

Análisis integral para identificación de áreas de oportunidad

Órgano Interno de Control en la
Secretaría de Gobernación

De acuerdo al Plan Estratégico para el año 2003 del Órgano Interno de Control (OIC) en la Secretaría de Gobernación (SEGOB) su misión es “Coadyuvar proactiva y eficazmente con la Secretaría de Gobernación, a que ésta cumpla de manera óptima los objetivos que motivan su existencia, dentro de un marco de honestidad y transparencia”, lo que se conjunta con la visión de “Contribuir decisivamente a que la Secretaría de Gobernación haya logrado la confianza y credibilidad de la sociedad por su honestidad, transparencia, eficiencia y eficacia”.

Para lograr lo anterior, se han fijado objetivos estratégicos, uno de ellos es: “Contar con metodologías que garanticen el adecuado cumplimiento de los objetivos trazados y que permitan la detección oportuna de irregularidades relevantes”. Para alcanzar este objetivo, el Área de Control y Evaluación en coordinación con las Áreas de Auditoría Interna y de Responsabilidades y Quejas, ha instrumentado y documentado un método de análisis integral de áreas críticas. Este análisis se

realiza en forma simultánea por las áreas que conforman el OIC y está integrado por 6 etapas:

1. Análisis de Atribuciones y Sustento Normativo (Ser y Deber Ser).
2. Detección de áreas de oportunidad.
3. Identificación de procesos de alto impacto.
4. Mejores Prácticas.
5. Elaboración de propuestas de mejora.
6. Establecimiento de compromisos de mejora.

Al interior del Órgano Interno de Control, este método de trabajo permite una interrelación de sus diversas áreas, logrando sinergias y dando mayor sustento y coherencia al trabajo del Área de Control y Evaluación.

Los resultados obtenidos y documentados, y la firme convicción de que este método de análisis desarrollado, puede ser un instrumento de uso generalizado en los Órganos Internos de Control, nos motivó a participar en el Premio Anual de Transparencia 2003.

Como primer paso en la instrumentación de este método de análisis, el Titular del Área de Control y Evaluación designa a un Líder de Proyecto, quien coordinará a las diferentes áreas del Órgano Interno de Control a través del desarrollo del mismo, a continuación y con la participación de las Áreas de Responsabilidades y Quejas, así como de Auditoría Interna se define el alcance del proyecto.

En función del alcance definido, el Líder del Proyecto, en coordinación con el equipo de trabajo ejecutor, elabora el cronograma de actividades, mismo que debe ser aprobado por un equipo de trabajo directivo formado por el Titular del

Órgano Interno de Control y los titulares de las áreas. Bajo la coordinación del Líder de Proyecto, la instrumentación del análisis se realiza simultáneamente por las tres áreas que integran el OIC en las siguientes etapas:

Deber Ser

El Área de Responsabilidades y Quejas realiza una compilación de la normatividad relevante, identifica atribuciones y sus procedimientos, así como la correlación de atribuciones a nivel normativo y presentación jurídico metodológica del área. Define las atribuciones sujetas a procedimiento regulado y con el apoyo del Área de Auditoría Interna identifica las atribuciones que se ejercen con un procedimiento regulado y las que no se ejercen de esta manera.

Ser

El Área de Auditoría Interna identifica la estructura de personal autorizada y real, así como los procesos y políticas ya documentados por el área y en su caso, mediante la aplicación de cuestionarios y entrevistas define y diagrama los procedimientos y políticas faltantes. Apoya al Área de Responsabilidades y Quejas en el análisis del ejercicio de atribuciones.

Análisis (Ser vs. Deber Ser)

El Líder del Proyecto, en coordinación con las Áreas de Auditoría Interna y de Responsabilidades y Quejas, confrontan la información del Deber Ser y Ser para identificar las áreas de oportunidad de mejora.

Detección de áreas de oportunidad

Al participar operativamente en la etapa anterior, el Líder del Proyecto tiene la posibilidad de identificar la problemática y áreas de oportunidad adicionales a las detectadas en la confronta del Ser vs. Deber Ser.

En función de la problemática detectada, se solicita a las Áreas de Auditoría Interna y de Responsabilidades y Quejas profundicen su revisión o proporcionen información adicional.

El Órgano Interno de Control ha definido como criterios para considerar un área como crítica susceptible de mejora, los siguientes:

- a) El impacto ciudadano de sus procesos;
- b) El ejercicio de atribuciones;
- c) El presupuesto autorizado, y
- d) Las oportunidades de mejora en procesos y controles.

Identificación de procesos de alto impacto

Tomando en cuenta los comentarios recibidos por el grupo de trabajo directivo, el Líder de Proyecto, realiza un análisis detallado de la información e identifica los procesos y áreas de oportunidad de alto impacto en:

- a) Mejora de procesos;
- b) Mejora regulatoria, y
- c) Mejora tecnológica.

Mejores Prácticas

En esta etapa el Líder de Proyecto y su equipo, en función de la problemática detectada en las áreas de oportunidad identificadas y/o de las recomendaciones realizadas por el grupo de trabajo directivo, llevan a cabo una investigación de las Mejores Prácticas nacionales o internacionales.

Elaboración de propuestas de mejora

El Líder de Proyecto en coordinación con las Áreas de Auditoría Interna y de Responsabilidades y Quejas prepara el Informe Directivo y el Informe Ejecutivo.

Informe Directivo

El Informe Directivo se integra con el detalle de la problemática detectada, las oportunidades de mejora y las recomendaciones del OIC. Incluye gráficas, tablas y en general el soporte de la información presentada. Es un documento de consulta y apoyo del área analizada.

Informe Ejecutivo

El Informe Ejecutivo se integra con información relevante y de alto impacto para la toma de decisiones.

Establecimiento de compromisos de mejora

El objetivo más importante de los informes es orientar las decisiones de las autoridades encargadas de la toma de las mismas, lo anterior mediante la evaluación de los resultados y propuestas realizadas por el Órgano Interno de Control

De esta manera, la metodología cumple con la misión de los Órganos Internos de Control que tiene que ver con la promoción del fortalecimiento de los sistemas de control, del desarrollo administrativo y de una cultura de calidad, honestidad y transparencia en el servicio público orientados a una correcta atención y respeto a la sociedad.