



INFORME DE AUTO-EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

**PROCURADURIA PARA NIÑOS, NIÑAS
Y LA FAMILIA
(PRONNIF)**

DICIEMBRE 2019

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

CONTENID

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

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 **Procuraduría Para Niños, Niñas Y La Familia**

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 **Procuraduría Para Niños, Niñas Y La Familia** se realizó el día **el 26 de Noviembre** a través del Sistema de Evaluación del Control Interno (SECI), con la participación de **48 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 **96%** de la muestra requerida del personal como se menciona a continuación:

NIVEL	ENCUESTAS	
	REQUERIDAS	CONCLUIDAS
ESTRATEGICO	7	7
DIRECTIVO	11	11
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 **Procuraduría Para Niños, Niñas Y La Familia**, dichos resultados se detallan en el siguiente capítulo.

III. RESULTADOS DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

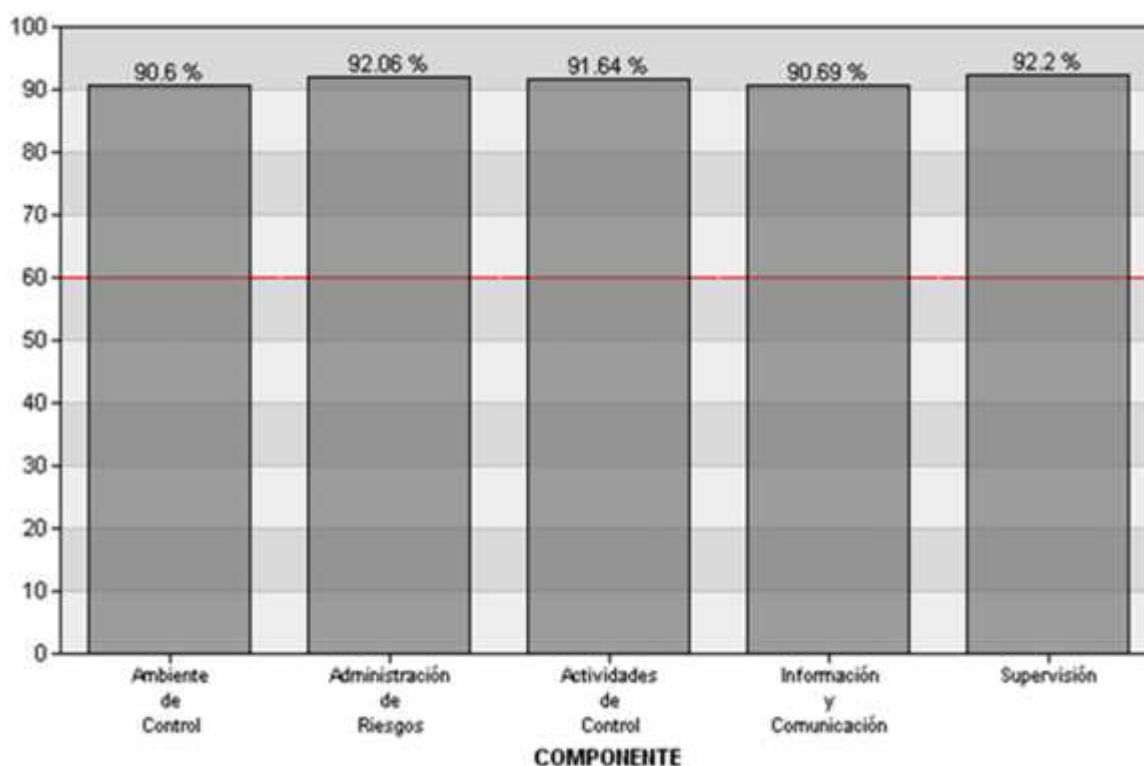
El proceso de autoevaluación implica una comparación de la propia institución con respecto al Modelo Estatal del Marco Integrado de Control Interno (MEMICI), el cual provee criterios para evaluar el diseño, implementación y la eficacia operativa del control interno, por lo que la evidencia que respalde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

A. CALIFICACIÓN GLOBAL DEL CONTROL INTERNO

Los resultados globales del proceso de autoevaluación del Control Interno aplicado en la **Procuraduría Para Niños, Niñas Y La Familia**, corresponden a las autoevaluaciones de **48 Servidores Públicos** de los Niveles Estratégico, Directivo y Operativo.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

Componente	Grado de Cumplimiento	Calificación
Ambiente de Control	90.6 %	Excelente
Administración de Riesgos	92.06 %	Excelente
Actividades de Control	91.64 %	Excelente
Información y Comunicación	90.69 %	Excelente
Supervisión	92.2 %	Excelente
TOTAL	91.44 %	Excelente



La calificación global en la **Procuraduría Para Niños, Niñas Y La Familia** se valoró con **91.44%** calificado como "Excelente", por arriba del nivel mínimo aceptable que es 60%, el cual es susceptible de mejoras.

Aspectos destacables:

- El componente Supervisión (Más Alto) fue calificado como "Excelente" y representa el 92.2% de la valoración
- Por otro lado, el componente Ambiente de Control (Más Bajo) fue calificado como "Excelente" y representa el 90.6%.

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 **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	90.6 %	Excelente
1 Mostrar actitud de respaldo y compromiso	92.13 %	Excelente
2 Ejercer la responsabilidad de vigilancia	92.56 %	Excelente
3 Establecer la estructura, responsabilidad y autoridad	92.11 %	Excelente
4 Demostrar compromiso con la competencia profesional	85.71 %	Muy Buena
5 Establecer una estructura para el reforzamiento de la rendición de cuentas	90.51 %	Excelente
Administración de riesgos	92.06 %	Excelente
6 Definir objetivos	93.88 %	Excelente
7 Identificar, analizar y responder a los riesgos	91.06 %	Excelente
8 Considerar el riesgo de corrupción	90.53 %	Excelente
9 Identificar, analizar y responder al cambio	92.75 %	Excelente
Actividades de control	91.64 %	Excelente
10 Diseñar actividades de control	92.63 %	Excelente
11 Diseñar actividades para los sistemas de información	90.4 %	Excelente
12 Implementar actividades de control	91.9 %	Excelente
Información y comunicación	90.69 %	Excelente
13 Usar información de calidad	91.27 %	Excelente
14 Comunicar internamente	92.28 %	Excelente
15 Comunicar externamente	88.51 %	Muy Buena
Supervisión	92.2 %	Excelente
16 Realizar actividades de supervisión	91.84 %	Excelente
17 Evaluar problemas y corregir las deficiencias	92.56 %	Excelente
Total	91.44 %	Excelente

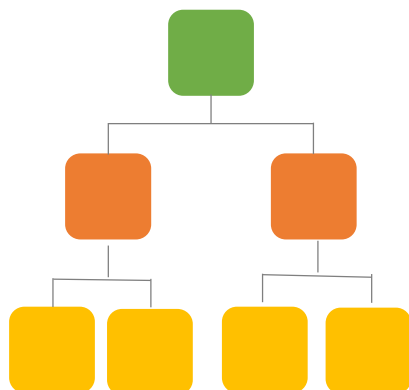
C. RESULTADOS DEL CONTROL INTERNO POR NIVEL DE RESPONSABILIDAD

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 **Procuraduría Para Niños, Niñas Y La Familia** 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.

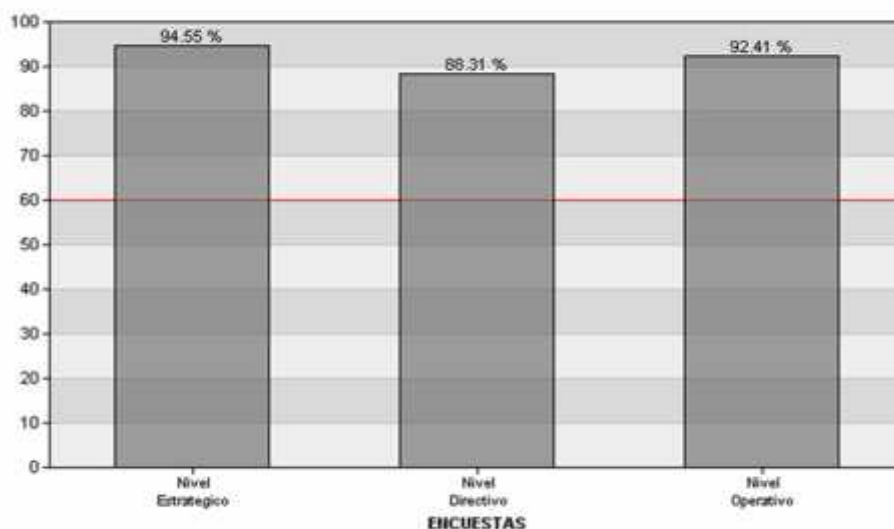
Operativo: Que las acciones y tareas requeridas en los distintos procesos se ejecuten de manera eficiente.

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 **94.55%**, mientras que la calificación menor correspondió al " Nivel Directivo" con el **88.31%**.

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

IV. PROPUESTAS

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

A. NIVEL ESTRATEGICO

COMPONENTE 1.- AMBIENTE DE CONTROL

- 1.1 Actualización periódica y difusión de los objetivos de la institución
- 1.2 Asignación de subcomités o enlaces de área de control interno, designación al comité de ética, integración del comité interno y desempeño institucional, designación de la unidad especializada de control interno.
- 1.3 Capacitación sobre las deficiencias y/o debilidades detectadas para no volver a realizarlas en un futuro
- 1.4 Contar con la estructura orgánica autorizada con los niveles de autoridad definidos
- 1.5 Dar a conocer el código de ética y conducta a todos los trabajadores
- 1.6 Dejar bien en claro a los ciudadanos que los servicios que presta la institución son 100%

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

gratuitos

- 1.7 Designar una unidad especializada de control interno
- 1.8 En el caso de que se contrate a prestadores de bienes y servicios, se les dará a conocer los controles y estándares a los que deben apegarse para asegurar que cumpla con lo requerido
- 1.9 Evaluaciones periódicas mensuales
- 1.10 Proporcionar mayor información al respecto, órgano de control interno.
- 1.11 Reuniones periódicas con el control interno para difusión de información
- 1.12 Revisiones aleatorias a las subprocuradurías así como capacitaciones periódicas al personal de las mismas

COMPONENTE 2.- ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- 2.1 Concientización de riesgos a fin de reducirlos
- 2.2 Crear protocolos de actuación para cada caso específico.
- 2.3 Definir el papel de cada trabajador ante situaciones de riesgo.
- 2.4 Difusión periódica de la identificación de los riesgos de corrupción
- 2.5 Mayor flujo de información. Secretaria técnica.
- 2.6 Planear periódicamente las actualizaciones de riesgos identificados
- 2.7 Reunión sobre avances y/o modificaciones de acciones para la consecución de los objetivos institucionales
- 2.8 Reuniones para actualización de nuevos riesgos, identificarlos para un mejor control interno
- 2.9 Seguir capacitando al personal con respecto a las modificaciones en los manuales- jurídico
- 2.10 Seguir emitiendo oportunamente los comunicados y circulares- área administrativa
- 2.11 Solicitar la ampliación de recurso anual.
- 2.12 Una cantidad de tiempo más holgada para los comunicados. Comunicación social

COMPONENTE 3.- ACTIVIDADES DE CONTROL

- 3.1 Adecuar el sistema a fin de que la información sea validada y verificada en tiempo real, reduciendo el tiempo de atención al usuario y el tiempo en que el personal informa resultados.
- 3.2 Continuar mejorando las acciones
- 3.3 Creación de sistemas (plataforma). Informática
- 3.4 Detección y actualización inmediata de nuevos riesgos institucionales
- 3.5 Difusión a través de la pagina de control de documentos
- 3.6 Identificación de nuevos riesgos para su Implementación eficaz
- 3.7 Redefinir las estrategias de restricción para un mejor manejo de información. Titular
- 3.8 Seguir aplicando esta forma de organización- administrativo
- 3.9 Tics que apoyen los procesos administrativos, financieros y sustantivos

COMPONENTE 4.- INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- 4.1 Actualización inmediata de mecanismos de difusión de comunicación interna si cambian en su momento
- 4.2 Identificación de la información que se debe manejar internamente y la que se maneja externamente
- 4.3 Contar con mecanismos de denuncia y darlos a conocer a las partes externas.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE 5.- SUPERVISIÓN

- 5.1 Contar con un mecanismo para establecer acciones correctivas
- 5.2 Realizar autoevaluaciones a través del seci el cual se informa al titular.
- 5.3 Dar información actualizada de los nuevos riesgos detectados o emergentes para subsanarlos o evitarlos
- 5.4 Al informar los resultados de las autoevaluaciones señalar los mecanismos para subsanar los riesgos detectados

B. NIVEL DIRECTIVO

COMPONENTE 1.- AMBIENTE DE CONTROL

- 1.1 Conferencias y platicas al personal de programas de promoción de la integridad y prevención de la corrupción.
- 1.2 Continuar con las evaluaciones para medir el grado de efectividad, basado a meta y objetivo de cada una de las áreas.
- 1.3 Continuar trabajando, bajo el marco legal que nos corresponde.
- 1.4 Dar continuidad a las acciones propuestas por el sistema, así como, continua actualización sobre el tema.
- 1.5 Detectar áreas de oportunidad, para lograr un mejor desempeño
- 1.6 Difundir continuamente cursos en dicha materia para el personal de nuevo ingreso y vigilar el cumplimiento.
- 1.7 Implementar una página de intranet, en donde se puedan difundir avisos, procesos, procedimientos y demás asuntos internos, exclusivo para el personal de la dependencia.
- 1.8 Incremento de presupuesto para la contratación de mas personal.
- 1.9 Las acciones de mejora es evaluar y capacitar para un mejor desempeño
- 1.10 Que se revisen periódicamente lineamientos y en su caso ajuste correspondiente
- 1.11 Retroalimentación en comités de ética para definir la forma en que el personal puede denunciar actos de corrupción.
- 1.12 Revisar y delegar responsabilidades para que en conjunto se logren las metas planeadas

COMPONENTE 2.- ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- 2.1 Siempre se puede mejorar en los procesos para la mayor eficiencia del proceso y una opción sería mayor difusión de resultados y recomendaciones
- 2.2 Me parece que implementar alguna pagina interna donde se publicaran avisos y hasta algunos procedimientos en el funcionamiento de cada área existente.
- 2.3 La orientación y las platicas al personal como mejora de nuestros objetivos
- 2.4 Colocar una tabla de avisos en un lugar visible
- 2.5 Probablemente alguna difusión más extensa del programa de análisis de riesgo dentro del personal que labora

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- 2.6 Evaluaciones sobre los programas sectoriales.
- 2.7 Prevención de riesgos mediante revisiones.
- 2.8 Continuar trabajando en el análisis y atención de riesgos que nos puedan afectar en alcance de nuestras metas y/o objetivos.

COMPONENTE 3.-ACTIVIDADES DE CONTROL

- 3.1 Se planean nuevas estrategias de actividades de control para dar procedimientos de la información
- 3.2 Continuar con el seguimiento para su adecuado desarrollo, responsables de área, y dpto. Administrativo
- 3.3 Continuar con análisis de puestos, responsable de cada área, así como el área administrativa.
- 3.4 Actualización periódica de los manuales y reglamento interior

COMPONENTE 4.-INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- 4.1 Reuniones para actualizar los mecanismos
- 4.2 Revisión de acuses , reportes para su evaluación
- 4.3 Falta más información en el tema
- 4.4 Dar seguimiento para que la información fluya y sea asertiva.

COMPONENTE 5.- SUPERVISIÓN

- 5.1 Evaluar, documentar, practicar acciones para mejorar y corregir como mejoras
- 5.2 Supervisar, evaluar y documentar los resultados para mejorar y eficientemente el personal
- 5.3 Dar seguimiento a las aras de oportunidad detectadas.
- 5.4 Revisiones recurrentes a manera de prevención

C. NIVEL OPERATIVO

COMPONENTE 1.- AMBIENTE DE CONTROL

- 1.1 Algún tipo de capacitación para el cuidado psicológico y emocional del personal operativo que tiene contacto directo con los usuarios con problemáticas difíciles.
- 1.2 Ampliar la plantilla de personal., de acuerdo a la demanda de atención al usuario
- 1.3 Continuar actualizando los manuales de organización y procedimientos para que sean adaptados de acuerdo a las necesidades de la institución por parte del coordinador de control interno en beneficio del personal y difundirlo
- 1.4 En ocasiones las cargas de trabajo no son equilibradas y acordes a la función pero se entiende que se tiene que sacar el trabajo adelante para cumplir con las metas y objetivos.
- 1.5 Es importante que se reconozca la labor del personal y se brinden incentivos al personal a fin de motivar la superación constante en el desarrollo de las actividades laborales
- 1.6 Evaluar la competencia profesional.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- 1.7 Existe un programa de trabajo y asignación de tareas específicas, las cargas de trabajo son equilibradas y acordes a la función. Existe una verificación de avances respecto al programa y análisis de problemáticas que impiden su cumplimiento
- 1.8 Firmar una carta compromiso por parte del personal involucrado para su compromiso
- 1.9 Funcionamiento permanente de internet
- 1.10 No existe proceso definido para brindar la capacitación, no cuenta con procedimientos para otorgar incentivos al personal.
- 1.11 Que haya una interacción de mandos superiores, medios y operativos, en las que se pueda tener un diálogo en el entorno de escuchar propuestas, sugerencias y necesidades de los operativos.
- 1.12 Que se de una atención mas personalizada al usuario que así lo requiera
- 1.13 Realizar evaluaciones periódicas para analizar la carga de trabajo del personal y ayudar en el momento para realizar con mayor eficacia el trabajo
- 1.14 Reuniones del personal frecuentes
- 1.15 Se continúe con los programas de integridad del personal, y en cada reunión se recuerde al personal nuevo o a los que ya tienen tiempo

COMPONENTE 2.- ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- 2.1 Comprobar si hubiera corrupción y erradicarla
- 2.2 Continuar fomentando la importancia de los valores en el servicio, así como la ética y conducta para evitar que se presente algún riesgo de corrupción en la institución
- 2.3 Continuar fomentando y aplicando estos mecanismos dentro del área laboral
- 2.4 Continuar llevando a cabo esta actividad en beneficio del personal y para que se garantice un buen ambiente laboral
- 2.5 Continuar notificando a todo el personal de manera inmediata los cambios realizados
- 2.6 Continúe la aplicación de mecanismos para detectar y atender los riesgos de corrupción.
- 2.7 Fortalecer los canales de comunicación y difusión de las mejoras en la institución.
- 2.8 Implementar programas de divulgación constante a la comunidad sobre las funciones y acciones que realiza la institución.
- 2.9 Más comunicación sobre los cambios en la institución
- 2.10 Mejorar el proceso de planeación de los cambios que pudieran afectar en la operación de la institución
- 2.11 Que el personal tenga el conocimiento de que se puede denunciar estos riesgos
- 2.12 Realizar el análisis de riesgo por cada departamento y posterior global cada semestre por si es necesario efectuar algunas modificaciones
- 2.13 Reducir los riesgos y hace evaluación constante de los mismos para detectar algunos otros
- 2.14 Se considere todos los aspectos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos.
- 2.15 Se le brinde mayor difusión al programa de trabajo a efectuar en cada año para que todo el personal este enterado en tiempo y forma

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE 3.- ACTIVIDADES DE CONTROL

- 3.1 Continuar aplicando los mecanismos para asegurar que se cumplan los objetivos en su totalidad
- 3.2 Exista y este a la disposición de cada uno de los trabajadores el manual de procedimientos de la institución. O así mismo hacer difusión de manera continua
- 3.3 Existe un procedimiento para la adquisición, desarrollo y mantenimiento de TIC'S, que establezca los registros que muestren evidencia del proceso realizado, así como del responsable de su autorización.
- 3.4 Existen revisiones por parte de los superiores sobre el trabajo realizado en el proceso y/o el área, existen mecanismos de autorización y/o liberación.
- 3.5 Informática, administrativo, realicen revisión periódica para detectar oportunamente el requerimiento de control que minimice los riesgos en el sistema.
- 3.6 Mantener al día la plataforma, personal operativo.
- 3.7 Mantenimiento del servicio de internet
- 3.8 Mejorar y detallar las funciones específicas
- 3.9 Se continué monitoreando cada departamento para que las personas del mismo realicen las actividades y tareas correspondientes a cada área

COMPONENTE 4.-INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- 4.1 Revisión periódica de los buzones de quejas y sugerencias, e implementación de mecanismos que disminuyan las deficiencias en el servicio al usuario.
- 4.2 Establecer mecanismos de desempeño, fichas de integración de indicadores.
- 4.3 Continuar con las mismas acciones
- 4.4 Seguir trabajando en la mejora
- 4.5 Que sea confidencial
- 4.6 Continuar implementando los mecanismos para obtener información tanto externa como interna que ayude de manera oportuna para evitar o minimizar la presencia de riesgos en el área laboral
- 4.7 Mecanismos para solicitar información acerca de los objetivos
- 4.8 Mantener al día la información de la plataforma, operativos

COMPONENTE 5.-SUPERVISIÓN

- 5.1 Convencer a las personas que en caso necesario denuncien, personal operativo
- 5.2 Continuar realizando evaluaciones continuamente para la detección oportuna de debilidades y deficiencias
- 5.3 Continuar manteniendo esta línea de comunicación tanto entre el personal directivo con el operativo a fin de realizar las mejoras necesarias en beneficio de la propia institución
- 5.4 Revisión permanente de los mecanismos que permitan tener atención oportuna de los sistemas, a través del control interno.

V. COMENTARIOS

NIVEL ESTRATEGICO

AMBIENTE DE CONTROL

- Creo que la institución se fortalece en todos los ámbitos y va robusteciendo estas áreas.

ACTIVIDADES DE CONTROL

- Es necesaria una adecuación y en su caso diseño del sistema de informática, a fin de que reducir tiempo de atención al usuario así como contar con diligencias que puedan ser consultadas en cualquier momento. Las estadísticas estarían en tiempo real.

NIVEL DIRECTIVO

AMBIENTE DE CONTROL

- Existe mejora continua

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- Se cuenta con buzón interno, procedimiento de denuncias ante el OIC

NIVEL OPERATIVO

AMBIENTE DE CONTROL

- Continuar con los mecanismos que se han implementado; reconocer, incentivar y motivar el desempeño de los empleados

SUPERVISIÓN

- Mayor información a los usuarios, durante la asesoría, vía internet

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

VI. RECOMENDACIONES

Conforme al resultado global obtenido de la autoevaluación en la **Procuraduría Para Niños, Niñas Y La Familia** de un **91.44 %** calificado como "Excelente ", por arriba del nivel mínimo que es de 60%, por lo que la Institución debe enfocarse en el mantenimiento y mejora del Sistema de Control Interno.

Así mismo, debe considerar 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.