



**CULTURA**  
SECRETARÍA DE CULTURA



**INBAL**

Subdirección General de Educación e Investigación Artísticas

# **Manual específico de control interno para el Proceso de formación, nivelación y actualización docente**

junio de 2023



**CULTURA**  
SECRETARÍA DE CULTURA



**INBAL**

Subdirección General de Educación e Investigación Artísticas



## Contenido

Introducción	1
Marco conceptual	2
Definiciones	4
Bases generales	11
Lineamientos generales	11
Políticas generales	11
Procedimientos:	
Procedimiento para identificar y atender la causa raíz de las observaciones determinadas por las diversas instancias de fiscalización, con la finalidad de evitar su recurrencia.	12
Procedimiento para la Evaluación del Sistema de Control Interno del proceso sustantivo.	24
Procedimiento para la Evaluación de metas.	46
Procedimiento para identificar y evaluar las necesidades de utilizar TIC en las operaciones y etapas del proceso, considerando los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos que se requieran.	48
Lineamientos para establecer un Control de incidencias de Acciones inmediatas, correctivas, preventivas y de mejora	50
Metodología de control de calidad	52



Metodología para identificar, evaluar y dar respuesta a los riesgos de corrupción, abusos y fraudes potenciales que pudieran afectar el cumplimiento de los objetivos del proceso.



## Introducción

El presente Manual permitirá evaluar el sistema de control interno del Proceso de formación y actualización del personal docente y corregir las deficiencias en su operación, para que se logre una optimización, eficiencia y eficacia de las actividades del Proceso.

Con un enfoque preventivo y mediante la aplicación del Procedimiento de Evaluación del Sistema de Control Interno del proceso sustantivo, se pretende evaluar cada uno de los cinco componentes que integran el sistema de control interno del Proceso: el ambiente de control, la administración de riesgos, las actividades de control, la información y comunicación, y la supervisión y además de identificar las deficiencias de control, determinar la causa raíz y, de esta manera, evitar su recurrencia o posibles observaciones por las diversas instancias de fiscalización.

Con el Procedimiento para para identificar y atender la causa raíz de las observaciones determinadas por las diversas instancias de fiscalización, con la finalidad de evitar su recurrencia, se pretende conocer a fondo el problema de la observación e identificar el motivo que le dio origen, implementando acciones de mejora que incidan directamente al problema y ayuden a evitar que se vuelvan a presentar, propiciando una mejora significativa en el Proceso.



## Marco conceptual

Según el *Marco Integrado de Control Interno* de la Auditoría Superior de la Federación el control interno es: *“un proceso efectuado por el Órgano de Gobierno, el Titular, la Administración y los demás servidores públicos de una institución, con objeto de proporcionar una seguridad razonable sobre la consecución de los objetivos institucionales y la salvaguarda de los recursos públicos, así como para prevenir la corrupción.”*

Y continúa señalando que: *“El control interno incluye planes, métodos, programas, políticas y procedimientos utilizados para alcanzar el mandato, la misión, el plan estratégico, los objetivos y las metas institucionales. Asimismo, constituye la primera línea de defensa en la salvaguarda de los recursos públicos y la prevención de actos de corrupción. En resumen, el control interno ayuda al Titular de una institución a lograr los resultados programados a través de la administración eficaz de todos sus recursos, como son los tecnológicos, materiales, humanos y financieros.”*

Para la Secretaría de la Función Pública (SFP) el Sistema de Control Interno es: *“el conjunto de procesos, mecanismos y elementos organizados y relacionados que interactúan entre sí, y que se aplican de manera específica por una Institución a nivel de planeación, organización, ejecución, dirección, información y seguimiento de sus procesos de gestión, para dar certidumbre a la toma de decisiones y conducirla con una seguridad razonable al logro de sus metas y objetivos en un ambiente ético e íntegro, de calidad, mejora continua, eficiencia y de cumplimiento de la ley”.*

En el modelo de la SFP, la Evaluación del Sistema de Control Interno se determina el grado de eficacia y de eficiencia con que se cumplen las cinco normas generales, las cuales son las siguientes:

**Ambiente de Control.** Es la base que proporciona la disciplina y estructura para lograr un sistema de control interno eficaz e influye en la definición de los objetivos y la constitución de las actividades de control.



**Administración De Riesgos.** Es el proceso dinámico desarrollado para identificar, analizar, evaluar, responder, supervisar y comunicar los riesgos, incluidos los de corrupción, inherentes o asociados a los procesos por los cuales se logra el mandato de la institución, mediante el análisis de los distintos factores que pueden provocarlos, con la finalidad de definir las estrategias y acciones que permitan mitigarlos y asegurar el logro de metas y objetivos institucionales de una manera razonable, en términos de eficacia, eficiencia y economía en un marco de transparencia y rendición de cuentas.

**Actividades de Control.** Son las acciones que define y desarrolla la Administración mediante políticas, procedimientos y tecnologías de la información con el objetivo de alcanzar las metas y objetivos institucionales; así como prevenir y administrar los riesgos, incluidos los de corrupción. Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la institución, en las diferentes etapas de sus procesos y en el entorno tecnológico, y sirven como mecanismos para asegurar el cumplimiento de las metas y objetivos y prevenir la ocurrencia de actos contrarios a la integridad.

**Información y Comunicación.** Se debe establecer mecanismos que aseguren que la información relevante cuenta con los elementos de calidad suficientes y que los canales de comunicación tanto al interior como al exterior. Los sistemas de información y comunicación deben diseñarse e instrumentarse bajo criterios de utilidad, confiabilidad y oportunidad, así como con mecanismos de actualización permanente, difusión eficaz por medios electrónicos y en formatos susceptibles de aprovechamiento para su procesamiento.

**Supervisión y Mejora Continua.** Son las actividades establecidas y operadas por los responsables designados, con la finalidad de mejorar de manera continua al control interno, mediante la supervisión y evaluación de su eficacia, eficiencia y economía. La supervisión es responsabilidad de la Administración en cada uno de los procesos. 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.



## Definiciones

- Problema

Un problema es la diferencia entre una situación deseada y una situación real. Los problemas son los síntomas de una o varias causas que no vemos o logramos identificar a simple vista. Haciendo la similitud tan conocida del iceberg, podemos decir que el problema es la punta y las causas se encuentran debajo del agua, las cuales no las podemos ver.

- Estándares

Los estándares se utilizan en control de calidad para garantizar la satisfacción mínima de los clientes (internos o externos) en los bienes o servicios que se ofrecen (en la Administración pública se deben incluir a los trámites), en otras palabras, miden los mínimos requisitos en la operación de procesos o límites de las necesidades de los clientes (ciudadanos u otros trabajadores del INBA), buscando garantizar la calidad en los productos, servicios o tramites ofrecidos.

- Productos

Los productos pueden ser tangibles o intangibles.

Los intangibles son los servicios ofrecidos, mientras que los tangibles se pueden dividir en dos: cuando el producto obtenido es uno o varios documentos, se le denominará trámite y en todos los demás casos, se les denominarán bienes.

En otras palabras, los productos serán los servicios, tramites y bienes ofrecidos a los clientes.

En el INBAL, los productos que se le entregan a la ciudadanía son: trámites (constancias o certificados de estudios, autorizaciones sobre inmuebles catalogados, etc.) y servicios (espectáculos artísticos, educación artística, exposiciones, etc.)



- Inconsistencia del Macroproceso o proceso

Un Macroproceso o proceso será inconsistente cuando existan procesos o subprocesos que no estén relacionados con el objetivo del Macroproceso.

- Macroproceso

Conjunto de procesos que tienen el mismo objetivo. Implementar una administración por procesos permitirá delimitar y encuadrar las áreas sustantivas; así como sus funciones, roles, balanceo de cargas de trabajo e identificar problemáticas que exceso de trabajo, reprocesos y tiempos muertos, que los trabajadores no pueden observar sus causas y resulta en stress y trabajo excesivo de unos colaboradores, mientras que otros no trabajadores no reflejan estos síntomas.

- Proceso

Serie de actividades secuenciales y/o paralelas que tienen una función u objetivo, cuentan con una entrada (insumos), transforman los insumos agregándole ciertas características de calidad y en la salida entregan un producto. Los procesos transforman las entradas en salidas, para lograr un objetivo. También pueden incluir subprocesos.

- Procedimiento:

Es la descripción escrita de un proceso.

- Subproceso

Es un proceso interno que transforma los insumos, pero aún no cumple con las necesidades o expectativas del cliente.



- Ciclo del proceso

Duración que tarda el proceso, desde que entran los insumos hasta que se entregan los bienes o servicios.

- Procesos sustantivos (primarios)

Son los procesos sustantivos relacionados directamente con los objetivos institucionales como, por ejemplo: el proceso de enseñanza aprendizaje, el proceso de admisión, etc.

- Procesos sustantivos (secundarios o de soporte operacional)

Son aquellos que dan soporte operacional a los procesos sustantivos como, por ejemplo: el control escolar o la elaboración y actualización de planes de estudio.

- Meta:

Resultado esperado de un proceso y puede ser cualitativa o cuantitativa.

- Resultado:

Es medición o dato obtenido después de un cierto periodo de tiempo de un proceso o actividad.

- Política:

Declaración de aplicación general, elaborada por los niveles directivos o estratégicos, que flexibiliza a la norma o le da certeza. Son pautas o criterios que orientan y dan certeza para la consecución de los objetivos. Se deben de adaptar según el tiempo y circunstancia, por eso las políticas deben considerarse como dinámicas.



## Bases:

Las bases o principios son enunciados que definen una acción general a seguir y su característica es su ambigüedad o generalidad y no precisan detalles. Definen los parámetros para establecer las políticas, lineamientos y procesos en función de sus respectivas atribuciones como, por ejemplo: los derechos y obligaciones de los trabajadores son una serie de principios o bases, la Constitución de los Estados Unidos Mexicanos, algunas leyes, etcétera.

## Ejemplo de bases, lineamientos y políticas

Objetivo: dar un servicio continuo al público usuario de las 8:00 a las 15:00 horas.

Base: Los trabajadores deberán cubrir una jornada laboral de 8 horas.- en este ejemplo de base o principio no se detalla la hora de entrada ni salida, si tendrá tiempo para comer o cual será el tiempo y horario para comer.

Lineamiento: Después de la base o principio puede haber una norma, ley, reglamento o lineamiento que regule y precise esta situación como, por ejemplo: El horario es de las 7:00 a las 16:00 horas, con una hora de comida.

Política: Para este ejemplo, el lineamiento no nos indica si habrá tolerancia o no en la hora de entrada, ni señala el horario de la hora de comida, esto queda al criterio del jefe (por eso se señala que la política es un criterio o pauta que da certeza al cumplimiento del objetivo), que es quien debe emitir la política. La política podría ser: se tendrá una tolerancia de 15 minutos a la entrada de la jornada laboral, la hora de comida podrá dividirse al personal en los horarios de las 14:00 a las 15:00 horas o de 15:00 a 14:00 horas, con la finalidad de no descuidar la atención del público. Esta política se debe adaptar al tiempo y circunstancia al día de mañana cambia de funcionarios que decidan otra tolerancia de entrada menos o más flexible o se cambia o reduce la hora de comida. Estas políticas siempre deben estar por escrito.



- Norma:

Lineamiento, criterio, regla, procedimiento, manual, etc. que regulan las actividades u operaciones de los servidores públicos.

- SGEIA

Subdirección General de Educación e Investigación Artísticas.

- Observación

Es un hallazgo identificado por una instancia fiscalizadora relativos al incumplimientos de la normatividad en un hecho pasado. Su finalidad es correctiva.

- Recomendación

Es una sugerencia realizada por una instancia fiscalizadora derivada de una deficiencia en el control interno u operación de un proceso. Su finalidad es ser correctivo y preventivo.

- Acciones inmediatas, correctivas, preventivas y de mejora

La manera más habitual de gestionar las incidencias y las propuestas de mejora es estableciendo un Programa de Acciones. Estos programas establecen una sistemática para gestionar adecuadamente los eventos surgidos en la organización de la siguiente forma:

En los procesos existen deficiencias que ocasionan eventos (problemas o situaciones) inesperados o no contemplados que detienen el proceso o causan incertidumbre de cómo se debería actuar en ese momento y dependiendo de la circunstancia se deben tomar decisiones que podrían ocasionar problemáticas con un alto costo moral o económico para la Institución. También pueden existir desviaciones en el proceso ocasionadas por los servidores públicos que por desconocimiento o de manera consiente, para conseguir un beneficio propio, no siguen los procedimientos establecidos.



Dichos eventos los clasifico en:

**Incidencia:** evento que se presenta esporádicamente y se puede corregir inmediatamente. Los incumplimientos se deben controlar de forma que se establezcan soluciones mediante una Acción inmediata.

**Incidencia relevante:** evento que se presenta de manera repetitiva, produce retrasos o detiene la operación del proceso, para que no se repita en el futuro, realizar un estudio de las causas que han generado la no conformidad, estableciendo una Acción Correctiva que solvante estas causas.

**Incidencia potencial:** evento que provoca desviaciones en el proceso o hay incertidumbre en la continuidad del proceso. En el caso de tener incumplimientos potenciales, se pueden analizar las causas y establecer Acciones Preventivas que eviten la incidencia.

**Propuestas de mejora:** operadores del proceso, trabajadores del Instituto o ciudadanos relacionados directamente con el proceso dan soluciones o comentarios que optimicen y mejoren nuestros procesos estableciendo Acciones de Mejora.

- **Programa de Acciones**  
Se refiere a la gestión de Acciones inmediatas, correctivas, preventivas y de mejora.
- **Control de incidencias**  
Mecanismo que permite el registro y seguimiento de las eventos ocurridos durante la operación del proceso.
- **Controles generales**  
Los controles generales son aquellos que abarcan a toda la institución. Estos controles pueden incluir controles relacionados con el componente de administración de riesgos, el ambiente de control, la función de supervisión.



- **Actividades de control**  
Las actividades de control operativas son propias de las actividades de los procesos operativos, que pueden incluir verificaciones, conciliaciones, autorizaciones y aprobaciones, controles físicos y supervisión.
- **Evaluación de controles internos**  
Para la evaluación de los controles internos se debe de considerar las siguientes características: existentes, suficientes, eficientes (es económico o sea que no requiere de muchos recursos para operarlo) y efectivos (Cumple con el propósito para lo que fue creado y cuenta con la información necesaria para operarlo).



#### Bases generales:

- Este documento es de observancia general para todos los servidores públicos adscritos a la SGEIA.
- Este documento deberá ser revisado para su actualización de manera periódica.
- Los servidores públicos adscritos a la SGEIA deberán atender toda la normatividad relacionada con la ética, integridad y equidad de género.
- El dueño del proceso será el responsable de dirigir las acciones contenidas en el presente Manual.
- Implementar mecanismos que midan el avance de proceso, resultados y se analicen las variaciones en el cumplimiento de objetivos o, en su caso, metas.

#### Lineamientos generales:

- Cualquier servidor público adscrito a la SGEIA podrá sugerir las mejoras al presente documento.
- Deberán participar todos los operadores del proceso.
- Todas las actividades que modifiquen a este manual y a los procesos deberán documentarse.
- Establecer estándares de servicio iniciales e implementar la evaluación de estos, para establecer una mejora continua.
- Las políticas siempre deberán estar por escrito.

#### Políticas generales:

- Este documento será revisado y actualizado una vez al año, ya sea por el responsable del proceso o por solicitud escrita de los operadores y se podrá invitar a expertos en la materia.
- El responsable del proceso podrá nombrar a otro funcionario, para dirigir las acciones contenidas en el presente Manual, siempre y cuando el responsable firme de conocimiento todos los documentos generados durante los procedimientos.



Procedimiento para para identificar y atender la causa raíz de las observaciones determinadas por las diversas instancias de fiscalización, con la finalidad de evitar su recurrencia. (El presente procedimiento está basada en las 8 disciplinas, conocido también como 8D, para la resolución de problemas)

#### Objetivos:

- Identificar y atender la causa raíz de las observaciones de las instancias fiscalizadoras.
- Permitir la retroalimentación a cada uno de los responsables y operadores del proceso.
- Establecer una mejora continua al proceso.

#### Lineamiento:

- El líder de equipo será el dueño del proceso que tiene la observación o recomendación a solucionar, quien será el responsable de coordinar las reuniones y hacer seguimiento al cumplimiento de los acuerdos.

#### Políticas:

- La revisión de los procesos se realizará cuando los procesos cuenten con observaciones o recomendaciones emitidas por una instancia fiscalizadora.
- Los responsables podrán invitar a personal del OIC o externo a participar en el procedimiento.
- Los resultados exitosos en la aplicación de las acciones podrán ser compartidas para resolver problemáticas de otros procesos de la SGEIA o de otra área del Instituto.



Act	Descripción actividad	Responsable	Tiempo (minutos)	Evidencia
1	Integrar un equipo con trabajadores involucrados directamente o relacionados indirectamente con a la observación o recomendación del proceso (personal operativo) y terceros expertos ajenos a la observación o recomendación, los cuales deben contar con los conocimientos y habilidades en soluciones efectivas de resolver problemas.	Responsable del proceso	40	Documento que invite a los involucrados, señalando fecha, hora y lugar de la reunión.
2	Abrir expediente y requisitar el apartado 1 del formato SGEIA-MCA-VI	Responsable del proyecto	20	Apartado 1 SGEIA-MCA-VI
3	Aplicar la técnica "5 W + 2H", el cual consiste en responder 7 de preguntas; las cuales permitirán conocer una definición clara da la observación o recomendación, las preguntas son las siguientes:  ¿Qué problema hay?, ¿Cuándo se presentó la observación o recomendación?, ¿Dónde se presentó a la observación o recomendación?, ¿A quién le sucede a la observación o recomendación, y si está o no, relacionado con sus habilidades?, ¿Por qué sucedió?, ¿Como sucedió? y ¿Cuántos problemas se dan en un día, en una semana o en un mes? / ¿Cuánto dinero está implicando?  En este paso se pretende conocer y entender claramente cuál es problema.	Equipo de trabajo	40	
4	Requisitar el apartado 2 del formato SGEIA-MCA-VI	Responsable del proyecto	20	Apartado 2 SGEIA-MCA-VI
5	En caso de ser necesario, desarrollar e implementar una	Equipo de trabajo	40	



	<p>solución inmediata o plan de contención temporal.</p> <p>Dependiendo del tipo de problema, en ocasiones es necesario aplicar una solución temporal desde el principio, esta debe ser asequible, fácil de poner en práctica y fácil de eliminar una vez que se haya seleccionado la solución permanente.</p> <p>De esta forma se estará limitando el daño mientras se implementa una solución permanente que garantice la no recurrencia.</p>			
6	Requisitar el apartado 3 del formato SGEIA-MCA-VI	Responsable del proyecto	20	Apartado 3 SGEIA-MCA-VI
7	<p>Identificar la causa raíz del problema.</p> <p>El equipo en esta etapa utilizará la técnica de los “cinco ¿Por qué?” o el Diagrama de Árbol (solo la parte de la raíz), que permitirá al equipo identificar, valorar y priorizar las causas raíz</p>	Equipo de trabajo	40	
8	Requisitar el apartado 4 del formato SGEIA-MCA-VI	Responsable del proyecto	20	Apartado 4 SGEIA-MCA-VI
9	<p>Desarrollar acciones correctivas permanentes.</p> <p>El equipo de trabajo, mediante la técnica de “lluvia de ideas”, determinaran las acciones correctivas con base en las causas raíz identificadas, por cada causa, se debería definir por lo menos una solución.</p> <p>El equipo de trabajo deberá evaluar la eficiencia y efectividad y si la acción correctiva que se va a implementar va a ser de largo plazo o de lo contrario se tendrá que desechar dicha acción.</p> <p>También se deberá valorar la factibilidad de la acción</p>	Equipo de trabajo	40	



	correctiva en caso de necesitar recursos o que dependa de instancias externas.			
10	Elaborar un Plan de acciones correctivas con el conjunto de soluciones a largo plazo,	Equipo de trabajo	40	
11	Requisitar el apartado 5 del formato SGEIA-MCA-VI	Responsable del proyecto	20	Apartado 5 SGEIA-MCA-VI
12	<p>Implementar, verificar y monitorea las acciones correctivas permanentes.</p> <p>Se deberán implementar, verificar y monitorear las acciones correctivas y posteriormente validar que el resultado producido es el deseado, antes de implementar dicha solución de forma permanente.</p> <p>Se deberá observar la reincidencia da la observación o recomendación o identificar cualquier otro problema que pudo haber surgido como resultado de estos cambios (efectos secundarios no deseados), en caso de no lograr los resultados esperados o si la solución tiene efectos secundarios no deseados, es necesario volver a la actividad 7 y replantear las causas y/o las acciones.</p>	Responsable del proyecto	20 (Dependiendo del caso, puede haber varios momentos en que se realiza el monitoreo)	
13	Requisitar el apartado 6 del formato SGEIA-MCA-VI	Responsable del proyecto	20	Apartado 6 SGEIA-MCA-VI
14	Si el resultado de las validaciones confirma que la solución es la esperada, se deberán actualizar las políticas, procedimientos y/o normatividades que regulan el proceso.	Responsable del proyecto	40	
15	Comunicar a todos los participantes del proceso o con impartición de cursos, la actualización de las políticas, procedimientos y/o normatividades que regulan el proceso, con la finalidad de que todos los involucrados en el proceso conozcan como actuar y tome las medidas que garanticen que a la observación o recomendación no se vuelva a presentar nuevamente.	Responsable del proyecto	60	



16	Requisitar el apartado 7 del formato SGEIA-MCA-VI	Responsable del proyecto	20	Apartado 7 SGEIA-MCA-VI
17	Elaborar un informe final, firmar por parte del equipo de trabajo en el apartado 8 del formato SGEIA-MCA-VI e integrar en el expediente todos los papeles de trabajo que fueron elaborados en todas las actividades.	Responsable del proyecto	40	Apartado 8 SGEIA-MCA-VI
Duración del procedimiento: 560 minutos				



Formato SGEIA-MCA-VI (Mejora continua de los procesos de la SGEAI derivado de observaciones y/o recomendaciones emitidas por instancias fiscalizadoras)

Nota: se deberán incluir en el expediente todas las evidencias documentales como oficios y papeles de trabajo desarrollados durante el procedimiento.

Apartado 1. Integración del equipo de trabajo y presentación de la observación o recomendación.

Fecha: \_\_\_\_\_ Hora inicio: \_\_\_\_\_ Hora termino: \_\_\_\_\_

Nombre del proceso: \_\_\_\_\_

Área responsable del proceso: \_\_\_\_\_

Nombre del responsable del proceso: \_\_\_\_\_

Integrantes del equipo de trabajo:

1. \_\_\_\_\_ interno o externo
2. \_\_\_\_\_ interno o externo
3. \_\_\_\_\_ interno o externo
4. \_\_\_\_\_ interno o externo
5. \_\_\_\_\_ interno o externo

Observación o recomendación: \_\_\_\_\_ (No se deberán dar a conocer a los integrantes del equipo las recomendaciones preventivas y/o correctivas descritas en la cédula de observaciones, ya que esto influenciaría en el resultado esperado)

Nombre y firma del responsable de la elaboración del informe (líder del equipo de trabajo y responsable del proyecto):

Nombre y firma de los participantes del equipo de trabajo.

Apartado 2. Definición clara de la observación, responder a las preguntas siguientes:



Fecha: \_\_\_\_\_ Hora inicio: \_\_\_\_\_ Hora termino: \_\_\_\_\_

¿Qué problema hay?:

¿Cuándo se presentó la observación o recomendación?: \_\_\_\_\_

¿Dónde se presentó a la observación o recomendación?: \_\_\_\_\_

¿A quién le sucede a la observación o recomendación, y si está o no, relacionado con sus habilidades?:

\_\_\_\_\_

¿Por qué sucedió?: \_\_\_\_\_

¿Como sucedió?: \_\_\_\_\_

¿Cuántos problemas se dan en un día, en una semana o en un mes? o ¿Cuánto dinero está implicando?:

\_\_\_\_\_

Nombre y firma del responsable de la elaboración del informe (líder del equipo de trabajo y responsable del proyecto):

Nombre y firma de los participantes del equipo de trabajo.

Apartado 3. Implementar una solución inmediata o plan de contención temporal (en su caso)

Fecha: \_\_\_\_\_ Hora inicio: \_\_\_\_\_ Hora termino: \_\_\_\_\_

Fecha de la implementación: \_\_\_\_\_

Descripción de la solución inmediata: \_\_\_\_\_

Descripción de la difusión de la acción inmediata: \_\_\_\_\_

Nombre y firma del responsable de la elaboración del informe (líder del equipo de trabajo y responsable del proyecto):

Nombre y firma de los participantes del equipo de trabajo.



Apartado 4. Identificar la causa raíz de la observación o recomendación.

Fecha: \_\_\_\_\_ Hora inicio: \_\_\_\_\_ Hora termino: \_\_\_\_\_

1. ¿Por qué?: \_\_\_\_\_
2. ¿Por qué?: \_\_\_\_\_
3. ¿Por qué?: \_\_\_\_\_
4. ¿Por qué?: \_\_\_\_\_
5. ¿Por qué?: \_\_\_\_\_

Diagrama de árbol (solo la parte de la raíz, causa-origen):

Nombre y firma del responsable de la elaboración del informe (líder del equipo de trabajo y responsable del proyecto):

Nombre y firma de los participantes del equipo de trabajo.

Apartado 5. Desarrollar acciones correctivas permanentes.

Fecha: \_\_\_\_\_ Hora inicio: \_\_\_\_\_ Hora termino: \_\_\_\_\_

1. Causa raíz: \_\_\_\_\_ Acción correctiva: \_\_\_\_\_ Fecha de implementación: \_\_\_\_\_ responsable de la implementación: \_\_\_\_\_
2. Causa raíz: \_\_\_\_\_ Acción correctiva: \_\_\_\_\_ Fecha de implementación: \_\_\_\_\_ responsable de la implementación: \_\_\_\_\_
3. Causa raíz: \_\_\_\_\_ Acción correctiva: \_\_\_\_\_ Fecha de implementación: \_\_\_\_\_ responsable de la implementación: \_\_\_\_\_
4. Causa raíz: \_\_\_\_\_ Acción correctiva: \_\_\_\_\_ Fecha de implementación: \_\_\_\_\_ responsable de la implementación: \_\_\_\_\_



5. Causa raíz: \_\_\_\_ Acción correctiva: \_\_\_\_\_ Fecha de implementación:\_\_\_\_ responsable de la implementación: \_\_\_\_

Nombre y firma del responsable de la elaboración del informe (líder del equipo de trabajo y responsable del proyecto):

Nombre y firma de los participantes del equipo de trabajo.

Apartado 6. Implementar, verificar y monitorea las acciones correctivas permanentes.

Fecha: \_\_\_\_\_ Hora inicio: \_\_\_\_\_ Hora termino: \_\_\_\_\_

1. Acción correctiva: \_\_\_\_ fecha de implementación:\_\_\_\_

1.1. Fecha de verificación: \_\_\_\_\_ resultado de la implementación:\_\_\_\_\_

1.2. Fecha de verificación: \_\_\_\_\_ resultado de la implementación:\_\_\_\_\_

1.3. Fecha de verificación: \_\_\_\_\_ resultado de la implementación:\_\_\_\_\_

1.4. Fecha de verificación: \_\_\_\_\_ resultado de la implementación:\_\_\_\_\_

1.5. Fecha de verificación: \_\_\_\_\_ resultado de la implementación:\_\_\_\_\_

2. Acción correctiva: \_\_\_\_ fecha de implementación:\_\_\_\_

2.1. Fecha de verificación: \_\_\_\_\_ resultado de la implementación:\_\_\_\_\_

2.2. Fecha de verificación: \_\_\_\_\_ resultado de la implementación:\_\_\_\_\_

2.3. Fecha de verificación: \_\_\_\_\_ resultado de la implementación:\_\_\_\_\_

2.4. Fecha de verificación: \_\_\_\_\_ resultado de la implementación:\_\_\_\_\_

2.5. Fecha de verificación: \_\_\_\_\_ resultado de la implementación:\_\_\_\_\_

3. Acción correctiva: \_\_\_\_ fecha de implementación:\_\_\_\_

3.1. Fecha de verificación: \_\_\_\_\_ resultado de la implementación:\_\_\_\_\_

3.2. Fecha de verificación: \_\_\_\_\_ resultado de la implementación:\_\_\_\_\_

3.3. Fecha de verificación: \_\_\_\_\_ resultado de la implementación:\_\_\_\_\_



3.4. Fecha de verificación: \_\_\_\_\_ resultado de la implementación: \_\_\_\_\_

3.5. Fecha de verificación: \_\_\_\_\_ resultado de la implementación: \_\_\_\_\_

4. Acción correctiva: \_\_\_\_ fecha de implementación: \_\_\_\_\_

4.1. Fecha de verificación: \_\_\_\_\_ resultado de la implementación: \_\_\_\_\_

4.2. Fecha de verificación: \_\_\_\_\_ resultado de la implementación: \_\_\_\_\_

4.3. Fecha de verificación: \_\_\_\_\_ resultado de la implementación: \_\_\_\_\_

4.4. Fecha de verificación: \_\_\_\_\_ resultado de la implementación: \_\_\_\_\_

4.5. Fecha de verificación: \_\_\_\_\_ resultado de la implementación: \_\_\_\_\_

5. Acción correctiva: \_\_\_\_ fecha de implementación: \_\_\_\_\_

5.1. Fecha de verificación: \_\_\_\_\_ resultado de la implementación: \_\_\_\_\_

5.2. Fecha de verificación: \_\_\_\_\_ resultado de la implementación: \_\_\_\_\_

5.3. Fecha de verificación: \_\_\_\_\_ resultado de la implementación: \_\_\_\_\_

5.4. Fecha de verificación: \_\_\_\_\_ resultado de la implementación: \_\_\_\_\_

5.5. Fecha de verificación: \_\_\_\_\_ resultado de la implementación: \_\_\_\_\_

Nombre y firma del responsable de la elaboración del informe (líder del equipo de trabajo y responsable del proyecto):

Nombre y firma de los participantes del equipo de trabajo.

Apartado 7. Actualizar y difundir las políticas, procedimientos y/o normatividades que regulan el proceso.

Fecha: \_\_\_\_\_ Hora inicio: \_\_\_\_\_ Hora termino: \_\_\_\_\_

l) Actualización de las políticas

- Fecha de actualización:
- Nombre del responsable de la actualización:



- Nombre del responsable del proceso que verificó la actualización.
- II) Actualización del procedimiento
- Fecha de actualización:
  - Nombre del responsable de la actualización:
  - Nombre del responsable del proceso que verificó la actualización.
- III) Actualización de la normatividad
9. Nombre del documento normativo:
- Fecha de actualización:
  - Nombre del responsable de la actualización:
  - Nombre del responsable del proceso que verificó la actualización.
10. Nombre del documento normativo:
- Fecha de actualización:
  - Nombre del responsable de la actualización:
  - Nombre del responsable del proceso que verificó la actualización.
11. Nombre del documento normativo:
- Fecha de actualización:
  - Nombre del responsable de la actualización:
  - Nombre del responsable del proceso que verificó la actualización.
- IV) Difusión
- Fecha de la difusión:
  - Descripción del método de difusión:
  - Relación de integrantes del proceso que recibieron la difusión:



Nombre y firma del responsable de la elaboración del informe (líder del equipo de trabajo y responsable del proyecto):

Nombre y firma de los participantes del equipo de trabajo.

#### Apartado 8. Informe y firmas

Fecha: \_\_\_\_\_ Hora inicio: \_\_\_\_\_ Hora termino: \_\_\_\_\_

Fecha del informe:

Nombre y firma del responsable de la elaboración del informe (líder del equipo de trabajo y responsable del proyecto):

Descripción de los resultados esperados con los obtenidos:

Nombre y firma de los participantes del equipo de trabajo.



Procedimiento para la Evaluación del Sistema de Control Interno del proceso sustantivo (Identificar en los procesos la causa raíz de las debilidades de control interno determinadas, con prioridad en las de mayor importancia, a efecto de evitar su recurrencia e integrarlas a un Programa de Trabajo de Control Interno para su seguimiento y atención)

Objetivos:

- Identificar y atender la causa raíz de las debilidades de control interno.
- Evitar su recurrencia de las debilidades de control interno, con prioridad en las de mayor importancia.
- Integrarlas las acciones a un Programa de Trabajo de Control Interno para su seguimiento y atención.
- Establecer mejoras al proceso.

Políticas:

- La revisión del proceso se realizará cuando los procesos cuando el dueño del proceso lo considere necesario.
- Los responsables podrán invitar a personal del OIC o externo a participar en el procedimiento.
- Los resultados exitosos en la aplicación de las acciones podrán ser compartidas para resolver problemáticas de otros procesos de la SGEIA o de otra área del Instituto.
- El responsable del proceso podrá nombrar a otro funcionario, siempre y cuando el responsable firme de conocimiento todos los documentos generados durante este procedimiento.



Act .	Descripción actividad	Responsable	Tiempo (minutos)	Evidencia
1	Integrar un equipo de trabajo para la evaluación del sistema de control interno del proceso.  El líder de equipo será el responsable del proceso.	Responsable del proyecto	20	Apartado 1 del SGEIA-CP-1
2	Aplicar los cuestionarios en un ambiente relajado	Responsable del proyecto	40	Apartado 2.1 SGEIA-CP-1 (operativo)  Apartado 2.2 SGEIA-CP-1 (mando medio)  Apartado 2.3 SGEIA-CP-1 (mando superior)
3	Concentrar los resultados	Equipo de trabajo	30	concentrado
4	Identificar las problemáticas	Equipo de trabajo	30	Papeles de trabajo
	En caso de que no se cuente con un numero representativo de cuestionarios continuar en el punto 8.			
5	Agrupar las problemáticas del mismo tipo.	Equipo de trabajo	20	Papeles de trabajo
6	Ordenar los grupos de mayor a menor utilizando la moda estadística.	Equipo de trabajo	20	Papeles de trabajo
7	Utilizar la técnica del 80-20 para priorizar las acciones más recurrentes	Equipo de trabajo	20	Papeles de trabajo
8	Evaluar y priorizar las más significativas	Equipo de trabajo	30	Papeles de trabajo



9	<p>Identificar la causa raíz de la deficiencia o problemática.</p> <p>El equipo en esta etapa utilizará la técnica de los “cinco ¿Por qué?” o el Diagrama de Árbol (solo la parte de la raíz), que permitirá al equipo identificar, valorar y priorizar las causas raíz</p>	Equipo de trabajo	30	Papeles de trabajo
10	<p>Desarrollar acciones correctivas permanentes.</p> <p>El equipo de trabajo, mediante la técnica de “lluvia de ideas”, determinaran las acciones correctivas con base en las causas raíz identificadas, por cada causa, se debería definir por lo menos una solución. El equipo de trabajo deberá evaluar si la acción correctiva que se va a implementar va a ser de largo plazo o de lo contrario se tendrá que desechar la acción correctiva.</p>	Equipo de trabajo	30	Papeles de trabajo
11	<p>Elaborar un Programa de Trabajo de Control Interno (PTCI) de acciones correctivas con el conjunto de soluciones a largo plazo.</p>	Equipo de trabajo	20	Programa de trabajo
12	<p>Implementar, verificar y monitorea las acciones correctivas permanentes.</p> <p>Se deberán implementar, verificar y monitorear las acciones correctivas y posteriormente validar que el resultado producido es el deseado, antes de implementar dicha solución de forma permanente.</p> <p>Se deberá observar la reincidencia de la deficiencia o identificar cualquier otro problema que pudo haber surgido como resultado de estos cambios (efectos secundarios no deseados), en caso de no lograr los resultados esperados o si la solución tiene efectos secundarios no deseados, es necesario volver a la actividad 8 y replantear las causas y/o las acciones.</p>	Responsable del proyecto	(Dependiendo del caso, puede haber varios momentos en que se realiza el monitoreo)	Papeles de trabajo



13	Si el resultado de las validaciones confirma que la solución es la esperada, se deberán actualizar las políticas, procedimientos y/o normatividades que regulan el proceso.	Responsable del proyecto	60	Actualización de políticas, procedimientos y/o normatividad que regulan el proceso
14	Comunicar a todos los participantes del proceso o con impartición de cursos, la actualización de las políticas, procedimientos y/o normatividades que regulan el proceso, con la finalidad de que todos los involucrados en el proceso conozcan como actuar y tome las medidas que garanticen que a la observación o recomendación no se vuelva a presentar nuevamente.	Responsable del proyecto	30	
15	Elaborar un informe final, firmar por parte del equipo de trabajo e integrar en el expediente todos los papeles de trabajo que fueron elaborados en todas las actividades.	Responsable del proyecto	30	Informe final
Duración del procedimiento: 500 minutos				



Formato:

Apartado 1. Integración del equipo de trabajo.

Fecha: \_\_\_\_\_ Hora inicio: \_\_\_\_\_ Hora termino: \_\_\_\_\_

Nombre del proceso: \_\_\_\_\_

Área responsable del proceso: \_\_\_\_\_

Nombre del responsable del proceso: \_\_\_\_\_

Integrantes del equipo de trabajo:

1. \_\_\_\_\_ interno o externo
2. \_\_\_\_\_ interno o externo
3. \_\_\_\_\_ interno o externo
4. \_\_\_\_\_ interno o externo
5. \_\_\_\_\_ interno o externo

Nombre y firma del responsable de la elaboración del informe (líder del equipo de trabajo y responsable del proyecto):

Nombre y firma de los participantes del equipo de trabajo.



## Apartado 2.1. Cuestionario de evaluación del control interno para personal operativo

Nota: Se utilizará la técnica de entrevistas con la aplicación directa de cuestionarios:

Fecha:

Nombre del proceso:

Nombre del colaborador:

Puesto:

Área de adscripción:

Ambiente de control:

a) Organización:

- Favor de relacionar sus funciones asignadas
- Relacione las actividades que usted realiza en el proceso
- Escriba el nombre de su o sus jefes inmediatos a quien usted reporta directamente.
- Quien o quienes le supervisan su trabajo.
- Cuanto personal tiene usted a su cargo.
- En qué documento se encuentran descritas sus funciones asignadas.
- Conoce su perfil y descripción del puesto, en su caso descríballo.



- Su perfil y descripción del puesto están actualizados conforme a las funciones asignadas y alineados al proceso.
- Conoce la misión y visión del INBAL, en caso afirmativo favor de enunciarlas.
- Conoce la misión y visión de la SGEIA, en caso afirmativo favor de enunciarlas.
- Conoce la misión y visión de área donde usted colabora, en caso afirmativo favor de enunciarlas.

b) Integridad:

- Conoce usted el proceso para presentar una queja o denuncia de alguna irregularidad presentada.
- Conoce usted el código de conducta del INBA, en caso afirmativo relacione algunas acciones específicas del Código de Conducta del INBAL.
- Conoce usted el código de Ética de la Administración Pública Federal, en caso afirmativo relacione algunos valores del Código de Ética.

c) Capacitación:

- Usted ha recibido capacitación relacionada con la operación del proceso, en caso afirmativo favor mencionar cuando y como ha recibido la capacitación.

Administración de Riesgos:

- Conoce usted el inventario de riesgos relacionados con el proceso, en caso afirmativo favor de relacionarlos.
- Usted a participado en la identificación de riesgos.



Actividades de control:

- En qué documento se encuentran descritas las actividades que usted desempeña.
- En qué documento se encuentra descrito el proceso en el cual usted colabora.
- Conoce usted los documentos normativos que regulan al proceso, en caso afirmativo favor de relacionarlos.
- Conoce usted los documentos normativos relacionados con los temas de ética, integridad y equidad de género, en caso afirmativo favor de relacionarlos.
- Se encuentra documentado el proceso en el manual de procedimientos del área donde usted labora.
- Conoce el procedimiento escrito del proceso.
- Conoce usted las políticas del proceso, en caso afirmativo favor de relacionarlos.
- Conoce usted las metas del proceso, en caso afirmativo favor de relacionarlas.
- Conoce usted los indicadores del proceso, en caso afirmativo favor de relacionarlos.
- Conoce usted los objetivos del proceso, en caso afirmativo favor de relacionarlos.
- Conoce usted los objetivos de su área, en caso afirmativo favor de relacionarlos.
- Conoce usted las funciones asignadas a su área, en caso afirmativo favor de relacionarlas.
- Conoce usted los objetivos de su la SGEIA, en caso afirmativo favor de relacionarlos.
- Conoce usted las funciones asignadas a la SGEIA, en caso afirmativo favor de relacionarlas.
- Su equipo cuenta con clave de acceso
- La clave de acceso esta compartida o la conoce otra persona.
- Usted ha firmado un acuerdo de confidencialidad respecto de la información que maneja.
- Cuanto tiempo tiene de haber firmado un acuerdo de confidencialidad



- Quien resguarda los acuerdos de confidencialidad.
- Usted maneja datos personales e información sensible.
- Conoce usted la normatividad para la protección de datos personales e información sensible que se opera en el proceso.
- Se han evaluado las actividades del proceso donde usted colabora, en caso afirmativo mencione quién y cuándo fueron evaluadas.
- Se han evaluado sus controles internos que utiliza en el proceso, en caso afirmativo mencione quién y cuándo fueron evaluados.
- El resultado de cada transacción o actividad que usted realiza se encuentra registrada, sellada o firmada por un supervisor.
- Que cambios haría usted al proceso para que funcionara mejor.
- Existe una aplicación o sistema informático que usted utilice para realizar sus actividades.
- Cuenta con clave de acceso.
- Cuantas personas conocen o utilizan la clave de acceso.
- Cuál es el tiempo promedio con el que usted contribuye para completar un ciclo del proceso (el tiempo en que usted realiza sus actividades en el proceso)
- Conoce los estándares de calidad del proceso, en caso afirmativo favor de relacionarlos.

#### Informar y comunicar:

- Conoce Usted si existen observaciones pendientes de atender emitidas por las órganos fiscalizadores, en caso afirmativo señalar cuantas y describir de que tratan cada una de ellas.
- Se le comunican las metas, misión, visión u objetivos institucionales o del proceso.
- Se le comunican el avance de las metas, en caso afirmativo como se le comunican.



- Se le comunican oportunamente los cambios realizados a las actividades del proceso, en caso afirmativo como se le comunican.

Supervisión:

- Como le supervisan y quedan documentadas las transacciones o actividades del proceso.



## Apartado 2.2. Cuestionario de evaluación del control interno para personal mando medio

Nota: Se utilizará la técnica de entrevistas con la aplicación directa de cuestionarios:

Fecha:

Nombre del proceso:

Nombre del colaborador:

Puesto:

Área de adscripción:

Ambiente de control:

a) Organización:

- Favor de relacionar sus funciones asignadas
- Relacione las actividades que usted realiza en el proceso
- Escriba el nombre de su o sus jefes inmediatos a quien usted reporta directamente.
- Quien o quienes le supervisan su trabajo.
- Cuanto personal tiene usted a su cargo.
- En qué documento se encuentran descritas sus funciones asignadas.
- Conoce su perfil y descripción del puesto, en su caso descríballo.
- Se encuentran debidamente delimitadas los tramos de control de cada puesto adscrito a su área a cargo.
- Las cargas de trabajo se encuentran debidamente balanceadas.



- Su perfil y descripción del puesto están actualizados conforme a las funciones asignadas y alineados al proceso.
- Conoce la misión y visión del INBAL, en caso afirmativo favor de enunciarlas.
- Conoce la misión y visión de la SGEIA, en caso afirmativo favor de enunciarlas.
- Conoce la misión y visión de área donde usted colabora, en caso afirmativo favor de enunciarlas.

b) Integridad:

- Conoce usted el proceso para presentar una queja o denuncia de alguna irregularidad presentada.
- Conoce usted el código de conducta del INBA, en caso afirmativo relacione algunas acciones específicas del Código de Conducta del INBAL.
- Conoce usted el código de Ética de la Administración Pública Federal, en caso afirmativo relacione algunos valores del Código de Ética.

c) Capacitación:

- Usted ha recibido capacitación relacionada en control interno, administración de riesgos, calidad, planeación estratégica, en planeación y supervisión; en caso afirmativo favor mencionar cuando y como ha recibido la capacitación.
- Se ha dado capacitación a los colaboradores del proceso, en caso afirmativo favor mencionar cuando y como ha recibido la capacitación.

Administración de Riesgos:

- Conoce usted el inventario de riesgos relacionados con el proceso, en caso afirmativo favor de relacionarlos.



- Usted ha participado en la identificación de riesgos del proceso.

Actividades de control:

- En qué documento se encuentran descritas las actividades que usted desempeña.
- En qué documento se encuentra descrito el proceso en el cual usted colabora.
- Conoce usted los documentos normativos que regulan al proceso, en caso afirmativo favor de relacionarlos.
- Conoce usted los documentos normativos relacionados con los temas de ética, integridad y equidad de género, en caso afirmativo favor de relacionarlos.
- Se encuentra documentado el proceso en el manual de procedimientos del área donde usted labora.
- Conoce el procedimiento escrito del proceso.
- Conoce usted las políticas del proceso, en caso afirmativo favor de relacionarlos.
- Conoce usted las metas del proceso, en caso afirmativo favor de relacionarlas.
- Conoce usted los indicadores del proceso, en caso afirmativo favor de relacionarlos.
- Conoce usted los objetivos del proceso, en caso afirmativo favor de relacionarlos.
- Conoce usted los objetivos de su área, en caso afirmativo favor de relacionarlos.
- Conoce usted las funciones asignadas a su área, en caso afirmativo favor de relacionarlas.
- Conoce usted los objetivos de su la SGEIA, en caso afirmativo favor de relacionarlos.
- Conoce usted las funciones asignadas a la SGEIA, en caso afirmativo favor de relacionarlas.
- Su equipo cuenta con clave de acceso
- La clave de acceso esta compartida o la conoce otra persona.



- Usted ha firmado un acuerdo de confidencialidad respecto de la información que maneja
- Cuanto tiempo tiene de haber firmado un acuerdo de confidencialidad
- Quien resguarda los acuerdos de confidencialidad.
- Usted maneja datos personales e información sensible.
- Conoce usted la normatividad para la protección de datos personales e información sensible que se opera en el proceso.
- Se han evaluado las actividades del proceso donde usted colabora, en caso afirmativo mencione quién y cuándo fueron evaluadas.
- Se han evaluado sus controles internos que utiliza en el proceso, en caso afirmativo mencione quién y cuándo fueron evaluados.
- Describa los sistemas de información y las actividades de control asociadas al proceso, a fin de alcanzar los objetivos y responder a los riesgos.
- El resultado de cada transacción o actividad que usted realiza se encuentra registrada, sellada o firmada por un supervisor.
- Que cambios haría usted al proceso para que funcionara mejor.
- Existe una aplicación o sistema informático que usted utilice para realizar sus actividades.
- Cuenta con clave de acceso.
- Cuantas personas conocen o utilizan la clave de acceso.
- De cuantos expedientes consta su archivo de trámite.
- Cuál es el tiempo promedio con el que usted contribuye para completar un ciclo del proceso (el tiempo en que usted realiza sus actividades en el proceso)
- Mencione el tiempo promedio para completar un ciclo del proceso.



- Conoce los estándares de calidad del proceso, en caso afirmativo favor de relacionarlos.

#### Informar y comunicar:

- Conoce Usted si existen observaciones pendientes de atender emitidas por las órganos fiscalizadores, en caso afirmativo señalar cuantas y describir de que tratan cada una de ellas.
- Describa los sistemas de información asociados al proceso que proporcionen información oportuna y fiable a la consecución de los objetivos.
- Describa los sistemas de información del proceso utilizados para la comunicación descendente de los requerimientos o logros
- Se comunica al personal las metas programadas, misión, visión u objetivos institucionales o del proceso.
- Se comunica a los colaboradores el avance de las metas.
- Se comunican oportunamente a los colaboradores y clientes externos los cambios realizados a las actividades del proceso.

#### Supervisión:

- Como se revisa la brecha entre el proceso documentado contra el estado actual del control interno.
- Cada cuando se actualizan y revisan las actividades del proceso.
- Como se identifican áreas de oportunidad que permitan efficientar el proceso.
- Con que periodicidad se evalúa el sistema de control interno del proceso, para determinar la suficiencia y efectividad de los controles establecidos.
- Como se evalúan los controles internos del proceso.
- Como se supervisan y quedan documentadas las transacciones o actividades del proceso.



- Como se asegura que los sistemas de información asociados al proceso proporcionen información suficiente, oportuna y veraz.
- Como se asegura que las acciones correctivas y preventivas contribuyan a la eficiencia y eficacia de las operaciones
- Como utiliza los resultados de auditoría (observaciones) para retroalimentar a cada uno de los responsables, para asegurar no caer en observaciones recurrentes y mejorar el proceso.



### Apartado 2.3. Cuestionario de evaluación del control interno para personal de mando superior

Nota: Se utilizará la técnica de entrevistas con la aplicación directa de cuestionarios:

Fecha:

Nombre del proceso:

Nombre del colaborador:

Puesto:

Área de adscripción:

Ambiente de control:

a) Organización:

- Favor de relacionar sus funciones asignadas
- Relacione las actividades que usted realiza en el proceso
- Escriba el nombre de su o sus jefes inmediatos a quien usted reporta directamente.
- Quien o quienes le supervisan su trabajo.
- Cuanto personal tiene usted a su cargo.
- Se encuentran debidamente delimitadas los tramos de control de cada puesto adscrito a su área a cargo.
- Las cargas de trabajo se encuentran debidamente balanceadas.
- En qué documento se encuentran descritas sus funciones asignadas.
- Conoce su perfil y descripción del puesto, en su caso descríballo.



- Su perfil y descripción del puesto están actualizados conforme a las funciones asignadas y alineados al proceso.
- Conoce la misión y visión del INBAL, en caso afirmativo favor de enunciarlas.
- Conoce la misión y visión de la SGEIA, en caso afirmativo favor de enunciarlas.
- Conoce la misión y visión de área donde usted colabora, en caso afirmativo favor de enunciarlas.

b) Integridad:

- Conoce usted el proceso para presentar una queja o denuncia de alguna irregularidad presentada.
- Conoce usted el código de conducta del INBA, en caso afirmativo relacione algunas acciones específicas del Código de Conducta del INBAL.
- Conoce usted el código de Ética de la Administración Pública Federal, en caso afirmativo relacione algunos valores del Código de Ética.

c) Capacitación:

- Usted ha recibido capacitación relacionada en control interno, administración de riesgos, calidad, planeación estratégica, en planeación y supervisión; en caso afirmativo favor mencionar cuando y como ha recibido la capacitación.
- Se ha dado capacitación a los colaboradores del proceso, en caso afirmativo favor mencionar cuando y como ha recibido la capacitación.

Administración de Riesgos:

- Conoce usted el inventario de riesgos relacionados con el proceso, en caso afirmativo favor de relacionarlos.



- Usted ha participado en la identificación de riesgos.

Actividades de control:

- En qué documento se encuentran descritas las actividades que usted desempeña.
- En qué documento se encuentra descrito el proceso en el cual usted colabora.
- Conoce usted los documentos normativos que regulan al proceso, en caso afirmativo favor de relacionarlos.
- Conoce usted los documentos normativos relacionados con los temas de ética, integridad y equidad de género, en caso afirmativo favor de relacionarlos.
- Se encuentra documentado el proceso en el manual de procedimientos del área donde usted labora.
- Conoce el procedimiento escrito del proceso.
- Conoce usted las políticas del proceso, en caso afirmativo favor de relacionarlos.
- Conoce usted las metas del proceso, en caso afirmativo favor de relacionarlas.
- Conoce usted los indicadores del proceso, en caso afirmativo favor de relacionarlos.
- Conoce usted los objetivos del proceso, en caso afirmativo favor de relacionarlos.
- Conoce usted los objetivos de su área, en caso afirmativo favor de relacionarlos.
- Conoce usted las funciones asignadas a su área, en caso afirmativo favor de relacionarlas.
- Conoce usted los objetivos de su la SGEIA, en caso afirmativo favor de relacionarlos.
- Conoce usted las funciones asignadas a la SGEIA, en caso afirmativo favor de relacionarlas.
- Su equipo cuenta con clave de acceso
- La clave de acceso esta compartida o la conoce otra persona.



- Usted ha firmado un acuerdo de confidencialidad respecto de la información que maneja
- Cuanto tiempo tiene de haber firmado un acuerdo de confidencialidad
- Quien resguarda los acuerdos de confidencialidad.
- Usted maneja datos personales e información sensible.
- Conoce usted la normatividad para la protección de datos personales e información sensible que se opera en el proceso.
- Se han evaluado las actividades del proceso donde usted colabora, en caso afirmativo mencione quién y cuándo fueron evaluadas.
- Se han evaluado sus controles internos que utiliza en el proceso, en caso afirmativo mencione quién y cuándo fueron evaluados.
- Describa los sistemas de información y las actividades de control asociadas al proceso, a fin de alcanzar los objetivos y responder a los riesgos.
- El resultado de cada transacción o actividad que usted realiza se encuentra registrada, sellada o firmada por un supervisor.
- Que cambios haría usted al proceso para que funcionara mejor.
- Existe una aplicación o sistema informático que usted utilice para realizar sus actividades.
- Cuenta con clave de acceso.
- Cuantas personas conocen o utilizan la clave de acceso.
- De cuantos expedientes consta su archivo de trámite.
- Cuál es el tiempo promedio con el que usted contribuye para completar un ciclo del proceso (el tiempo en que usted realiza sus actividades en el proceso)
- Conoce los estándares de calidad del proceso, en caso afirmativo favor de relacionarlos.



#### Informar y comunicar:

- Conoce Usted si existen observaciones pendientes de atender emitidas por los órganos fiscalizadores, en caso afirmativo señalar cuantas y describir de que tratan cada una de ellas.
- Describa los sistemas de información asociados al proceso que proporcionen información oportuna y fiable a la consecución de los objetivos.
- Describa los sistemas de información del proceso utilizados para la comunicación descendente de los requerimientos o logros
- Se comunica al personal las metas, misión, visión u objetivos institucionales o del proceso.
- Se comunica a los colaboradores el avance de las metas.
- Se comunican oportunamente a los colaboradores y clientes externos los cambios realizados a las actividades del proceso.

#### Supervisión:

- Como se revisa la brecha entre el proceso documentado contra el estado actual del control interno.
- Cada cuando se actualizan y revisan las actividades del proceso.
- Como se identifican áreas de oportunidad que permitan eficiente el proceso.
- Con que periodicidad se evalúa el sistema de control interno del proceso, para determinar la suficiencia y efectividad de los controles establecidos.
- Como se evalúan los controles internos del proceso.
- Como se supervisan y quedan documentadas las transacciones o actividades del proceso.
- Como se asegura que los sistemas de información asociados al proceso proporcionen información suficiente, oportuna y veraz.



- Como se asegura que las acciones correctivas y preventivas contribuyan a la eficiencia y eficacia de las operaciones
- Como utiliza los resultados de auditoría (observaciones) para retroalimentar a cada uno de los responsables, para asegurar no caer en observaciones recurrentes y mejorar el proceso.



Procedimiento para la Evaluación de metas. (Se tienen en operación los instrumentos y mecanismos del proceso, que miden su avance, resultados y se analizan las variaciones en el cumplimiento de los objetivos y metas Institucionales).

Objetivos:

- Contar con instrumentos y mecanismos del proceso que miden el avance y resultados de las metas.
- Analizar las variaciones en el cumplimiento de los objetivos y metas Institucionales.

Políticas:

Lineamientos:

Act	Descripción actividad	Responsable	Tiempo (minutos)	Evidencia
1	Elaboran las evaluaciones programáticas mensuales de las actividades realizadas	Centros de trabajo	120	Evaluaciones programáticas
2	Válida y firman evaluaciones programáticas mensuales	Titular del centro de trabajo	30	Evaluaciones programáticas
3	Envía evaluaciones firmadas, de acuerdo con el calendario establecido	Titular del centro de trabajo	15	Evaluaciones programáticas
4	Recibe las evaluaciones firmadas, analiza y vacía información en controles internos	Coordinación de Planeación Estratégica	120	Evaluaciones programáticas
5	Integra la información en concentrados por cada meta	Coordinación de Planeación Estratégica	60	Concentrados



Subdirección General de Educación e Investigación Artísticas

6	Envía los concentrados y evaluaciones programáticas mensuales	Coordinación de Planeación Estratégica	15	
7	Registra en el Sistema de Información de la Secretaría de Cultura	Dirección de Programación y Presupuesto	60	
8	Genera los comparativos de resultados contra metas programadas	Secretaría de Cultura	30	
9	Analiza y justifica las variaciones en el cumplimiento de los objetivos y metas, en su caso, se deberán implementar acciones preventivas y/o correctivas.	Centro de trabajo	30	
10	Informa los resultados en el COCODI y CIA; así como a los participantes del proceso y a la oficina de la SGEIA.	Secretaría de Cultura	30	Informe
Duración del procedimiento: 510 minutos				



Procedimiento para identificar y evaluar las necesidades de utilizar TIC en las operaciones y etapas del proceso, considerando los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos que se requieran

Objetivos:

- Contar con instrumentos y mecanismos del proceso que miden el avance y resultados de las metas.
- Analizar las variaciones en el cumplimiento de los objetivos y metas Institucionales.

Políticas:

Act .	Descripción actividad	Responsable	Tiempo (minutos)	Evidencia
1	Reunir a todos los integrantes que participan en el proceso y elaborar el mapeo de todas las actividades sus actividades.	Dueño del proceso	150	
2	Relacionar cada una de las actividades del proceso.	Dueño del proceso	30	Formato
3	Por cada actividad identificar las TIC utilizadas.	Dueño del proceso	120	Formato
4	Describir el uso de cada una de las TIC utilizadas.	Dueño del proceso	120	Formato
5	Identificar aquellas actividades que no se utilicen TIC y que las operaciones sean manuales.	Dueño del proceso	30	Formato
6	Identificar, si es posible, las nuevas necesidades en materia de TIC, para que efficienten u optimicen las actividades que no se utilizan TIC.	Dueño del proceso	150	Formato
7	Evaluar las nuevas necesidades de TIC, considerando los Recursos humanos, Materiales, Financieros y Tecnológicos	Dueño del proceso	150	Formato
Duración del procedimiento: 750 minutos				



ETAPA	PUESTO DE ESTRUCTURA RESPONSABLE	ACTIVIDAD	Identificación de actividades con uso de TIC			Identificación de nuevas necesidades TIC	Evaluación			
			Descripción de las TIC utilizadas por actividad	Actividades que usan TIC	Actividades sin usar TIC		Recursos humanos	Materiales	Financieros	Tecnológicos



## Lineamientos para establecer un Control de incidencias de Acciones inmediatas, correctivas, preventivas y de mejora:

1. Los trabajadores que participan en el proceso reportarán cualquier clase de problema presentado durante la operación del proceso, a través del control de incidencias.
2. En caso de una acción inmediata, se dará aviso al superior jerárquico, registrando en el control de incidencias la corrección para solventar la incidencia.
3. Periódicamente se reunirá un equipo para atender las acciones relevantes y se deberá revisar el control de incidencias para identificar las incidencias recurrentes.
4. En caso de identificar una incidencia potencial, el equipo de trabajo se deberá reunir inmediatamente y determinar sus causas y soluciones utilizando el procedimiento de *Mejora continua de los procesos de la SGEAI derivado de observaciones y/o recomendaciones emitidas por instancias fiscalizadoras*. Tomando como objeto de análisis la incidencia potencial en lugar de la observación emitida por la instancia fiscalizadora.
5. En caso de identificarse una incidencia potencial de desviaciones del proceso, se deberá hacer del conocimiento inmediatamente al Titular de la SGEIA y al OIC proporcionando la evidencia documental correspondiente; posteriormente se reunirá el equipo de trabajo para determinar las causas y soluciones utilizando el procedimiento de *Mejora continua de los procesos de la SGEAI derivado de observaciones y/o recomendaciones emitidas por instancias fiscalizadoras*.
6. Las incidencias reportadas tendrán un seguimiento apropiado según su influencia en la seguridad y relevancia. El dueño del proceso será responsable del control de incidencias. Las incidencias serán evaluadas en función de su relevancia para determinar sus causas.
7. El personal que se encargue del seguimiento de las incidencias debe tener el conocimiento y experiencia apropiados.



8. Se prestará especial atención a analizar la causa raíz de las incidencias importantes, para que bajo ningún motivo se vuelvan a repetir.
9. El personal que analiza las causas y establece las acciones correctivas y relevantes deben tener los conocimientos adecuados.
10. En el análisis de incidencias de poca relevancia a veces se puede buscar una acción que corrija la causa inmediata, en vez de la causa raíz.
11. Elaborar un Programa de Acciones de Mejora. Los responsables del Programa de Acciones deben asegurarse de que las acciones son aprobadas, priorizadas y completadas a tiempo en función de su relevancia.
12. Contar con un mecanismo de captación o registro de acciones de mejora.
13. Las acciones correctivas diseñadas para prevenir que se repitan incidencias relevantes deben ser comprobadas para asegurar que han sido eficaces.



## Metodología de control de calidad

1. Relacionar los atributos de los trámites y servicios ofrecidos.
2. Identificar los atributos que el ciudadano o cliente interno más valore.
3. Definir el estándar que se va a medir.
4. Define la muestra a revisar. Define una muestra representativa (un número determinado de casos o expedientes) que será sometidos a análisis.
5. Determina los límites inferior y superior del estándar del servicio.
6. Realiza el control de calidad. De tu muestra, inspecciona cada atributo o variable que has definido previamente. Aquí estarás comprobando la correcta ejecución de procedimientos, cumplimiento de registros, plazos de entrega, etc. El resultado de esta inspección podrá ser: Conforme o No conforme.
7. Analiza los resultados. Verifica si los resultados cumplen con el estándar de servicio establecido.
8. Realiza las acciones correctivas. Implementa aquellas acciones que te aseguren estar dentro de los límites inferior y superior.
9. Documenta todas las actividades y resultados.
10. Difunde al personal operativo los estándares de servicio y sus límites inferior y superior.
11. Supervisa que se cumplan los estándares de servicio o de lo contrario aplica las acciones correctivas o vuelve a analizar el alcance de tu estándar de servicio.



Metodología para identificar, evaluar y dar respuesta a los riesgos de corrupción, abusos y fraudes potenciales que pudieran afectar el cumplimiento de los objetivos del proceso.

Nota importante: Para la aplicación la metodología propuesta, se recomienda mapear el todo el proceso, no se factible utilizar el procedimiento del manual ya que no se encuentra actualizado o no se contemplan todas las actividades. Es diferente el debe ser que el ser.

1. En el diagrama del mapeo del proceso Identificar y clasificar las actividades relacionadas con: Aprueba, verificación o valida.
2. En el diagrama del mapeo del proceso Identificar y clasificar las actividades relacionadas con: Registra, modifica, anula o cancela.
3. En el diagrama del mapeo del proceso Identificar y clasificar las actividades relacionadas con: Custodia, archiva o almacena.
4. Identificar las personas con actividades con conflictos que puedan propiciar riesgos de corrupción, abusos o fraudes potenciales. Por ejemplo, registra y almacena.
5. Llenar el siguiente cuadro e identificar los riesgos de conflictos:

Num. Act.	Persona	Actividad 1	Actividad 2	Conflicto	Riesgo

6. Una vez identificados los riesgos, elaborar matriz y mapa de riesgos.
7. Evaluar factores de riesgo y elaborar Programa de Trabajo con aquellas actividades de control que minimicen los efectos de los riesgos.

Nota: en caso de que no se puedan segregar las actividades deberán implementarse controles de verificación.



Elaboró	Revisó	Autorizó
 Antonio González Álvarez	 Laura Hernández Platas Subdirectora de Desarrollo y Extensión Académica	 Luis Manuel Montes Serrano Director de Asuntos Académicos
Fecha de actualización	<u>Junio de 2023</u>	
Numero de revisión	<u>03</u>	