



Gobierno del  
Estado de Sonora

Secretaría de la  
Contraloría General



## INFORME DE RESULTADOS AUTOEVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS  
SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL  
ESTADO DE SONORA

Subsecretaría de Desarrollo Administrativo y Tecnológico

Dirección de Sistemas de Control Interno Institucional

AUTOEVALUACIÓN SCI

2019

**SONORA**  
UNIDOS LOGRAMOS MÁS



## CONTENIDO

---

<b>Informe de Autoevaluación.....</b>	<b>A</b>
- Informe Nivel Estratégico	
- Informe Nivel Directivo	
- Informe Nivel Operativo	
<b>Resumen de Resultados por Nivel de Responsabilidad...</b>	<b>B</b>
- Resultados Nivel Estratégico	
- Resultados Nivel Directivo	
- Resultados Nivel Operativo	



# INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIO SOCIAL DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO DE SONORA

## INFORME DE AUTO EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

La evaluación del Control Interno efectuada al (a) INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIO SOCIAL DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO DE SONORA se realizó el día 26 de Septiembre de 2019 a través del Sistema de Evaluación del Control Interno (SECI), con la participación de 146 Servidor (es) Público (s) de los Niveles NIVEL ESTRATEGICO, NIVEL DIRECTIVO y NIVEL OPERATIVO, utilizando como referencia técnica el Modelo Estatal del Marco Integrado de Control Interno para la Administración Pública Estatal (MEMICI-APE) y las mejores prácticas en la materia.

La participación activa de los funcionarios y empleados del (a) INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIO SOCIAL DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO DE SONORA (ISSSTESON) posibilitó conocer la aplicación del control interno detallado en los siguientes capítulos.

### I. NATURALEZA Y ALCANCE DE LA EVALUACIÓN

Al autoevaluar el Control Interno del (a) INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIO SOCIAL DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO DE SONORA (ISSSTESON), se consideraron las actividades desarrolladas durante el periodo comprendido de Enero a Diciembre 2019 basados en los siguientes componentes:

- Ambiente de control
- Administración de riesgos
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Supervisión

La comprensión y revisión de los controles internos implementados para las principales actividades del (a) ISSSTESON se ejecutó en una reunión dirigida a compartir los nuevos conceptos, componentes y elementos del Sistema de Control Interno, analizar el contenido del cuestionario de evaluación y el método para calificar y valorar las respuestas, así como su análisis después de ser completadas. Se explicó el método utilizado para calificar el cuestionario y los criterios básicos empleados para validar las respuestas por cada componente.

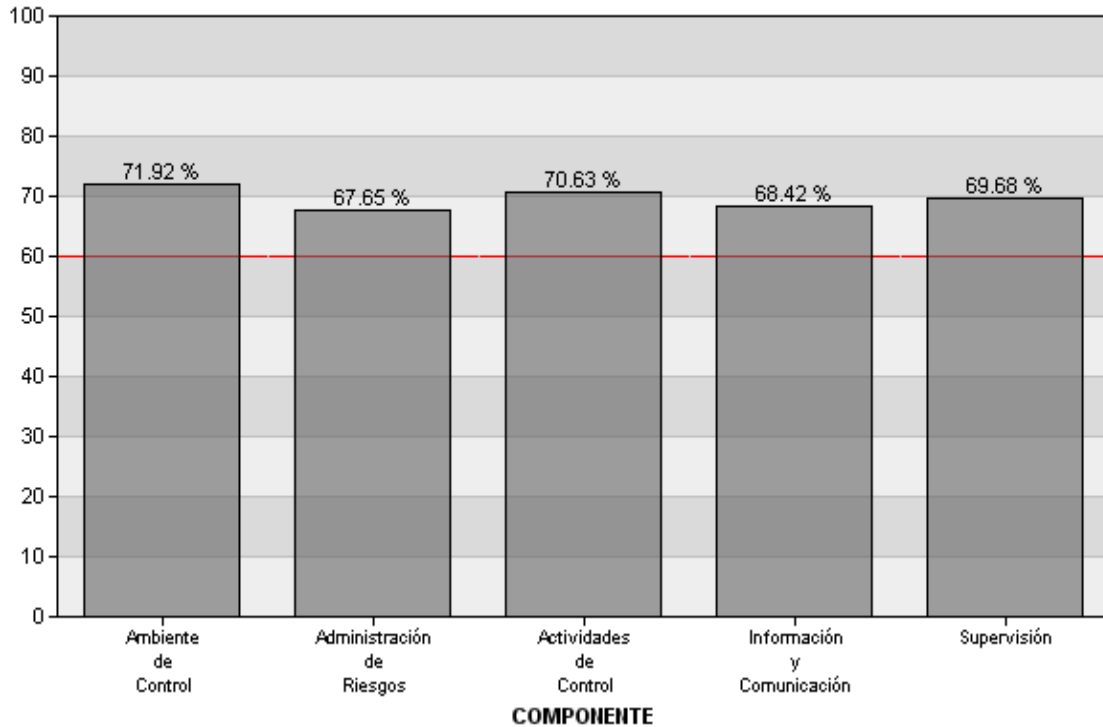
Los comentarios y propuestas de mejora presentadas se realizaron en forma directa por los participantes del (a) ISSSTESON. Las calificaciones obtenidas, las propuestas de mejora y recomendaciones son importantes para actualizar y mejorar el diseño, la aplicación y el funcionamiento del control interno del (a) ISSSTESON, dichos resultados se detallan en el siguiente capítulo.

### II. RESULTADOS DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

#### A. CALIFICACIÓN GLOBAL DEL CONTROL INTERNO

Los resultados globales del proceso de autoevaluación del Control Interno aplicado al (a) ISSSTESON, corresponden a 146 Autoevaluaciones realizadas por Servidores Públicos a Nivel (es) NIVEL ESTRATEGICO, NIVEL DIRECTIVO y NIVEL OPERATIVO.

Componente	Grado de Cumplimiento	Calificación
Ambiente de Control	71.92 %	Aceptable
Administración de Riesgos	67.65 %	Regular
Actividades de Control	70.63 %	Aceptable
Información y Comunicación	68.42 %	Regular
Supervisión	69.68 %	Regular
<b>TOTAL</b>	<b>69.66 %</b>	<b>Regular</b>



La calificación global del (la) INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIO SOCIAL DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO DE SONORA (ISSSTESON) se valoró con 69.66 % calificado como "Regular", por arriba del nivel mínimo aceptable que es 60%, el cual es susceptible de mejoras.

El componente Ambiente de control (Más Alto) fue calificado como "Aceptable" y representa el 71.92% de la valoración. Por otro lado, el componente Administración de riesgos (Más Bajo) fue calificado como "Regular" y representa el 67.65%. Los resultados por principio de control se detallan en el siguiente capítulo.

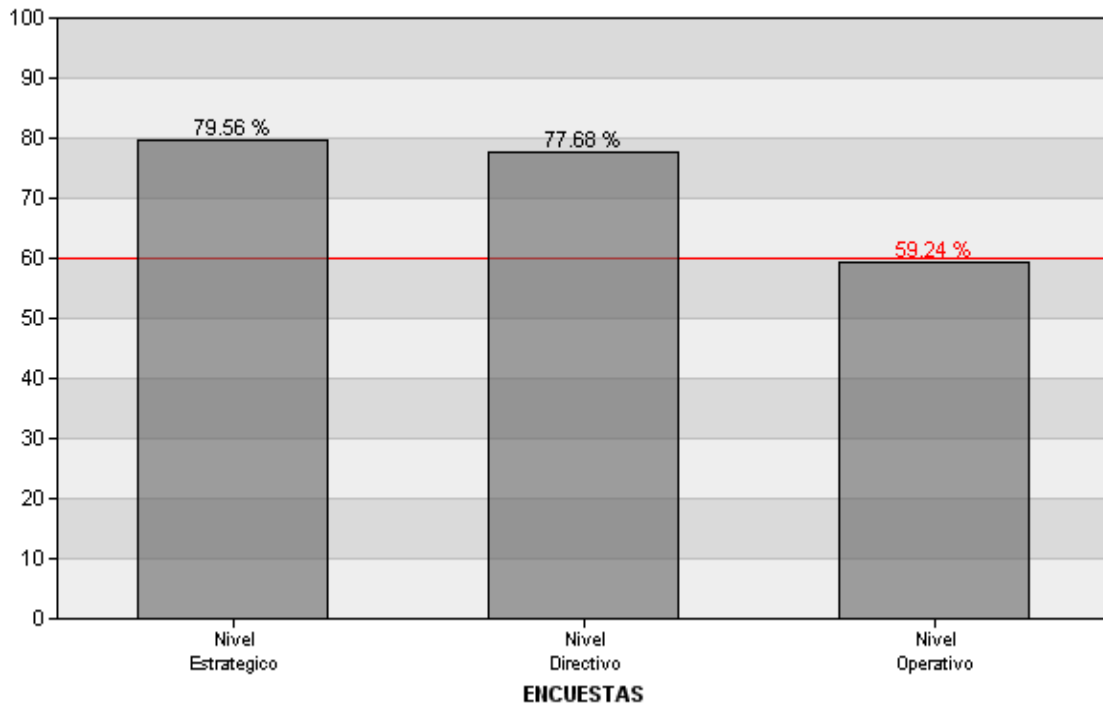
## B. RESULTADOS POR PRINCIPIO DE CONTROL

Componentes y Principios de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
<b>Ambiente de control</b>	<b>71.92 %</b>	<b>Aceptable</b>
1 Mostrar actitud de respaldo y compromiso	73.87 %	Aceptable
2 Ejercer la responsabilidad de vigilancia	83.37 %	Muy Buena
3 Establecer la estructura, responsabilidad y autoridad	75.52 %	Aceptable
4 Demostrar compromiso con la competencia profesional	61.47 %	Regular
5 Establecer una estructura para el reforzamiento de la rendición de cuentas	65.37 %	Regular
<b>Administración de riesgos</b>	<b>67.65 %</b>	<b>Regular</b>
6 Definir objetivos	69.47 %	Regular



7 Identificar, analizar y responder a los riesgos	68.32 %	Regular
8 Considerar el riesgo de corrupción	66.86 %	Regular
9 Identificar, analizar y responder al cambio	65.94 %	Regular
<b>Actividades de control</b>	<b>70.63 %</b>	<b>Aceptable</b>
10 Diseñar actividades de control	65.92 %	Regular
11 Diseñar actividades para los sistemas de información	71.88 %	Aceptable
12 Implementar actividades de control	74.08 %	Aceptable
<b>Información y comunicación</b>	<b>68.42 %</b>	<b>Regular</b>
13 Usar información de calidad	63.99 %	Regular
14 Comunicar internamente	65.46 %	Regular
15 Comunicar externamente	75.81 %	Aceptable
<b>Supervisión</b>	<b>69.68 %</b>	<b>Regular</b>
16 Realizar actividades de supervisión	69.71 %	Regular
17 Evaluar problemas y corregir las deficiencias	69.65 %	Regular
<b>Total</b>	<b>69.66 %</b>	<b>Regular</b>

### C. RESULTADOS DEL CONTROL INTERNO POR NIVEL DE RESPONSABILIDAD



El nivel de responsabilidad valorado con mayor grado de cumplimiento fue el "NIVEL ESTRATEGICO" con el 79.56%, mientras que la calificación menor correspondió al nivel "NIVEL OPERATIVO" con el 59.24%.



## PROPUESTAS

### NIVEL ESTRATEGICO

#### AMBIENTE DE CONTROL

---

- ✓ Seguimiento a acuerdos, responsables los titulares de unidades administrativas.
- ✓ Seguimiento a las atribuciones y funciones del personal, responsables los titulares de unidades administrativas.
- ✓ Seguimiento a programa de trabajo y acuerdos, responsables los titulares de unidades administrativas.
- ✓ Se pudiera publicar en los pasillos de la institución una impresión de los códigos de conducta y de ética, de manera reiterativo a los servidores públicos adscritos a este instituto.
- ✓ Se pudiera informar al órgano de gobierno el resultado de las evaluaciones.
- ✓ Ppaneacion institucional resposable.
- ✓ Continuidad de programa de trabajo de comité de ética e integridad del instituto, responsables los titulares de unidades administrativas.
- ✓ Difusión mensual de un valor de ética al mes. Unidades de planeación y comunicación.
- ✓ Hacerlas llegar presenciales a todas las unidades del estado.
- ✓ Cada subdireccion tiene su control interno y el institucional esta bien.
- ✓ Intensificar estrategias para evaluar deficiencias del control interno y proporcionar orientacion para su corrección.
- ✓ Intensificar dichos programas y mayor difusion, y medir eficacia.
- ✓ Intensificar esta estrategia.
- ✓ Establecer sistemas de supervicion continua para la promocion de la integridad y prevencion de la corrupción.
- ✓ Enviar evaluaciones de normas de conducta.
- ✓ Seguimiento y mejora a los programas existentes.
- ✓ Comunicacion continua con la Unidad de Planeacion y Evaluacion.
- ✓ Solicitud del hospitaladolfo Lopez Mateos para la inclusion de Banco de Sangre en Organigrama, la cual debe ser autorizada por la Unidad de Planeacion y Evaluacion.
- ✓ Dar seguimiento puntual a los acuerdos y mejoras señaladas.

#### ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

---

- ✓ Intensificar estrategias y medir eficacia.
- ✓ Intensificar este programa y medir eficacia.
- ✓ Distribucion equitativa de insumos.
- ✓ Detallar las acciones que se estableceran por subdirecciones.
- ✓ Su seguimiento y mejoras corresponde a los titulares de las ur.
- ✓ El seguimiento y mejoras a estos compete a los titulares de las ur.
- ✓ Recursos Humanos y Jefes e Areas.
- ✓ Seguimiento por el departamento de Recursos Humanos.



- ✓ Pudiera ser publicado en los periódicos murales de la propia institución.
- ✓ Cada uno de los titulares de las áreas son las responsables de vigilar y aplicar las medidas pertinentes.
- ✓ Seguimiento, responsables titulares de unidades administrativas del instituto.
- ✓ Seguir capacitado e impartiendo cursos sobre la nueva ley de responsabilidades.
- ✓ Seguimiento al programa de trabajo de COCODI, responsables titulares de unidades administrativas del instituto.
- ✓ Se impartan mayores cursos informativos y de capacitación.
- ✓ Los administradores y el director de la unidad son los responsables.
- ✓ Seguimiento al programa COCODI, responsables titulares de unidades administrativas del instituto.
- ✓ Seguimientos a acuerdos y programa de trabajo, responsables titulares de unidades administrativas del instituto.

### **ACTIVIDADES DE CONTROL**

---

- ✓ Sistemas de red.
- ✓ Pudiera ser con la impartición de cursos en línea.
- ✓ Unidad de control interno y planeación.
- ✓ Continuar con programa de trabajo de COCODI, responsables titulares de unidades administrativas del instituto.
- ✓ Seguimiento a programa de trabajo de COCODI, responsables titulares de unidades administrativas del instituto
- ✓ Elaborar un documento de actividades de control.
- ✓ Intensificar, vigilar y medir eficacia.
- ✓ Definir la actualización y periodicidad de estos documentos como regla.
- ✓ Intensificar estrategia y medir eficacia.

### **INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

---

- ✓ Intensificar estrategia y medir eficacia.
- ✓ Intensificar acción y medir eficacia.
- ✓ Es necesario fortalecer la infraestructura humana en las áreas que así lo requieran.
- ✓ Hay áreas que requieren fortalecer su infraestructura humana a efecto de que fluya la información.
- ✓ Seguimiento de acuerdos. Responsables titulares de unidades administrativas del instituto.
- ✓ Actas de sesión de junta directiva y minutas. Responsables titulares de unidades administrativas del instituto.
- ✓ Link más vistoso.

### **SUPERVISIÓN**

---

- ✓ Seguimiento a programa de trabajo. Responsables titulares de unidades administrativas del instituto.



- ✓ Seguimiento a acuerdos y programa de trabajo. Responsables titulares de unidades administrativas del instituto.
- ✓ Planeacion.
- ✓ Impartir cursos en línea.
- ✓ Mayores capacitaciones al personal.
- ✓ Intensificar estrategia y medir eficacia.
- ✓ Realizar estas estrategias.

## NIVEL DIRECTIVO

### AMBIENTE DE CONTROL

- 
- ✓ Cursos de capacitacion al personal Recursos Humanos.
  - ✓ Correcta aplicación , mejora continua y recordatorio constante.
  - ✓ Contante monitoreo de información sobre código de ética de las personas vía internet al momento de encender tu computador.
  - ✓ Nuevo programa de adiministración contable (sire).
  - ✓ Se debe hacer un procedimiento de incentivos al personal de base y revisar periódicamente, porque no deben ser permanentes en la mayoría de los casos.
  - ✓ Programa de evaluacion de presiones.
  - ✓ Se tiene que hacer a mayor velocidad.
  - ✓ Capacitar constantemente al personal.
  - ✓ Evaluar a todo el personal y sacionar en caso necesario.
  - ✓ La unidad de Planeación en conjunto con Recursos Humanos debe hacerlo.
  - ✓ Revisar el desempeño de funciones del personal sindicalizado, que correspondan a su sueldo, así como el cumplimiento de sus horarios de trabajo.
  - ✓ Observaciones mas objetivas y precisas para su solventación.
  - ✓ Observaciones mas concretas certeras y objetivas para responder en tiempo y forma.
  - ✓ Se requiere una nueva encuesnta para la evaluacion donde se pueda realmente evaluar al personal, falta la actualizacion de los perfiles.
  - ✓ Actualmante se efectuo una reestructura y los procedimientos se estan actualizados.
  - ✓ Una atencion mas oportuna a las observaciones.
  - ✓ Ninguna. De la pregunta 2 no estoy en esa area, lo desconozco.
  - ✓ Que todos los trabajadores lleven un programa para la prevencion de la corrupcion , ya que normalmente no participan todos, sino solo unos pocos.
  - ✓ Mejora en los procedimientos de manera continua para su manejo.
  - ✓ Hacer mas exhaustivas la responsabilidades por incumplimiento de actividades.
  - ✓ Una plataforma para periodicamente revisar a todo el personal por medio de capacitaciones via internet.
  - ✓ Revisar de manera semestral las politicas y procedimientos y si alguna se encuentra obsoleta , realizar las medidas necesarias para mejorarla.
  - ✓ Difusión constante por parte de Jefaturas y supervisión de Planeación.
  - ✓ Enseñar a liderar al personal, ya sea de base, confianza, eventual o de cualquier nivel, que son un punto clave para el instituto y que al realizar su trabajo de manera correcta, hacen que los procesos tanto administrativos y financieros, serian mas rápidos y beneficiaran a mas personas.
  - ✓ Seguir negociando con sindicatos, proveedores, subrogados para ir avanzando como se ha demostrado este ultimo año.



- ✓ Mayor difusión y evaluación.
- ✓ Evaluaciones periódicas.
- ✓ Constante capacitación a los servidores públicos.
- ✓ Cumplir con la normatividad aplicable.
- ✓ Debido a los cambios que se han estado llevando a cabo con respecto a los sistemas de registro y estructura se requiere una actualización de las políticas y manuales de procedimientos, responsables las áreas involucradas y la Unidad de planeación.
- ✓ Capacitación a personal de la administración pública.
- ✓ Considero que las actualizaciones son un poco lentas. Si se hacen pero tardan en actualizarse.
- ✓ Constante capacitación a personal.
- ✓ Capacitación constante.
  
- ✓ Que se den a conocer la forma de la supervisión en cuanto al punto número 4 y en cuanto a la evaluación de las normas de conducta, existe código de conducta pero no se si se cuenta con alguna otra evaluación aparte de la indicada en los incentivos al personal de base y considero que debe ser para todo tipo de empleados.
  
- ✓ Revisión y mejora los procesos transversales, políticas y lineamientos de los diferentes departamentos del instituto.
- ✓ Revisión de procesos administrativos y mejora de los mismos, responsables el personal directivo del instituto.
  
- ✓ Establecer tablero de desempeño e indicadores a todos los departamentos en el instituto, evaluación de alcance de metas e indicadores.
  
- ✓ Mayor participación del personal directivo.
- ✓ Continuar con dichos programas.
- ✓ Seguir con la misma estrategia y revisando que se lleve a cabo.
- ✓ Talleres para el personal operativo.
- ✓ Actualizarlos si hay que hacer mejoras.
- ✓ Concientizar al personal sobre su actuar en caso de ser necesario.
- ✓ Se realiza inducción al área.
- ✓ Comité de CI y las áreas correspondientes derivadas de las acciones de mejoras.
- ✓ COCODI / Unidad de Planeación, Evaluación y Transparencia.
- ✓ Unidad de Planeación, Evaluación y Transparencia
- ✓ Dar continuidad al programa.
- ✓ Dar continuidad a este tipo de programas.
  
- ✓ Oficio de respuesta de observaciones sobre las sugerencias e implementación.
  
- ✓ La evaluación de incentivos a personal sindicalizado, debería de contemplar más criterios de evaluación.
- ✓ En la pregunta 2, tendríamos que rediseñar la evaluación a personal sindicalizado.
  
- ✓ Hacer revisiones periódicamente de la producción y desempeño del personal.
  
- ✓ Análisis de la situación por parte del área de Planeación.
- ✓ Instalación de los códigos de conducta y de ética en las áreas de concentración de personal, utilizar los medios informáticos para enviar mensajes, capsulas anticorrupción, responsable de llevarlas a cabo COCODI, bajo su supervisión.
- ✓ Análisis más detallado de cada puesto.
- ✓ Control interno, planeación y el resto de las áreas deben combinarse para analizar.
- ✓ Dar seguimiento periódicamente a las diferentes evaluaciones o encuestas con el tema de control interno. Responsable el titular del área en coordinación con la Subdirección de planeación.



- ✓ Actualización constante de los conocimientos mas específicos, responsable el titular del área en coordinación con el departamento de RH.
- ✓ Concientizar al personal de la responsabilidad que implica su actividad, mediante oficios, supervisiones, nombramientos, etc. Cada titular del área, Subdirección de Planeación y Seguimiento.
- ✓ Llevar una relación de las debilidades y/o deficiencias, para que sean tomadas como áreas de oportunidad, registrando los avances que se presentan.
- ✓ Revisión continua de procedimientos y lineamientos.
- ✓ Equipo de cocodi se presenta ante las áreas responsables para solicitar realicen las acciones de mejora en su área.
- ✓ Resultados de las reuniones mencionadas con anterioridad.
- ✓ Seguir con el programa de mejora continua.
- ✓ Realizar encuestas internas.
- ✓ Realizar encuestas periódicamente en cada área para detectar reforzamientos necesarios.
- ✓ Dar seguimiento a la actualización cada año.
- ✓ Reestructurar, las areas de programas escenciales, supervision y administración.
- ✓ Abrir una encuesta para ver intereses.
- ✓ Realizar cursos.
- ✓ Area de administracion e involucramiento de todos asi como invitacion de expertos en el tema.
- ✓ Desarrollar acciones de mejora continua,aplicadas por expertos en el tema que se atienda.
- ✓ Elaborar, manuales de procedimientos actualizados.
- ✓ Que los entes operativos desarrollen las acciones que se encuentran debilitadas para mejorar la ejecucion y su beneficio.
- ✓ Se lleva un control por unidad de area
- ✓ Hacerlo con mayor celeridad
- ✓ Contar con mas reuniones de este tipo, y vigilar que se comuniquen al resto de la estructura.
- ✓ Mejorar la supervisión.
- ✓ Mejorar el seguimiento de la aplicación.
- ✓ Fortalecer las áreas de capacitación y sensibilizacion al personal.
- ✓ Actualización de los catálogos de puestos por áreas, en función de sus actividades especificas.
- ✓ En cada area se deben identificar areas de oportunidad y sus respectivas propuestas de mejora.
- ✓ Programa permanente de actualización.
- ✓ Que sean con mayor frecuencia.
- ✓ Crear nombramientos con responsabilidades y facultades especificas de cada puesto y departamanto en especifico.
- ✓ Favorecer la participación del personal en la elaboración y/o actualización de los documentos de control interno.
- ✓ Dar cabal seguimientos a las deficiencias.
- ✓ Las Evaluaciones del personal podrían ser evaluadas en conjunto con el Departamento de Recursos Humanos para que sean mas enriquecedoras los resultados informativos.
- ✓ Evaluaciones de personal.
- ✓ Mejorar contactos con enlaces.
- ✓ Revisar periódicamente manuales y perfiles.



- ✓ Actualmente se esta trabajando en la implementación y actualización del Reglamento de Consejo Técnico, para poder así lograr una excelente ejecución del departamento y como consecuencia llegar a los objetivos máximos que nuestro instituto requiere.
- ✓ Se esta trabajando en este momento en la mejora de lineamientos y sistema del departamento.
- ✓ Esta área creo que esta implementada correcta actualmente.
- ✓ Siempre enaltecer el espíritu de servicio, dando una atención de calidad digna para los derechohabientes, siendo eficientes y resolutivos en los trámites que corresponden al departamento. Integrar al equipo de atención al público así como también al equipo operativo detrás de ventanillas, siempre cumpliendo con la Ley y normatividad que rige al Instituto. Pláticas semanales, resumen de su trabajo "corte de caja" de sus funciones y propuestas para seguir mejorando la atención.
- ✓ Vigilar que el código de ética sea llevado a cabo con respeto e integridad sobre los valores y reglamentos del Instituto.
- ✓ Cada jefe de área tiene que hacer cumplir con su personal las metas que se enviaron al área de Planeación con anterioridad, siempre manteniendo la calidad en el servicio.
- ✓ Realizar con más frecuencia la descripción de perfiles y revisión de áreas de oportunidad de los empleados en donde puedan demostrar más efectividad y rendimiento en su trabajo.
- ✓ Ser más objetivos con las preguntas y respuestas de las evaluaciones.
- ✓ Dar capacitaciones sobre la prevencion de la corrupcion y la ley de responsabilidades.
- ✓ Actualmente se esta trabajando en la mejora del reglamento del Área así como del Sistema con el que trabaja
- ✓ Actualizar los manuales y reglamentos.
- ✓ Deberia haber capacitacion al personal para actualizarse en sus funciones y herramientas de trabajo que se necesitan para poder cumplir con estas.
- ✓ Actualizacion mas seguida de manuales.
- ✓ Que se realicen superviciones periodicas documentadas, responsable recursos humanos
- ✓ Actualizar y fortalecer el Reglamento de la Institución, así como el Reglamento de los Servicios Médicos.
- ✓ Mayor capacitacion a los servidores publicos, responsable control interno.
- ✓ Mejorar la comunicación entre los jefes y los subordinados.
- ✓ Las acciones de mejora en los procesos siempre con seguimiento a las observaciones para mejorar.
- ✓ Supervision por organo de control y el mismo responsable.
- ✓ Mayor supervision y apoyo administrativo por control interno.
- ✓ Fortalecer con capacitaciones.
- ✓ Equilibrar las responsabilidades en las diferentes áreas.
- ✓ Actualmente se encuentra en revisión y elaboración manuales de procedimientos de la subdirección de servicios médicos lo que seguramente hará mas eficientes las funciones que actualmente estamos desempeñando pues quedarán definidas las actividades que realizará cada departamento.

## ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- 
- ✓ Mayor claridad en los procesos y seguimiento a peticiones u observaciones sobre temas de riesgos.
  - ✓ Actuar de acuerdo a las políticas del instituto en el quehacer diario.
  - ✓ Mejorar la comunicación cuando se realizan cambios.
  - ✓ Brindar la información de manera más oportuna.



- ✓ Actualizar y Fortalecer el Reglamento Interior y el Reglamento de los Servicios Médicos.
- ✓ Actualizar y fortalecer el Reglamento de la Institución, así como el Reglamento de los Servicios Médicos.
- ✓ Continuar con capacitaciones, responsable unidad de planeación.
- ✓ Continuar con el seguimiento a estos temas, responsable unidad de planeacion institucional.
- ✓ Continuar con capacitacion y responsable unidad de planeación.
- ✓ Responsable unidad de planeacion institucional.
- ✓ Seguir trabajando en la difusión de valores y códigos de ética de manera que tengan contenido digerible para todos los niveles, así como para que el derechohabiente sepa que en el Instituto se cuenta con reglas de integridad que debemos de cumplir para su atención.
- ✓ Crear un sistema de comunicación interna en el cual la comunicación sea más efectiva.
- ✓ Mayor difusion de los cambios que sufre el instituto.
- ✓ Realizar una revisión por parte del mismo personal de cada área semanalmente para detectar cualquier error involuntario que pudiera darse en un trámite y así mejorar la calidad de la productividad.
- ✓ Dar mayor difusión a la ley y a la normatividad del instituto así como el Reglamento interno de cada departamento para que los empleados estén consientes de que si pueden hacer y que no, teniendo en cuenta las consecuencias de ejercer mal la función pública.
- ✓ Actualizacion de indicadores y difusión.
- ✓ Formalizar las acciones de la administracion de riesgos.
- ✓ Transparentar con mayor celeridad los resultados.
- ✓ Eficientar la gestion interna entre los diferentes departamentos.
- ✓ Mejorar la comunicacion y resultados.
- ✓ Favorecer la participación del personal en las actividades de control.
- ✓ Seguimiento puntual de los procesos de mejora continua.
- ✓ Ajustar tiempos para que tengan oportunidad el personal de preparar las acciones que lleven a cumplir los objetivos.
- ✓ Vigilancia epidemiologica y estadística.
- ✓ Coordinador,jefe de departamento,responsable de vigilancia epidemiologica responsable de programas escenciales y responsable administrativo.
- ✓ Se analizan los proceso y todos los involucrados del departamento son lo9s responsables de ejecutarlos.
- ✓ Énfasis en evaluar este punto.
- ✓ Llevar acciones en periodos mas cortos dando énfasis a los riesgos que obstaculizan cumplir los objetivos institucionales.
- ✓ Intensificar en el personal el conocimiento de los objetivos institucionales.
- ✓ Seguir transmitiendolo a las áreas.
- ✓ Seguir mencionándolos en las reuniones.
- ✓ Proporcionando informacion con relacion a las directrices en el desarrollo de programas que se aplicanen las unidades de atención.
- ✓ Evaluar la capacidad de respuesta a las solicitudes de servicio. Responsable de cada área.
- ✓ No solamente es solventar las observaciones, sino evitar la recurrencia de la irregularidad, dándole seguimiento y verificando constantemente, responsable titular de cada área y la Sudirección de Planeación.
- ✓ Proporcionar información adicional a los cambios efectuados. Responsable el titular del área y el Subdirector de Planeación.
- ✓ Dar seguimiento.
- ✓ Estudio de las condiciones de parte de todas las áreas involucradas.
- ✓ Control Interno en conjunto con las áreas.
- ✓ Una vez más es un trabajo conjunto de las áreas del Instituto.



- ✓ Actualizar los objetivos institucionales para su difusión y evaluación. Subdirección de Planeación.
- ✓ Evaluación a todo el personal.
- ✓ Reforzar la capacitación y evaluar al personal.
- ✓ Documentar los riesgos operativos de áreas administrativas.
- ✓ Establecer indicadores a todas las áreas.
- ✓ Seguir con sesiones de COCODI.
- ✓ Continuar con la misma estrategia.
- ✓ Comités de COCODI e Integridad.
- ✓ COCODI - Áreas involucrada.
- ✓ Dar seguimiento y cumplimiento a lo establecido.
- ✓ Mayores capacitaciones para los trabajadores sobre corrupción.
- ✓ Hacer revisiones periodicas a las areas correspondientes por parte del departamento de planeación.
- ✓ Seguir haciendo las cosas de manera correcta.
- ✓ Oficios Circulares y medios de comunicación.
- ✓ Para tener una mejora de las acciones hay que tener constante evaluación y mejoras en cada uno de los puntos donde no se alcance la meta.
- ✓ Informes periódicos de las áreas.
- ✓ Creo que en el desempeño de proporcionar un buen servicio de salud y los servicios sociales con los derecho habientes se ha venido desempeñando con buenos resultados.
- ✓ Llevar a cabo al 100% lo que impone el control Interno.
- ✓ Mejorar cada uno de los puntos que no se llevo a la meta en el momento de la revisión de la operatividad del desempeño de nuestro puesto.
- ✓ Seguir con la medida de los cursos.
- ✓ Se deben comunicar por escrito.
- ✓ Se debe dar a conocer a todo el personal.
- ✓ Se deben implementar procedimientos y tomar medidas al respecto.
- ✓ Se deben documentar y dar a conocer a todo el personal con una explicación detallada de cada cambio.

#### **ACTIVIDADES DE CONTROL**

- 
- ✓ En caso de software la contraloria debería emitir los rangos de costo estimado de la adquisición de una TIC.
  - ✓ Que se definana a mayor detalle y los sindicalizados tengan la responsabilidad acorde a sus funciones.
  - ✓ Pedir una solicitud de autoriacion de la unidad de informatica para las adquisiciones de tic's, de todos los proyectos que lo requieran.
  - ✓ Deben hacerse a mas detalle y darles seguimiento.
  - ✓ Seguir llevando a cabo los controles internos de cada una de las actividades.
  - ✓ Como mencione anteriormente, nos encontramos ante un cambio en los sistemas de registro y aun existen situaciones que definir, este sistema ademas de administrativo y financiero es informático por lo que se podrá evaluar una vez que se concluya su establecimiento.
  - ✓ Analizar de manera perodicia los procedimientos de las diferentes areas por parte del depto de planeacion para mejorar algun punto donde el procedimiento se encuentre obsoleto.



- ✓ Realizar mejoras en los controles que se realizan para el correcto funcionamiento.
- ✓ Constante vigilancia de actividades.
- ✓ Actualizaciones constante de cada uno de los manuales, reglamentos y lineamientos.
- ✓ COCODI - Áreas involucradas dependiendo de la acción de mejora propuesta.
- ✓ Continuidad del programa de trabajo.
- ✓ Supervisión y seguimiento.
- ✓ Evaluación de plan de contingencia y fortinet a todas las áreas.
- ✓ Crear un sistema informático que permita evaluar la actividad de cada usuario.
- ✓ Llevar a cabo revisiones periódicas para evaluar y actualizar las actividades.
- ✓ El área de Planeación en conjunto con el resto de áreas del Instituto.
- ✓ Actualizar los controles que llevan en todas las áreas.
- ✓ Proceso de mejora continua establecido por el área de Planeación.
- ✓ Continuar con la supervisión y todos los involucrados son responsables.
- ✓ Responsable de esta actividad es el de vigilancia epidemiológica y administrador.
- ✓ Seguir actualizando los manuales año con año.
- ✓ Analisis y evaluacion permanenete en el desarrollo de las actividades y resultados.
- ✓ Seguir incluyendo al personal a mejorar los sistemas.
- ✓ Seguir transmitiendolo al personal.
- ✓ Queden en portal de transparencia.
- ✓ Darlas a conocer a personal directivo.
- ✓ Mayor comunicacion personalizada.
- ✓ Vigilar periodicamente los procedimientos.
- ✓ Vigilar los accesos ya dados a las personas.
- ✓ Crear más controles en las claves de los usuarios y crear sanciones por uso indebido de los sistemas al comprobarse que hubo tal.
- ✓ Crear cartas de responsabilidad al momento de otorgar una clave de usuario a cada personal con el objetivo de que en caso de un mal uso de la misma, será responsabilidad de la misma persona.
- ✓ El area de Recursos humanos junto con planeacion deberian de canalizar a la gente que no tiene tantas funciones y poder cubrir funciones en otras areas.
- ✓ Actualmente el departamento se encuentra en una mejora del sistema interno para actualizarlo.
- ✓ Mas acercamiento por parte del departamento que le compete para la actualizacion de procedimientos ya que son muy cambiantes.
- ✓ Plantear planes de mejora anuales.
- ✓ La poprpuesta de accion de mejora seria menos burocracia.
- ✓ Continuar con seguimientos, responsable unidad de planeación.
- ✓ Actualizar y Fortalecer el Reglamento Interior y el Reglamento de los Servicios Médicos.
- ✓ Continuar con capacitacion , responsable unidad de planeación.

## INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- 
- ✓ Actualizar y Fortalecer el Reglamento Interno y el Reglamento de Servicios Médicos.



- ✓ Continuar con seguimiento , responsable control interno.
- ✓ Mejorar el reglamento de servicios médicos.
- ✓ Dar mejor difusión de la información.
- ✓ Realizar un monitoreo mensual de trabajo.
- ✓ Tener un mejor acceso a la información interna.
- ✓ Incentivar a las denuncias anonimas sobre cualquier anomalia detectada.
- ✓ Mayor participacion entre las áreas.
- ✓ Favorecer la comunicación y el involucramiento del personal operativo.
- ✓ Mejorar las evaluaciones.
- ✓ Mayor acercamiento a las áreas.
- ✓ Transmitir al personal.
- ✓ Los responsables de area administrativa.
- ✓ Seguir transmitiendolo al personal.
- ✓ Continuar con los sistemas con los que cuenta el área.
- ✓ Dar a conocer a directivos.
- ✓ Continuar seguimiento a servidores publicos, responsable unidad de control.
- ✓ Continuar seguimiento con control interno, responsable control interno.
- ✓ Tener lineas mas atentas a la confidencialidad de las cosas el área de control interno y planeación.
- ✓ Obtener mejoras en la líneas telefónicas ya que no funcionan adecuadamente y el departamento de planeación debe buscar esas mejoras ya que existe un buzón de sugerencias.
- ✓ Mejorar los sistemas en coordinación con el organo de control y planeación.
- ✓ Llevar a cabo evaluaciones de la información registrada. Responsable titular de cada área.
- ✓ COCODI - Áreas involucradas dependientes de la acción de mejora a implementar.
- ✓ COCODI - Áreas dependientes de la acción de mejora a implementar.
- ✓ Verificar que la información confidencial no tenga fugas. Responsable Informática.
- ✓ Crear mecanismos de evaluación que permita verificar que la información. Responsable la Subdirección de Planeación e informática.
- ✓ Organo de control interno.
- ✓ Control de documentos oficiales emitidos y seguimiento de atención.
- ✓ Establecer lineamientos de comunicación, tipos de documentos a utilizar en toda la institución.
- ✓ Continuidad y seguimiento del programa.
- ✓ Llevar a cabo las tareas cotidianas para cumplir en tiempo y forma en coordinacion con los lineamientos superiores e inferiores.
- ✓ Tener constante actualización de las paginas externas con seguridades muy estrechas.
- ✓ Detectar de manera oportuna los riesgos.
- ✓ Capacitar al personal.
- ✓ Llevar a cabo en tiempo y forma la información para cumplir en forma oportuna.
- ✓ Tripticos, documentos por todo el instituto.
- ✓ Se debe hacer un análisis por área.



## SUPERVISIÓN

---

- ✓ Seguimiento optimo
- ✓ Esta evaluación debe realizarse dentro de cada área siempre cuidando la transversalidad de los procesos.
- ✓ Actualizar constantemente los controles.
- ✓ Estoy de acuerdo como lo manejan.
- ✓ El OIC debe realizar la evaluación de servicios tercerizados.
- ✓ Misma estrategia.
- ✓ Continuidad del programa.
- ✓ Continuidad y seguimiento a control interno.
- ✓ Llevar a cabo entrevistas sobre posibles modificaciones en las disposiciones y controles de evaluación. Responsable la Subdirección de Planeación.
- ✓ Tener controles mas oportunos o a corto plazo.
- ✓ Llevar a cabo gráficas de seguimiento sobre la solución de problemas. Para evaluarlas y coregirlas. Titular del área.
- ✓ COCODI - Áreas involucradas dependientes de la acción de mejora a implementar.
- ✓ COCODI - Área involucrada dependiendo de la acción de mejora a implementar.
- ✓ Actividad desarrollada por los responsables de dichas áreas.
- ✓ Involucra a todos los responsables de área.
- ✓ Transmisión de información.
- ✓ Continuar seguimiento en control interno, responsable control interno.
- ✓ Seguimiento por control interno, responsable control interno.
- ✓ Dar a conocer las minutas a directivos.
- ✓ Mejorar la interaccion de los resultados.
- ✓ Mejorar la interaccion entre las areas visitadas.
- ✓ No hay canales de comunicacion para reportar problemas de control interno.
- ✓ Deben de realizarse más cursos de Comunicación proactiva, Organizacional y trabajo en equipo para que los empleamos se sientan integrados ya que ese tipo de psicología estimula que los empleados se desempeñen en un ambiente de equilibrio y así evitar la mala atención.
- ✓ Establecer fechas especificas de las evaluaciones y se otorguen los resultados generales, para que el personal de cada unidad especifica, se prepare constantemente.
- ✓ Departamento de planeacion y control interno.
- ✓ Mejorar sistema sire.
- ✓ Actualizar y fortalecer el Reglamento Interno y el Reglamento de Servicios Médicos.
- ✓ Actualizar reglamento de los servicios médicos.

## NIVEL OPERATIVO

### AMBIENTE DE CONTROL

---

- ✓ Mas acercamiento por parte de los jefes para motivar al personal.



- ✓ Revisar cargas de trabajo para equilibrar.
- ✓ Continuar con programas y dar a conocerlos atodo el personal.
- ✓ Mayor difusión.
- ✓ Evaluaciones antes del ingreso de personal.
- ✓ Incentivar en base a las competencias y el cumplimiento del perfil del puesto.
- ✓ En el Comité de Ética, no debe de ser UNILATERAL y no debe de ser conformado por personas de dudosa reputación.
- ✓ Generar, Mejorar, Actualizar manuales de procedimientos según sea el caso.
- ✓ Crear, Mejorar, Actualizar manuales y catálogos de puestos dónde se respete las necesidades del puesto y no los caprichos de los directivos.
- ✓ Equilibrar la carga de trabajo a todos los trabajadores, dependiendo de sus áreas, sus habilidades y competencias.
- ✓ Publicar los indicadores de desempeño dentro del Instituto.
- ✓ Realizar talleres y cursos en materia de integridad y normas de conducta para sensibilizar al personal del Instituto.
- ✓ Una mejor distribución de la carga de trabajo.
- ✓ Que los titulares y subalternos también se somentan a exámenes psicométricos y no sólo valga el compadrasmo. El área de recursos humanos.
- ✓ Evaluación de perfiles y competencias profesionales para todos los niveles.
- ✓ Revisar la carga de cada trabajador y ver cuales son su cualidades para que pueda realizar sus tareas mas eficientemente.
- ✓ Se puede cumplir en base al perfil del puesto, para que exista un equilibrio.
- ✓ Por lo general las acciones de mejora se concentran y ejecutan por la Unidad de Planeación.
- ✓ Se concentran en la Unidad de Planeación.
- ✓ Recursos Humanos - Buscar siempre maneras de mejorar la selección del personal, actualizar métodos de reclutamiento.
- ✓ Evaluar cargas y responsabilidades en las áreas.
- ✓ Realizar una evaluación de puestos y funciones real.
- ✓ Que cada Departamento tenga en resguardo el perfil de cada puesto.
- ✓ Se esta haciendo buen trabajo.
- ✓ Las propuestas han venido desde dirección y todos somos responsables de ejecutarlas, ya sea asistiendo a cursos o acatarse a los cambios.
- ✓ Interes por la institucion, altos directivos que toman decisiones.
- ✓ Que haya mas comunicación jefe-trabajador.
- ✓ Una pagina web donde podamos encotrar manuales, procedimiento etc, en caso de haber , que nos las hagan saber.
- ✓ En mi caso me instalaron un sistema (Siregob) y no recibí capacitación, por cuenta propia averigüe el funcionamiento y asi lo he ido aprendiendo. Incentivos solo los reciben los que el jefe selecciona.
- ✓ Que se evaluara y se nos pagara conforme a la carga de trabajo que tenemos.
- ✓ Creo que existe una diferencia abismal entre el cargo, las responsabilidades y la remuneracion que se percibe
- ✓ Actualización de los procedimientos con la incorporación de sistema siregob.
- ✓ Mayor diversidad en temas de capacitación.
- ✓ Realizar evaluaciones con todos los departamentos sobre las necesidades de cada area.
- ✓ Difusion de las politicas y valores, dieron un folleto de codigo de etica pero eso no es suficiente, la gente tiene que perseverir que existe un comportamiento institucional desde arriba hasta abajo.
- ✓ Actualización de algunas funciones debido a la incorporación del nuevo sistema siregob.
- ✓ Se cuenta con cursos y capacitaciones.



- ✓ Establecer un programa de induccion y capacitacion permanente, relacionado con la operacion o funciones que desempeñan las diferentes areas. Facilitar dichos manuales si los hay en la pagina principal de isssteson.
- ✓ Perfil de puestos para mandos y personal.
- ✓ Que exista un programa de capacitacion permanente, para que el personal tenga el adiestramiento en las diferentes competencias.
- ✓ Actualizacion constante de funciones en manual de procedimientos.
- ✓ Contar con mejoras continuas en cuestión de atención y servicios.
- ✓ Capacitar al servidor publico para tener mas conocimientos sobre el tema.
- ✓ Programas en la pagina de isssteson y entrega de manuales.
- ✓ Se ocupa mas difusión, talleres o platicas de induccion a la institucion en este sentido.
- ✓ Concientizar acerca del codigo de etica y conducta.
- ✓ Que se les haga saber a los jefes de departamentos que es muy importante el respeto.
- ✓ Difundir los estandares o indicadores bajo los cuales va a ser evaluado el personal y concientizar que son para evaluacion tanto de asistencia como del plus en el desempeño de su trabajo.
- ✓ Apegarse a los perfiles descritos en los manuales de organización.
- ✓ Exigir al personal que documente su capacitacion continua, para validar su competencia profesional.
- ✓ Unidad de planeación y el depto.
- ✓ Capacitación para que el personal trabaje en equipo.
- ✓ Promoción y difusión para que se de a conocer a los empeados dichoCodigo y el instituto como responsable de difundir.
- ✓ Capacitacion para integracion del personal para trabajo en equipo.
- ✓ El personal del depto. Es quien trata de equilibrarlas propuesta seguir apoyando los eventos de convivencia.
- ✓ Código de Conducta del ISSSTESON.
- ✓ Supervisar al personal para que actue bajo estos codigos. Responsable recursos humanos.
- ✓ Que se realice la induccion al personal de nuevo ingreso y se evalue su desempeño.
- ✓ Ninguna accion de mejora estoy conforme con la evaluación, en su caso el responsable de ejecutarlas es el jefe del departamento.
- ✓ Realizar reuniones de seguimiento.
- ✓ Elaborar y mantener actualizado el Cuadro General de Clasificación Archivística coordinadamente con las Unidades Administrativas de ISSSTESON.
- ✓ Elaborar y mantener actualizado el Catálogo de Disposición Documental del ISSSTESON.
- ✓ Administrar, controlar y conservar los documentos administrativos generados de las atribuciones de las Unidades Administrativas del Instituto.
- ✓ Administrar y mantener vigente el inventario del archivo de concentración.
- ✓ Coordinar, capacitar y supervisar a los responsables del archivo en materia archivística.
- ✓ Manual Operativo de Isssteson.
- ✓ Capacitacion de Manejo de Archivos en cada unidad de isssteson.
- ✓ Evaluacion al personal.
- ✓ Actualización en apego a los cambios de la nueva estructura orgánica.
- ✓ Manual procedimientos de selección.
- ✓ Formalizar los perfiles.
- ✓ Practica de los valores a través de algun tipo de campaña interesante, no solo en lo laboral, sino tambien en lo social.
- ✓ Debería renovarse de una manera más objetiva y justa el incentivo al personal así como la seleccion de eficiente del personal para el cargo a desempeñar.



- ✓ Valorar las cargas, pero a la vez, exigir y evaluar el trabajo asignado.
- ✓ Los jefes deben involucrarse con el personal a su cargo.
- ✓ Que ejecuten y cumplan los directivos.
- ✓ Actualizar los perfiles y someterlos y que evalúen a los directivos de confianza que se hagan responsables de lo que firman.
- ✓ Comunicación efectiva.
- ✓ Mantener al día la página oficial con la información debida.
- ✓ Actualizar constantemente a nivel general.
- ✓ Implementarlo y darlo a conocer al personal.
- ✓ Capacitación y actualización.
- ✓ Existen actualizaciones en tableros de información en salud.
- ✓ Diseño de formatos para evaluación del desempeño. Responsable unidad de evaluación y recursos humanos.
- ✓ Los jefes deberían involucrarse con el personal a su cargo,
- ✓ Realizar los perfiles de puestos o si ya están, aprobarlos por la h. Junta directiva, para que sean evaluados inmediatamente.
- ✓ Comité de Ética e Integridad. Seguimiento a los programas ya establecidos.
- ✓ Actualizar los perfiles y someterlos a junta directiva es necesario que evalúen a los directivos de confianza y sobre todo que se hagan responsables sobre el personal a su cargo.
- ✓ Como propuesta sería correcta evaluar las cargas de trabajo a través de auditorías de calidad, auditorías al desempeño etc.
- ✓ Que se hagan del conocimiento cuando exista la actualización del tema
- ✓ Desarrollo de evaluación continua para mejora de procesos por parte de recursos humanos y unidad de planeación.
- ✓ Mayor compromiso por parte de los titulares de las diferentes áreas administrativas en relación a la actualización de los documentos normativos y su implementación, ya que solo los consideran necesarios para la hora de atender observaciones.
- ✓ Activar y desarrollar un sistema interno de evaluación del desempeño.
- ✓ Los jefes deben involucrarse con el personal a su cargo.
- ✓ El jefe de cada área debe realmente analizar y evaluar cada una de las actividades que se llevan a cabo dentro de su campo de acción, se deben adentrar para lo que fueron contratados.
- ✓ Para una efectiva selección, se debe analizar el perfil adecuado del personal a contratar por parte del área de recursos humanos, así como tener identificado las necesidades de capacitación del personal.
- ✓ El personal tanto operativo como jefaturas no siguen los lineamientos documentados en los manuales.
- ✓ Que exista comunicación dentro de las áreas, los Jefes de áreas deben ser los líderes de una comunicación efectiva, la cual es inexistente. El código mencionado en el punto anterior únicamente fue enviado por correo.
- ✓ Todos tienen conocimiento de sus descripciones de puestos pero creo que algunos no concuerdan por su grado de escolaridad y no evalúan sus aptitudes.
- ✓ Nadie conoce de los resultados y no se ven mejoras al respecto. Simplemente se llevan a cabo y no hay seguimiento.
- ✓ Establecer los perfiles para los mandos superiores y para el resto del personal, así como la manera de evaluación de los mismos.
- ✓ Los directivos y jefes de departamento deberían tener mayor comunicación con sus subordinados.
- ✓ Procedimientos claros y éticos.
- ✓ Ya que se maneja un control capacitado.
- ✓ Dar a conocer el comité de control interno, porque solo los titulares tienen conocimiento de este.
- ✓ Definir procedimientos claros.
- ✓ Seguir con la misma estrategia de trabajo.



- ✓ Que en RH seguir haciendo un buen reclutamiento y selección del personal.
- ✓ Seguir con esas platicas que son de mucha ayuda para cada uno de los empleados que trabajamos en este Instituto.
- ✓ Actualizar la normatividad vigente ya que la actual esta obsoleta...responsable seria la unidad de planeacion
- ✓ Evaluación interna con el superior

## ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

---

- ✓ Seguir con la misma Estrategia
- ✓ Unidad de planeacion
- ✓ Departamento de Comunicacion
- ✓ Sé que el órgano interno de control lleva el seguimiento de estos buzones, desconozco los resultados o si se tiene contacto con los que escriben las denuncias o publicaciones
- ✓ Mayor difusión en periódicos murales de la institución
- ✓ Mayor difusion en los periodicos murales
- ✓ Informar en tiempo y forma al personal en general sobre los cambios realizados para que pueda existir una buena sinergia
- ✓ Dar a conocer los resultados de esos riesgos, si hubo mejoras en sus procedimientos, enseñarle al trabajador cómo detectarlos y evitar reincidencias
- ✓ Aunque se supone que en cada area del instituto hay difusion de la mision y vision, creo que debería de haber una publicación constante para recordarle al trabajador que se cuentan con estos conceptos actualizados
- ✓ Dar a conocer a todo el personal esta información
- ✓ Manuales para cada procedimiento
- ✓ A traves de sus prodecimientos
- ✓ Hacer de mas conocimiento la eevaluación de riesgos
- ✓ Que los cambios que se presenten en el Instituto, sean comunicados por los Jefes inmediatos, con el fin de mantenernos informados de primera mano.
- ✓ Todos los problemas de corrupción y fraude son reiterativos dentro del Instituto.
- ✓ Primeramente, el objeto es proporcionar seguridad y servicios sociales a los derechohabientes, pero por la situación económica por la que pasa el Instituto existe rezago.
- ✓ Es importante que las adecuaciones de procedimientos, el directivo o jefe del departamento lean junto con sus subordinados los cambios realizados.
- ✓ Existen varias procedimientos en donde se deberán aplicar los riesgos de corrupción, fraude , abuso.
- ✓ Del instituto
- ✓ Publicacion del mapa de riesgos y seguimiento evaluatorio de las correcciones
- ✓ Incluir los procesos criticos del instituto en la matriz de riesgos para su atención y seguimiento.
- ✓ Mayor difusión de las acciones implementadas
- ✓ Evaluar y realizar nuevos
- ✓ Lo ignoro
- ✓ Tener capacitado al personal para darle seguimiento
- ✓ Mejorar conocimiento de la información



- ✓ Mejor comunicacion en todas las areas
- ✓ Que nos hagan llegar la informacion para estar enterados y aplicar una mejora
- ✓ Difundir a todas areas
- ✓ Mejorar el reglamento de servicios médicos
- ✓ Mejorar el reglamento de ssm
- ✓ Si existe que se de la difución
- ✓ Mayor seguimiento de las partes involucradas
- ✓ Direccion general
- ✓ La administracion
- ✓ Administracuon
- ✓ Que nos difundan la informacion para estar enterados
- ✓ Por oficio
- ✓ Que los den a conocer a todo el personal
- ✓ Mejores controles en lo recursos
- ✓ Adaptarse mejor al cambio sobre todo los basificados
- ✓ Manual del codigo de conducta interno
- ✓ Mejorar el perfil de puestos
- ✓ Evaluacion del Depesempeño de Personal
- ✓ Realizar mas reuniones de seguimiento
- ✓ Código de Conducta del ISSSTESON
- ✓ Continuar los controles existentes, unidad de planeación
- ✓ Propongo buzones en partes estratégicas para mayor control.
- ✓ Hay que real izarlas para identificar esos riesgos
- ✓ Mayor información por parte de comunicación
- ✓ Más información por la unidad de comunicación.
- ✓ Que la comunicación también sea directa y mas extensa, por medio del jefe inmediato.
- ✓ Auditorias externas
- ✓ Anteriormente teniamos la mision, vision y política de calidad en cada area, se retiraron hay que volver a colocarlos,
- ✓ Mejoras en sistemas
- ✓ Capacitacion, actualizacion de personal
- ✓ Capacitacion
- ✓ Podrian bajar un boletin cada vez que exista un actualizacion
- ✓ Los cambios deberían ser comunicados de manera oportuna a todo el personal
- ✓ Las metas y objetivos deben ser difundidos a todos los niveles de la institucion y no nada mas al personal directivo o de confianza
- ✓ Actualizaciones de los programas
- ✓ Dar a conocer la mision y vision del instituto,
- ✓ Elaborar matrices de riesgo por area de trabajo
- ✓ Seria una buena idea enviar circulares en todas las modificaciones que se realizan referentes a las incidencias del personal.
- ✓ Promover mas el informe de riesgos
- ✓ No se toman en cuenta las opiniones de los diferentes colaboradores, no se dan a conocer con anticipacion o estudio de los cambios, para conocer sus ventajas y desventajas y tener el conocimiento en donde va a impactar.



- ✓ No sabría responder en que documento se apoya para definir factores de riesgo
- ✓ Organismo de control
- ✓ Enviar un aviso periódico de como está el instituto, aunque no existan cambios muy relevantes, pero para estar todos con la misma información.
- ✓ Publicar los objetivos y darlos a conocer
- ✓ Realizar revisiones periódicas mas frecuentes a las instalaciones
- ✓ Publicarlo visiblemente para no perder de vista los objetivos, y que los clientes los conozcan.
- ✓ Que sea factor de riesgo cualquier caso de corrupción, fraude, etc,
- ✓ Que nos informen bien cuales con los riesgos con las partes externas y cambios de ambiente interno y externo.
- ✓ Que se puedan realizar denuncias internas sin repercusiones y que se les dará el seguimiento necesario. Recursos Humanos, Jurídico en caso de ser necesario.
- ✓ Dar a conocer al personal.
- ✓ Tomar acciones cuando se detecten malas acciones.
- ✓ Falta de comunicación entre los departamentos.
- ✓ Exhibir la documentación y/o publicarla para los trabajadores, así como lo hacen para los eventos de Voluntariado.
- ✓ Evaluar el impacto de las acciones incluyendo a todas las áreas.
- ✓ Hacer llegar la documentación en caso de existir.
- ✓ Utilizar algún medio electrónico para difundir la información.
- ✓ Mayor difusión del POA a los niveles operativos.

#### **ACTIVIDADES DE CONTROL**

---

- ✓ Me sigue pareciendo sumamente complicado.
- ✓ Mayor seguridad y control en no proporcionar claves de acceso a sistemas, a personal que no le corresponde.
- ✓ Exhibir los reglamentos/manuales en caso de existir.
- ✓ Hay que actualizar los manuales.
- ✓ Realizar todos los software por los trabajadores del instituto.
- ✓ Mayor desarrollo de proyectos de TI para cumplir con los objetivos de la organización.
- ✓ Difusión de las actividades de control que se están tomando.
- ✓ Difusión del POA.
- ✓ Que se tenga a la mano los manuales y procedimientos.
- ✓ Ser mas precisos con los manuales de evaluación.
- ✓ Mejora y actualización.
- ✓ Aprovechar al maximo a la flotilla de personal de programadores existentes en issteson, asegurar que los usuarios unicamente tengan acceso al modulo que les compete, que las herramientas contratadas realmente cuente con todas las opciones que garantice la operacion y rendicion de cuentas.



- ✓ Que se existen objetivos los den a conocer para contribuir, en cuanto los controles sean elaborados para salvaguardar el instituto y no existan malos manejos, la segregación de funciones en importante que se definan políticas específicas que permitan que las decisiones no recaigan en una sola persona, como es el libre albedrío de pagos a proveedores, ya que debería de atender los compromisos urgentes y pagar aquellos atrasados de una manera equitativa e imparcial.
- ✓ Mayor seguimiento del desempeño adecuado de los sistemas (sire).
- ✓ Capacitación.
- ✓ Mas difusión de los manuales y procedimientos en las áreas operativas.
- ✓ Llevar un control y actualización de políticas y manuales.
- ✓ Crear un sistema de gestión integrativo en donde se involucre a todos los responsables de áreas, y coordinado por un equipo que conozca las necesidades reales de cada división.
- ✓ Continuar actualizando los perfiles de puestos para que se tenga de manera clara las funciones del personal.
- ✓ Seguir trabajando en concordancia con los objetivos institucionales y los sistemas de seguridad.
- ✓ Mayor información y mantenimiento al sistema de cómputo.
- ✓ Continuar actualizando la información mencionada.
- ✓ Seguir trabajando en las mejoras de los mismos.
- ✓ Trabajar en la difusión de los objetivos institucionales para que el personal pueda identificarlos.
- ✓ Bitácoras de personal.
- ✓ Manual Operativo de Iссsteson.
- ✓ Diseñar estructuras y líneas para el flujo de información adecuado.
- ✓ Publicidad.
- ✓ Debería existir una adecuada de funciones a nivel instituto.
- ✓ Mejorar el reglamento de servicios médicos.
- ✓ Muchas, pero nunca se toman en cuenta.
- ✓ Revisiones mas constantes.
- ✓ Un sistema electrónico que nos permita archivar los resultados de nuestro trabajo, contratos, comprobantes, etc.
- ✓ Se debe analizar ya que la mayoría de la gente de Iссsteson que tiene acceso a las TICs, hacen mal uso de ellas.
- ✓ Que le comuniquen al personal todo lo que autorice la H. Junta Directiva.
- ✓ Desarrollo del sistema de información gerencial para toma de decisiones.
- ✓ Seguir con los programas de trabajo.
- ✓ Por ejemplo, este último cambio que hubo en el reglamento interior, cambios en nombres de unidades administrativas y en los trámites, procesos de ciertas subdirecciones, pocos leyeron la circular donde informan estas modificaciones, las unidades no difunden la información a sus departamentos.
- ✓ Seguir con los dispositivos de seguridad.
- ✓ Buscar herramientas que den soporte a estos programas.
- ✓ Adecuación de los programas o sistemas comprados a las actividades de la Institución.
- ✓ Seguir con la constante actualización de lo antes mencionado.
- ✓ Adecuado manejo de las tecnologías.



## INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

---

- ✓ Unidad de planeacion y organo de control interno.
- ✓ Seguir con la misma estrategia.
- ✓ Trabajar en equipo.
- ✓ Es importante que bajen la información para que el personal puede desempeñar su trabajo bien hecho
- ✓ Falta comunicación interna en todas las áreas del Instituto.
- ✓ Mejorar conocimiento sobre procesos.
- ✓ Mejorar los sistemas y programas de procesamiento de información.
- ✓ Definir líneas y medios de comunicación eficientes.
- ✓ Manual Operativo de Isssteson.
- ✓ Dar difusión de la información a nivel interno y externo.
- ✓ Mejorar la comunicación institucional.
- ✓ Mejora de información.
- ✓ Tener comunicación eficaz y eficiente entre todo el personal involucrado.
- ✓ Conciencia y valores.
- ✓ Capacitación, actualización de personal.
- ✓ Se debería informar a todo el personal de todos los riesgos detectados en la institución, así como las medidas establecidas para evitar esos riesgos.
- ✓ En Áreas correspondientes.
- ✓ Mas reportes de información de algunas áreas (ej. Almacén central de medicamentos, reporte de existencia oficializado)
- ✓ Reportes de resultados.
- ✓ Implementar un sistema de comunicación efectiva.
- ✓ Evaluaciones "obligatorias" de los derechohabientes sobre los diferentes servicios que el Instituto otorga, no solo farmacia o consulta, sino vigencias, créditos, etc.
- ✓ Realizar reuniones periódicamente para dar a conocer las acciones y resultados obtenidos a nivel Institucional.
- ✓ Informar sobre los reportes a los departamentos correspondientes.
- ✓ Exhibir la documentación.

## SUPERVISIÓN

---

- ✓ Difundir el procedimiento correspondiente.
- ✓ Que se de un correcto seguimiento y sin repercusiones para el demandante.
- ✓ Exhibir la documentación.
- ✓ Comunicación.
- ✓ Crear un buzón anónimo digital interno.
- ✓ Establecer una eficiente gestión de control interno.
- ✓ Capacitación, actualización.



- ✓ Llevar a cabo una reingeniería de la gestión del control interno.
- ✓ Continuar con el mejoramiento del sistema.
- ✓ Manual Operativo de ICSSES.
- ✓ Seguir revisando los procedimientos para mejorarlos.
- ✓ Capacitación constante en la materia.
- ✓ Seguimiento a los problemas identificados y difusión de los resultados.
- ✓ Que exista más comunicación con el personal.
- ✓ Que en realidad se lleven a cabo las mejoras.
- ✓ Es muy importante que los problemas identificados por el personal, sean comunicados adecuadamente para implementar líneas de acción efectivas.
- ✓ Seguir con esas líneas de reporte.
- ✓ Se este evaluando periódicamente.
- ✓ Seguir con el mismo procedimiento.
- ✓ Dar a conocer medios o líneas.
- ✓ Terminar los procesos en tiempo y forma.

## COMENTARIOS

### NIVEL ESTRATEGICO

#### AMBIENTE DE CONTROL

---

- ✓ Desconozco el motivo señalado en este mensaje, ya que de ninguna manera valoraría por debajo de ese nivel, es todo lo contrario con las evidencias que tengo y que son conocimiento de todos, sin embargo creo que esto deber tratarse de un problema técnico.

#### ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

---

- ✓ En el programa de trabajo del comité de control y desarrollo institucional se identifican los riesgos estratégicos y operativos, además de su atención y seguimientos para reducir y mitigar su impacto.
- ✓ Constanmente es informado al órgano de gobierno de la institución a efecto de obtener alguna observación para mejora o crítica.

#### ACTIVIDADES DE CONTROL

---

- ✓ Seguimiento a programa de trabajo de COCODI, para fortalecer el control interno del instituto.

#### INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

---

- ✓ Eficientizar y resguardar la confidencialidad en el manejo de la información.



## SUPERVISIÓN

---

- ✓ Continuar con programa de trabajo de comité de control interno y desarrollo institucional, seguimiento a resultados de evaluaciones.

## NIVEL DIRECTIVO

### AMBIENTE DE CONTROL

---

- ✓ Es importante sensibilizar al personal y a los prestadores de bienes y servicios de la importancia y responsabilidad que conlleva la rendición de cuentas, los códigos de ética, transparencia y la actividad del servicio Público, y difundir los fundamentos jurídicos soporte de estas responsabilidades.
- ✓ Pienso que los incentivos al personal se deberían medir en base a algún sistema o a las acciones que realiza el personal, no con un formato que debes llenar enfrente del trabajador. En otras instituciones se mide en base a productividad o acciones realizadas como un premio que merece el trabajador.....no como algo que debes de cumplir.
- ✓ Se encuentran en revisión algunos reglamentos y lineamientos de operatividad de la subdirección de servicios médicos así como manuales de procedimiento. También se hicieron cambios en la estructura de la subdirección lo que lo que hace que por el momento no se realicen algunas funciones en algunos departamentos y/o no fluyan los trámites.
- ✓ Estamos en un proceso de transición en el cual se requiere una reevaluación de procedimientos y políticas de registro, ya se esta realizando un trabajo al respecto en todo el instituto pero aún no se ha concluido una vez concluidos estos trabajos, se podrá evaluar la eficiencia del control interno como una verdadera herramienta administrativa, en mi opinión los controles que tenemos a niveles directivos se rigen por lo establecido en las Leyes estatales y los reglamentos pero a nivel operativo aún existen procesos por definir formalmente.

### ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

---

- ✓ Llevando a cabo una buena información, evaluación y seguimiento de los riesgos que enfrenta la Institución se pueden mitigar y evitar para un excelente funcionamiento.

### ACTIVIDADES DE CONTROL

---

- ✓ La observancia constante y el seguimiento de las diversas actividades de control y riesgo provoca mejor planeación y ejecución de los objetivos.

### INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

---



- ✓ En realidad desconozco si hay líneas de comunicación alternas que no sea el buzón de quejas, y la comunicación externa con proveedores o de otros servicios no se da desde esta área, la comunicación que se tiene en con organismos y esta normada por la leyes y convenios respectivos no precisamente por un control interno.
- ✓ La información que se proporcione a los diferentes participantes en la Institución tanto interno como externo, deberá ser de calidad, utilizando para ello los mecanismos necesarios y disponibles.

## SUPERVISIÓN

---

- ✓ La supervisión es responsabilidad de la administración en cada uno de los procesos que realiza.
- ✓ Para la obtención de resultados óptimos, hay que ver la posibilidad de formar subcomités de control y riesgo en cada área administrativa, para documentar las actividades y darle seguimiento y llegar a dar un servicio de calidad, evitando los posibles riesgos que se puedan presentar.

## NIVEL OPERATIVO

### AMBIENTE DE CONTROL

---

- ✓ Es necesario que se hagan controles y se proporcionen al personal, ya que no estamos enterados
- ✓ El personal no estamos enterados de estos controles
- ✓ En la Gran mayoría de las áreas del Instituto no existe un buen ambiente de control.
- ✓ Para un mejor control se debe de implementar la sistematización de los procedimientos.
- ✓ Se deberá capacitar a cada personal de confianza, como realizar correctamente sus labores, a los jefes de departamento, subdirectores y director general, pasar por varios filtros o exámenes, si en realidad están aptos para su puesto, además al igual que el resto del personal, pienso que es importante ser un equipo de trabajo para poder cumplir con los objetivos institucionales.
- ✓ Creo que es importante documentar el punto anterior y que el personal este enterado
- ✓ Realizar una mejor revisión de los procedimientos para ejecutar adecuadamente lo esperado de acuerdo al formato de matrices de indicadores del año.
- ✓ Excelente que involucren a todo el personal para ver si estamos enterados de como funciona el instituto
- ✓ No se evalúa competencia profesional para asignar a una persona a un puesto
- ✓ Porque las Leyes, Normas, Directrices, reglamentos ya están escritos... Pero los jefes y directivos son los primeros en no cumplirlos, en hacer caso omiso o simplemente no leer lo que es referente a sus actividades sustantivas, pero si exigen a los trabajadores aún cuando se les comprueba que lo solicitado incumple con reglamentos/leyes/normas (Sólo por mencionar un caso)
- ✓ Aparte, el trabajo es repartido o retirado por motivos personales y no profesionales

### ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

---

- ✓ Es necesario que se hagan controles y se proporcionen al personal.
- ✓ Es necesaria una mayor difusión de los riesgos así como de su seguimiento y atención.



- ✓ Porque es una percepción muy particular, además entiendo que el objetivo de esta encuesta es para mejorar y superar los procedimientos actuales.
- ✓ Se cuenta con las evidencias, falta dar mayor difusión.
- ✓ El sistema me adelanta las paginas y marca por debajo del minimo aceptable.

---

### ACTIVIDADES DE CONTROL

- ✓ Se espera realizar un procedimiento para organizar y tener control en las funciones.
- ✓ Es importante que aunque realicen reuniones de control interno y de riesgos , que no nomas se quede en la reunión de directivos, si no que el director general y sus subordinados, comuniquen a través de vídeos o correos electrónicos las modificaciones o adecuaciones de procedimientos sobre control interno, que se acerque mas a sus trabajadores.
- ✓ Aunque existen controles establecidos en los manuales y procedimientos, asi como politicas de control, el personal operativo en muchas ocasiones hace caso omiso de estos documentos, ya sea por desconocimiento o por el uso indebido de los sistemas, se deben establecer procedimientos de revision e inspeccion a los sistemas de información.

---

### INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- ✓ Utilizar información que sea utilizada en forma aplicable.
- ✓ Se respondieron todas las preguntas, el sistema no cargo la siguiente y al cerrar sesión y volver a ingresar como lo indica el manual de acceso al sistema, se consideró como cero preguntas contestadas.

---

### SUPERVISIÓN

- ✓ Debido a que el personal con dificultad nos enteramos del procedimiento correspondiente a nuestra área de trabajo, y desconocemos los procedimientos de otras áreas, así como no se nos permite investigar o estar en otras áreas de trabajo que no sean las que nos corresponden, así que no podemos hacer ni propuestas, ya que desconocemos completamente como se maneja cada área.
- ✓ No todos tenemos conocimiento de las actividades que se realizan, tampoco somos tomados en cuenta.
- ✓ No existe comunicación de los Jefes de departamento, Unidad, Áreas hacia el personal, sólo a personas que sienten allegadas a ellos. Los demás no tenemos acceso o conocimiento de esa información.
- ✓ Continuamente evaluarnos internamente.

---

### RECOMENDACIONES



## NIVEL ESTRATEGICO

---

- ✓ Asegurarse de que el personal realice las operaciones conforme al Manual de Procedimientos, uniformando así el cumplimiento de rutinas de trabajo y evitando con ello su alteración arbitraria con lo cual se aumente la eficiencia y productividad de los empleados.
- ✓ Difundir a todo el personal las políticas de la Dependencia encaminadas a promover el cumplimiento de objetivos, creando conciencia de la importancia de la colaboración de cada uno de ellos para el logro eficiente de los objetivos.
- ✓ Actualizar los Manuales de Organización de manera que estén acordes a la Estructura Organizacional autorizada y a las atribuciones y responsabilidades establecidas en las leyes, reglamentos, y demás ordenamientos aplicables, así como, a los objetivos institucionales.
- ✓ Diseñar e implementar mecanismos de control para las distintas actividades, recomendando entre otros, registros, autorizaciones, revisiones, resguardo de archivos, bitácoras de control, alertas y bloqueos de sistemas y distribución de funciones.
- ✓ Aplicar periódicamente encuestas de clima organizacional, así mismo que el personal directivo tenga mayor interacción y comunicación con todas las áreas operativas de la Entidad, con el propósito de fomentar la comunicación, buscando siempre sensibilizar en forma permanente al personal sobre la importancia de su apoyo para la consecución de los objetivos de la Entidad.
- ✓ Realizar una evaluación sobre las necesidades de capacitación y, con base en los resultados, establecer programas de capacitación dirigidos a todos los empleados, procurando incluir en estos programas temas referentes a la diversa reglamentación involucrada en el desarrollo de sus actividades. Lo anterior con el objeto de mantener motivado al personal y obtener su más elevado rendimiento, evitando a la vez que se incurra en errores u omisiones por falta de conocimiento de la normatividad.

## NIVEL DIRECTIVO

---

- ✓ Asegurarse de que el personal realice las operaciones conforme al Manual de Procedimientos, uniformando así el cumplimiento de rutinas de trabajo y evitando con ello su alteración arbitraria con lo cual se aumente la eficiencia y productividad de los empleados.
- ✓ Difundir a todo el personal las políticas de la Dependencia encaminadas a promover el cumplimiento de objetivos, creando conciencia de la importancia de la colaboración de cada uno de ellos para el logro eficiente de los objetivos.
- ✓ Actualizar los Manuales de Organización de manera que estén acordes a la Estructura Organizacional autorizada y a las atribuciones y responsabilidades establecidas en las leyes, reglamentos, y demás ordenamientos aplicables, así como, a los objetivos institucionales.
- ✓ Diseñar e implementar mecanismos de control para las distintas actividades, recomendando entre otros, registros, autorizaciones, revisiones, resguardo de archivos, bitácoras de control, alertas y bloqueos de sistemas y distribución de funciones.
- ✓ Aplicar periódicamente encuestas de clima organizacional, así mismo que el personal directivo tenga mayor interacción y comunicación con todas las áreas operativas de la Entidad, con el propósito de fomentar la comunicación, buscando siempre sensibilizar en forma permanente al personal sobre la importancia de su apoyo para la consecución de los objetivos de la Entidad.
- ✓ Realizar una evaluación sobre las necesidades de capacitación y, con base en los resultados, establecer programas de capacitación dirigidos a todos los empleados, procurando incluir en estos programas temas referentes a la diversa reglamentación involucrada en el desarrollo de sus actividades. Lo anterior con el objeto de mantener motivado al personal y obtener su más elevado rendimiento, evitando a la vez que se incurra en errores u omisiones por falta de conocimiento de la normatividad.

## NIVEL OPERATIVO

---



- ✓ Asegurarse de que el personal realice las operaciones conforme al Manual de Procedimientos, uniformando así el cumplimiento de rutinas de trabajo y evitando con ello su alteración arbitraria con lo cual se aumente la eficiencia y productividad de los empleados.
- ✓ Difundir a todo el personal las políticas de la Dependencia encaminadas a promover el cumplimiento de objetivos, creando conciencia de la importancia de la colaboración de cada uno de ellos para el logro eficiente de los objetivos.
- ✓ Actualizar los Manuales de Organización de manera que estén acordes a la Estructura Organizacional autorizada y a las atribuciones y responsabilidades establecidas en las leyes, reglamentos, y demás ordenamientos aplicables, así como, a los objetivos institucionales.
- ✓ Diseñar e implementar mecanismos de control para las distintas actividades, recomendando entre otros, registros, autorizaciones, revisiones, resguardo de archivos, bitácoras de control, alertas y bloqueos de sistemas y distribución de funciones.
- ✓ Aplicar periódicamente encuestas de clima organizacional, así mismo que el personal directivo tenga mayor interacción y comunicación con todas las áreas operativas de la Entidad, con el propósito de fomentar la comunicación, buscando siempre sensibilizar en forma permanente al personal sobre la importancia de su apoyo para la consecución de los objetivos de la Entidad.
- ✓ Realizar una evaluación sobre las necesidades de capacitación y, con base en los resultados, establecer programas de capacitación dirigidos a todos los empleados, procurando incluir en estos programas temas referentes a la diversa reglamentación involucrada en el desarrollo de sus actividades. Lo anterior con el objeto de mantener motivado al personal y obtener su más elevado rendimiento, evitando a la vez que se incurra en errores u omisiones por falta de conocimiento de la normatividad.

**Resumen de Resultados****INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIO SOCIAL DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO DE SONORA**

<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>	<b>NIVEL ESTRATEGICO</b>	<b>NIVEL DIRECTIVO</b>	<b>NIVEL OPERATIVO</b>	
<b>Principios</b>	<b>Grado de Cumplimiento</b>	<b>Grado de Cumplimiento</b>	<b>Grado de Cumplimiento</b>	<b>Calificación</b>
MOSTRAR ACTITUD DE RESPALDO Y COMPROMISO	6.13 Pts.	38.79 Pts.	28.94 Pts.	<b>73.87 %</b>
EJERCER LA RESPONSABILIDAD DE VIGILANCIA	22.77 Pts.	60.59 Pts.	0.0 Pts.	<b>83.37 %</b>
ESTABLECER LA ESTRUCTURA, RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	3.71 Pts.	48.19 Pts.	23.6 Pts.	<b>75.52 %</b>
DEMOSTRAR COMPROMISO CON LA COMPETENCIA PROFESIONAL	0.0 Pts.	22.68 Pts.	38.8 Pts.	<b>61.47 %</b>
ESTABLECER UNA ESTRUCTURA PARA EL REFORZAMIENTO DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS	7.66 Pts.	42.6 Pts.	15.14 Pts.	<b>65.37 %</b>
<b>Total</b>				<b>71.92%</b>
<b>ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS</b>	<b>NIVEL ESTRATEGICO</b>	<b>NIVEL DIRECTIVO</b>	<b>NIVEL OPERATIVO</b>	
<b>Principios</b>	<b>Grado de Cumplimiento</b>	<b>Grado de Cumplimiento</b>	<b>Grado de Cumplimiento</b>	<b>Calificación</b>
DEFINIR OBJETIVOS	6.49 Pts.	25.44 Pts.	37.54 Pts.	<b>69.47 %</b>
IDENTIFICAR, ANALIZAR Y RESPONDER A LOS RIESGOS	9.25 Pts.	41.12 Pts.	17.93 Pts.	<b>68.32 %</b>
CONSIDERAR EL RIESGO DE CORRUPCIÓN	9.06 Pts.	35.43 Pts.	22.35 Pts.	<b>66.86 %</b>
IDENTIFICAR, ANALIZAR Y RESPONDER AL CAMBIO	3.11 Pts.	28.01 Pts.	34.81 Pts.	<b>65.94 %</b>
<b>Total</b>				<b>67.65%</b>
<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>	<b>NIVEL ESTRATEGICO</b>	<b>NIVEL DIRECTIVO</b>	<b>NIVEL OPERATIVO</b>	
<b>Principios</b>	<b>Grado de Cumplimiento</b>	<b>Grado de Cumplimiento</b>	<b>Grado de Cumplimiento</b>	<b>Calificación</b>
DISEÑAR ACTIVIDADES DE CONTROL	2.18 Pts.	28.91 Pts.	34.84 Pts.	<b>65.92 %</b>
DISEÑAR ACTIVIDADES PARA LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN	1.62 Pts.	27.98 Pts.	42.29 Pts.	<b>71.88 %</b>
IMPLEMENTAR ACTIVIDADES DE CONTROL	0.0 Pts.	29.68 Pts.	44.37 Pts.	<b>74.08 %</b>
<b>Total</b>				<b>70.63%</b>
<b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>	<b>NIVEL ESTRATEGICO</b>	<b>NIVEL DIRECTIVO</b>	<b>NIVEL OPERATIVO</b>	
<b>Principios</b>	<b>Grado de Cumplimiento</b>	<b>Grado de Cumplimiento</b>	<b>Grado de Cumplimiento</b>	<b>Calificación</b>
USAR INFORMACIÓN DE CALIDAD	0.0 Pts.	26.56 Pts.	37.44 Pts.	<b>63.99 %</b>
COMUNICAR INTERNAMENTE	5.08 Pts.	30.49 Pts.	29.89 Pts.	<b>65.46 %</b>
COMUNICAR EXTERNAMENTE	10.07 Pts.	65.74 Pts.	0.0 Pts.	<b>75.81 %</b>
<b>Total</b>				<b>68.42%</b>
<b>SUPERVISIÓN</b>	<b>NIVEL ESTRATEGICO</b>	<b>NIVEL DIRECTIVO</b>	<b>NIVEL OPERATIVO</b>	
<b>Principios</b>	<b>Grado de Cumplimiento</b>	<b>Grado de Cumplimiento</b>	<b>Grado de Cumplimiento</b>	<b>Calificación</b>
REALIZAR ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN	10.86 Pts.	40.5 Pts.	18.37 Pts.	<b>69.71 %</b>
EVALUAR PROBLEMAS Y CORREGIR LAS DEFICIENCIAS	6.97 Pts.	43.99 Pts.	18.73 Pts.	<b>69.65 %</b>
<b>Total</b>				<b>69.68%</b>