.26 El único factor que se tomó en consideración es el de oportunidad, pues se generaron en algunas administraciones controles que ayudaran con la aparición de una situación de riesgo, pero no se tomaron en cuenta aspectos específicos como los valores éticos,
- 2.27 Elaborar un muestreo de objetivos los cuales sean mostrados periódicamente a los empleados
- 2.28 Enviar de forma oportuna y por oficio los cambios o modificaciones que correspondan a los asesores fiscales
- 2.29 Escudriñar los manuales de operación y organización por todo el personal para llegar a un mejor entendimiento de los objetivos institucionales.
- 2.30 Falta hacer extenso el material de identificación de riesgos para el personal
- 2.31 Hacen falta juntas de todo el personal y mesas de debate y resolución de dudas para que todo fluya mejor.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- 2.32 Hacer extensa la información de los procesos, los mecanismos de quejas y denuncias a todo el personal de la administración y su alcance.
- 2.33 Identificar los valores internos y externos en la matriz de riesgo institucionales
- 2.34 Implementación de un reglamento el cual puntualice las responsabilidades y acciones en caso de la omisión de las funciones a realizarse por parte de todo el personal de la dependencia
- 2.35 Implementaciones por el titular y fortalecer el control interno de la institución así como para eliminar o disminuir riesgo que afecten el cumplimiento de los objetivos
- 2.36 Implementar evidencia documental para así monitorear y establecer mejoras continuas.
- 2.37 Implementar un comité de investigación por dependencia para este tipo de denuncia
- 2.38 Implementar un proceso de planeación para identificar los cambios que pudieran impactar en la institución
- 2.39 Incentivar con cursos y reconocimiento la labor de cada sujeto activo en la función que le corresponda
- 2.40 Informar oportunamente los cambios en el manual de procedimiento y más claridad en los puntos.
- 2.41 Involucrar a la persona en estos temas ya que son temas que no se tratan en este lugar de trabajo.
- 2.42 Los trabajadores más corruptos es mayormente la que está recomendada por altos mandos
- 2.43 Mantener como propósito el control interno apropiado de los cambios que impactan a la institución
- 2.44 Mantener una comunicación directa con subalternos así como implementación de herramientas que permitan identificar áreas de oportunidad como reuniones periódicas, memorándums, etcétera.
- 2.45 Manual de planeación de los cambios que pudieran impactar, en la operación de la institución con el fin de mantener un control interno apropiado
- 2.46 Más comunicación con el personal que así como los departamentos que lo soportan...
- 2.47 Más controles para minimizar el riesgo
- 2.48 Mas cursos de capacitación de servidores públicos y de ética
- 2.49 Mas programas de regularización de adeudos
- 2.50 Mayor comunicación entre las administraciones locales y así como oficinas centrales para una mejor operatividad con los sistemas
- 2.51 Mayor vigilancia área de jurídico
- 2.52 Mejor comunicación entre mandos y personal frente a contribuyentes
- 2.53 No estoy en el área de atención al público, pero hace mucha falta que alguien tenga que nivelar la producción/atención al público y alguien que controle a este personal
- 2.54 Planeación de un control interno para el buen funcionamiento de la institución
- 2.55 Que además de bajar la información digital sea través de reuniones con las áreas y donde este también el personal operativo
- 2.56 Que el encargado de control se separe de lo contable y administrativo y se enfoque más en el buen funcionamiento de los procesos y del personal.
- 2.57 Que en las dependencias de gobierno, pongan letreros donde se prohíba insultar al personal.
- 2.58 Que exista un programa trimestral de operaciones en donde nos sean comunicadas oportunamente las propuestas que se van a llevar a cabo por parte de los mandos directivos, para no tener que enterarnos por las llamadas de los contribuyentes.
- 2.59 Que existan un lugar más amplio para la atención al contribuyente y sobre todo la comodidad de ellos mismos
- 2.60 Que haya más apertura para recibir toda crítica destructiva para convertirla en constructiva, ser objetivos
- 2.61 Que la información sea más amable con el personal ya que no siempre se tiene el tiempo para atender e interpretar su contenido.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- 2.62 Que los jefes sean más conscientes de su trabajo y responsabilidad como líderes ante sus equipos de trabajo.
- 2.63 Que los trabajadores conozcan y apliquen el manual de procedimientos.
- 2.64 Que se informe al personal involucrado de los principales riesgos que existen. Publicarlos al personal.
- 2.65 Que se nos hagan saber las quejas a todo el personal de la institución para poder subsanarlas y evitar caer en hábitos y costumbres que pueden dañar a la institución ya que como servidores públicos somos el reflejo de la institución
- 2.66 Que se premie la puntualidad, el trabajo y la preparación de quién si trabaja.
- 2.67 Que se revisen periódicamente los riesgos que se presenten y establecer un nuevo control que minimice los riesgos
- 2.68 Que se siga actualizando y capacitando al personal para tener un mejor desempeño en base a su función
- 2.69 Que se siga manteniendo esa comunicación abierta para todo cambio que pueda impactar en la operación de la institución con el propósito de mantener un control interno apropiado.
- 2.70 Si existe comunicación interna falta más comunicación externa sobre los cambios que puedan surgir en la institución
- 2.71 Solicitar supervisión de los edificios para verificación de sus condiciones y en su caso mantenimientos a ellas
- 2.72 Supervisión espontanea para vigilar y corregir o hasta cambiar personal, somos servidores públicos y si no lo hacen continua
- 2.73 Supervisar el seguimiento de las quejas y ver qué solución se le dio o sanción se aplico
- 2.74 Tener capacitación continua que permita a los asesores realizar todo tipo de tramites
- 2.75 Tener los equipos adecuados para tener dichas consultas y la orientación para que el responsable de ejecutarlas no tenga ningún problema.
- 2.76 Tener más contacto con lo que se publica en la página de la administración fiscal
- 2.77 Tener un buzón de quejas y denuncias , motivar constantemente al personal por medio de pláticas y capacitación para que no se practiquen estos riesgos
- 2.78 Tener un margen para las eventualidades que no están en nuestro alcance dentro del poa
- 2.79 Tener una reunión por semana con las arras correspondientes para despejar dudas
- 2.80 Un sistema de evaluación al azar a los contribuyentes que ya han concluido su trámite para conocer la manera en la que fueron atendidos

COMPONENTE 3.- ACTIVIDADES DE CONTROL

- 3.1 Ir aplicando sistemas actualizados y novedosos para la preparación del personal.
- 3.2 Actualización de claves periódicamente.
- 3.3 Actualización periódica y un control interno minimizando los riesgos
- 3.4 Actualización y capacitación constante, así como rotación de personal
- 3.5 Asignación de nuevas plataformas de comunicación, como nuevos equipos de computo
- 3.6 Asignar un tablero de control que permita la mejor administración de estas actividades.
- 3.7 Aumentar las actividades relacionadas además de incentivar al servidor que cumpla los objetivos y metas programadas
- 3.8 Brindar capacitación a los desarrolladores de los mismos para estar al margen de la tecnología
- 3.9 Capacitación permanente
- 3.10 Carga de trabajo equilibrada por jefe de oficina

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- 3.11 Contar con el personal suficiente para cada área de trabajo
- 3.12 Contar con la información adecuada sobre los sistemas
- 3.13 Continuar con las evaluaciones por parte del área de evaluación y seguimiento
- 3.14 Continuar con las revisiones por parte de los superiores sobre el trabajo realizado
- 3.14 Control interno, generalmente no usa la información de sistemas institucionales, cualquier tipo de requerimiento se hace de forma directa a través de oficios o correos a las unidades administrativas.
- 3.15 Cuando se otorguen estímulos o CEPROFIS se de la información oportuna al personal
- 3.16 Dar a conocer las normativas del sistema de información y los alcances de las actualizaciones
- 3.17 Deben de involucrar a más personal en el control interno
- 3.18 Definición clara de responsabilidad
- 3.19 Determinar la evidencia documental para así establecer mejoras
- 3.20 Difundir las funciones de las responsabilidades que establece cada uno de los puestos conforme al manual de organización.
- 3.21 Disposición objetiva para seguir aprendiendo y mejorar procedimientos
- 3.22 Elaborar una tabla estadística representativa del padrón vehicular y su estatus de identificación y de niveles de adeudos y recargos que estos presentan, mismo que estará a cargo de su publicación por parte del recaudador@
- 3.23 Entregarse físicamente al personal las responsabilidades
- 3.24 Es de suma importancia que se establezca y se delimiten las funciones de cada integrante del equipo para que no se delegue lo justo para cada persona.
- 3.25 Es necesario que se actualice en su totalidad el servidor ya que es insuficiente a la hora de mayor carga de trabajo, los días 17 de cada mes, en el buen fin, en enero y en los días de subsidios adicionales
- 3.26 Es necesario tomar en cuenta las acciones de las personas que tienen a su mando el desempeño de dichos asesores
- 3.27 Establecer un mejor control que minimice los riesgos
- 3.28 Hace falta que todo el personal las conozca pero sobre todo se implemente de manera general. No solo con quienes acatan la responsabilidad contando con un usuario y una contraseña.
- 3.29 Homologar procedimientos de operación en las administraciones locales y evaluar
- 3.30 Implementar sistemas que faciliten la rendición de cuentas de cada área y que sean manejados por sus encargados
- 3.31 Informarnos de las actualizaciones en tiempo y estar en disponibles a los cambios para llevar una mejoría en los riesgos
- 3.32 La entrega de estos manuales de forma física a cada uno de los empleados de esta recaudación
- 3.33 Llevar a la práctica las revisiones de desempeño, de funciones y actividades
- 3.34 Llevar un control de los papeles que se manejan
- 3.35 Manejar con responsabilidad los sistemas de información que la institución ofrece para el desempeño de las funciones
- 3.36 Mantener definidas las necesidades a cubrir para el funcionamiento y rol de las actividades
- 3.37 Mantenernos siempre al día sobre los cambios de mejora y estar en cada personal de esta oficina para llevarlos a cabo dichos cambios
- 3.38 Mas difusión en los medios de comunicación
- 3.39 Mas restricción en claves de acceso y contraseñas a sistemas institucionales
- 3.40 Mayor capacitación al personal ya que hay tramites que no se usan regularmente y no se tiene el conocimiento para hacerlo en el sistema cuando se necesita

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- 3.41 Mayor información de manera electrónica para mayor rapidez sistemas
- 3.42 Mayor seguridad para el resguardo
- 3.43 Mecanismos periódicos para verificar el cumplimiento de los objetivos
- 3.44 Minimizar los riesgos de no lograr de manera adecuada y acorde los objetivos
- 3.45 Prevenir riesgos que se establecen en los procedimientos nuevos y realizar modificaciones y así obtener mejores resultados
- 3.46 Procedimientos específicos que garantizan la integridad y validez de procesamiento de la información
- 3.47 Que aquellas políticas, lineamientos, instrumentos de control, índices de gestión, responsabilidades de cada unidad que en determinado momento sean aprobados por el comité de control y desarrollo institucional sean dadas a conocer al personal.
- 3.48 Que cada cierto periodo de tiempo se cambien las cuentas con sus respectivas contraseñas para evitar que estas se divulguen
- 3.49 Que cuando se otorguen CEPROFIS a los contribuyentes antes de implementarlos en sistema informarlos al personal para así tener los conocimientos y darles una buen atención
- 3.50 Que de forma equitativa se reparta la carga de trabajo.
- 3.51 Que el personal este informado y actualizado sobre las políticas de control interno
- 3.52 Que exista un procedimiento para el control de permiso y acceso a los sistemas informáticos
- 3.53 Que existan mecanismos (electrónicos y/o sistematizados) periódicos para verificar el cumplimiento de los objetivos y en caso de incumplimiento establecer acciones para minimizar los riesgos de no cumplirlos
- 3.54 Que existan procedimientos que delimiten y detallen la responsabilidad de cada uno de los participantes
- 3.55 Que la página de paga fácil tenga más mejoras en la explicación de los requisitos de los tramites
- 3.56 Que los cambios que se realicen al manual de procedimientos sean para mejorar lo más pronto posible de manera operativa respetando el marco legal de la institución.
- 3.57 Que los cambios que se realicen al manual de procedimientos sean para mejorar lo más posible de manera operativa respetando claro el marco legal de la institución, responsable la administración central de recaudación
- 3.58 Que los cambios que se realicen en el manual de procedimientos sea para facilitar en lo posible los tramites, sin afectar lo legal para la institución
- 3.59 Que los manuales y procedimientos se actualicen periódicamente y/o cuando se detecta que se requiere establecer un nuevo control que minimice los riesgos
- 3.60 Que se acepte y se trabaje con responsabilidad vigilando el cumplimiento de cada tarea
- 3.61 Que se revisen y actualicen de acuerdo a las necesidades y mejora de la ALR, con evidencia y monitoreo
- 3.62 Que se siga mejorando y actualizando los procedimientos para un mejor desempeño
- 3.63 Que sea más explícito el manual
- 3.64 Que si los mandos superiores emprenden campañas de estímulos, primero se invierta en un equipo que tenga la capacidad de soportar las operaciones de pago para un estado (que no se caiga la página a los 10 minutos de iniciada la promoción, por ejemplo).
- 3.65 Realizar sistemas institucionales donde este todo sistematizado y de acceso a las diferentes áreas para sí realizar supervisiones con mayor periodicidad
- 3.66 Reducir la cantidad de archivos que se cargan al sistema
- 3.67 Repartir la carga de trabajo según corresponda por el personal responsable
- 3.68 Revisión periódica de funciones y la vinculación con el entorno inmediato
- 3.69 Se mantengan actualizados los registros de los usuarios que cuentan contraseñas en los sistemas de información

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- 3.70 Se necesita más seguridad para los usuarios, muchas veces los equipos son usados por quién los enciende. Hace falta un poco de privacidad para el trabajo de cada uno.
- 3.71 Se requiere de mayor seguimiento y supervisión.
- 3.72 Se tienen procedimientos para realizar las actividades bajo mi responsabilidad y asegurar que se lleve a cabo de manera adecuada y objetiva
- 3.73 Seguir los procedimientos donde se documentan y establecen los controles de los procesos sustantivos de apoyo
- 3.74 Ser más flexibles en el manual de procedimientos si afectar a la norma de ley
- 3.75 Simplificar los manuales de operación para el personal
- 3.76 Solo más coordinación con la gente citada ...
- 3.77 Supervisar cumplimientos de objetivos o en su caso establecer acciones para minimizar el riesgo
- 3.78 Supervisión por parte de superiores, capacitación a todo el personal, designar y delimitar las funciones del personal para que no sea solo de una sola persona
- 3.79 Tener igualdad entre mandos superiores y trabajadores directos
- 3.80 Tener un control donde se verifique los cumplimientos y objetivos y así minimizar los riesgos de no cumplirlos
- 3.81 Tener una mejor cobertura de red de internet que permita un mejor funcionamiento de los sistemas y que no se saturen para así no tener tantos factores de riesgo
- 3.82 Tener una mejor herramienta de trabajo que identifique a nivel estatal áreas de oportunidad y no solo por municipio.

COMPONENTE 4.-INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- 4.1 Actualización de la información para su mejor funcionamiento
- 4.2 Actualización del organigrama institucional
- 4.3 Agilizar las fuentes externas de manera oportuna
- 4.4 Agilizar las fuentes externas de manera oportuna
- 4.5 Algún incentivo para mejorar la atención
- 4.6 Ampliar las líneas de reporte.
- 4.7 Apegarse al manual de procedimientos
- 4.8 Buena coordinación de documentos importantes
- 4.9 Cada cambio o anuncio se debe notificar en primer lugar a quien está frente al contribuyente
- 4.10 Comunicados, y firma de que se dio a conocer en tiempo y forma al personal
- 4.11 Controlar de manera precisa quien tiene acceso a cada información
- 4.12 Crear una línea de atención para quejas y sugerencias ajeno al 070
- 4.13 Cursos de capacitación
- 4.14 Darlos a conocer estos mecanismos directamente a quienes estén involucrados con esta actividad
- 4.15 El establecimiento de acciones de seguimiento y supervisión más claras.
- 4.16 El establecimiento de canales de comunicación más fluido.
- 4.17 Enviar información áreas correspondientes utilizando correo oficial para las mismas
- 4.18 Fortalecer comunicación horizontal y vertical
- 4.19 Hace falta certeza para los empleados operativos de que las órdenes de un superior sean fieles y legítimas, muchas veces llegan por medio de un mando medio y no son del todo confiables (acuerdos de palabra).
- 4.20 Hacer reuniones de todo el personal

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- 4.21 Implementar actividades por administrador y servidores públicos para fortalecer el sistema de control
- 4.22 Implementar mecanismos para solicitar información acerca de los objetivos
- 4.23 Incentivos para mejorar la atención al contribuyente como por ejemplo asesor fiscal del mes.
- 4.24 Información oportuna de cambios y beneficios para los contribuyentes
- 4.25 Informe oportuno sobre las actividades y mejora de atención
- 4.26 Informes sobre las evaluaciones y retroalimentar
- 4.27 Involucrar al área que lleva el proceso para coadyuvar para la información y así alcanzar más fácilmente las metas
- 4.28 La información que se distribuya sea la correcta una vez habiendo echo las pruebas correspondientes
- 4.29 Los administradores deberán de tener más comunicación con el personal
- 4.30 Los administradores son los que tienen que encargarse de que toda información llegue a quien debe de llegar para que nadie se quede sin saber ya que eso es muy recurrente en las AFG Ya que se actualiza un dato y medio personal lo sabe y la otra mitad no
- 4.31 Mantener actualizado el manuales
- 4.32 Mejorar el mecanismo para solicitar información del programa sectorial/espacial y las fichas de integración de indicadores
- 4.33 Mejorar la difusión
- 4.34 Mejorar los mecanismos de información acerca de los objetivos.
- 4.35 Mejorar y asegurar las líneas para la información confidencial y sensible.
- 4.36 Promover las sugerencias del encargado de control y enlace
- 4.37 Que haya una mejor comunicación entre instituciones o ligar de alguna manera ciertas denuncias
- 4.38 Que las acciones se consideren realmente con base a una causa raíz real.
- 4.39 Que más que un buzón de quejas y sugerencias, el encargado de control tenga la facultad de exigir cambios o mejoras en los procesos internos.
- 4.40 Que no solo haya un apercibimiento sino una sanción
- 4.41 Que se integre personal capacitado de calidad, que se realicen líneas de reporte, informes a todo el personal
- 4.42 Realizar actividades por el titular y servidores públicos para fortalecer el sistema interno de la institución para llevar un control de gestión.
- 4.43 Realizar reuniones para bajar la información y todos tener conocimiento de lo mismo
- 4.44 Recibir los informes a fechas de cierre y actualizados que reflejen los ingresos actuales
- 4.45 Reuniones de trabajo en la unidad administrativa comunicando de manera personal la prevención control y objetivos a lograr
- 4.46 Reuniones de trabajo periódicas, envió de información oportuna atrevas de correo oficial.
- 4.47 Se nos evalué y se nos dé a conocer las fallas obtenidas
- 4.48 Se realiza a través de reuniones de trabajo periódicas, envió de información oportuna a través del correo oficial y oficios
- 4.49 Se supervise continuamente y se nos dé a conocer los resultados
- 4.50 Sin embrago hay que revisar que la ética sea bien empleada por parte de cada integrante de esta administración , sobre todo en mandos directos designados por el encargado de esta administración
- 4.51 Supervisión contante para obtener mejores mecanismos e indicadores de desempeño
- 4.52 Tener más en cuenta los datos que pueden aportar los usuarios
- 4.53 Tratar que todo esté funcionando o trabajar en equipo
- 4.54 Un programa de seguimiento a los proceso de control de gestión para contemplar sus resultados y poder compararlos con periodos anteriores

4.55 Validación y veracidad de la información

COMPONENTE 5.-SUPERVISIÓN

- 5.1 Al no contar con buzón interno los enlaces operativos de ci, son quienes hacen llegar los problemas presentados en cada una de sus unidades administrativas, en material de control interno.
- 5.2 Apegarse al manual de procedimientos
- 5.3 Aplicación constante de encuestas sobre la calidad del servicio
- 5.4 Aplicaciones de autoevaluaciones de la reuniones realizadas
- 5.5 Aplicar evaluaciones y auditorias constantes
- 5.6 Atender auditorias e irregularidades
- 5.7 Capacitar a más personal para identificar problemáticas de la administración.
- 5.8 Comunicación efectiva
- 5.9 Convocar más seguido a cursos y capacitaciones.
- 5.10 Crear programas de incentivos para los empleados en razón a su buen desempeño y atención al contribuyente
- 5.11 Crear un buzón interno en los enlaces operativos y así hacer llegar los problemas a las unidades administrativas en materia de control interno
- 5.12 Crear un sistema de detecciones de riesgos
- 5.13 Dar a conocer las líneas de reporte
- 5.14 Dar seguimiento a las quejas y sugerencias expresadas tanto como del contribuyente como del personal que lo atiende para eficientar la atención.
- 5.15 Dar seguimiento al reporte o sugerencia a la brevedad
- 5.16 Eliminar las acciones que afecten o retarden el proceso para darle una mejor atención y en menor tiempo al contribuyente, responsable la administración central de recaudación
- 5.17 Es necesario identificar los problemas que existen en las partes internas
- 5.18 Establecer lineamientos y supervisar que se lleven a cabo
- 5.19 Establecer líneas de supervisión más claras, a fin de mejorar los procesos.
- 5.20 Estaría mejor que fuera directamente en una junta que en un examen para que cada quien de su punto de vista directamente con los encargados del área a tratar
- 5.21
- 5.22 Fortalecer comunicación entre el equipo
- 5.23 Hacer caso a las denuncias oh quejas que se plantean por parte del personal
- 5.24 Hacer comparaciones de manera periódica dependiendo del desarrollo del trabajo para realizarlo
- 5.25 Hacer revisiones periódicas para que si hay un error en la ejecución estemos a tiempo de mejorar
- 5.26 Implementación de reuniones periódicas para comentar incidencias de operación
- 5.27 Implementar programas de auditorías internas
- 5.28 Informar a toda el área correspondiente para un mejor desempeño
- 5.29 Las comparaciones; buscar la manera que se realicen de forma equitativa
- 5.30 que unas son grandes otras medianas y otras pequeñas
- 5.31 Los equipos deben de estar en funcionamiento para trabajar
- 5.32 Mantener las líneas de comunicación directa con nuestros jefes inmediatos

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- 5.33 Mantenerlo actualizado y confiable
- 5.34 Mayor criterio en dichas acciones por ejemplo en los que son errores involuntarios
- 5.35 Mayor enfoque a quien designa nuestro jefe local en cuanto a mandos directos

- 5.36 No existe una comunicación efectiva de las acciones de mejora
- 5.37 Platicas internas más reservadas -
- 5.38 Que las denuncias o quejas sean directamente al administración central
- 5.39 Que los jefes de área evalúen el desempeño y eficacia de los asesores
- 5.40 Que los jefes estén más pendiente del personal y diariamente llevar un control de los reportes que se entregan
- 5.41 Que mejoren la calidad de aviso.
- 5.42 Que no afecten y retarden el proceso de atención y en menor tiempo al contribuyente oficinas centrales
- 5.43 Que pongan más atención en las propuestas del personal
- 5.44 Que se lleven a cabo las autoevaluaciones, constantemente, y otras acciones para desempeñar con eficiencia la operación, como por ejemplo detectar necesidades
- 5.45 Realizar revisión de auditorías a plazos más cortos.
- 5.46 Realizar revisiones internas frecuentemente
- 5.47 Se deben realizar constantemente evaluaciones y reuniones para aclarar modificaciones hechas al manual interno de procedimientos para tramites y que son modificados localmente entrando aquí en dudas sobre cual criterio aplicar
- 5.48 Se fomente la comunicación cuando se identifiquen los problemas a los encargados de área
- 5.49 Se hacen comparaciones de los resultados del SECI (sistema de evaluación de control interno, pero no se hacen revisiones internas para detectar debilidades y deficiente en su diseño y operación.
- 5.50 Seguimiento de las solicitudes expresadas tanto de los contribuyentes como del personal que lo atiende para eficientar de manera operativa la atención a los mismos, responsables la administración central de recaudación
- 5.51 Seguir realizando reportes o denuncias de personas internas o externas de su actuar. Y así lograr un trabajo de calidad
- 5.52 Seguir trabajando con calidad y lograr las metas a realizar
- 5.53 Supervisar más seguido las operaciones del personal
- 5.54 Tener un área interna ajena al área de evaluación que pueda realizar supervisiones

V. COMENTARIOS

NIVEL ESTRATEGICO

AMBIENTE DE CONTROL.

- Algunas de los puntos cuestionados apenas están por implementarse y se integraran como acciones en el próximo programa de trabajo de control interno, o bien, en el de integridad.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- Revisar la pregunta toda vez que no participo en la designación de los proveedores.

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS.

- Por la etapa que atravesamos que aún no se completa, es por eso mi objetiva evaluación al respecto, considero que completada se podrá hacer la difusión masiva e intensiva de los riesgos a través de la capacitación e información continua y oportuna

NIVEL DIRECTIVO

AMBIENTE DE CONTROL

- Eficientizar de manera más ágil y practica todas las auditorias
- Existen acciones de las cuales desconozco saber, al respecto me falta información
- Falta capacitación y cursos para cada área
- Las deficiencias notadas por un servidor en el servicio al contribuyente y la falta de supervisión de nosotros los servidores públicos con el personal a nuestro cargo. Por lo que se sugiere que el área de recursos humanos tome el control de supervisión.
- Llevar a cabo evaluaciones de control interno más periódicas
- Los lineamientos para trabajar ética e integridad fueron proporcionados tardíamente y por esta razón apenas están operando y aún entre el personal no se hace la difusión respectiva, además hay elementos no trabajados por falta de respaldo del titular
- Más información sobre la prevención de la corrupción y así mismo hacerla llegar a las dependencias locales.
- Mínimo aceptable desconocimiento, mayor difusión del control interno
- No existen manuales de control interno para cada área

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- Aunque las unidades administrativas cuentan con sus riesgos de corrupción identificados y tienen conocimiento de las áreas susceptibles de corrupción, aún se presenta resistencia para generar evidencia de este tipo de hechos por temor a represalias.
- Excelente este tipo de evaluaciones para saber si estamos fallando en algo y así poder realizar los cambios para tener una mejora al 100%.
- Se supervisa la buena acción de los empleados. Aun con la falta de capacitación de mejora.
- Reunión de información sobre las metas del plan estatal de desarrollo y las metas para nuestra administración
- Llevar a cabo y darle seguimiento a los casos de corrupción
- Que se comunique las leyes, procesos al personal y se capacite al personal

ACTIVIDADES DE CONTROL

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- El área de informática institucional nos proporciona todos los servicios de operación y software
- Capacitar y difusión
- Excelente este tipo de evaluaciones de control interno para siempre mejorar con el fin de darle una mejor atención al contribuyente.
- El manual de procedimientos de control vehicular se ha modificado continuamente en lo que va del año 2019 siempre para mejora

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- Este tipo de evaluaciones nos ayuda para saber en qué estamos fallando y realizar los cambios convenientes para la mejora.
- Mejorar los canales de comunicación entre los servidores públicos inclusive entre las unidades
- Instrumentar mecanismos adicionales de inconformidad de contribuyentes.
- La línea directa de denuncias ha tenido modificaciones al fusionarlo con los requerimientos relacionados a ética e integridad de SEFIRC, razón por la cual no todo el personal tiene conocimiento de esta o terceros relacionados con la institución.
- Falta mejorar los canales de comunicación y la calidad de la información.

SUPERVISIÓN

- Varias de los cuestionamientos deben de dirigirse únicamente a las áreas específicas de la administración fiscal general.
- Mayor difusión y mejor capacitación para su implementación.
- Que la evaluación sea más estricta y con sus responsabilidades
- Capacitar a un compañero para esta responsabilidad de control interno

NIVEL OPERATIVO

AMBIENTE DE CONTROL

- Como ya dije no existe un proceso de contratación eficiente ya que hay personal que gana más en cuanto a las funciones que realiza
- Como ya lo dije anteriormente, hay mucha gente que no hace nada y aun así la tienen, hacen mucha falta cambios en el sistema. Capacitar al personal correctamente e incentivar, en mi área no hay incentivos
- Debería de existir una evaluación tanto del trabajo como del personal de la administración directamente de oficinas centrales en cuanto a la carga de trabajo del personal tanto de confianza como sindicalizado

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- En general, un área de oportunidad como oficina es establecer evidencias documentales de los procesos que se presentan en cada uno de los rubros antes mencionados, para así tener mayor control e implementar mejoras.
- Es de gran importancia dar a conocer a todo el personal la existencia de los registros documentales con los que cuenta la dependencia .y el uso de los mismos.
- Falta compromiso de y apatía del personal en la aplicación de los programas o cursos de información
- Falta más compromiso, responsabilidad
- La administración se enfoca más en sacar la carga laboral y deja de lado la superación y/o preparación del personal
- La capacitación a nivel operativo es un área de oportunidad puesto que, aunque existen normas e instrumentos no se conocen y no queda claro que tiene que ver con dos cuestiones: cumplimiento de metas, conducta del personal en cuanto a ética laboral.
- Los principios están establecidos y documentados en la ALR, no así se llevan a cabo con eficiencia, eficacia, igualdad, ni profesionalismo, en lo personal pienso que se ejecutan de acuerdo a los intereses de control de personal al mando.
- Nuestra dependencia trabajaba mejor antes de la presente administración y la nueva encargada de asistencia.
- Que se cumplan las responsabilidades asignadas y con apego a las normas de conducta
- Se debe brindar oportunidades de crecimiento al personal laboral
- Tener una comunicación directa con los mandos superiores de las nuevas disposiciones y cambios que pudieran surgir.

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- Es de gran importancia hacer llegar la información y cambios al personal para estar actualizada de las normas de control interno
- Falta de información hacia los mismos empleados
- La administración de riesgos debe de realizarse y analizarse continuamente en todas las áreas de trabajo
- La corrupción no se termina, se deben de tomar medidas más estrictas
- Mantener una continuidad de asignación de tareas específicas y establecer un control a minimizar un riesgo
- Obtener los ingresos recaudatorios con transparencia y bajo el marco legal pilares que simbolizan a la AFG fundamentales para redituar el cumplimiento cabal de las metas establecidas dentro de las políticas de operación, controles y principios éticos.
- Que los encargados de verificar cambios y riesgos lo hagan oportunamente y den aviso
- Se debería de comunicar en tiempo y forma todos los cambios
- Se requiere capacitaciones directa de la administración central para que el personal quede conforme con los lineamientos establecidos

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- Una vez que se den a conocer las metas a través de las herramientas correspondientes, dar a conocer la matriz de riesgos y aquellos factores que pudieran interferir con el logro de las metas programadas manteniendo comunicación constante entre niveles.

ACTIVIDADES DE CONTROL

- A llevar un administración de control de manejo de almacenamiento archivo en el sistema de equipo de trabajo.
- Comunicar en tiempo y forma todos los procedimientos involucrados y llevar a cabo las acciones detectadas
- Hacernos llegar más información al respecto, como tarjetas informativas y reuniones o cursos
- Mantener informado al personal de las nuevas plataformas y su alcance
- Mantener supervisión constante donde se apliquen los lineamientos de control interno.
- No sé a prestado mucha atención a la fluidez del trabajo operativo y a la optimización del manejo de información
- Porque siento que a nuestra administración le falta más aplicaciones y conocimientos sobre manuales y seguimientos para un mejor control de desarrollo como personal y laboral
- Que se haga llegar la información a las al antes de que este en sistema para así cuente el personal con la información al momento de atender al contribuyente y que los manuales no los modifiquen constantemente
- Se está realizando una mejor atención al contribuyente así como la capacitación del personal
- Se nos informen antes de otorgar beneficios para poder darle una atención rápida a los contribuyente
- Solo el de dar más conocimiento al personal de los avances en materia tributaria que presenta la unidad recaudadora en al que se desempeñan, vaya el conocer sus avances en el logro de metas y de alcanzar sus objetivos

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- Falta agilidad para la información, ya que debe ser inmediata
- Falta más comunicación
- Hace falta una mayor transparencia y que los superiores sepan por parte de su personal operativo la verdadera situación laboral de su entorno laboral.
- La información no se distribuye al personal por igual, no existen todos los métodos de comunicación interna (reuniones de trabajo, líneas de atención, comité de ética, buzones internos, administración a la vista)
- Mantener dialogo constante con el personal
- Mantener informado y dialogar las fallas obtenidas al personal
- Que se haga participe al personal involucrado y se comunique en tiempo y forma
- Supervisar que se realicen constantemente reuniones con el personal para la fluidez y control de información de los objetivos y metas a lograr

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

SUPERVISIÓN

- Capacitación directa, no en línea por si existen dudas poder despejarlas
- Concientizar al personal de los beneficios que aporta a nuestra recaudación el buen desempeño del control interno
- Darle mayor importancia a la supervisión y permitir que realmente se lleven a cabo las acciones determinadas
- Difundir el control interno con todo el personal para eficientar los procesos que desarrolla esta institución.
- Estar más en comunicación jefe y empleado para una mejoría del control interno
- Falta más supervisión y reubicar al personal que no es funcional en su actividad
- Hay que corregir las deficiencias
- Hay que enfocarse en el personal quien tiene a cargo más empleados y en primer lugar hacer que ellos lleven al pie de la letra el manual de operaciones de cualquier índole o tramite
- Programación de capacitación a los distintos departamento por parte de la administración central para así poder otorgar una atención de calidad
- Se sigue viendo el control interno como una amenaza y no como un medio para eficientar los procesos que desarrolla esta institución, para apoyar en el monitoreo de la consecución de los objetivos y prevenir riesgos, por eso no se cuenta con el respaldo.
- Se sugiere que por parte de oficinas centrales haya supervisión de forma continua para un mejor desempeño de las actividades del personal y que las tareas sean delegadas para que las cargas de trabajo no recaigan en un número pequeño de servidores

VI. RECOMENDACIONES

Conforme al resultado global obtenido de la autoevaluación en la **Administración Fiscal General** de un **70.93 %** calificado como "Aceptable ", por arriba del nivel mínimo que es de 60%, el cual es susceptible de mejoras, a continuación se presentan recomendaciones generales para su consideración:

- 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.
- 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

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

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.