



# **INFORME DE AUTO-EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO**

**INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA EL  
TRABAJO EN EL ESTADO DE COAHUILA  
(ICATEC)**

**DICIEMBRE 2019**

## CONTENIDO

<b>I.</b>	<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>II.</b>	<b>NATURALEZA Y ALCANCE DE LA EVALUACIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>III.</b>	<b>RESULTADOS DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO.....</b>	<b>4</b>
	A. CALIFICACIÓN GLOBAL DEL CONTROL INTERNO	
	B. RESULTADOS POR COMPONENTE Y POR PRINCIPIO DE CONTROL	
	C. RESULTADOS DEL CONTROL INTERNO POR NIVEL DE RESPONSABILIDAD	
<b>IV.</b>	<b>PROPUESTAS .....</b>	<b>9</b>
	A. NIVEL ESTRATÉGICO	
	B. NIVEL DIRECTIVO	
	C. NIVEL OPERATIVO	
<b>V.</b>	<b>COMENTARIOS.....</b>	<b>15</b>
<b>VI.</b>	<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>16</b>
<b>VII.</b>	<b>CONCLUSIÓN.....</b>	<b>16</b>

# 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 el **Instituto de Capacitación para el Trabajo en el Estado de Coahuila** 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 **02 de Diciembre de 2019** a través del Sistema de Evaluación del Control Interno (SECI), con la participación de **45 Servidores Públicos** de los Niveles Estratégico, Directivo y Operativo, utilizando como referencia técnica el Modelo Estatal del Marco Integrado de Control Interno (MEMICI) y las mejores prácticas en la materia.

La participación activa de los funcionarios y empleados posibilitó realizar el proceso de auto-evaluación en cada uno de los componentes, dando cumplimiento al **100%** de la muestra requerida del personal como se menciona a continuación:

Nivel	Total	Concluidas
Estratégico	1	1
Directivo	14	14
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

## 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 del **Instituto de Capacitación para el Trabajo en el Estado de Coahuila**, dichos resultados se detallan en el siguiente capítulo.

### III. RESULTADOS DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

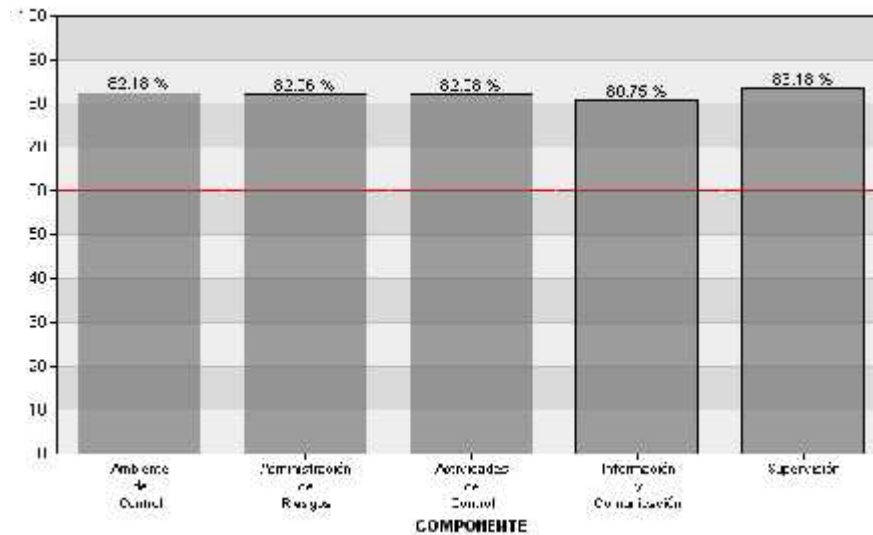
El proceso de autoevaluación implica una comparación de la propia institución con respecto al Modelo Estatal del Marco Integrado de Control Interno (MEMICI), el cual provee criterios para evaluar el diseño, implementación y la eficacia operativa del control interno, por lo que la evidencia que respalde 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 el **Instituto de Capacitación para el Trabajo en el Estado de Coahuila**, corresponden a las autoevaluaciones de **47 Servidores Públicos** de los Niveles Estratégico, Directivo y Operativo.

## INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

Componente	Grado de Cumplimiento	Calificación
Ambiente de Control	82.18 %	Muy Buena
Administración de Riesgos	82.06 %	Muy Buena
Actividades de Control	82.08 %	Muy Buena
Información y Comunicación	80.75 %	Muy Buena
Supervisión	83.18 %	Muy Buena
<b>TOTAL</b>	<b>82.05 %</b>	<b>Muy Buena</b>



La calificación global en el **Instituto de Capacitación para el Trabajo en el Estado de Coahuila** se valoró con **82.05 %** calificado como "Muy Buena", por arriba del nivel mínimo aceptable que es de 60%, el cual es susceptible de mejoras.

### Aspectos destacables:

- El componente **Supervisión** (Más Alto) fue calificado como "Muy Buena" y representa el **83.18%** de la valoración.
- Por otro lado, el componente **Información y comunicación** (Más Bajo) fue calificado como "Muy Buena" y representa el **80.75%**.

## INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

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

### B. RESULTADOS POR COMPONENTE Y POR PRINCIPIO DE CONTROL

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

Los cinco componentes de control interno son:

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

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.

## INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

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 **76-90%**.

**TABLA DE GRADO DE CUMPLIMIENTO**

Componentes y Principios de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
<b>Ambiente de control</b>	<b>82.18 %</b>	<b>Muy Buena</b>
1 Mostrar actitud de respaldo y compromiso	82.93 %	Muy Buena
2 Ejercer la responsabilidad de vigilancia	90.32 %	Excelente
3 Establecer la estructura, responsabilidad y autoridad	84.8 %	Muy Buena
4 Demostrar compromiso con la competencia profesional	76.52 %	Aceptable
5 Establecer una estructura para el reforzamiento de la rendición de cuentas	76.32 %	Aceptable
<b>Administración de riesgos</b>	<b>82.06 %</b>	<b>Muy Buena</b>
6 Definir objetivos	82.13 %	Muy Buena
7 Identificar, analizar y responder a los riesgos	81.56 %	Muy Buena
8 Considerar el riesgo de corrupción	83.02 %	Muy Buena
9 Identificar, analizar y responder al cambio	81.51 %	Muy Buena
<b>Actividades de control</b>	<b>82.08 %</b>	<b>Muy Buena</b>
10 Diseñar actividades de control	82.01 %	Muy Buena
11 Diseñar actividades para los sistemas de información	80.76 %	Muy Buena
12 Implementar actividades de control	83.48 %	Muy Buena
<b>Información y comunicación</b>	<b>80.75 %</b>	<b>Muy Buena</b>
13 Usar información de calidad	80.87 %	Muy Buena
14 Comunicar internamente	78.19 %	Aceptable
15 Comunicar externamente	83.18 %	Muy Buena
<b>Supervisión</b>	<b>83.18 %</b>	<b>Muy Buena</b>
16 Realizar actividades de supervisión	84.78 %	Muy Buena

## INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

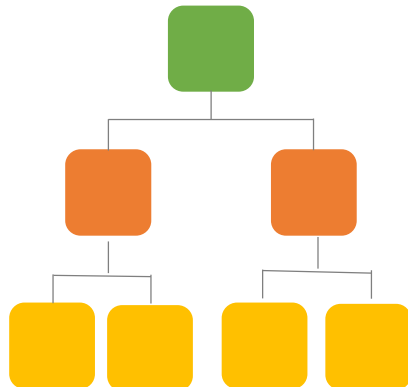
17 Evaluar problemas y corregir las deficiencias	81.58 %	Muy Buena
<b>Total</b>	<b>82.05 %</b>	<b>Muy Buena</b>

### C. RESULTADOS DEL CONTROL INTERNO POR NIVEL DE RESPONSABILIDAD

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

Dentro de la estructura del **Instituto de Capacitación para el Trabajo en el Estado de Coahuila** 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.

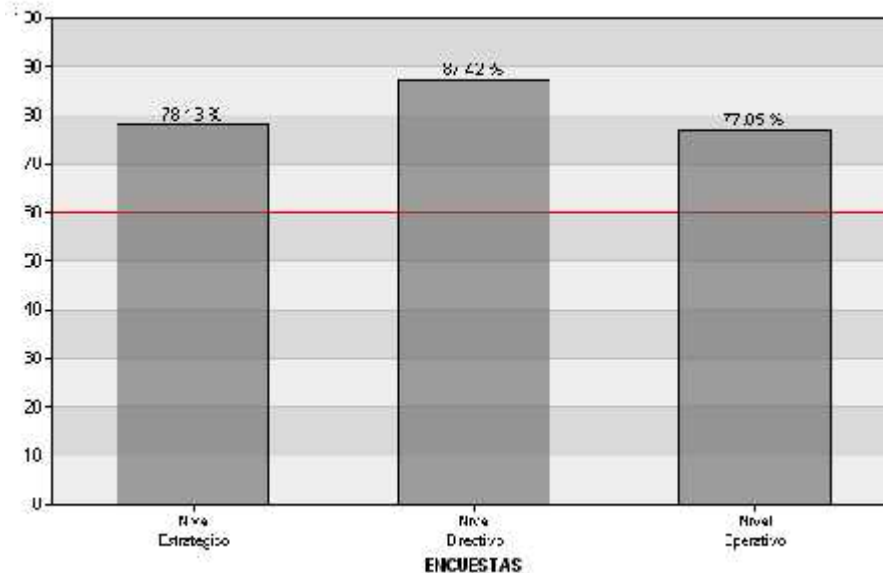
Todo el personal de la institución es responsable de que existan controles adecuados y suficientes para el desempeño de sus funciones específicas, los cuales contribuyen al logro eficaz y eficiente de sus objetivos, de acuerdo con el Modelo establecido.

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 87.42%, mientras que la calificación menor correspondió al "NIVEL OPERATIVO" con el 77.05%

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

### IV.PROPUUESTAS

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 Supervisiones de validación por parte del órgano de control interno.
- 1.2 Continuar reuniones informativas y supervisar para validar el cumplimiento y apego a la normas y disposiciones jurídicas.
- 1.3 Actualización de la estructura, mejora de la misma. revisión de convenios contratos.
- 1.4 Actualización periódica del manual organizacional y revisión de perfiles y puestos para mejorar los resultados institucionales.

##### COMPONENTE 2.- ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- 2.1 De los resultados obtenidos y de las acciones aplicadas derivado del Plan de Trabajo Anual y de la

## INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- Matriz de Análisis de Riesgo, continuar aplicando las acciones y estrategia funcional y rediseñar o implementar aquellas que no se consideraron.
- 2.2 Revisión de indicadores que nos permiten analizar los resultado en base a lo programado y re direccionar las acciones y estrategias. Implementar las mismas para la obtención de mejores resultados.
  - 2.3 En base a los resultados obtenidos y arrojados por el programa anual de trabajo y el MARI. Establecer las acciones que nos permitan prevenir los riesgos y detectarlos en tiempo en lugar de aplicar medidas correctivas.
  - 2.4 Revisar los resultados arrojados tanto del plan de trabajo de las encuestas de clima organizacional de los indicadores de metas de la Matriz de análisis de riesgo. Con ello mejorar las acciones e implementar o re direccionar según corresponda.

### COMPONENTE 3.- ACTIVIDADES DE CONTROL

- 2.5 Revisión constante e implementar acciones de mejora que logren la eficiencia y eficacia institucional.
- 2.6 Mejorar el sistema y adicionar campos que nos evalúen en todos los aspectos y arrojen resultados obtenidos y de esta manera implementar acciones y estrategias acordes.

### COMPONENTE 4.-INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- 4.1 Aplicar las acciones y procesos establecidos, continuar difundiendo la información y acciones a través de juntas, memorándum, oficios.
- 4.2 Responsable de ejecutarlas el comité de ética y conducta, el órgano de control interno.
- 4.3 Vigilar los resultados, analizar los mismos y aplicar acciones de mejora.

### COMPONENTE 5.- SUPERVISIÓN

- 5.1 Analizar las acciones implementadas los objetivos alcanzados y diseñar estrategias o procesos que nos permitan mejorar continuamente.
- 5.2 Aplicar acciones de mejora continuamente y procesos que sean más eficientes y eficaces.

## B. NIVEL DIRECTIVO

### COMPONENTE 1.- AMBIENTE DE CONTROL

- 1.1 Evaluar constantemente los perfiles y las competencias del personal, con el objetivo de lograr avances significativos en la operatividad del proceso, asegurándonos de que el personal es evaluado con ética profesional.
- 1.2 Revisión y actualización de manuales y políticas para mejorar continuamente y adecuarlo a las necesidades y leyes aplicables.
- 1.3 Revisión periódica y propuestas de mejora y actualización.
- 1.4 Sea más regular la supervisión por parte del comité.
- 1.5 Buscar el equilibrio sobre las cargas del personal y las funciones asignadas y las implementaciones de normas de conducta.
- 1.6 reuniones casa 3 meses para valorar debilidades y fortalezas.
- 1.7 mantener en actualización constante el personal según las áreas de competencia detectadas, en este caso se certificaron a los trabajadores en ec0217. impartición de cursos de formación de manera

## INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

presencial grupal y en el ec0105.

- 1.8 Que se proporcione de forma impresa la misión, visión y política de calidad de la institución para unificar criterios.
- 1.9 Dar a conocer procedimientos para incentivos al personal, de capacitación y de contratación, así como la evaluación del desempeño.
- 1.10 Difundir programas de trabajo.
- 1.11 Revisión trimestral de resultados para implementar medidas correctivas o preventivas enfocadas a la mejora continua y a hacer más eficiente y eficaz los procesos internos.
- 1.12 Programas de integridad, difusión y evaluación, implementación de los comités de ética para poner en marcha la acciones de mejora.
- 1.13 Revisión de las cargas de trabajo.
- 1.14 Estímulos no remunerativos al personal más comprometido tales como: reconocimiento público.
- 1.15 Encuestas al público en general para conocer su percepción del servicio que presta la institución.
- 1.16 Actualizar los lineamientos internos y redactarlos de forma más objetiva.
- 1.17 Aplicar de manera continua las evaluaciones de desempeño.
- 1.18 En la encuestas del desempeño cambiar las instrucciones, ya que se menciona evaluar al miembro de su departamento y en la caso de la unidades se evalúa a todos en general.
- 1.19 Dar a conocer a las unidades y oficinas foráneas los informes resultantes.
- 1.20 Mantener los organigramas, cargas de trabajo y especificaciones en los contratos.
- 1.21 Revisiones periódicas a los códigos, programas y reglas para mantenerlos a la vanguardia.
- 1.22 Mayor comunicación con el personal.
- 1.23 Establecer un compromiso por escrito entre el colaborador y supervisor para el cumplimiento en tiempo y forma de las metas/objetivos del año.
- 1.24 Crear en el trabajador el sentido de pertenencia de su trabajo e institución.
- 1.25 Mantener siempre la transparencia en los estados financieros.
- 1.26 Establecer reuniones continuas con el personal instruyéndolos e incentivándolos a mantener un ambiente laboral ético en cada una de sus áreas.
- 1.27 Definir mensualmente las áreas de oportunidad y mejora, propias de cada Plantel.
- 1.28 Reuniones periódicas para incentivar al personal a capacitarse continuamente.
- 1.29 Seguir enfatizando sobre el código de ética que debe prevalecer en cada de las personas que laboramos en los centros; es responsabilidad de la Dirección General y de ahí hasta los Directores y Coordinadores de cada Unidad o Acción.
- 1.30 Continuar con el mantenimiento del sistema, ya que ha dado respuesta dentro del comité.
- 1.31 Revisar la estructura organizacional para que los puestos se otorguen de acuerdo al perfil idóneo; ofrecer estímulos al personal que hace merecedor a ellos.

### COMPONENTE 2.- ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- 7.1 Trabajar como equipo integrado para identificar, analizar y responder a los riesgos en tiempo y forma.
- 7.2 Planeación de los cambios.
- 7.3 Difundir la misión y visión dentro de la organización.
- 7.4 Dar a conocer cuáles son los planes y compromisos de la organización.
- 7.5 Revisión periódica a áreas susceptibles de tener riesgos de corrupción.

## INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- 7.6 Realizar auditorías internas y externas para mejorar las irregularidades que se puedan presentar.
- 7.7 Informar a los empleados en todo momento de los cambios realizados.
- 7.8 Establecer un programa de mantenimiento de la infraestructura y equipo, así como un control de gastos de los servicios de energía eléctrica, agua potable, gas, mensajería, entre otros
- 7.9 Ofertar los cursos regulares, los cuales son más atractivos para el público en general y con ello se incrementarían las horas. Esto evitaría el incumplimiento de metas.
- 7.10 Que se tome en cuenta el entorno geográfico para definir y establecer metas en el corto, mediano y largo plazo.
- 7.11 Que las instalaciones sean las adecuadas, implementar certificaciones para las áreas en donde se utilicen productos peligrosos como el gas, o nuestros alumnos corran algún riesgo físico y minimizar accidentes.
- 7.12 Difundir el programa de trabajo de administración de riesgos existente.

### COMPONENTE 3.-ACTIVIDADES DE CONTROL

- 3.1 Dar a conocer los indicadores de desempeño, asegurarse de que se comprendan y evalúen.
- 3.2 Actualización de los manuales.
- 3.3 Plasmar por escrito los procedimientos sobre la solicitud de gastos, expedición de cheques y comprobación de los mismos.
- 3.4 Otorgar autonomía a los responsables de cada centro de capacitación sobre los permisos del personal a su cargo.
- 3.5 Mantener la seguridad en los sistemas informáticos.
- 3.6 Contar con más personal para evitar la sobrecarga de trabajo en ciertas personas.

### COMPONENTE 4.-INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- 4.1 Que exista una línea neutral donde se puedan hacer reportes y que no se tengan represalias.
- 4.2 Contar con líneas anónimas para aportar información.
- 4.3 Reuniones de trabajos en las unidades administrativas.
- 4.4 Seguimiento a las solicitudes de Buzones Internos.
- 4.5 Establecimiento y difusión de lineamientos sobre el funcionamiento y atención a través de buzones de quejas de atención.
- 4.6 Continuar con las vías de comunicación e implementar canales de comunicación más eficaces y eficientes a través de softwares o sistemas de TICS

### COMPONENTE 5.- SUPERVISIÓN

- 5.1 Mantener la operatividad y evaluación permanente.
- 5.2 Tratar de ser congruentes y dar real seguimiento a las evaluaciones.
- 5.3 Aplicar estrategias y acciones para evitar reincidir en los procesos correctivos ya aplicados.
- 5.4 Revisiones a proveedores contratados, atención y seguimiento.
- 5.5 Registro de atención de deficiencias, acciones correctivas y acciones preventivas.
- 5.6 Seguimiento oportuno a denuncias, quejas y recomendaciones.
- 5.7 Tener mayor contacto con el Director General y los Directores de área.

## INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

### C. NIVEL OPERATIVO

#### COMPONENTE 1.- AMBIENTE DE CONTROL

- 1.1 Aplicar evaluaciones de desempeño
- 1.2 En base al desempeño programar capacitaciones para incrementar la eficiencia laboral.
- 1.3 Actualización de los procesos si estos tienen cambios.
- 1.4 Dar más difusión al manual organizacional.
- 1.5 Evaluar, capacitar y retroalimentar las responsabilidades asignadas a los servidores públicos.
- 1.6 Aplicación de los debidos procedimientos para la selección del personal, verificar si realmente cuentan con estudios de doctorado, maestría, posgrado, universitarios, técnicos, etc.
- 1.7 Mayor difusión de la información.
- 1.8 Aplicar y dar a conocer más a fondo las Políticas, principios de dirección, directrices, valores éticos y normas de conducta a través de mesas de trabajo con los empleados y directivos.
- 1.9 Llevar a cabo capacitaciones que tengan que ver con el puesto que se ocupa, de tal forma que incentive al empleado a mejorar su trabajo. Cursos como desarrollo profesional, Trabajo en Equipo, Cómo ser un buen coaching, entre otros cursos de superación.
- 1.10 Mayor colaboración de parte de algunos empleados
- 1.11 Equilibrar las tareas que se encargan a departamentos como contabilidad respecto de las de otros departamentos
- 1.12 Evaluar las presiones sobre el personal para equilibrar y ayudar a cumplir sus responsabilidades asignadas en alineación con las normas de conducta, los principios éticos y el programa de promoción de integridad de manera imparcial y fehaciente.
- 1.13 Realización de juntas informativas para cualquier cambio.
- 1.14 Rotación del personal tóxico.
- 1.15 Mayor acción para personas que entorpecen con el trabajo de sus compañeros con chismes y mala conducta.
- 1.16 Dar a conocer a detalle código de ética.
- 1.17 Se realicen mesas de trabajo para dialogar y buscar mejorar el desempeño laboral.
- 1.18 Se debe de tomar en cuenta que hay personas con bastante tiempo en la dependencia, pero en lugar de sacar adelante al instituto lo perjudican con su mala conducta y mal comportamiento hacia sus compañeros.
- 1.19 Realización de capacitaciones o mesas técnicas de mejora en valores éticos, normas de conducta dentro del ambiente laboral, donde se establezcan medidas para contrarrestar el acoso laboral.
- 1.20 Dar a conocer a todo el personal las políticas, manuales, indicadores de desempeño que existan.
- 1.21 Los perfiles y la experiencia, dentro de una institución son muy importantes, pues de ello depende el éxito de un departamento. sería conveniente que se tomara en serio este punto para el logro de los objetivos previstos en cada departamento.

#### COMPONENTE 2.- ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- 2.1 Comunicar a todo el personal los riesgos institucionales.
- 2.2 Cursos de capacitación al personal.
- 2.3 Revisar mensualmente el buzón de quejas y sugerencias así como el correo electrónico y dar seguimiento para dar solución.
- 2.4 Difundir más tanto los objetivos institucionales como los específicos

## INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- 2.5 Dar información al personal del seguimiento de las quejas y sugerencias, comentarles que si se están tomando medidas al respecto.
- 2.6 Fomentar y dar seguimiento al sistema anticorrupción.
- 2.7 Enseñar a identificar riesgos.
- 2.8 Brindar los espacios de confianza para el tratamiento de temas delicados que consideren un riesgo tanto para la institución.
- 2.9 Darle mayor seguimiento al buzón de quejas y sugerencias.
- 2.10 Crear conciencia en el uso de los buzones de quejas y sugerencias para que se utilicen y se dé a conocer que se les dará seguimiento como debe ser.
- 2.11 Hacer los ajustes necesarios e implementar estrategias para los cambios que el entorno tenga.

### COMPONENTE 3.- ACTIVIDADES DE CONTROL

- 3.1 Documentar los cambios en las operaciones, si existen, para actualizar el manual de procedimientos.
- 3.2 Desarrollar más actividades y llevar control de las operaciones sacando provecho de las TIC's
- 3.3 Mantener actualizado el organigrama y sus funciones.
- 3.4 Dar a conocer al personal conclusiones y acuerdos cuando sea necesario.
- 3.5 Más personal para facturar.
- 3.6 Mayor difusión de los lineamientos hay personas que desconocen sus responsabilidades y toman una conducta muy inapropiada para la institución.
- 3.7 Tener mayor cuidado en trato del personal hacia el público, ya que hay personas que carecen del buen trato al público sabiendo que es su responsabilidad como servidor público atender a la gente.
- 3.8 No todo el personal tiene acceso al sistema pero convendría darles una explicación de que reportes puede generar
- 3.9 Revisar periódicamente que se realicen las funciones asignadas a cada persona.
- 3.10 Mejor difusión y comunicación con el personal.

### COMPONENTE 4.-INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- 4.1 Dar atención y seguimiento a las quejas y solucionar los posibles riesgos.
- 4.2 Que cada persona encargada de generar un reporte informativo lo realice de manera eficiente antes de llegar al usuario final.
- 4.3 Mayor capacitación al momento de capturar y tener un mejor soporte de las páginas ya que unas carecen de buena estructura y en ocasiones falla bastante al actualizar la información.
- 4.4 Dar a conocer los indicadores de desempeño y en base a que se realizaron.
- 4.5 Identificar los requerimientos de información necesarios, procesarlos y transformarlos para apoyar el Control Interno.
- 4.6 Dar a conocer los correos electrónicos oficiales

### COMPONENTE 5.-SUPERVISIÓN

- 5.1 Realizar evaluaciones más seguidas
- 5.2 Dar mayor seguimiento a las acciones de supervisiones.
- 5.3 Comunicar resultados.
- 5.4 Aplicar sanciones administrativas en caso de detectar algún problema.
- 5.5 Establecer o difundir canales de comunicación.
- 5.6 Lamentablemente el personal hace caso omiso de sus responsabilidades como trabajador y no esta consciente que como servidores públicos nos rige un manual de procedimientos y que se deben de apegar a un manual establecido.
- 5.7 Dar a conocer un poco más que las quejas si son atendidas y se les da respuesta y seguimiento.

## INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

5.8 Dar a conocer cómo se puede dar a conocer una falla o inquietud al personal directivo.

5.9 En caso de detectar algún problema, aplicar sanciones administrativas como primer llamado a corregir, en caso de reincidir aplicar acta administrativa.

### IV. COMENTARIOS

#### NIVEL DIRECTIVO

##### AMBIENTE DE CONTROL

- Atendiendo el punto de del artículo 13.- norma de ambiente de control. se pone da a conocer por escrito y se pone a la vista de los trabajadores la misión, visión, objetivos del instituto, mismos que son congruentes a nuestro código de ética y conducta.
- Monitoreo y seguimiento continuo del elemento de control para el cabal cumplimiento de los diferentes elementos involucrados.

##### ACTIVIDADES DE CONTROL

- Es importante llevar un seguimiento de los elementos de control.

##### INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- Se debe reforzar el nivel de comunicación en el interior y al exterior; siempre será un reto saber que somos evaluados y que las personas / proveedores etc., puedan opinar sin temor a represalias.

#### NIVEL OPERATIVO

##### AMBIENTE DE CONTROL

- Este componente se desarrolla satisfactoriamente en la Unidad
- Debido al desconocimiento de la mayor parte de la información, considero que es la causa por la que la evaluación salió baja.
- Tomar acciones e implementar lo establecido.
- Mayor comunicación con el personal

##### ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- Realizar de manera adecuada lo establecido.
- Reuniones para establecer los lineamientos de la dependencia para todo el personal.

##### ACTIVIDADES DE CONTROL

- Implementar el Control Interno para todos los servidores
- Mejor manejo de los lineamientos internos.

##### INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- Manejar la información que se tiene en modo de calidad
- Mayor criterio en la toma de decisiones.

##### SUPERVISIÓN

- Supervisar, identificar problemas, corregir o dar solución

## INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

### VI. RECOMENDACIONES

Conforme al resultado global obtenido de la autoevaluación en el **Instituto de Capacitación para el Trabajo en el Estado de Coahuila** de un **82.05 %** calificado como "Muy Bueno", por arriba del nivel mínimo que es de 60%, por lo que la Institución, debe establecer acciones para mantener y mejorar el Sistema de Control Interno. Así mismo, debe considerar realizar las siguientes recomendaciones generales:

- 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.

### 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.