



SISTEMA MUNICIPAL PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA, SAN SALVADOR, HIDALGO.



SUPERVISIÓN

Principio 17: Evaluar los Problemas y Corregir Deficiencias

**5.5 Derivado de las evaluaciones externas y autoevaluaciones realizadas,
¿La Entidad ha implementado acciones de mejora o para corregir
deficiencias detectadas al control interno?**

El Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia ha implementado las acciones correspondientes para el correcto funcionamiento de la Unidad de Control Interno





SISTEMA MUNICIPAL PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA, SAN SALVADOR, HIDALGO.



ACCIONES DE MEJORA PARA CORREGIR DEFICIENCIAS DETECTADAS EN EL CONTROL INTERNO

Fortalecimiento del talento humano: Fomentar la cultura del compromiso y sentido de pertenencia dentro de la institución a través del diseño e implementación del Código de ética y buen gobierno, el cual contenga como mínimo los principios y pautas que deben regir el actuar de la empresa, y ser parte de la cultura organizacional de la misma.

Planeación: Los planes y programas como hilo conductor de las actividades y de los resultados, comprometen las estrategias de la organización. Es por esa razón requiere de una herramienta que al ser conjugada con los presupuestos como financiación de las actividades, proporcionan alta probabilidad del cumplimiento de la misión organizacional y se constituya en instrumento de autocontrol permanente de la gestión y actuar organizacional y de sus responsables a través de indicadores.

Procesos y procedimientos: Los procesos y procedimientos materializan las actividades, controles y responsables y son ellos los que constituyen el modelo de operación del sistema denominado gestión por procesos. Su articulación en la medida que sean previamente identificados permitirá lograr con mayor facilidad y comprensión de las metas propuestas y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Un herramienta que facilita el entendimiento de la operatividad de la institución, el área o de los procesos mismos son los manuales, considerados como documentos integrales que contienen en forma ordenada y sistemáticas las instrucciones e información sobre los procedimientos de cada una de las actividades que se realizan para ejecutar más adecuadamente el trabajo señalado a través de un sistema de comunicación con las diferentes áreas de manera coherente.

Información y comunicación: El desarrollo de los sistemas de información en materia de recolección y organización, permite el fortalecimiento de la gestión organizacional, por cuanto facilita el flujo de la información, análisis estadístico, la atención del usuario, la ejecución de procesos, y la optimización de los recursos a través de plataformas robustas.

La comunicación permite mantener un diálogo permanente con los usuarios y áreas relacionadas.

Reducción de trámites: Las organizaciones deben con políticas institucionales, tendientes a la simplificación de trámites como los siguientes:





SISTEMA MUNICIPAL PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA, SAN SALVADOR, HIDALGO.



Evitar las congestiones y lentitud en la prestación oportuna de servicios a través de medios automatizados de información, diversificación y descentralización de servicios en puntos de atención y en relación con las áreas de influencia de la organización.

Buscar la máxima utilización de tecnología disponible de manera económica.

Maximizar el número de entidades beneficiarias. Que además de consolidar y ejercer una mayor control sobre sus ingresos, minimiza el desgaste del usuario al atender diferentes fuentes.

Reducir los pasos innecesarios.

Atención al usuario: Simpatizar por lograr un alto índice de satisfacción a través de la atención de las quejas y reclamos y proyectando una imagen de respaldo, seguridad y confianza a sus usuarios reales y potenciales, como el oír la voz del cliente y conocer de sus necesidades y expectativas en relación con el servicio, es la razón de ser de las organizaciones y por ello ocupa el primer lugar de importancia dentro del contexto del control interno.

Las quejas y reclamos en la institución son la declaración de la no satisfacción de las expectativas de los usuarios. El reclamo implica un elemento adicional y es la necesidad del usuario de expresar que además de estar inconforme de acuerdo a sus expectativas, la organización le adeuda algún elemento o servicios.

Una de las formas de establecer si el sistema de control interno de la institución es débil, es observando la magnitud y criticidad de las quejas y reclamos de los usuarios o clientes.

Autogestión, autocontrol y autorregulación: El componente de autoevaluación podría decirse cambia el paradigma del control, como una manifestación de la responsabilidad que adquiere sus representantes frente al actuar de la organización, al contar con mecanismos para medir no solo el valor agregado de los servicios que presta, si no también medir las condiciones externas e internas que pudieran afectar el cumplimiento de metas y planes de la institución, tomando como referencia los indicadores de gestión para su eventual direccionamiento.

Al considerar los elementos anotados anteriormente a través de herramientas, asociados al compromiso de su talento humano, están dadas las condiciones que permitirán a las organizaciones actuar de manera natural.

Evaluación independiente y auditoria: Las oficinas de auditoría o en su caso la Unidad de Control Interno, considerada como unidades asesoras; son los ojos y





SISTEMA MUNICIPAL PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA, SAN SALVADOR, HIDALGO.



oídos de la dirección que proporcionan recomendaciones en busca del mejoramiento continuo del control interno institucional.

Planes de mejoramiento: Para cerrar el ciclo, el plan de mejoramiento es el proceso de retroalimentación y mejora, que busca corregir las que dan al traste importantes recursos de la administración. En este punto no solo se debe formular una relación de compromisos tendientes a corregir los hallazgos y observaciones de las auditorías y organismos de control, sino también propiciar espacios para lograr la mayor calidad de la institución.

