



Código
PR-DAF-IMC-08 R01

Fecha de emisión
30/09/2022

Fecha de actualización
29/02/2024

Procedimiento para Realizar la Evaluación Interna en la Secretaría de Educación

ÍNDICE

	Página
I. OBJETIVO	2
II. ALCANCE	2
III. FUNDAMENTO LEGAL	2
IV. DEFINICIONES	2
V. RESPONSABILIDADES	3
VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	3
VII. INDICADOR	6
VIII. ANEXOS	6
IX. CONTROL DE CAMBIOS	7
X. FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO	7

"La información contenida en el presente documento es responsabilidad de la Dependencia/Entidad que lo genera."

Código
PR-DAF-IMC-08 R01

Fecha de emisión
30/09/2022

Fecha de actualización
29/02/2024

Procedimiento para Realizar la Evaluación Interna en la Secretaría de Educación

I. OBJETIVO

Documentar las actividades necesarias para realizar la evaluación interna en las unidades administrativas de la Secretaría y Órganos Desconcentrados, con la finalidad de determinar el nivel de confianza al sistema de control interno, apegado a la normatividad vigente.

II. ALCANCE

Aplica al personal que labora en Departamento de Innovación y Mejora Continua de la Dirección de Administración y Finanzas perteneciente a la Secretaría de Educación.

III. FUNDAMENTO LEGAL

Ámbito Federal

Artículo 2, fracciones I y, II; de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Ámbito estatal

Artículo 140, fracción XVIII; del Reglamento del Código de la Administración Pública de Yucatán.

Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Yucatán.

Lineamientos para la Implementación del Sistema de Control Interno Institucional en las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal, vigentes.

IV. DEFINICIONES

Comité: Comité de Control Interno Institucional de la Secretaría de Educación.

Enlaces: Servidores públicos designados por los Titulares de cada unidad administrativa, para los trabajos en materia de control interno institucional.

Evaluación interna: Herramienta administrativa para determinar la eficacia y eficiencia de los controles implantados, para el cumplimiento de los objetivos en las Unidades Administrativas de la dependencia.

Coordinador de Control Interno: Servidor público designado para supervisar las actividades del diseño, implementación y actualización del Sistema de Control Interno Institucional en los términos de estos lineamientos.

Lineamientos: Lineamientos para la Implementación del Sistema de Control Interno Institucional en las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal, vigentes.

Orden de Inicio: Notificación para llevar a cabo alguna revisión al sistema de control interno institucional.

Unidad Administrativa: Órgano que tiene funciones propias que lo distinguen de las demás de la Dependencia, pudiendo ser Direcciones Generales, Direcciones, Coordinaciones Generales, cualquier órgano, comisión temporal o permanente.

"La información contenida en el presente documento es responsabilidad de la Dependencia/Entidad que lo genera."



Código
PR-DAF-IMC-08 R01

Fecha de emisión
30/09/2022

Fecha de actualización
29/02/2024

Procedimiento para Realizar la Evaluación Interna en la Secretaría de Educación

V. RESPONSABILIDADES

1. Jefe de Departamento de Innovación y Mejora Continua y Coordinador de Control Interno:
 - 1.1. Coordinar y programar las actividades para realizar la evaluación interna en las unidades administrativas de la Secretaría de Educación y Órganos Desconcentrado.
 - 1.2. Determinar el grado de seguridad razonable del sistema de control interno institucional de la Secretaría de Educación y Órganos Desconcentrados.
2. Subjefe de Calidad y Mejora Continua:
 - 2.1. Proporcionar la propuesta de metodología y gestionar con los Enlaces de las áreas que integran las unidades administrativas, la información necesaria, con relación a la evaluación interna.
 - 2.2. Verificar el contenido de los documentos generados por las unidades administrativas, con las disposiciones que establecen las guías técnicas o normativas vigentes.
3. Responsable de Área de Calidad y Mejora Continua:
 - 3.1. Comprobar el contenido de los documentos generados por las unidades administrativas, con las disposiciones que establecen las guías técnicas o normativas vigentes.
 - 3.2. Apoyar para la gestión de información necesaria, con relación a la evaluación interna.
4. Asesor Especializado de Calidad y Mejora Continua:
 - 4.1. Brindar asesoría a los Enlaces de las unidades administrativas a efecto de llevar a cabo la evaluación interna, conforme a la documentación que le fue requerida al área.
 - 4.2. Revisar el cumplimiento del contenido de los documentos comprobatorios generados con lo establecido en la normatividad aplicable.

VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Subjefe de Calidad y Mejora Continua / Responsable de Área de Calidad y Mejora Continua

1. Elabora la planeación propuesta de actividades para realizar la evaluación interna del sistema de control interno de la Secretaría de Educación y Órganos Desconcentrados, en apego a los Lineamientos establecidos por la Secretaría de la Contraloría General y al Programa de Trabajo del Ejercicio en curso para la Implementación y Fortalecimiento del Sistema de Control Interno Institucional, autorizado por el Titular de la Secretaría. Turna para visto bueno del Jefe de Departamento de Innovación y Mejora Continua en su carácter de Coordinador de Control Interno.

Jefe de Departamento de Innovación y Mejora Continua

2. ¿Realiza observaciones a la planeación propuesta de actividades recibida?
Si: Continúa en la actividad 3.
No: Continúa en la actividad 4.

Subjefe de Calidad y Mejora Continua / Responsable de Área de Calidad y Mejora Continua

3. Realiza modificaciones a la planeación de actividades para realizar la evaluación interna del sistema de control interno de la Secretaría de Educación. Regresa a la actividad 2.

"La información contenida en el presente documento es responsabilidad de la Dependencia/Entidad que lo genera."

Código
PR-DAF-IMC-08 R01

Fecha de emisión
30/09/2022

Fecha de actualización
29/02/2024

Procedimiento para Realizar la Evaluación Interna en la Secretaría de Educación

Jefe de Departamento de Innovación y Mejora Continua

4. Propone al titular el alcance de los procesos para llevar a cabo la evaluación interna considerando los asuntos de importancia, funcionalidad, complejidad y de los asuntos de importancia para evaluar.

Subjefe de Calidad y Mejora Continua

5. Elabora propuesta de correos para notificar la orden de inicio y solicitud de información, así como el Programa de la Evaluación Interna (F-PR-ESC-01) y los Programas Específicos (F-PR-ESC-02) de las unidades administrativas a ser evaluadas en apego a las disposiciones de control interno para la organización y comunicación. Turna al Jefe de Departamento de Innovación y Mejora Continua en su carácter de Coordinador de Control Interno para visto bueno.

Jefe de Departamento de Innovación y Mejora Continua

6. ¿Realiza comentarios u observaciones a la información recibida?

- Sí: Continúa en la actividad 7.
- No: Continúa en la actividad 8.

7. Aplica las adecuaciones necesarias, o en su caso, notifica las observaciones para ser aplicadas por el Subjefe de Calidad y Mejora Continua. Regresa a la actividad 6.

8. Envía a través de correo electrónico al Director de Administración y Finanzas, la propuesta de la Orden de Inicio, contenido, alcance y el Programa de la Evaluación Interna (F-PR-ESC-01). Espera el envío de la Orden de Inicio a los Titulares de las unidades administrativas para la evaluación, en apego a las facultades y obligaciones para la evaluación interna como Secretario Ejecutivo del Comité que le confiere los Lineamientos establecidos.

Subjefe de Calidad y Mejora Continua / Responsable de Área de Calidad y Mejora Continua

9. Presenta al Jefe de Departamento de Innovación y Mejora Continua en su carácter de Coordinador de Control Interno, las preguntas y/o requerimientos de los cuestionarios para las unidades administrativas a ser evaluadas y demás documentos para la evaluación interna para su aprobación; de requerirse modificaciones, son aplicadas para proceder con la documentación. Turna al Jefe de Departamento de Innovación y Mejora Continua en su carácter de Coordinador de Control Interno por los medios autorizados.

Jefe de Departamento de Innovación y Mejora Continua

10. Envía la solicitud de información a los Titulares de las unidades administrativas, una vez recibida la orden de inicio de evaluación interna.

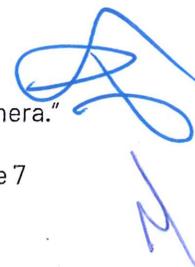
Subjefe de Calidad y Mejora Continua

11. Reenvía a los Enlaces de control interno el correo electrónico emitido por el Jefe de Departamento de Innovación y Mejora Continua en su carácter de Coordinador de Control Interno de la Secretaría de Educación, solicitando la entrega de la información plasmada en los correos de arrastre.

Asesor Especializado de Calidad y Mejora Continua

12. Proporciona la información necesaria para disipar dudas, y/o agenda asesoría personalizada en la modalidad presencial o virtual, en respuesta a solicitud de los Enlaces de las unidades administrativas.

"La información contenida en el presente documento es responsabilidad de la Dependencia/Entidad que lo genera."





Código
PR-DAF-IMC-08 R01

Fecha de emisión
30/09/2022

Fecha de actualización
29/02/2024

Procedimiento para Realizar la Evaluación Interna en la Secretaría de Educación

13. Recibe de los Enlaces, las evidencias de la evaluación de la unidad administrativa correspondiente, solicitados en carpeta digitales con las evidencias comprobatorias.
14. Revisa y determina si la información enviada y/o evidencia proporcionada es suficiente y no representa algún riesgo para la evaluación aplicada, informando al Responsable de Área de Calidad y Mejora Continua y entera al Subjefe de Calidad y Mejora Continua, a efecto de determinar la existencia de alguna observación adicional.

15. ¿La información solicitada es suficiente para la revisión?

- Si: Continúa en la actividad 17.
- No: Continúa en la actividad 16.

16. Solicita a los Enlaces, la información complementaria relacionada con la evaluación. Espera respuesta. Regresa a la actividad 14.

17. Procede a la revisión y análisis de la carpeta de evidencias, así también, de aplicar, se podrá contar con evidencia comprobatoria por medio de la observación, siendo ésta informada los hallazgos detectados, emitiendo un resultado preliminar al Responsable de Área de Calidad y Mejora Continua y entera al Subjefe de Calidad y Mejora Continua.

Subjefe de Calidad y Mejora Continua / Responsable de Área de Calidad y Mejora Continua

18. Presenta el análisis previo de los resultados de la evaluación por unidad administrativa correspondiente al Jefe de Departamento de Innovación y Mejora Continua en su carácter de Coordinador de Control Interno, a fin de que se asigne una calificación y determine el resultado final de las entrevistas y pruebas aplicadas, como responsable de la evaluación interna que le confiere los Lineamientos establecidos.

19. Elabora la propuesta del Informe de Resultados de la Evaluación Interna del Ejercicio en curso de la dependencia y envía por correo electrónico al Jefe de Departamento de Innovación y Mejora Continua en su carácter de Coordinador de Control Interno para su revisión, adecuación y/o retroalimentación.

Jefe de Departamento de Innovación y Mejora Continua

20. Revisa y dictamina la información final para el Informe de Resultados de la Evaluación Interna del Ejercicio en curso de la dependencia, turna para firmas. Asimismo, por los medios autorizados hace de conocimiento a los miembros del Comité, a fin de que estos emitan las recomendaciones pertinentes, en apego a los Lineamientos establecidos. Evaluación Interna en la Secretaría de Educación realizada.

21. Solicita por los medios autorizados a titulares de las unidades administrativas la elaboración e implementación de acciones correctivas preventivas o de mejora mediante un plan de acción para entregar en un plazo no mayor a 30 días hábiles a partir de la notificación de los resultados, en apego a los Lineamientos respectivos.

Subjefe de Calidad y Mejora Continua / Responsable de Área de Calidad y Mejora Continua

22. Emite comunicado a los Enlaces de las diferentes unidades administrativas, conforme a la solicitud que se envía sus titulares, de la necesidad de la elaboración e implementación de acciones correctivas preventivas o de mejora.

23. Recibe de los Enlaces, los planes de acción referente a las observaciones detectadas en la evaluación interna y contemplar como riesgos detectados.

"La información contenida en el presente documento es responsabilidad de la Dependencia/Entidad que lo genera."

Código
PR-DAF-IMC-08 R01

Fecha de emisión
30/09/2022

Fecha de actualización
29/02/2024

Procedimiento para Realizar la Evaluación Interna en la Secretaría de Educación

Asesor Especializado de Calidad y Mejora Continua

24. Escanea, archiva y difunde a los Enlaces responsables, el plan de acción para dar cumplimiento al plazo establecido a lo acordado en el documento formalizado.

Fin del procedimiento.

VII. INDICADOR

Indicador	Fórmula	Unidad de medida	Periodicidad	Meta
Planes de acción concluidos	$A=(B/C)100$ B= Número de planes de acción cerrados derivado de Informe de Evaluación Interna. C= Total de planes de acción realizados como resultado del Informe de Evaluación Interna	Porcentaje	Anual	100%

VIII. ANEXOS

Código	Nombre del anexo	Ubicación	AT*	AC*	PTC*	Disposición final
No aplica	Diagrama de Flujo del Procedimiento para Realizar la Evaluación Interna en la Secretaría de Educación	IMC	1 Año	5 Años	6 Años	Eliminar
F-PA-ARS-02	Plan de Acción	IMC	1 Año	5 Años	6 Años	Eliminar
IT-PA-ARS-01	Instructivo del Plan de Acción	IMC	1 Año	5 Años	6 Años	Eliminar

*AT= Archivo de trámite; AC= Archivo de concentración; PTC= Plazo total de conservación.

"La información contenida en el presente documento es responsabilidad de la Dependencia/Entidad que lo genera."

Código
PR-DAF-IMC-08 R01

Fecha de emisión
30/09/2022

Fecha de actualización
29/02/2024

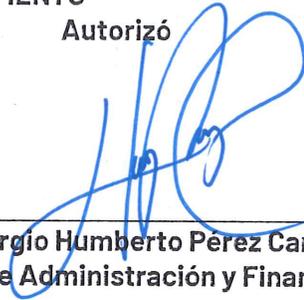
Procedimiento para Realizar la Evaluación Interna en la Secretaría de Educación

IX. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Número de revisión	Actividad
30/09/2022	00	Generación del Procedimiento para Realizar la Evaluación Interna en la Secretaría de Educación.
29/02/2024	01	Actualización del Procedimiento para Realizar la Evaluación Interna en la Secretaría de Educación.

X. FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO

Autorizó

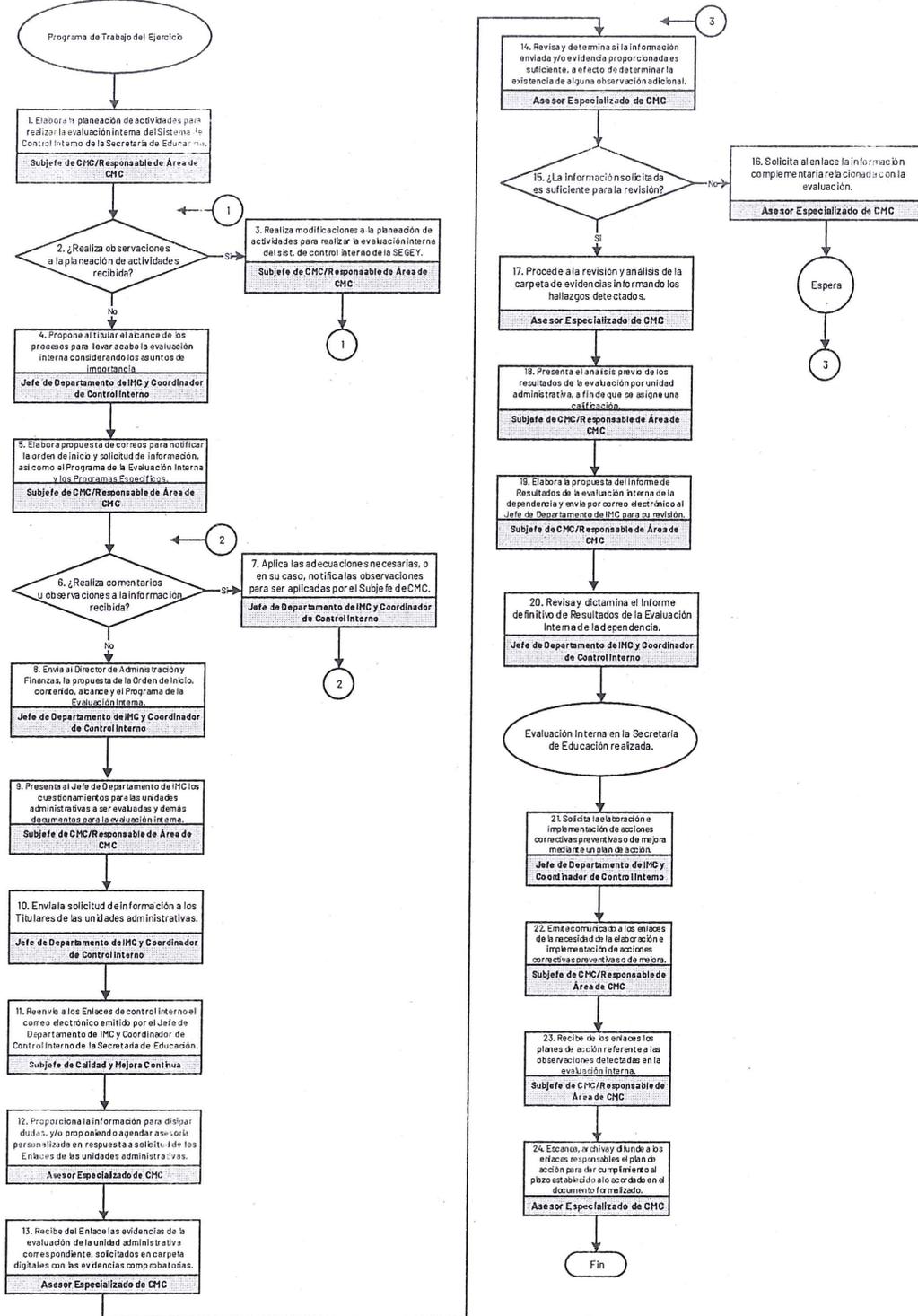


L.A.E. Sergio Humberto Pérez Canto
Director de Administración y Finanzas

"La información contenida en el presente documento es responsabilidad de la Dependencia/Entidad que lo genera."



Diagrama de Flujo del Procedimiento para Realizar la Evaluación Interna en la Secretaría de Educación



"La información contenida en el presente documento es responsabilidad de la Dependencia/Entidad que lo genera."



Instructivo del Plan de Acción

Sistema de Control Interno Institucional																											
<p>Identificador del plan: PA + Siglas de Dirección (*3 letras) + Siglas del Departamento (3 letras**) + Número consecutivo</p> <p>*Incluyendo la D de dirección ** Excluir la D de departamento</p> <p>Apegarse al numeral 1.1.1 de la Guía Técnica para Elaborar el Manual de Procedimientos de las Dependencias y Entidades del Gobierno del Estado de Yucatán</p>	<p>Origen: (señalar con una X)</p> <table border="1"> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>Estructura orgánica autorizada</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>Atribuciones conferidas en la normatividad</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>Trámites y servicios registrados en RETyS (frecuencias y volúmenes)</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>Quejas y denuncias de los usuarios (internos y externos)</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>Desempeño de los procesos y procedimientos (operación diaria)</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>Indicadores de desempeño (metas y objetivos)</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>Cumplimiento a revisiones trimestrales</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>Evaluación del desempeño del personal</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>Recursos humanos, materiales y/o financieros aplicados</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>Capacidad tecnológica para las operaciones</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>Evaluaciones internas al control interno (debilidades)</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>Revisiones de control interno de la SECOGEY (debilidades)</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>Auditorías de Órganos fiscalizadores (observaciones)</td></tr> </table>	<input type="checkbox"/>	Estructura orgánica autorizada	<input type="checkbox"/>	Atribuciones conferidas en la normatividad	<input type="checkbox"/>	Trámites y servicios registrados en RETyS (frecuencias y volúmenes)	<input type="checkbox"/>	Quejas y denuncias de los usuarios (internos y externos)	<input type="checkbox"/>	Desempeño de los procesos y procedimientos (operación diaria)	<input type="checkbox"/>	Indicadores de desempeño (metas y objetivos)	<input type="checkbox"/>	Cumplimiento a revisiones trimestrales	<input type="checkbox"/>	Evaluación del desempeño del personal	<input type="checkbox"/>	Recursos humanos, materiales y/o financieros aplicados	<input type="checkbox"/>	Capacidad tecnológica para las operaciones	<input type="checkbox"/>	Evaluaciones internas al control interno (debilidades)	<input type="checkbox"/>	Revisiones de control interno de la SECOGEY (debilidades)	<input type="checkbox"/>	Auditorías de Órganos fiscalizadores (observaciones)
<input type="checkbox"/>	Estructura orgánica autorizada																										
<input type="checkbox"/>	Atribuciones conferidas en la normatividad																										
<input type="checkbox"/>	Trámites y servicios registrados en RETyS (frecuencias y volúmenes)																										
<input type="checkbox"/>	Quejas y denuncias de los usuarios (internos y externos)																										
<input type="checkbox"/>	Desempeño de los procesos y procedimientos (operación diaria)																										
<input type="checkbox"/>	Indicadores de desempeño (metas y objetivos)																										
<input type="checkbox"/>	Cumplimiento a revisiones trimestrales																										
<input type="checkbox"/>	Evaluación del desempeño del personal																										
<input type="checkbox"/>	Recursos humanos, materiales y/o financieros aplicados																										
<input type="checkbox"/>	Capacidad tecnológica para las operaciones																										
<input type="checkbox"/>	Evaluaciones internas al control interno (debilidades)																										
<input type="checkbox"/>	Revisiones de control interno de la SECOGEY (debilidades)																										
<input type="checkbox"/>	Auditorías de Órganos fiscalizadores (observaciones)																										
<p>Descripción del riesgo: Plasmear lo señalado en el documento F-PR-DMA 01 Actividades de Control a Empezar.</p>	<p>Fecha de identificación: Señalar la fecha de emisión de los documentos o informes en donde se encuentran plasmadas observaciones.</p>																										
<p>Nombre y área de quien detectó: Escribir el título académico, nombre y área al cual pertenece la persona que identifica observaciones, debilidades, riesgos y otro evento que impida el logro de los objetivos.</p>	<p>Fecha de documentación: Establecer la fecha en la cual se recopilará la evidencia sugerida.</p>																										
<p>Nombre del responsable de solventar: Escribir el nombre de la persona responsable que supervisa y/o documenta uno o más entregables para el cumplimiento en plazos y contenidos de cada plan documentado.</p>	<p>Documento normativo: Escribir el nombre del documento que aplica normativamente en el proceso, procedimiento, política entre otros.</p>																										
Causa																											
<p>Determinar las causas que originan el atraso o incumplimiento de las observaciones, debilidades, riesgos y otro evento que impida el logro de los objetivos, plasmadas en informes, utilizando cualquier herramienta de calidad. Plasmear lo señalado en el documento F-PR-DMA 01 Actividades de Control a Empezar.</p>																											
Análisis de la Causa																											
<p>Identificar el contexto del porqué sucede la causa identificada.</p>																											
Acciones Correctivas																											
<p>Establecer las acciones que se determinen para desarrollar durante el plazo establecido como tiempo límite del plan de acción. Plasmear lo señalado en el documento F-PR-DMA 01 Actividades de Control a Empezar.</p>																											

Instructivo del Plan de Acción

Entregables	Responsable	Fecha de verificación
<p><i>Actividades a realizar para solventar la o las acciones correctivas, definiendo en forma clara, precisa y concreta el total de las actividades necesarias para definir la conclusión del mismo.</i></p> <p><i>Plasmar lo señalado en el documento F-PR-DMA 01 Actividades de Control a Emprender.</i></p>	<p><i>Servidor público responsable de ejecutar el entregable.</i></p> <p><i>Plasmar lo señalado en el documento F-PR-DMA 01 Actividades de Control a Emprender.</i></p>	<p>Plazo de tiempo establecido para la realización del plan de acción, no debiendo exceder de seis meses a partir de la notificación del documento.</p> <p><i>Plasmar lo señalado en el documento F-PR-DMA 01 Actividades de Control a Emprender.</i></p>

Elaboró	Autorizó	Enterado
<p>Nombre</p> <p>Titular de la unidad administrativa</p>	<p>Nombre</p> <p>Titular de la Secretaría de Educación y Presidente del Comité de Control Interno o Titular de la unidad administrativa, de aplicar.</p>	<p>Nombre</p> <p>Jefe de Innovación y Mejora Continua y Coordinador de Control Interno</p>






Instructivo del Plan de Acción

Seguimiento

Fecha de seguimiento: *Aplica al departamento de Innovación y Mejora Continua.*

¿Se consideran efectivas las acciones? *Aplica al departamento de Innovación y Mejora Continua*

Sí Se procede al cierre NO Fecha de reprogramación de cierre:

Observaciones:

Aplica al departamento de Innovación y Mejora Continua

Verificó

Aplica al departamento de Innovación y Mejora Continua

Cierre

Fecha de cierre:

Aplica al departamento de Innovación y Mejora Continua

Elaboró	Autorizó	Enterado
<p>Nombre Titular de la unidad administrativa</p>	<p>Nombre Titular de la Secretaría de Educación y Presidente del Comité de Control Interno o Titular de la unidad administrativa, de aplicar</p>	<p>Nombre Jefe de Innovación y Mejora Continua y Coordinador de Control Interno</p>



Plan de Acción

Sistema de Control Interno Institucional

Identificador del plan:	Origen: (señalar con una X)	
	<input type="checkbox"/>	Estructura orgánica autorizada
	<input type="checkbox"/>	Atribuciones conferidas en la normatividad
	<input type="checkbox"/>	Trámites y servicios registrados en RETyS (frecuencias y volúmenes)
	<input type="checkbox"/>	Quejas y denuncias de los usuarios (internos y externos)
	<input type="checkbox"/>	Desempeño de los procesos y procedimientos (operación diaria)
	<input type="checkbox"/>	Indicadores de desempeño (metas y objetivos)
	<input type="checkbox"/>	Cumplimiento a revisiones trimestrales
	<input type="checkbox"/>	Evaluación del desempeño del personal
	<input type="checkbox"/>	Recursos humanos, materiales y/o financieros aplicados
	<input type="checkbox"/>	Capacidad tecnológica para las operaciones
	<input type="checkbox"/>	Evaluaciones internas al control interno (debilidades)
	<input type="checkbox"/>	Revisiones de control interno de la SECOGEY (debilidades)
	<input type="checkbox"/>	Auditorías de Órganos fiscalizadores (observaciones)
Descripción del riesgo:		Fecha de identificación:
Nombre y área de quien detectó:		Fecha de documentación:
Nombre del responsable de solventar:		Documento normativo:
Causa		
Análisis de la Causa		
Acciones Correctivas		

Entregables	Responsable	Fecha de verificación
-------------	-------------	-----------------------

Elaboró	Autorizó	Enterado
Nombre Titular de la unidad administrativa	Nombre Titular de la Secretaría de Educación y Presidente del Comité de Control Interno o Titular de la unidad administrativa, de aplicar.	Nombre Jefe de Innovación y Mejora Continua y Coordinador de Control Interno



Plan de Acción

Seguimiento

Fecha de seguimiento:

¿Se consideran efectivas las acciones?

Sí Se procede al cierre NO Fecha de reprogramación de cierre:

Observaciones:

Verificó

Cierre

Fecha de cierre: -

Elaboró	Autorizó	Enterado
<p>Nombre Titular de la unidad administrativa</p>	<p>Nombre Titular de la Secretaría de Educación y Presidente del Comité de Control Interno o Titular de la unidad administrativa, de aplicar</p>	<p>Nombre Jefe de Innovación y Mejora Continua y Coordinador de Control Interno</p>