



INFORME DE AUTO-EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

**DIRECCIÓN DE PENSIONES DE LOS
TRABAJADORES DE LA EDUCACIÓN
(DIPETRE)**

DICIEMBRE 2019

CONTENIDO

I.	INTRODUCCIÓN.....	3
II.	NATURALEZA Y ALCANCE DE LA EVALUACIÓN.....	3
III.	RESULTADOS DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO.....	4
	A. CALIFICACIÓN GLOBAL DEL CONTROL INTERNO	
	B. RESULTADOS POR COMPONENTE Y POR PRINCIPIO DE CONTROL	
	C. RESULTADOS DEL CONTROL INTERNO POR NIVEL DE RESPONSABILIDAD	9
IV.	PROPUESTAS	
	A. NIVEL ESTRATÉGICO	
	B. NIVEL DIRECTIVO	
	C. NIVEL OPERATIVO	16
V.	COMENTARIOS.....	17
VI.	RECOMENDACIONES.....	18
VII.	CONCLUSIÓN.....	

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 **Dirección de Pensiones de los Trabajadores de la Educación** para la implementación del Sistema de Control Interno Institucional, la Secretaría de Fiscalización y Rendición de Cuentas en coordinación con la Unidad Especializada de Control Interno llevaron a cabo el proceso de Autoevaluación.

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

II. NATURALEZA Y ALCANCE DE LA EVALUACIÓN

La auto-evaluación de control interno efectuada en la Dirección de Pensiones de los Trabajadores de la Educación, se realizó el día **28 de Noviembre de 2019** a través del Sistema de Evaluación del Control Interno (SECI), con la participación de **53 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 permitió realizar el proceso de auto-evaluación en cada uno de los componentes, dando cumplimiento al **100%** de la muestra requerida del personal como se menciona a continuación:

Nivel	Total	Concluidas
Estratégico	1	1
Directivo	22	22
Operativo	30	30

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

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

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

Para la comprensión del proceso de autoevaluación, 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 **Dirección de Pensiones de los Trabajadores de la Educación**, dichos resultados se detallan en el siguiente capítulo.

II. RESULTADOS DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

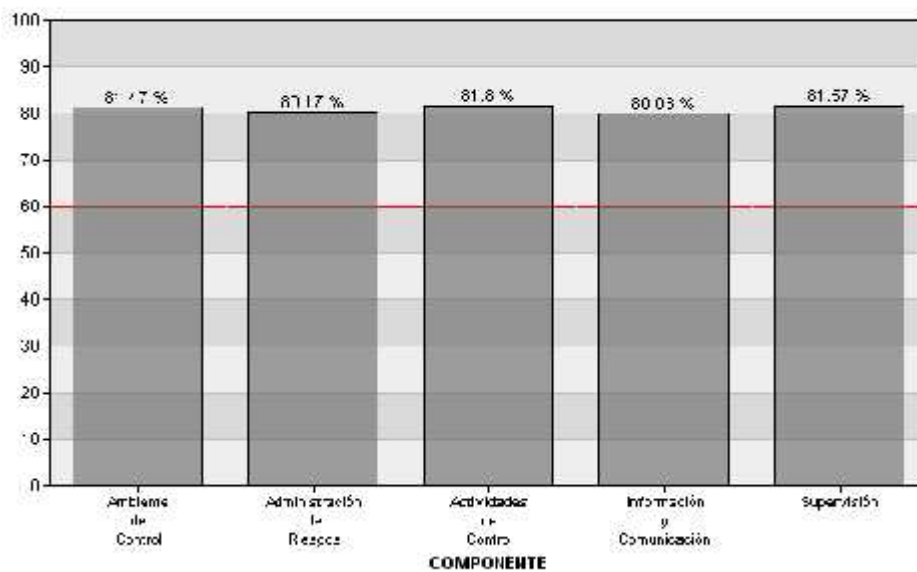
El proceso de autoevaluación implica una comparación de la propia institución con respecto al Modelo Estatal del Marco Integrado de Control Interno (MEMICI), el cual provee criterios para evaluar el diseño, implementación y la eficacia operativa del control interno, por lo que la evidencia que respalde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

A. CALIFICACIÓN GLOBAL DEL CONTROL INTERNO

Los resultados globales del proceso de autoevaluación del Control Interno aplicado en la **Dirección de Pensiones de los Trabajadores de la Educación**, corresponden a las autoevaluaciones de **53 Servidores Públicos** de los Niveles Estratégico, Directivo y Operativo.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

Componente	Grado de Cumplimiento	Calificación
Ambiente de Control	81.47 %	Muy Buena
Administración de Riesgos	80.17 %	Muy Buena
Actividades de Control	81.8 %	Muy Buena
Información y Comunicación	80.03 %	Muy Buena
Supervisión	81.57 %	Muy Buena
TOTAL	81.01 %	Muy Buena



La calificación global en la **Dirección de Pensiones de los Trabajadores de la Educación** se valoró con **81.01 %** calificado como "Muy Buena", por arriba del nivel mínimo aceptable que es de 60%, el cual es susceptible de mejoras.

Aspectos destacables:

- El componente **Actividades de control** (Más Alto) fue calificado como "Muy Buena" y representa el **81.8%** de la valoración.
- Por otro lado, el componente **Información y comunicación** (Más Bajo) fue calificado como "Muy Buena" y representa el **80.03%**.

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

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

B. RESULTADOS POR COMPONENTE Y POR PRINCIPIO DE CONTROL

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

Los cinco componentes de control interno son:

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

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 **74-87%**.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

TABLA DE GRADO DE CUMPLIMIENTO

Componentes y Principios de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
Ambiente de control	81.47 %	Muy Buena
1 Mostrar actitud de respaldo y compromiso	82.38 %	Muy Buena
2 Ejercer la responsabilidad de vigilancia	87.66 %	Muy Buena
3 Establecer la estructura, responsabilidad y autoridad	87.22 %	Muy Buena
4 Demostrar compromiso con la competencia profesional	75.19 %	Aceptable
5 Establecer una estructura para el reforzamiento de la rendición de cuentas	74.9 %	Aceptable
Administración de riesgos	80.17 %	Muy Buena
6 Definir objetivos	79.25 %	Aceptable
7 Identificar, analizar y responder a los riesgos	84.85 %	Muy Buena
8 Considerar el riesgo de corrupción	81.14 %	Muy Buena
9 Identificar, analizar y responder al cambio	75.43 %	Aceptable
Actividades de control	81.8 %	Muy Buena
10 Diseñar actividades de control	80.13 %	Muy Buena
11 Diseñar actividades para los sistemas de información	81.24 %	Muy Buena
12 Implementar actividades de control	84.04 %	Muy Buena
Información y comunicación	80.03 %	Muy Buena
13 Usar información de calidad	79.87 %	Aceptable
14 Comunicar internamente	78.45 %	Aceptable
15 Comunicar externamente	81.76 %	Muy Buena
Supervisión	81.57 %	Muy Buena
16 Realizar actividades de supervisión	82.13 %	Muy Buena
17 Evaluar problemas y corregir las deficiencias	81.02 %	Muy Buena
Total	81.01 %	Muy Buena

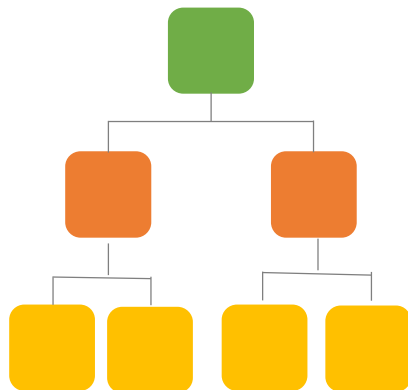
INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

C. RESULTADOS DEL CONTROL INTERNO POR NIVEL DE RESPONSABILIDAD

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

Dentro de la estructura de la **Dirección de Pensiones de los Trabajadores de la Educación** existen niveles muy claros de responsabilidad soportados con una estructura orgánica, los cuáles desde sus distintos ámbitos contribuyen al Control Interno Institucional.

Donde:



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

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

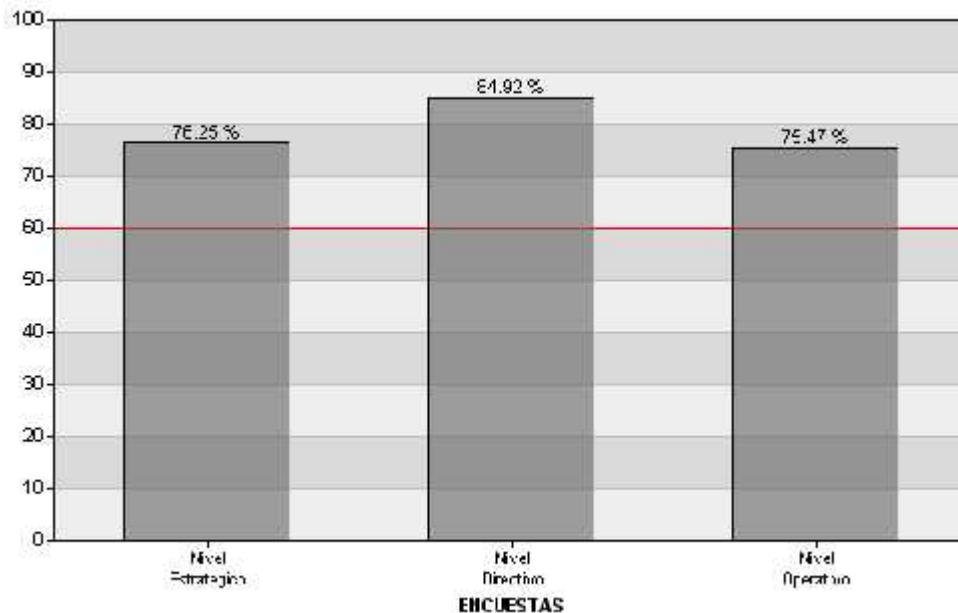
Operativo: Que las acciones y tareas requeridas en los distintos procesos se ejecuten de manera eficiente.

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

Además de contar con la :

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

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO



El nivel de responsabilidad valorado con mayor grado de cumplimiento fue el " NIVEL DIRECTIVO" con el 84.92%, mientras que la calificación menor correspondió al "NIVEL OPERATIVO" con el 75.47%

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 Llevar a cabo la evaluación del programa de integridad.
- 1.2 Incrementar el número de sesiones del COCODI, y establecer en el PTAR medidas de control para mitigar los riesgos.
- 1.3 Establecer en los procesos de formalización de los contratos, las medidas de control interno de la institución.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

1.4 Constante revisión de la estructura para posibles modificaciones.

COMPONENTE 2.- ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- 2.1 Seguimiento de riesgos a través del establecimiento de mecanismos para evitarlos.
- 2.2 Difusión de estos instrumentos a todos los niveles.
- 2.3 Establecer con mayor precisión los mecanismos para evitar la ocurrencia de los riesgos identificados.
- 2.4 Identificar los cambios en los riesgos oportunamente para implementar acciones para su mitigación.

COMPONENTE 3.- ACTIVIDADES DE CONTROL

- 3.1 Seguimiento oportuno con las áreas para revisión continua y establecimiento de nuevos mecanismos de control.
- 3.2 Evaluar los riesgos de los sistemas pueden generar.

COMPONENTE 4.- INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- 4.1 Documentar en minutas de trabajo los resultados de las reuniones de trabajo, y reforzar los mecanismos de comunicación a través de la vía oficial.
- 4.2 Plataforma electrónica de comunicación para la emisión y recepción de información.

COMPONENTE 5.- SUPERVISIÓN

- 5.1 Incorporación del titular del órgano interno de control, y la implementación de las acciones de mejora en los PTCI y PTAR.
- 5.2 Documentar los resultados de las reuniones de trabajo.

B. NIVEL DIRECTIVO

COMPONENTE 1.- AMBIENTE DE CONTROL

- 1.1 Revisión de estructuras orgánicas.
- 1.2 Revisión de cargas de trabajo de acuerdo a las necesidades que se presenten o cambios tanto en la estructura como en la forma de llevar los procedimientos, proponer cambios o actualizaciones a los documentos aprobados al menos una vez al año.
- 1.3 Titulares de unidad, directores, sub directores lleven a cabo reuniones de trabajo en el cual se dé seguimiento al programa de trabajo de control interno con el personal operativo a fin de que hasta el último nivel se conozca dicho programa de trabajo.
- 1.4 A nivel directivo bajarlas con el personal a su cargo a través de los subdirectores y jefes de

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

departamento, tener mesas de retro alimentación con el personal operativo a fin de implementar las mejoras respecto de las áreas de oportunidad que se presenten

- 1.5 Establecer en forma el sistema escalafonario (darh)
- 1.5 Buscar mejorar el ambiente de trabajo
- 1.6 Denunciar a través del comité de ética
- 1.7 Reuniones de control interno (por área)
- 1.8 Mecanismos para asegurar el funcionamiento de los sistemas
- 1.9 Considerar imponer de manera reglamentaria que el personal que no cuente con estudios profesionales en las áreas de administración, jurídico o contable, se les brindara los estudios para que coadyuven en el cumplimiento de los objetivos institucionales
- 1.10 Rutas y acciones para evitar los riesgos del mapeo
- 1.11 Seguimiento al programa de trabajo de control interno (PTCI)
- 1.12 Llevar a cabo reuniones del órgano de gobierno o del titular con la alta administración que incluyan el tema sobre las debilidades o deficiencias de control interno. (COCODI).
- 1.13 Redistribuir las cargas de trabajo para equilibrarlas porque recaen siempre sobre cierto personal y surgen errores por el volumen que unos manejan y otros no trabajan.
- 1.14 Ampliar programa de capacitación a cargo de recursos humanos.
- 1.15 Que todos los involucrados den seguimiento al programa de control interno y de riesgos.
- 1.16 Actualizar los perfiles de puestos y se le dé seguimiento a la capacitación de todo el personal.
- 1.17 Mayor preparación de los mandos superiores a fin de toma de decisiones.
- 1.18 Selección de perfiles especializados conforme a cada unidad, así como un proceso de selección transparente que permita seleccionar el personal idóneo para el puesto así como permita a los mandos medios acceder a mandos superiores.
- 1.19 Establecimiento claro de las responsabilidades afines a sus funciones y el grado de responsabilidad de mandos medios superiores y personal operativo.
- 1.20 Distribuir mejor las cargas, pues muchas áreas realizan funciones que no les corresponden o se encuentran rebasados en cargas de trabajo, se busca contratar personal para áreas que no tienen tantos procedimientos y no para unidades que lo requieren.
- 1.21 Seguimiento y aplicación del programa de integridad a través del comité de ética
- 1.22 Delegar de manera proporcional y delimitar funciones específicas a fin de un mejor aprovechamiento de los recursos humanos.
- 1.23 Informar y capacitar en materia de corrupción.
- 1.24 Determinar sanciones efectivas a las conductas que vulneren la integridad y el buen desarrollo laboral.
- 1.25 Enfatizar en las acciones que le corresponden al comité de ética, o en su caso de existir un área de faltas administrativas y/o violaciones al código de conducta para evitar los frenos que pudieran mediar en la presentación de una queja.
- 1.26 Informe anual para el personal en general del avance de actividades correspondientes al comité interno.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- 1.27 Profesionalización de carácter obligatorio del personal adscrito a áreas específicas en donde se requiera un conocimiento técnico más específico.
- 1.28 Evaluaciones para nivelar cargas de trabajo.
- 1.29 Reformular los indicadores en virtud de que la institución tiene indicadores que regula actividad diaria y no estratégica.
- 1.30 Implementación de cursos de capacitación continuos con reconocimiento de escalafón.
- 1.31 Incrementar incentivos a personal en base a resultados, ejecución desde la dirección general.

COMPONENTE 2.- ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- 2.1 Cursos de capacitación continuos sobre el tema de corrupción y demás irregularidades.
- 2.2 Identificar el impacto de cada riesgo y la solución a los mismos.
- 2.3 Análisis de los riesgos de alto y bajo impacto.
- 2.4 Optimizar los recursos de informática para elaboración de documentos.
- 2.5 Realizar más auditorías internas y mejorar en los sistemas de quejas y denuncias.
- 2.6 Levantar minutas de las reuniones más pequeñas, se debe mejorar en la revisión de acuerdos con directivos y titulares del organismo, se debe documentar las reuniones porque hay cambios de criterios no documentados.
- 2.7 Informes y comunicación interna de manera presencial
- 2.8 Análisis constante de las denuncias, quejas y reportes, así como de las auditorías internas y externas para el mejoramiento de la entidad.
- 2.9 Platicas, reuniones y difusión de los objetivos mediante los niveles superiores.
- 2.10 Platicas periódicas para recordar al personal sobre el comité de ética y en departamento de coordinar dichas pláticas es RH.
- 2.11 Seguir realizando los indicadores de forma mensual, todos los subdirectores y directores y titulares de área.
- 2.12 Seguir identificando riesgos de los procesos y buscar la forma adecuada de mitigarlos, todo el personal de nivel directivo.
- 2.13 Darle seguimiento a lo que se implementa y cumplir cabalmente con el código de ética y conducta.
- 2.14 Continuar informando en tiempo y forma los cambios significativos a todo el personal. el responsable sería todos el personal directivo.
- 2.15 El nivel directivo, bajar al personal operativo la medición de los avances en el cumplimiento de metas y objetivos para si existe rezago realizar acciones encaminadas a cumplirlas al final del período determinado.
- 2.16 Es necesario detonar acciones que permitan mitigar los riesgos catalogados como muy graves o graves, ya que aunque no es probable que ocurran, al presentarse sería muy catastrófico para la entidad.
- 2.17 Crear una oficialía de partes que dé seguimiento puntual a la atención de solicitudes oficiales

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

por correo y por oficio a fin de contar con la certeza de atención del 100% de las solicitudes.

2.18 Contar con un órgano interno de control que haga las funciones como tal, y que sea ajeno a la Dirección de Pensiones a fin de que las acciones que realice sean objetivas y su función coadyuve con las funciones de control.

2.19 Programa de trabajo de administración de riesgos, en el cuál se determinen los nuevos controles a estandarizar e implementar.

2.20 Mayor difusión de los riesgos con todo el personal.

COMPONENTE 3.-ACTIVIDADES DE CONTROL

3.1 Actualizar los programas, manuales y lineamientos según las necesidades y de acuerdo a la evolución normativa.

3.2 Bloqueo de páginas emergentes, bloqueo de sitios no autorizados o relacionados con la actividad de la entidad.

3.3 Definición clara de la responsabilidad y autoridad de las personas que intervienen en cada procedimiento.

3.4 Cotejo de la información de la base de datos contra el procedimiento y expedientes.

3.5 Revisión periódica de la vigencia y aplicación de los manuales por si existen cambios realizarlos cuando se presenten y no se encuentren dichos documentos de control desactualizados.

3.6 Contar con software que pueda determinar los usuarios y/o equipos que descargan cualquier tipo de programa sin el respaldo o autorización del área de sistemas a fin de mitigar riesgos de borrado o intrusión en los sistemas institucionales.

3.7 Desempeñar adecuadamente la supervisión.

3.8 Hacer reuniones de trabajo con las áreas para verificar si la normatividad aun es suficiente.

3.9 Constante supervisión de manuales y lineamientos para su mejora.

3.10 Reuniones periódicas para observar fortalezas y debilidades de las TIC's, con el área de informática.

COMPONENTE 4.-INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

4.1 Dar seguimiento al buzón de quejas y sugerencias.

4.2 Concientizar al personal para el uso de la herramienta del buzón.

4.3 Implementar a mayor medida las líneas separadas de comunicación.

4.4 Verificar los indicadores para que cumplan con la planeación estratégica.

4.5 Establecer un 01 800, un correo electrónico para quejas y establecer un procedimiento de denuncia.

4.6 Contar con perfiles de mando superior involucrados e informados del alcance de la falta de información al personal operativo y mando medio.

4.7 Creación de oficialía de partes para dar seguimiento total a las solicitudes internas y externas de los usuarios de la DIPETRE.

4.8 Control eficiente de la correspondencia recibida y enviada de forma interna o externa a través de una oficialía de partes.

4.9 Elaboración del POA y seguimiento de indicadores.

4.10 Revisión de indicadores en reuniones de directivos y mandos medios

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

implementación de nuevos procesos de revisión, descarte de procesos innecesarios.

COMPONENTE 5.- SUPERVISIÓN

5.1 Seguimiento de resultados de auditorías.

5.2 Revisión de las matrices de riesgo y flujogramas de procesos.

5.3 Seguimiento e implementación de programas de autoevaluaciones.

5.4 El COCODI hacer evaluaciones internas con el propósito de difundir los resultados de las mismas y realizar acciones encaminadas a mejorar las deficiencias para que cuando se dé la evaluación externa encontrar mejores resultados.

5.5 Seguimiento oportuno del programa de trabajo de control interno por parte de los directivos y estos a su vez en conjunto con la parte operativa.

5.6 Implementar un comité de revisión de las auditorías para su seguimiento y que conste en actas los comentarios de las áreas involucradas a fin de que se deje constancia de los acuerdos de seguimiento y del porqué de las decisiones.

5.7 Seguimiento y asignación de responsabilidades, así como el registro de acciones correctivas y preventivas.

C. NIVEL OPERATIVO

COMPONENTE 1.- AMBIENTE DE CONTROL

1.1 Evaluación de competencia, evaluación de desempeño a través de los directivos.

1.2 Que se revise periódicamente las funciones y reasignen actividades de ser necesario.

1.3 Seguir con la capacitación al personal, lo cual contribuirá al mejor desempeño de sus labores y sobre todo tomar en consideración aumentar los incentivos para el personal operativo.

1.4 Claridad en cuanto los procedimientos que deben llevar en cada área.

1.5 Tomar en cuenta los puntos a tratar en las reuniones y dar seguimiento en cuanto a su avance.

1.6 Acercamiento con las unidades y trabajadores de base por parte de los niveles superiores respecto al tema de respaldo y compromiso.

1.7 Mejorar los medios de difusión.

1.8 Cargas de trabajo equilibradas y de acuerdo a la función de cada uno de los trabajadores.

1.9 Digitalizar los manuales e indicadores.

1.10 Realizar un programa de trabajo específico por departamento o área, directores o subdirectores de cada área.

COMPONENTE 2.- ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

2.1 Seguir con proceso de planeación para mantener un control interno apropiado.

2.2 Comunicar con tiempo si existen modificaciones o complementos en los objetivos.

2.3 Calendarizar los objetivos por área.

2.4 Mejorar constantemente los mecanismos de comunicación.

2.5 Imparcialidad en los encargados de atender las quejas y sugerencias.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- 2.6 Capacitar sobre el procedimiento para establecer quejas y denuncias.
- 2.7 Seguir controlando los factores que pudieran ser susceptibles a actos de corrupción.
- 2.8 Mejorar la difusión de los objetivos de cada área de la institución.
- 2.9 Dar a conocer cualquier cambio en los controles internos.
- 2.10 Difundir el uso del buzón de quejas y sugerencias, así como concientizar sobre los posibles riesgos que pudieran existir al desempeñar de manera ilícita las actividades laborales.

COMPONENTE 3.- ACTIVIDADES DE CONTROL

- 3.1 Mejorar de los manuales así como el mejor uso de los oficios.
- 3.2 Llevar a cabo las actualizaciones.
- 3.3 Mejor revisión de los respaldos.
- 3.4 Monitoreo constante de quienes utilizan los sistemas de información.
- 3.5 Constante capacitación al personal.
- 3.6 Difundir las actividades que tienen establecidas el personal operativo y hacer hincapié en los posibles riesgos que se tiene en el proceso para tomar las medidas competentes.
- 3.7 Mantener actualizada toda la información referente a la institución.
- 3.8 Establecer acciones para minimizar riesgos.
- 3.9 Actualizar procesos para un buen control de permisos de acceso (TICS).

COMPONENTE 4.-INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- 4.1 Continuar con reuniones de información.
- 4.2 Implementar actividades orientadas a mejorar los objetivos de la institución.

COMPONENTE 5.-SUPERVISIÓN

- 5.1 Juntar a las personas que tengan el problema y escuchar la versión de cada una de ellas para llegar a una solución. No por separado para evitar el mal entendimiento.
- 5.2 Continuar con la revisión pues contribuye a tener un menor número de riesgos.
- 5.3 Continuar con la disposición por parte de los superiores para comunicar cualquier situación que pudiera presentarse en la institución.
- 5.4 Realizar auto evaluaciones para la mejora de la institución.
- 5.5 Tener una clara comunicación con nuestros superiores.
- 5.6 Que las acciones de supervisión se apliquen al personal de confianza ya q por lo general son intocables.
- 5.7 Mejor conocimiento y capacitación a cerca de las tareas designadas.
- 5.8 Una mejor y constante información de resultados.
- 5.9 Continuar con evaluaciones para una retroalimentación constante.

V. COMENTARIOS

NIVEL DIRECTIVO

AMBIENTE DE CONTROL

- No se cuenta con el perfil a nivel directivo de unidad que ejerza su responsabilidad de vigilancia, así mismo no se delimita la responsabilidad, teniendo como responsable a mando medio (subdirectores de área) sin proporcionar el personal operativo calificado
- Mayor comunicación en tiempo y forma del Comité
- Tener un mejor criterio en cuanto a los tratos y responsabilidades de todo el personal de la institución independientemente del nivel jerárquico, así como los beneficios para evitar la rotación de personal por falta de apreciación del personal

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- Se determinaron los riesgos que tiene la Entidad y se tiene la administración de los mismos, se trabaja de forma continua con el fin de tener actividades para la mitigación de los mismos.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- Se realizan reuniones por área en las cuales se comunican toda la información de los procesos internos por cada unidad esto con el fin de conocer todos los detalles desde el inicio del proceso hasta que finalice.
- Se tiene carencias de validez y supervisión de la información que emana de los sistemas, así mismo la comunicación hacia el interior no fluye en un orden jerárquico por lo que se pierde la calidad de la información

NIVEL OPERATIVO

AMBIENTE DE CONTROL

- Dar seguimiento a las propuestas de mejora
- Aplicar los controles a todo el personal confianza y operativo ya que al existir algún error la mayoría de las ocasiones se realizan actas solamente al personal operativo
- Tomar en cuenta las necesidades del personal operativo
- Que se respete los lineamientos a seguir para cada perfil de puesto, reglamentos y manuales
- Los cursos o reuniones han sido expuestos por Licenciados internos y externos de la institución

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- Dar a conocer al personal operativo
- Cuando ocurra una incidencia en la institución que pudiera ser perjudicial se haga del conocimiento al personal en tiempo y forma.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- En este componente hay varias deficiencias debido a que no todos los colaboradores están incluidos

SUPERVISIÓN

- Mayor difusión e involucramiento en todos los niveles
- Mejorar la comunicación con todos los niveles

VI.RECOMENDACIONES

Conforme al resultado global obtenido de la autoevaluación en la **Dirección de Pensiones de los Trabajadores de la Educación** de un 81.01 % calificado como " Muy Buena ", por arriba del nivel mínimo que es de 60%, el cual es susceptible de mejoras, a continuación se presentan recomendaciones generales por nivel de responsabilidad para su consideración:

- Diseñar e implementar mecanismos de control para las distintas actividades, recomendando entre otros, registros, autorizaciones, revisiones, resguardo de archivos, bitácoras de control, alertas y bloqueos de sistemas y distribución de funciones.
- Aplicar periódicamente encuestas de clima organizacional, así mismo que el personal directivo tenga mayor interacción y comunicación con todas las áreas operativas de la Entidad, con el propósito de fomentar la comunicación, buscando siempre sensibilizar en forma permanente al personal sobre la importancia de su apoyo para la consecución de los objetivos de la Entidad.
- Realizar una evaluación sobre las necesidades de capacitación y, con base en los resultados, establecer programas de capacitación dirigidos a todos los empleados, procurando incluir en estos programas temas referentes a la diversa reglamentación involucrada en el desarrollo de sus actividades. Lo anterior con el objeto de mantener motivado al personal y obtener su más elevado rendimiento, evitando a la vez que se incurra en errores u omisiones por falta de conocimiento de la normatividad.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

VIII. 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.