



INFORME DE AUTO-EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

**INSTITUTO ESTATAL DE EDUCACIÓN
PARA ADULTOS
(IEEA)**

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	
IV.	PROPUESTAS	9
	A. NIVEL ESTRATÉGICO	
	B. NIVEL DIRECTIVO	
	C. NIVEL OPERATIVO	
V.	COMENTARIOS.....	17
VI.	RECOMENDACIONES.....	22
VII.	CONCLUSIÓN.....	22

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

I. INTRODUCCIÓN

Con fundamento en el Modelo Estatal del Marco Integrado de Control Interno (MEMICI) y en el Manual de Administrativo de Aplicación de las disposiciones en materia de control interno, así como parte del compromiso adquirido por el **INSTITUTO ESTATAL DE EDUCACIÓN PARA ADULTOS** 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 el **INSTITUTO ESTATAL DE EDUCACIÓN PARA ADULTOS**, se realizó el día **28 de Noviembre de 2019** a través del Sistema de Evaluación del Control Interno (SECI), con la participación de **125 Servidores Públicos** de los Niveles Estratégico, Directivo y Operativo, utilizando como referencia técnica el Modelo Estatal del Marco Integrado de Control Interno (MEMICI) y las mejores prácticas en la materia.

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

IEEA		
NIVEL	TOTAL	CONCLUIDAS
ESTRATEGICO	1	1
DIRECTIVO	44	44
OPERATIVO	80	80

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

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

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

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 ESTATAL DE EDUCACIÓN PARA ADULTOS**, dichos resultados se detallan en el siguiente capítulo.

III. RESULTADOS DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

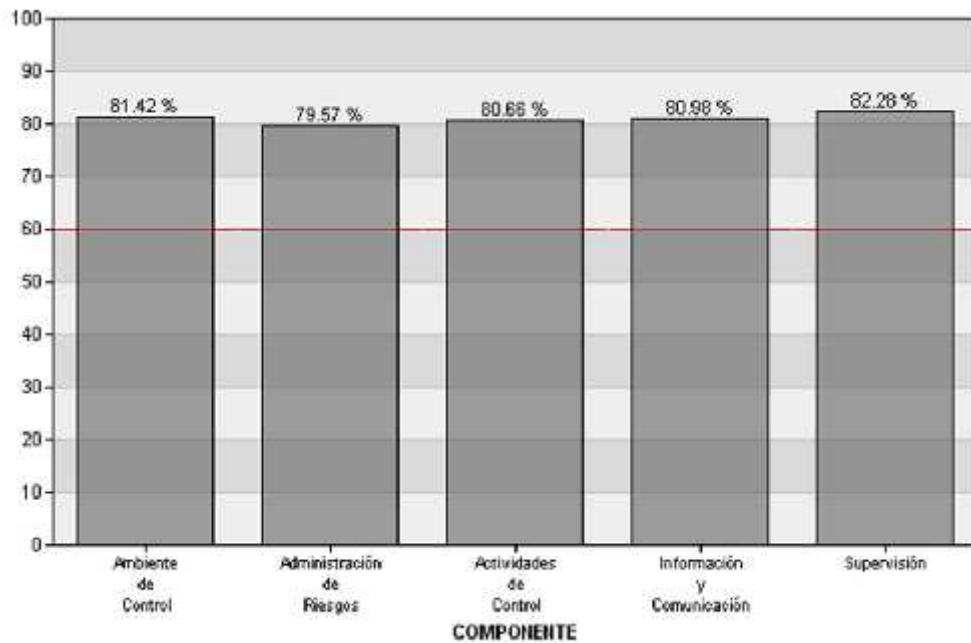
El proceso de autoevaluación implica una comparación de la propia institución con respecto al Modelo Estatal del Marco Integrado de Control Interno (MEMICI), el cual provee criterios para evaluar el diseño, implementación y la eficacia operativa del control interno, por lo que la evidencia que respalde 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 ESTATAL DE EDUCACIÓN PARA ADULTOS**, corresponden a las autoevaluaciones de **125 Servidores Públicos** de los Niveles Estratégico, Directivo y Operativo.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

Componente	Grado de Cumplimiento	Calificación
Ambiente de Control	81.42 %	Muy Buena
Administración de Riesgos	79.57 %	Aceptable
Actividades de Control	80.66 %	Muy Buena
Información y Comunicación	80.98 %	Muy Buena
Supervisión	82.28 %	Muy Buena
TOTAL	80.98 %	Muy Buena



La calificación global en el **INSTITUTO ESTATAL DE EDUCACIÓN PARA ADULTOS** se valoró con **80.98%** 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 **82.28%** de la valoración.
- Por otro lado, el componente **Administración de riesgos (Más Bajo)** fue calificado como "**Aceptable**" y representa el **79.57%**.

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 **74.21-85.93%**.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

TABLA DE GRADO DE CUMPLIMIENTO

Componentes y Principios de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
Ambiente de control	81.42 %	Muy Buena
1 Mostrar actitud de respaldo y compromiso	80.99 %	Muy Buena
2 Ejercer la responsabilidad de vigilancia	84.95 %	Muy Buena
3 Establecer la estructura, responsabilidad y autoridad	85.93 %	Muy Buena
4 Demostrar compromiso con la competencia profesional	76.8 %	Aceptable
5 Establecer una estructura para el reforzamiento de la rendición de cuentas	78.43 %	Aceptable
Administración de riesgos	79.57 %	Aceptable
6 Definir objetivos	84.13 %	Muy Buena
7 Identificar, analizar y responder a los riesgos	80.73 %	Muy Buena
8 Considerar el riesgo de corrupción	74.21 %	Aceptable
9 Identificar, analizar y responder al cambio	79.2 %	Aceptable
Actividades de control	80.66 %	Muy Buena
10 Diseñar actividades de control	77.93 %	Aceptable
11 Diseñar actividades para los sistemas de información	82.36 %	Muy Buena
12 Implementar actividades de control	81.68 %	Muy Buena
Información y comunicación	80.98 %	Muy Buena
13 Usar información de calidad	81.71 %	Muy Buena
14 Comunicar internamente	79.48 %	Aceptable
15 Comunicar externamente	81.75 %	Muy Buena
Supervisión	82.28 %	Muy Buena
16 Realizar actividades de supervisión	83.18 %	Muy Buena
17 Evaluar problemas y corregir las deficiencias	81.38 %	Muy Buena
Total	80.98 %	Muy Buena

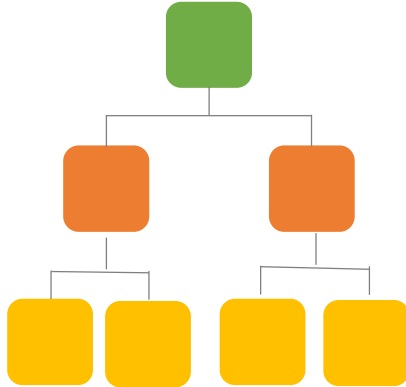
C. RESULTADOS DEL CONTROL INTERNO POR NIVEL DE RESPONSABILIDAD

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 ESTATAL DE EDUCACIÓN PARA ADULTOS** 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.

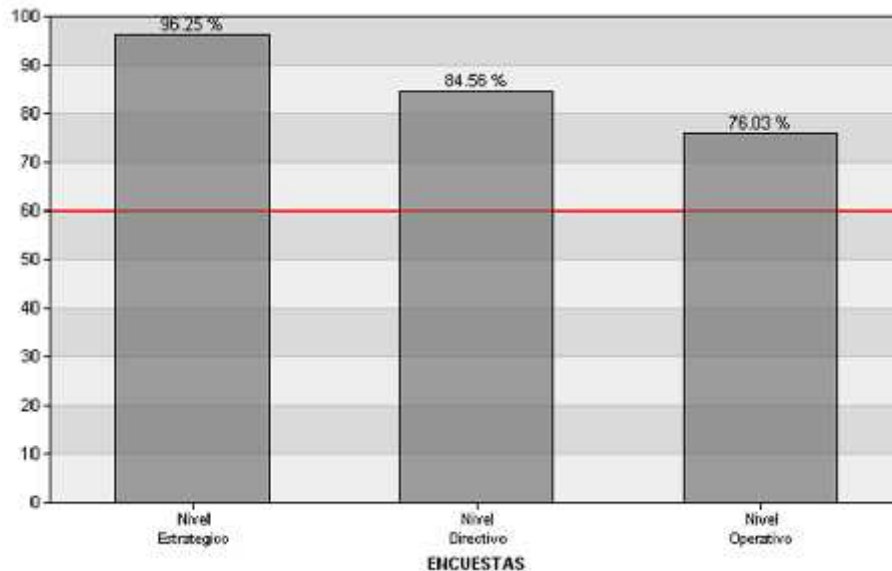
Operativo: Que las acciones y tareas requeridas en los distintos procesos se ejecuten de manera eficiente.

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 Estratégico**" con el **96.25%**, mientras que la calificación menor correspondió al "**Nivel Operativo**" con el **76.03%**.

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 Mantener una campaña de difusión del Código de Ética y continuar evaluando el desempeño de los servidores públicos.
- 1.2 Continuar con el seguimiento de las actividades y difusión del Control Interno.

COMPONENTE 2.- ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- 2.1 Continuar con la observancia y seguimiento de la Matriz de riesgos.
- 2.2 Mantener la difusión del avance de los objetivos.
- 2.3 Continuar difundiendo entre los servidores públicos el código de ética y observando y

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

actualizando la Matriz de Riesgos.

- 2.4 Evaluación continua a la Matriz de Análisis de Riesgos, reuniones periódicas del Comité de Control Interno.

COMPONENTE 3.- ACTIVIDADES DE CONTROL

- 3.1 Evaluación continua de metas, logros, objetivos, compromisos, etc.

COMPONENTE 4.- INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- 4.1 Mantener los canales de comunicación abiertos.
- 4.2 Mantener la comunicación abierta y dar seguimiento oportuno.

COMPONENTE 5.- SUPERVISIÓN

- 5.1 Continuar con la supervisión permanente del Control Interno.

B. NIVEL DIRECTIVO

COMPONENTE 1.- AMBIENTE DE CONTROL

- 1.1 A través de posters, trípticos y revistas donde se mencionen normas y reglas para el buen desempeño de los funcionarios públicos.
- 1.2 Acciones de promoción de la integridad y prevención de conductas irregulares.
- 1.3 Apoyar a los trabajadores que van mal en cuanto a su cumplimiento de metas
- 1.4 Buenos canales de comunicación
- 1.5 Cada que se realicen las reuniones de seguimiento se invite a un representante de las diferentes áreas.
- 1.6 Capacitación continua al personal
- 1.7 Continuidad a las quejas y seguimiento de las quejas.
- 1.8 Cumplir con las metas programadas por mes y trimestre.
- 1.9 Cumplir con las normas y políticas de la institución, los directores de área
- 1.10 Cumplir con los acuerdos y compromisos que se llevan a cabo en las evaluaciones
- 1.11 Dar a conocer a todo el personal el trabajo en materia de control interno para socializar la información
- 1.12 Desarrollar nuestras actividades apegadas a las reglas de operación y el encargado es el departamento de recursos humanos
- 1.13 Difundir más las norma y procedimientos en las áreas
- 1.14 Difusión de la estructura organizacional a todo el personal para identificar nombre y función de puestos
- 1.15 Difusión de los mismos en comunicados, boletines, etc.
- 1.16 Difusión de soluciones a las debilidades y/o deficiencias del control interno
- 1.17 Distribuir adecuadamente responsabilidades y carga de trabajo
- 1.18 Elaborar plan de profesionalización
- 1.19 Evaluar los conocimientos del personal en cuanto a las actividades que desarrolla y proponer a los más aptos
- 1.20 Evaluar mecanismos de supervisión y evaluación con el fin de detectar su posible

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

actualización.

- 1.21 Falta capacitación sobre el código de ética y conducta
- 1.22 Fomentar en los trabajadores y crear conciencia de lo importante que es seguir las normas y procesos en la realización del trabajo o servicio mediante la supervisión y guía de la unidad especializada de control interno
- 1.23 Fortalecimiento del instituto con planes, estrategias y capacitaciones
- 1.24 Gestión humana de almacenar para todos sus colaboradores, se encuentra
- 1.25 Hacer evaluaciones periódicas en las áreas de la institución
- 1.26 Incentivos por antigüedad y desarrollo de competencias
- 1.27 Mas comunicación entre jefes y trabajadores a nuestro cargo
- 1.28 Mayor alcance en la difusión de evaluaciones, acciones a emprender .etc.
- 1.29 Promover el código de ética y conducta a todo el personal
- 1.30 Promover más el cumplimiento de las normas y lineamientos
- 1.31 Propiciar más cursos a los trabajadores del IEEA mediante la supervisión y control de recursos humanos
- 1.32 Que el depto. de recursos humanos diseñe un plan de escalafón para todo el personal
- 1.33 Que exista el apoyo con las demás personas para cumplir con sus responsabilidades
- 1.34 Que se den a conocer los casos donde se incurra en corrupción y las sanciones que se dieron como forma de prevención
- 1.35 Que se incentive al personal en competencia para asensos
- 1.36 Que se lleven a cabo más capacitaciones en las diferente áreas y revisión continua en los perfiles académicos
- 1.37 Revisar constantemente las funciones asignadas y actualización constante y continua
- 1.38 Revisión de grado de actualización entre el personal con respecto a nuevos lineamientos normas de control, plataformas de información, reglas de operación
- 1.39 Revisión de los perfiles para realizar adecuación necesaria.

COMPONENTE 2.- ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- 2.1 Agregar en agendas de reuniones de evaluación el tema de riesgos de manera que se trate cada uno de ellos con sus medidas
- 2.2 Atender y dar seguimiento a las actividades que se desarrollan constantemente
- 2.3 Buzones, correos oficiales, y teléfonos de denuncias.
- 2.4 Capacitación continua a personal administrativo y técnico operativo
- 2.5 Considerar todas las áreas para detectar otras acciones de mejora.
- 2.6 Crear boletines internos para dar a conocer acciones y sus causas
- 2.7 Crear equipos colegiados para la conformación de metas por proyecto y alinearlos con el ejecutivo.
- 2.8 Dar a conocer a todo el personal administrativo la estrategia operativa de cada año y no solamente al personal operativo.
- 2.9 Dar mantenimiento a los buzones para quejas de informática y plazas comunitarias, jurídico y UCIAC.
- 2.10 Dar puntual seguimiento en la información de cualquier cambio
- 2.11 Difundir la existencia del área de IEEATEL para canalizar de manera inmediata cualquier fraude o abuso.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- 2.12 Difusión de las acciones según los acuerdos
- 2.13 Elaborar diagnóstico para detectar de manera permanente riesgos en todas las áreas.
- 2.14 Hacer encuestas al público para conocer su percepción sobre el servicio prestado
- 2.15 Hacer revisiones periódicas para el cumplimiento de las normas y lineamientos
- 2.16 Implementar en los procesos, procedimientos internos derivado del resultado de análisis
- 2.17 Mas compromiso por cada área para enfocar esfuerzos y apegarse lo plasmado en la mari
- 2.18 Más comunicación e información por los riesgos que pueden existir
- 2.19 Mas promoción del código de ética y conducta a todo el personal
- 2.20 Mayor difusión y alcance en los contenidos de información relevante.
- 2.21 Mejor control sobre el personal que colabora en la institución
- 2.22 Mejor control sobre los riesgos en los que se puede incurrir y que perjudiquen en el logro del objetivo de la institución
- 2.23 Promover más el cumplimiento de los manuales de procedimientos, norma de calidad
- 2.24 Que la información generada tenga un mayor alcance
- 2.25 Que los objetivos fijados en un principio no se modifique con el transcurso del año
- 2.26 Que se realicen capacitaciones y actualizaciones del manual de procedimientos
- 2.27 Que todo el personal conozca el modelo educativo y que sean un porta voz de los servicios que proporciona la institución
- 2.28 Realizar más planeaciones e involucrar servidores para detectar riesgos en las interacciones
- 2.29 Se dé seguimiento a la información en caso de actualizaciones

COMPONENTE 3.-ACTIVIDADES DE CONTROL

- 3.1 Actualización de manuales.
- 3.2 Actualización y socialización al personal de nuevo ingreso
- 3.3 Cumplir en tiempo y forma las tareas que se les asignan
- 3.4 Dar a conocer cambios o reformas que se dan en el transcurso.
- 3.5 Dar mantenimiento continuo a los equipos
- 3.6 Dar puntual seguimiento a cada una de las políticas establecidas.
- 3.7 Difundir de manera permanente los procedimientos de operación
- 3.8 Difusión de los manuales para su conocimiento o de los diferentes sistemas
- 3.9 Distribución equitativa de funciones
- 3.10 Involucrar a todo el personal.
- 3.11 Mantener un control constante en cualquier actividad que se realiza dentro del instituto
- 3.12 Mantenimiento preventivo más regular.
- 3.13 Revisión periódica del uso de la TIC'S

COMPONENTE 4.-INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- 4.1 Atender las indicaciones y evitar realizar acciones que perjudiquen al instituto
- 4.2 Capacitación de actualización sobre cambios.
- 4.3 Complementar más en los aspectos digitales para un mejor control
- 4.4 Comuni3n constante y aplicaci3n de los lineamientos establecidos
- 4.5 Concientizar en un mayor grado al personal para que externe su opini3n o criterios sobre

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- determinado aspecto que permita una mayor transparencia en todo sentido
- 4.6 Conocimiento de las acciones emprendidas según cada reporte de manera permanente
 - 4.7 Dar a conocer la función y forma de utilizar el buzón de quejas/sugerencias
 - 4.8 Elaborar diagnóstico constante para la detección de algunos otros riesgos más.
 - 4.9 Establecer buzón de quejas
 - 4.10 Estar atentos a los canales de comunicación y eficientar los mismos en función de dar y recibir información
 - 4.11 Hacer buen uso de la información que se tiene y utilizar las líneas correctas.
 - 4.12 Proyectar un mayor alcance en la información, acuerdos, estrategias.
 - 4.13 Seguimiento a las quejas y denuncias que se den
 - 4.14 Mejorar los canales de comunicación los logros de metas alcanzados y la continua supervisión y apoyo a los procesos de atención a los usuarios
 - 4.15 Reuniones de balance donde se incluya a figuras de diferentes niveles para conocer sus opiniones y sugerencias para establecer acuerdos
 - 4.16 Utilización de correos oficiales, redes privadas tecnológicas

COMPONENTE 5.- SUPERVISIÓN

- 5.1 Respetar los lineamientos y el código de ética y conducta
- 5.2 Creación por puesto de evaluaciones del desempeño
- 5.3 Que se siga supervisando organizando y reorganizando conforme a los resultados obtenidos
- 5.4 Reuniones de información análisis de metas obtenidas dificultades en los procesos
- 5.5 Proporcionar información verídica en dichas evaluaciones.
- 5.6 Atender las propuestas que se exponen en las reuniones
- 5.7 Compromiso por parte de todas las áreas para trabajar en materia de control interno
- 5.8 Revisar al interior de cada micro región las debilidades y fortalezas para analizar cuál sería la mejor acción a realizar para el logro de los objetivos
- 5.9 Consensar con otras áreas la posibilidad de existencia de otras acciones de mejora.
- 5.10 Analizar la problemática y buscar alternativas de solución de manera inmediata para alcanzar los objetivos establecidos en la estrategia operativa
- 5.11 Difusión permanente de asuntos tratados y sus acuerdos.
- 5.12 Supervisión y evaluación de los controles internos.
- 5.13 Evaluación y aplicación de acciones preventivas y correctivas.

C. NIVEL OPERATIVO

COMPONENTE 1.- AMBIENTE DE CONTROL

- 1.1 Personal capacitado y formadores para impartir talleres y capacitaciones a personal institucional
- 1.2 Información sobre el tema
- 1.3 Pláticas de inducción al personal institucional
- 1.4 Elevar el indicador de cada asesor por técnico docente
- 1.5 Que sean entregados las indicaciones de las responsabilidades a cumplir

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- 1.6 Facilidad a los educandos para estudiar, y al personal para proporcionar mayor calidad en el servicio.
- 1.7 Incentivar económicamente a todo el personal
- 1.8 Más personal y mejor remuneración ya que la carga de trabajo es muy grande
- 1.9 Dar cursos de manejo del estrés
- 1.10 Se pueden colocar carteles informativos sobre los principios éticos normas
- 1.11 Establecer comunicación directa con los trabajadores.
- 1.12 Cuando exista algún cambio, darlas a conocer a los trabajadores.
- 1.13 Darle seguimiento a la capacitación tomándonos en cuenta a todos los que pertenecemos al instituto
- 1.14 Que al personal se le permita asistir a la capacitación continua
- 1.15 Dar la información clara y de forma cordial
- 1.16 Llevar a cabo estrategias para reforzar valores éticos, valores lógicos etc.
- 1.17 Que se respeta las normas y lineamientos en todos los servidores públicos
- 1.18 Que se hagan convocatorias y revisar perfiles académicos para ocupar un mejor puesto y aspirar a un aumento de sueldo
- 1.19 Definir claramente las metas a lograr por área
- 1.20 Realizar encuestas al personal y programar capacitaciones de acuerdo a las necesidades expuestas por los mismos.
- 1.21 Hacer convocatorias de plazas o puestos vacantes
- 1.22 Realizar actualizaciones periódicas para todo el personal
- 1.23 Poner en práctica las observaciones que todo el personal hacemos hacia los mandos directivos en cuanto al trato y comportamiento
- 1.24 Más capacitaciones de actitud de servicio, relaciones laborales, liderazgo, etc.
- 1.25 Que sean más seguidos los procesos de selección e incentivos para el personal
- 1.26 Dividir el trabajo según el personal a cargo y delegar funciones para que haya un equilibrio de tareas en todo el departamento
- 1.27 Trimestralmente se debería evaluar el trabajo de cada trabajador de acuerdo a las metas establecidas en el instituto
- 1.28 Reuniones constantes para conocer los indicadores de desempeño y evaluación.
- 1.29 Seguir capacitaciones para actualizar al personal
- 1.30 Tomar en cuenta las opiniones del personal sin represalias ni favoritismos y medir igual a todo el personal
- 1.31 De igual forma dar a conocer los manuales, no tenerlos ocultos como algo prohibido
- 1.32 Ver el desempeño del personal sin importar compadrazgos de forma equitativa y neutral
- 1.33 El organigrama se realiza según conveniencia para acomodar a todo el personal incluyendo a quien no tiene funciones
- 1.34 Distribución equitativa del trabajo
- 1.35 Capacitación e incentivos
- 1.36 Mayor atención a las necesidades que se presentan durante las labores
- 1.37 Personal sin responsabilidades, mientras que los pocos que si trabajan tienen responsabilidades de más.
- 1.38 Tarjetas de entrada y salida de personal, el coordinador adjunto al área administrativa
- 1.39 Documentación aprobatoria del perfil académico de cada uno de los integrantes de la

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

coordinación

- 1.40 Que se hagan perfiles académicos y habilidades para la ocupación de los puestos
- 1.41 Revisión de medidas ya implementadas para modificarlas o actualizarlas de ser necesario de acorde a los tiempos, buscando siempre optimizar resultados que permitan alcanzar objetivo(s) deseado(s).
- 1.42 Otorgar reconocimientos a personas destacadas en su función
- 1.43 Revisiones periódicas en manuales de procedimientos con el fin de detectar si es necesario alguna modificación o actualización,
- 1.44 Que cuando lleguen personal nuevo se de capacitación de inducción al instituto primeramente y posteriormente se capacite sobre sus funciones que realizara
- 1.45 Que se mantengan los canales de comunicación y se coloque un buzón de quejas y sugerencias en la entrada del Instituto

COMPONENTE 2.- ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- 2.1 Actualmente el buzón de quejas y sugerencias no existe
- 2.2 Atención oportuna de las quejas y denuncias
- 2.3 Capacitar más al personal para implementar mejores principios, valores, que ayuden a los servicios que presta la institución.
- 2.4 Cursos para reforzar los valores éticos y códigos de conducta
- 2.5 Informar al personal sobre el reglamento interno.
- 2.6 Que constante mente se dé a conocer quienes integran los comités de ética y conducta de la institución y se dé a conocer los resultados de los casos que se dan
- 2.7 Que el departamento jurídico realice sus funciones correctamente y sancione según se requiera
- 2.8 Que hubiera dentro de cada dependencia un departamento externo donde se realizaran reportes de irregularidades y estos fueran anónimos
- 2.9 Que no hagan cambios en la estrategia operativa en el transcurso del año, ya que si se está informando desde el inicio del año para todo el año, con eso nos organizamos mejor.
- 2.10 Que se informe a todo el personal sobre el logro de metas
- 2.11 Que se realice un diagnostico en todos los departamentos del instituto con el fin de detectar a tiempo los factores de riesgo
- 2.12 Que se realicen reuniones donde se den a conocer los resultados obtenidos como motivación para los trabajadores
- 2.13 Que se respete el código de ética así como los manuales de procedimientos
- 2.14 Que se respete las normas y lineamientos
- 2.15 Quizá sería bueno mejorar el departamento de comunicación y difusión para dar a conocer cualquier información dentro y fuera del instituto
- 2.16 Retro alimentación a fin de verificar que sean entendidos en todos los niveles
- 2.17 Se otorgan aumentos, puestos " en lo oscurito" sin dar a conocer cuando hay vacantes

COMPONENTE 3.- ACTIVIDADES DE CONTROL

- 3.1 Actualizar periódicamente cualquier documento como manuales
- 3.2 Aplicando la normatividad
- 3.3 Capacitación continua

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- 3.4 Revisar los equipos de cómputo continuamente ya que estos les falta mantenimiento.
- 3.5 Realizar capacitaciones para el adecuado uso de las tics.
- 3.6 Cursos sobre los objetivos del instituto
- 3.7 Dar a conocer a todo el personal manuales y capacitaciones
- 3.8 Dar a conocer las responsabilidades a todo el personal
- 3.9 Dar a conocer y respetar los lineamientos iniciando por el director
- 3.10 Diseñar actividades que ayuden a un mejor funcionamiento del control interno
- 3.11 Implementar nuevas estrategias para erradicar las ineficiencias del sistema y personal.
- 3.12 Informar periódicamente de los manuales de procedimientos de dichos programas, capacitación continua al personal involucrado.
- 3.13 Llevar a cabo formación continua, con temas para mejorar las estrategias de las plataformas, para el uso de herramientas de las TIC'S
- 3.14 Llevar control de los índices trimestrales
- 3.15 Mantenimiento más a menudo de equipos, en acuerdos establecidos entre el titular de la unidad administrativa y área de informática.
- 3.16 Mejorar las páginas de acceso a información sobre las actividades que realiza el instituto
- 3.17 Impartir cursos de inducción y mejora continua sobre las políticas y el logro de objetivos
- 3.18 Mayor atención a las funciones y actividades que se realizan dentro de la institución
- 3.19 Respetar las normas y lineamientos
- 3.20 Control oportuno sobre los activos fijos y los cambios igual se den con oportunidad
- 3.21 Verificar el uso que se le da al sistema de cómputo y las páginas que se utilizan
- 3.22 Que sean actualizados los equipos de cómputo, responsable estatal
- 3.23 Revisar las políticas internas
- 3.24 Revisar manual de procedimientos para determinar si es necesario su modificación y/o actualización, por parte del responsable de unidad administrativa.
- 3.25 Sanciones al mal uso de la información.
- 3.26 Realizar revisiones al desempeño de cada trabajador constantemente
- 3.27 Se podría mejorar con la adquisición de más pc y su mantenimiento

COMPONENTE 4.-INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- 4.1 Actualización de la página de internet del instituto
- 4.2 Capacitaciones continuas al personal institucional
- 4.3 Compartir información
- 4.4 Implementar estrategias de mejora continua.
- 4.5 Crear un departamento de comunicación
- 4.6 Que la información fluya de manera horizontal y vertical en cada departamento
- 4.7 Instalar un buzón de quejas y sugerencias
- 4.8 Mejorar el control interno
- 4.9 Que la comunicación interna este más fluida
- 4.10 Que los directivos consideren al elemento humano como el principal elemento en el logro de las metas y tengan la capacidad de atención para el personal cuando este lo requiera
- 4.11 Tener una mejor integración en los soportes documentales
- 4.12 Impartir cursos de capacitación de mejora continua para el personal
- 4.13 Que se informe a todos los cambios que existan

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- 4.14 Que se nos informe en donde podemos hacer nuestras quejas
- 4.15 Que se respeten los lineamientos y normas
- 4.16 Reuniones constantes para dar la información relevante o cambios en la operación
- 4.17 Se llevar a cabo talleres para reforzar los valores éticos , talleres de superación personal y de calidad y servicio.

COMPONENTE 5.-SUPERVISIÓN

- 5.1 Capacitar a más personal para informar del tema
- 5.2 Dar seguimiento a las deficiencias
- 5.3 Evaluaciones continuas
- 5.4 Fomentar la generación de informes más precisos y en forma regular
- 5.5 Las mismas metas logradas dan la pauta para reorganizar y corregir los errores que se presentan además de existir los números para reportar las anomalías y atención de quejas según sea el cas
- 5.6 Las personas deben de ser responsables de ejecutar estas acciones deben de cubrir un perfil y una buena comunicación de enseñanza en el tema.
- 5.7 Que se den a conocer las responsabilidades y derechos que tenemos como trabajador así como las sanciones cuando cometemos faltas.
- 5.8 Que se tome en cuenta a todo el personal para el logro de objetivos
- 5.9 Mejorar en la comunicación abierta para resolver cualquier problema.

V. COMENTARIOS

NIVEL DIRECTIVO

AMBIENTE DE CONTROL

- Por la falta de cursos de capacitación
- Solo dar a conocer a más personal
- Promover más el cumplimiento de las normas y lineamientos
- Se cuentan con políticas y normas que ayudan a la organización institucional
- Existe un proceso de mejora continua en los elementos de control, se ha dado a conocer código de éticas en eficacia, eficiencia, transparencia, reforzaremos con los órganos creados para tal fin.

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- Responsabilidad
- Se está en permanente comunicación desde una manera vertical y horizontal para el

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

intercambio de información que nos permite mejorar y detectar situaciones riesgosas.

- Mayor difusión a las resoluciones que pueda emanar el órgano de control interno de la institución
- Porque tratamos de estar en contra de la corrupción y se notifica a los trabajadores que si incurren en alguna irregularidad se levantarán actas y se enviarán al jurídico de la institución.
- Creo que hay ambigüedad en las preguntas por lo que conteste así.
- Revisar entre los involucrados la estrategia anual, antes de publicarla
- Socialización de adecuaciones a los procesos.
- Revisiones periódicas para la oportuna verificación del cumplimiento de las normas y lineamientos

ACTIVIDADES DE CONTROL

- Dar seguimiento a las quejas de IEEATEL y buzones de las plazas
- Operamos con la normatividad vigente y lineamientos establecidos por la dirección general de la institución
- Revisiones periódicas

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- Es muy probable no haber entendidos las preguntas correctamente.
- Hacer cumplir las políticas de calidad

SUPERVISIÓN

- Más trabajo en equipo en materia de control interno y administración de riesgos
- Revisiones periódicas así como capacitaciones continuas para el mejoramiento de los servidores públicos
- Se cuentan con las normas, manuales y procedimientos de funciones por grado de responsabilidad

NIVEL OPERATIVO

AMBIENTE DE CONTROL

- Existen las herramientas adecuadas para fortalecer y llevarlas a cabo.
- Solo existe en papel lo que solicitan, pero en la práctica no se realiza hay personas que no realizan ninguna actividad y otras trabajan doble o triple, existen horarios especiales así como funciones especial sin tomar en cuenta el perfil, la eficiencia

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- Es satisfactorio responder las preguntas de este cuestionario.
- Actualizarme
- Con la formación se mejora todo
- Capacitación al personal de acuerdo a necesidades propias de las áreas
- Nuestro instituto tiene todo en orden. Y documentado. Gracias.
- Cursos y capacitación muy esporádicos
- Se nos capacita continuamente para desempeñar nuestras funciones
- No existe actitud de respaldo y compromiso por parte del personal directivo y hace falta una mejor estructura de los procesos y las tareas del instituto
- Es importante mantener un control interno ya que así permitirá tener una mejor eficiencia en los resultados de nuestro desempeño
- Esta excelente por tomar mi opinión
- Estar en constante actualización.
- Mejorar continuamente
- Porque se requiere que se de capacitación constante en las áreas a todos los servidores
- Estar en constante actualización
- Me parece bien que se preocupen por saber qué es lo que piensa el personal operativo.
- Mi observación sería: reforzar la jerarquía de valores porque estos no valen en sí mismos sino que son las personas quienes les otorgan un determinado valor.
- Que se den más oportunidades de crecimiento en el aspecto laboral para aspirar a mejores puestos y sueldos
- Al tener un buen ambiente de trabajo las cargas de trabajo son más amenas

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- Que continúe la comunicación que existe entre el coordinador de zona con el personal administrativo y técnicos docentes
- Considerar el riesgo de corrupción
- Falta difundir información
- Que se dé mayor importancia al código de ética y conducta y se haga un llamado de atención o una sanción a quien no los cumpla y se aplique a todos los servidores públicos sin excepción
- No me parece que están bien aplicadas y contestadas las preguntas.
- La comunicación es fundamental, así como estar informados oportunamente de todo lo relacionado a nuestras áreas de trabajo.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- Existe corrupción conocida por muchos, pero se disfraza
- Las condiciones laborales deben de ser excelentes
- En algunas situaciones no nos llega el oficio
- Excelente
- Falta definir los riesgos que se pueden presentar dentro del instituto para poder dar respuestas oportunas
- Buena relación
- En el principio 6. No se aterrizan los objetivos pues la comisión de seguridad e higiene no visita las oficinas.
- Laborar en base a fechas y planes de trabajo mejoran los resultados y ayudan al cumplimiento de metas
- Que se haga una revisión periódica para verificación de que se lleven a cabo lineamientos y capacitaciones

ACTIVIDADES DE CONTROL

- Mejoramiento en las actividades del departamento de informática
- No se respetan por todos los lineamientos, solo se aplican a consideración
- El uso de las tics es de gran ayuda
- Que se haga revisiones constantes
- Todo está documentado.
- Un mejor control interno
- Que se den más comunicación entre las áreas
- Para optimizar los resultados en cualquier área, la retroalimentación y capacitación son indispensables.
- Falta difusión

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- Me parece que las preguntas no son muy explícita.
- Que se dé mayor importancia al respeto de los lineamientos y normas
- Reconocer las atenciones que se tienen desde los directivos para con el personal operativo
- Usar información de calidad
- Comunicarnos eficientemente
- Implementar estas estrategias, de manera neutral
- Información muy completa y concreta.
- Me parecen adecuados los canales de comunicación e información.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- Verificar que la información llega en tiempo y forma asta último nivel
- Que se dé seguimiento a revisiones periódicas
- Me es adecuado el medio de información.
- La comunicación es de gran ayuda
- No existe buena comunicación descendente ni a los lados en el instituto

SUPERVISIÓN

- Considero que los canales de control interno existentes están bien pero debe de darse más difusión a las medidas de control interno que existen dentro de una institución
- Es importante una buena relación laboral
- Me parece importante, e interesante que se nos tome en cuenta como funcionarios públicos para un mejor desenvolvimiento personal
- Es importante que los servidores públicos establezcan una buena relación laboral y estén atentos a sus obligaciones
- Que se dé una mejor comunicación y se dé cumplimiento a las normas y lineamientos
- Si se hace alguna observación de este tipo no se atiende o no se hace por el temor a represalias
- Existe una deficiente comunicación, no hay supervisión adecuada y las deficiencias se dan porque no existe comunicación ni atención por parte de los jefes
- No. El cuestionario me parece perfecto que se apique en muestreo al personal pero me parece que las preguntas no están muy claras.
- Que se respeten los lineamientos y normas en todas las áreas y se apliquen sanciones a los que no las cumplan
- Me parece bien que exista este ejercicio, lo que me gustaría que estuviera más enfocado de acuerdo al puesto que ejerce cada persona en el instituto.
- Es de suma importancia que tengamos este tipo de evaluaciones para buscar la mejora en los procesos internos y eficientes los servicios que damos a los usuarios.
- Que hubiera más capacitaciones ya que mucho personal labora en campo (actividades fuera del instituto) y no son involucrados a dichas actividades
- Evaluar los problemas por todos los involucrados

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

VI. RECOMENDACIONES

Conforme al resultado global obtenido de la autoevaluación del **INSTITUTO ESTATAL DE EDUCACIÓN PARA ADULTOS** de un **80.98%** calificado como "**Muy Buena**", por arriba del nivel mínimo que es de 60%, por lo que la Institución debe enfocar sus acciones en mantener y mejorar el Sistema de Control Interno , así como considerar las siguientes recomendaciones generales:

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

VII. CONCLUSIÓN

Con base en el Manual Administrativo de Aplicación de las disposiciones en materia de Control Interno, Capítulo V Evaluación para el Fortalecimiento del Sistema de Control Interno Institucional Sección III, se deberá llevar a cabo la integración y seguimiento del Programa de Trabajo de Control Interno (PTCI), considerando los resultados obtenidos en cada uno de los componentes y principios, los comentarios, propuestas del propio personal y recomendaciones, para determinar las acciones necesarias a implementar en materia de control interno, así como aquellas deficiencias u oportunidades detectadas por otras fuentes.