



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

2020

SONORA
UNIDOS LOGRAMOS MÁS



CONTENIDO

Informe de Autoevaluación.....	A
Informe Nivel Estratégico	
Informe Nivel Directivo	
Informe Nivel Operativo	
Resumen de Resultados por Nivel de Responsabilidad...	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) ISSSTESON 2020 se realizó el día 30 de Septiembre de 2020 a través del Sistema de Evaluación del Control Interno (SECI), con la participación de 79 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) ISSSTESON 2020 (ISSSTESON 2020) 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) ISSSTESON 2020 (ISSSTESON 2020), se consideraron las actividades desarrolladas durante el periodo comprendido de Enero a Diciembre 2020 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 2020 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.

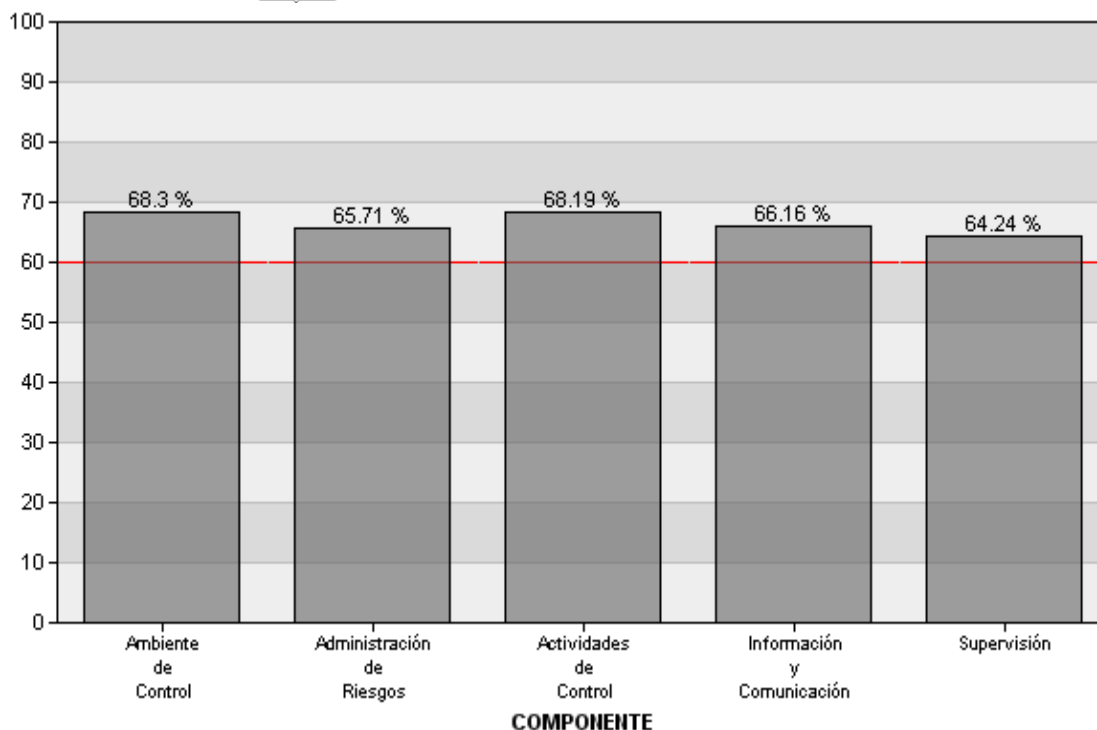
Los comentarios y propuestas de mejora presentadas se realizaron en forma directa por los participantes del (a) ISSSTESON 2020. Las calificaciones obtenidas, las propuestas de mejora y recomendaciones son importantes para actualizar y mejorar el diseño, la aplicación y el funcionamiento del control interno del (a) ISSSTESON 2020, 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 2020, corresponden a 79 Autoevaluaciones realizadas por Servidores Públicos a Nivel (es) NIVEL ESTRATEGICO, NIVEL DIRECTIVO y NIVEL OPERATIVO.

Componente	Grado de Cumplimiento	Calificación
Ambiente de Control	68.3 %	Regular
Administración de Riesgos	65.71 %	Regular
Actividades de Control	68.19 %	Regular
Información y Comunicación	66.16 %	Regular
Supervisión	64.24 %	Regular
TOTAL	66.52 %	Regular



La calificación global del (la) ISSSTESON 2020 (ISSSTESON 2020) se valoró con 66.52 % 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 "Regular" y representa el 68.3% de la valoración. Por otro lado, el componente Supervisión (Más Bajo) fue calificado como "Regular" y representa el 64.24%. Los resultados por principio de control se detallan en el siguiente capítulo.

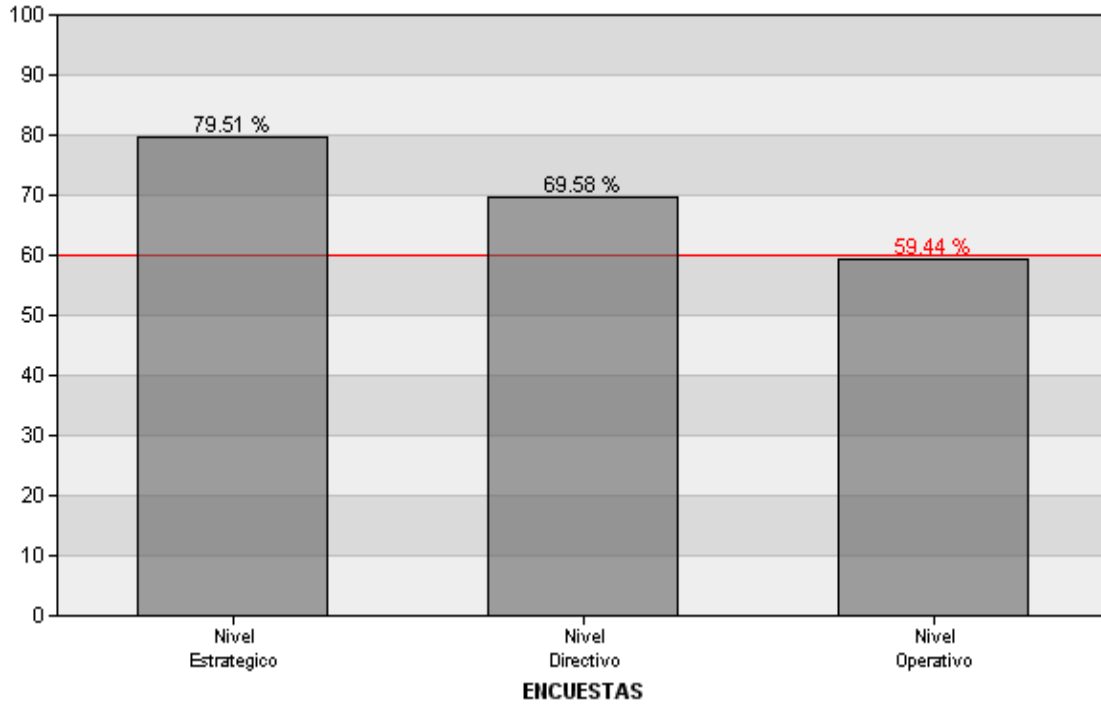
B. RESULTADOS POR PRINCIPIO DE CONTROL

Componentes y Principios de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
Ambiente de control	68.3 %	Regular
1 Mostrar actitud de respaldo y compromiso	67.71 %	Regular
2 Ejercer la responsabilidad de vigilancia	76.39 %	Aceptable
3 Establecer la estructura, responsabilidad y autoridad	75.7 %	Aceptable
4 Demostrar compromiso con la competencia profesional	60.71 %	Regular
5 Establecer una estructura para el reforzamiento de la rendición de cuentas	60.97 %	Regular
Administración de riesgos	65.71 %	Regular
6 Definir objetivos	69.37 %	Regular
7 Identificar, analizar y responder a los riesgos	65.62 %	Regular
8 Considerar el riesgo de corrupción	66.62 %	Regular
9 Identificar, analizar y responder al cambio	61.21 %	Regular
Actividades de control	68.19 %	Regular
10 Diseñar actividades de control	65.21 %	Regular
11 Diseñar actividades para los sistemas de información	70.8 %	Aceptable
12 Implementar actividades de control	68.57 %	Regular
Información y comunicación	66.16 %	Regular



13 Usar información de calidad	62.48 %	Regular
14 Comunicar internamente	63.85 %	Regular
15 Comunicar externamente	72.16 %	Aceptable
Supervisión	64.24 %	Regular
16 Realizar actividades de supervisión	63.47 %	Regular
17 Evaluar problemas y corregir las deficiencias	65.0 %	Regular
Total	66.52 %	Regular

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 79.51%, mientras que la calificación menor correspondió al nivel "NIVEL OPERATIVO" con el 59.44%.



PROPUESTAS

NIVEL ESTRATEGICO

AMBIENTE DE CONTROL

- ✓ El control interno es responsabilidad de todos los servidores públicos y deben actuar apegados al ámbito de sus atribuciones
- ✓ Los principales responsables son los titulares de las sub direcciones y unidades.
- ✓ Todos los servidores públicos de cualquier nivel de responsabilidad
- ✓ Excelente
- ✓ Excelente y funcional
- ✓ La ejecución corresponde a todos los niveles y su cumplimiento y apego son supervisados por la alta dirección
- ✓ Excelente orden
- ✓ Revisión de estructuras permanentemente con el fin de mantenerlas actualizadas, así mismo los perfiles de puestos.

Estricto rigor normativo a los prestadores de servicios.

- ✓ Todo excelente y eficiente personal
- ✓ Mayor difusión entre los trabajadores.
- ✓ Dar seguimiento continuo a las áreas con mayores incidencias.
- ✓ Se encuentra establecido en el código de ética y conducta y se encuentran operando, sin embargo se requiere un supervisión continua y una revisión al programa de promoción de integridad y prevención de corrupción.
- ✓ Continuar fortaleciendo el programa de control interno institucional
- ✓ Mejorar la planeación, ejecución, control y evaluación de los objetivos de acuerdo a las funciones y facultades previstas en el manual de organización
- ✓ Es necesario que las autoridades centrales definan un programa institucional de control interno para su implementación estandarizada en las diferentes unidades de servicios.

Corresponde a ellos (autoridades centrales) esta definición.

- ✓ La estructura central debe definir y estandarizar el modelo de control interno institucional para que las iniciativas desarrolladas en las diferentes unidades de servicio que han demostrado éxito se institucionalicen y se generalice su aplicación. Corresponde a autoridades centrales esta tarea.
- ✓ Mejorar la supervisión y seguimiento de promoción a la integridad y prevención de la corrupción por parte de recursos humanos y sub de administración
- ✓ Aumentar la evaluación de las deficiencia observadas y orientación para su corrección
- ✓ Mejorar la coordinación entre la estructura central de isssteson y la unidades medicas
- ✓ Seguimiento continuo al cumplimiento de atribuciones.
- ✓ Supervisar el cumplimiento de las recomendaciones del control interno en la administración de contratos
- ✓ intensificar la promoción de la integridad y prevención de la corrupción por transparencia
- ✓ Es muy conveniente que este tipo de estrategias de implementación y vigilancia del cumplimiento de leyes, normas y procedimientos se estandarice para que la operación sea homogénea en la institución. Corresponde a autoridades centrales diseñarlo e implementarlo.
- ✓ Mayor involucramiento de los funcionarios responsables de los diferentes procesos auditados durante el proceso de auditoría que realiza el Órgano Interno de Control de ISSSTESON.

Esto depende de que el Órgano Interno de Control de ISSSTESON lo autorice y ejecute.

- ✓ seguimiento y evaluación por la unidad de planeación, transparencia y control interno
- ✓ supervisión capacitante por la unidad de control



ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- ✓ Seguimiento expedito y electrónico de todas las necesidades
- ✓ Mejorar las acciones del departamento de atención al derechohabiente, mediante entre otras de un sistema electrónico que se categorice y se le de seguimiento
- ✓ Mayor difusión sensibilización al personal de salud y el equipo multidisciplinario del issteson, en este respecto y seguimiento mas continuo
- ✓ Establecer estrategias virtuales validas para cumplir con las metas
- ✓ Tomando en cuenta la pandemia covid 19
- ✓ Mayor seguimiento ante este tipo de riesgos
- ✓ Es necesario que así como existe un modelo de evaluación estandarizado para procesos médicos, existe uno para procesos administrativos y financieros.
- ✓ Compete a las autoridades centrales su definición e implementación.
- ✓ Mayor difusión.
- ✓ Debe estandarizarse en la institución este modelo de gestión de riesgos para que todas las unidades de servicios lo adoptemos.
- ✓ Corresponde a autoridades centrales su definición e implementación.
- ✓ Debe estandarizarse este modelo de identificación de riesgos de corrupción, así como los mecanismos para contrarrestar o mitigar cada uno de estos riesgos. Para que sean implementados y se vigile su estricto cumplimiento a través de los cuerpos de gobierno de las unidades de servicio.
- ✓ Corresponde a las autoridades centrales estandarizar este modelo.
- ✓ Las autoridades centrales deben definir este modelo de gestión de riesgos e institucionalizarlo,
- ✓ Programa de verificación del control del riesgo debe ser supervisado por el Órgano de Control.
- ✓ Titulares de Sub direcciones, Jefes de Unidad y Jefes de Departamento son responsables de su identificación y supervisión
- ✓ Titulares de Sub direcciones y Jefes de Unidad.
- ✓ Es responsabilidad de todos los servidores públicos del Instituto conocer la información normativa, misma que se pone al alcance de todos.
- ✓ Excelente
- ✓ Reforzar y fortalecer mecanismos de difusión en todos los trabajadores.
- ✓ Excelente
- ✓ Excelente
- ✓ Excelente
- ✓ Mayor difusión
- ✓ Mejora
- ✓ Las unidades administrativas deberán promover la revisión de los posibles riesgos y hacerlos del conocimiento del cocodi para su registro y seguimiento
- ✓ Se requiere la implementación de mecanismos adicionales que ofrezcan mayor información sobre riesgos no detectados
- ✓ Determinar el inventario de riesgos por cada unidad administrativa
- ✓ Revisar de manera preventiva el cumplimiento de los objetivos institucionales, con el fin de lograr su cumplimiento.

ACTIVIDADES DE CONTROL

- ✓ Difusión
- ✓ Implementar mayor difusión del sistema de control interno, a través de pláticas con el personal.
- ✓ Reforzar capacitación y difundir la importancia en personal de nuevo ingreso a la institución, no solo en conocer el cocodi y medir su importancia.



- ✓ Trabajar permanentemente con la información de los instrumentos de control, respecto con el análisis de riesgos en las unidades administrativas. Mantener actualizados los sistemas de información institucionales
- ✓ Titulares de Sub direcciones y Jefes de Unidad.
- ✓ Excelente
- ✓ Excelente
- ✓ Titulares de Sub direcciones y Jefes de Unidad
- ✓ Es necesario que las autoridades centrales definan un modelo semejante para los procesos administrativos y financieros.
- ✓ Es necesario que se establezca el mismo modelo para procesos administrativos y financieros.
- ✓ Mejorar la coordinación institucional y seguimiento
- ✓ Adaptarlo a la nueva realidad covid

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- ✓ Incentivar las buenas prácticas y cumplimiento del reglamento interno
- ✓ Mejorar formatos de reporte y contar con copia de los contratos a tiempo y delegar funciones de administración de los mismos a los directamente involucrados
- ✓ Considero importante que las autoridades centrales envíen los contratos que se formalicen a las unidades de servicios con toda oportunidad, y se establezca un modelo estandarizado de vigilancia del cumplimiento estricto de los mismos, así como la retroalimentación a oficinas centrales del grado de cumplimiento de los mismos, para que se puedan identificar los buenos y malos proveedores para que esto sea tomado en cuenta para futuras contrataciones.
- ✓ Considero necesario que las autoridades centrales estandaricen el modelo mediante el cual fluya este tipo de información tanto de reporte de riesgos como de resultados de las acciones de mejora implementados,
- ✓ Excelente
- ✓ Difusión
- ✓ Fortalecer por parte de las unidades administrativas los mecanismos de comunicación y de información oficial en los niveles estructurales
- ✓ Difusión de los mecanismos de sistemas anticorrupción
- ✓ Difundir procesos y establecer o definir mejores canales.
- ✓ Reforzar este punto en capacitación
- ✓ Titulares de sub direcciones y jefes de unidad son responsables de la información que emiten.
- ✓ Excelente
- ✓ Todo el personal que labora en el ISSSTESON

SUPERVISIÓN

- ✓ Dar seguimiento a las evaluaciones de control interno para eficientar los procesos.
- ✓ Titulares de subdirecciones y jefes de unidad.
- ✓ Fortalecer el sistema de control interno en las unidades administrativas.
- ✓ Servidores públicos de la alta dirección son responsables de su ejecución y seguimiento directo.
- ✓ Desconozco
- ✓ Excelente
- ✓ Excelente



- ✓ Las autoridades centrales deben estandarizar este modelo de control a proveedores para en todas las unidades y en todos sus servicios y departamentos de lleve a cabo en forma similar.
- ✓ Las autoridades centrales deben estandarizar este modelo de identificación de deficiencias en el control interno y del establecimiento de las acciones de mejora.
- ✓ Mayor comunicación con la unidades medicas
- ✓ Mantener mayos supervisión y mejorar proceso de informe administrativo

NIVEL DIRECTIVO

AMBIENTE DE CONTROL

- ✓ Realizar mejoras al formato para incentivos, para que sean medidos de forma cuantitativa de acuerdo a su productividad. Departamento de recursos humanos
- ✓ Revisión de manera periódica de los manuales de procedimientos de todas las areas para realizar mejoras en la implementación. Depto. de planeación
- ✓ Evaluación del desempeño de los trabajadores del departamento de manera trimestral ante recursos humanos, así como cursos y pláticas sobre la calidad del servicio y sus derivados. Circulares por parte del jefe del departamento en cuestión.
- ✓ Siempre brindar un trato de calidad y calidez en conocimiento de la normatividad del instituto para dar cumplimiento de la misma, con un trato digno y eficiente, los empleados deben de cumplir a cabalidad y el jefe de departamento es el encargado.
- ✓ Lograr que se cumplan al 100% los manuales modificados, con el objetivo de una mejora continua. Proporcionar dinámicas que contribuyan positivamente en la gestión del cambio. Unidad de planeación y transparencia, recursos humanos, el departamento el cuestión.
- ✓ Realizar más penalizaciones a los prestadores de servicios que incumplan con el contrato. La subdirección administrativa es la que se encarga
- ✓ Que se ejerza a precisión el cumplimiento de los contratos de prestadoras de bienes y servicios. Departamento de servicios generales, recursos materiales y contratos
- ✓ Cada área es responsable de ejecutarlas
- ✓ Que se realicen de manera periódica actividades que fomenten el trabajo en equipo y el apoyo a los compañeros, para realizar diferentes funciones que deriven en excelentes resultados ante la función pública. Responsable departamento de recursos humanos.
- ✓ Planeación y recursos humanos
- ✓ Realizar de manera mas frecuentes las revisiones para ver que se cumplan con lo establecido
- ✓ Seguir capacitando al personal en materia de corrupción
- ✓ Control interno y planeación
- ✓ Estar en constante actualización
- ✓ Aunque se tiene muchos talleres de capacitación de diferentes temas, no existe uno al inicio del trabajo, sería apropiado planear y capacitar al recién ingresado, además de entregarle su manual de procedimientos y manual de organización
- ✓ Actualizar el Reglamento de Servicios Médicos
- ✓ Reestructuración integral e integrada del que hacer de medicina preventiva, vigilancia epidemiologica y modelo de gestión en calidad
- ✓ La inclusión del área de medicina preventiva y vigilancia epidemiologica en reglamento de la subdirección de servicios médicos boletinado en julio del 2020.
- ✓ Crear el programa de promoción de la integridad y prevención de la corrupción
- ✓ El organo de control interno pudiese promover este tipo de acciones ..
- ✓ Aprobaciones internas de flujogramas de actividades y responsabilidades.
- ✓ Organo de control interno.
- ✓ Estoy conforme con las medidas que hasta la fecha se han tomado
- ✓ Estoy conforme con las acciones que hasta hoy el instituto toma



- ✓ La culminación de la realización de los manuales de procedimientos
- ✓ Terminar de actualizar los manuales de procedimientos
- ✓ Unidad de planeación
- ✓ Recursos humanos debería de hacer una evaluación real del personal a través de los jefes de departamentos.
- ✓ Las auditorías debieran ser más eficientes y orientación administrativa a los jefes de departamentos.
- ✓ Continuar con la capacitación continua y el modelo de gestión en calidad
- ✓ Reestructuración.
- ✓ Distribución de responsabilidades por personal que se encuentra identificado medicina preventiva, programas esenciales, programas de vigilancia epidemiológica
- ✓ Seguir compartiéndolo a todas las unidades
- ✓ Darle reconocimiento a la Unidad de Planeación
- ✓ Actualización y seguimiento de los manuales
- ✓ Considero que están muy bien estipulados las estrategias para la selección de aspirantes y de los trabajadores
- ✓ Un seguimiento a las notificaciones que se hacen por las unidades respecto a los incumplimientos de los prestadores de servicio o en su caso se notifique sobre el estatus de lo informado.
- ✓ Establecer los programas
- ✓ Llevar a cabo una reestructura que ubique al personal en el puesto adecuado
- ✓ Fortalecer todos los procesos
- ✓ Elaborar los procedimientos necesarios para cumplir con este punto
- ✓ No se tiene
- ✓ Supervisión estrecha de que se realice lo descrito en los manuales y apoyo del órgano sindical para que se pueda llevar a cabo como esta descrito.
- ✓ No existen responsabilidades en los servidores sindicalizados debería hacerse
- ✓ Es necesario tener en la institución formatos que permitan evaluar en todos sus rubros
- ✓ Se debe hacer una mejor selección del personal para que cumpla con el perfil de puesto y recursos humanos hacer evaluaciones periódicas de cumplimiento
- ✓ En el caso de incentivos recursos humanos debe hacer supervisiones periódicas de cumplimiento del personal en cuanto asistencia en el horario que le corresponde
- ✓ Debería haber más supervisión en los objetivos, proyectos y metas por parte de la unidad de planeación
- ✓ Con el comité como comité se realizan
- ✓ Se debe mantener capacitación constante en materia de corrupción y de compromiso y apego a la institución
- ✓ Crear los programas necesarios, área de planeación
- ✓ Ya están establecidas
- ✓ Capacitaciones de información de parte del órgano de control sobre las responsabilidades de los servidores públicos de acuerdo a la ley
- ✓ Que el órgano de control interno sea más periódico en la vigilancia a la institución
- ✓ No se tiene
- ✓ Creo que se tiene que efectuar un análisis del formato de evaluación
- ✓ No se tiene
- ✓ Llevarlas a cabo al 100% todo lo estipulado en el manual de procedimientos



- ✓ No volver a incurrir en las observaciones determinadas por el oic
- ✓ Evaluacion de desempeño basado en resultados
- ✓ Jefe de departamento
- ✓ Roles sistematizados de trabajo
- ✓ Jefe de departamento
- ✓ Roles de trabajo sistematizado
- ✓ Jefe de departamento
- ✓ Aplicar mas seguido cuestionarios para generar las correcciones de las fallas en tiempo y forma
- ✓ Inspeccion y supervision en areas de trabajo
- ✓ Recursos humanos
- ✓ Evaluacion de desempeño basado en resultados
- ✓ Jefe de departamento
- ✓ Actualización de procedimiento, implementación de lineamientos en las áreas donde no existan, simplificación de procesos en aras de mejorar la eficiencia.
- ✓ Se debe de crear un área especial que de seguimiento a las debilidades administrativas de la Institución, la cual, en coordinación con el OIC revise y propongan cambios estructurales a procesos existentes o nuevos que deriven de dicha coordinación.
- ✓ Que mantenga el proceso de actualización de dichos manuales y se amplíe a más áreas.
- ✓ No se cuenta
- ✓ Ampliar y el programa de capacitaciones en todos los niveles organizacionales.
- ✓ Que deje el sindicato de estar apoyando al personal ineficiente
- ✓ Actualizar el reglamento interior, lineamientos y demás procedimientos de manera que se eficiente el proceso y delimite perfectamente las atribuciones y responsabilidades de los actores dentro de un proceso.
- ✓ Que al momento de efectuar las evaluaciones sea aceptable la justificacion por escrito y no de una forma de tener que hacer actas para poder evaluar algun comportamiento inadecuado
- ✓ Cuidar los perfiles
- ✓ Revisar dichos documentos
- ✓ Continuar con el cumplimiento de la normatividad
- ✓ Continuar con el seguimiento del Programa de Trabajo de Control Interno
- ✓ Lo acorde a lo previsto en el Programa de Trabajo de Control Interno
- ✓ Nuevo reglamento de servicios medicos
- ✓ Elaboracion de procedimientos faltantes
- ✓ Revisión de puestos contra actividades para depurar personal no necesario
- ✓ Elaboracion de procedimientos faltantes
- ✓ Atender la ley de responsabilidades adminsitrativas
- ✓ Capacitaciones continuas y una mayor sociabilización del Programa dirigida al personal
- ✓ Implementar mayor intensidad en la promoción
- ✓ Implementar mayor difusion a las acciones
- ✓ Actualizar manuales y parámetros de evaluación al personal.
- ✓ Seguir atendiendo las funciones del puesto
- ✓ Continuar brindando atención y seguimiento al Programa de Trabajo de Control Interno
- ✓ Actualizar los manuales de procedimiento y organización.
- ✓ Establecer lineamientos y políticas de registro claras
- ✓ Revisión de la gestión de todas subdirecciones, direcciones y coordinaciones del instituto y detectar las áreas de oportunidad para implementar las mejoras necesarias y de esta manera efficientar el servicio médico y administrativo



- ✓ Debería de existir mayor capacitación al personal para la adopción de principios y sobre la ley Estatal de responsabilidades.
- ✓ Establecer un mecanismo de vigilancia y mejora continua mediante el trabajo coordinado del área de planeación, evaluación y transparencia con el OIC presentando informes periódicos al órgano de gobierno.
- ✓ Capacitar no solo al personal médico, sino también al personal administrativo, igualmente revisar el sistema de incentivos pues no es efectivo para incrementar la eficiencia y eficacia de los empleados
- ✓ Se ha documentado el elemento de control
- ✓ Se ha documentado el elemento de control
- ✓ Se ha documentado el elemento de control
- ✓ Se ha documentado el elemento de control
- ✓ Realizar cursos trimestrales al personal para que conozcan el código de ética y conducta
- ✓ Que se hagan evaluaciones periódicas al personal, que esas evaluaciones sean reales
- ✓ Reestructuración de procedimientos ,actualización y mejora de los controles. Con responsiva directa en cada jefe de área
- ✓ No está definido el elemento de control
- ✓ El jefe de área aplica los controles internos instruidos por los subdirectores.
- ✓ Integración del comité interno, seguimiento de observaciones, integración de resultados.
- ✓ Una relación mas estrecha y capacitación sobre programas internos y de seguimiento que el instituto usa.
- ✓ Una supervisión mas estricta y con personal dedicado exclusivamente a dichas actividades ya que en nuestro caso el personal se tiene que dividir en varias tareas.
- ✓ Revisión constante de las funciones de cada trabajador para revalorar cualquier cambio en algún desequilibrio que se observe y como responsable el jefe de cada departamento
- ✓ Realizar una revisión para valorar si hay cambios en cuanto a las funciones asignadas a cada personal y como responsable seria cada jefe del departamento
- ✓ Realizar las revisiones cada 6 meses para poder modificar cambios que hayan surgido de personal
- ✓ Como responsable el jefe de cada departamento
- ✓ trabajar sobre las debilidades y/o deficiencias que identifiquemos para junto con el titular del órgano de control interno poder encontrar una solución a cada caso.
- ✓ como responsable de esta acción se designaría a una persona por parte de la administración del hospital.
- ✓ bajar información a todos los trabajadores a través de capacitaciones presenciales donde puedan dar su opinión y llenar un cuestionario final de donde podamos identificar debilidades y poder trabajar sobre ellas, obviamente una vez que nos sea posible debido a la pandemia.

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- ✓ Elaboración de una herramienta para poder cuantificar el cumplimiento de cada trabajador
- ✓ Se ha documentado el elemento de control
- ✓ Se ha documentado el elemento de control
- ✓ Se ha documentado el elemento de control
- ✓ Que cada trabajador conozca los manuales, otorgar capacitación y responsabilidad del seguimiento de los procesos
- ✓ Llevar a cabo auditorias en departamentos claves para mejor control.



- ✓ Implementar controles internos en áreas claves para evitar actos de corrupción o mal manejo de recursos.
- ✓ Se ha documentado el elemento de control
- ✓ Solicitar evidencia documental que compruebe que toda la plantilla fue informada.
- ✓ Verificar el seguimiento oportuno de las quejas. Asignando a un responsable de parte de administración
- ✓ No dejar de lado los análisis quincenales e ir ajustándonos donde realmente no sea justificado un gasto. Departamento de rh
- ✓ Evaluaciones y auditorias a todos los niveles dentro del instituto
- ✓ Análisis de la gestión de todas las áreas del instituto y tomar decisiones correctivas a partir de este.
- ✓ Revisar dichos documentos para su actualización
- ✓ Mejorar la difusión en temas de comunicación
- ✓ Plan de mejora continua
- ✓ Continuar brindando seguimiento al Programa de Trabajo de Administración de Riesgos
- ✓ Revisión y mejora continua
- ✓ Proyectos mensuales
- ✓ Mejora continua
- ✓ Mejora continua
- ✓ Continuar con el seguimiento del Programa de Trabajo de Administración de Riesgos
- ✓ Continuar brindando seguimiento al Programa de Trabajo de Administración de Riesgos
- ✓ Perfeccionar las unidades de medida para el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- ✓ Fortalecer el aspecto del cumplimiento cualitativo.
- ✓ Es oportuno una revisión periódica de procedimientos, con el propósito de estar detectando posibles riesgos, y trabajar para su prevención.
- ✓ Continuar brindando cumplimiento a la normatividad
- ✓ Revisar su cumplimiento
- ✓ Mayor difusión
- ✓ Integración de los departamentos en plataforma
- ✓ Unidad de tecnologías de la información
- ✓ Mantener y mejorar los canales de comunicación con el personal para que ellos estén involucrados e informados de la situación.
- ✓ Mantener actualizado el Reglamento Interior y generar políticas que midan y prevengan posibles actos de corrupción.
- ✓ Llevarse a cabo lo estipulado en el manual de organización
- ✓ Implementar un sistema de análisis de riesgos para cada área el cual debe de actualizarse cada cierto tiempo.
- ✓ Ampliar los canales de comunicación para eficientar el tránsito de información hacia todos los niveles.
- ✓ Mejorar y aplicar los términos al 100%
- ✓ Llevar a cabo el manual
- ✓ Nada por encima de ley
- ✓ Se hacen por medio del cocodi
- ✓ Que las recomendaciones giradas por la dirección respecto al tema y las condiciones a mejorar se tomen en cuenta y de no ser así exista una repercusión dentro del instituto del personal que haga caso omiso del mismo
- ✓ Seguimiento de las quejas hasta que se dictamine su veracidad y de ser así las acciones a realizar.



- ✓ Capacitación sobre este tema para mejorar dentro del instituto
- ✓ Programas permanentes de capacitación
- ✓ Recibir de nivel central observaciones que pueden plantearnos para mejorar a corto plazo.
- ✓ Establecer canales adecuados de comunicación
- ✓ No se si se hace en toda la institución
- ✓ No se si se hacen los procedimientos que se mencionan en las preguntas
- ✓ Acciones , y supervisiones por organo de control
- ✓ Crear un programa de Riesgos
- ✓ De acuerdo
- ✓ Seguir con la participación de todas las unidades
- ✓ Crear un mailing que envíe a los trabajadores del instituto la información o acontecimientos relevantes en Isssteson. Informática, comunicación social
- ✓ Terminar de actualizar los manuales de procedimientos
- ✓ Estoy de acuerdo con las medidas que contiene el instituto
- ✓ Capacitación por unidad de planeación
- ✓ Homogeneizar los objetivos de nuestra institución
- ✓ Proponer acciones por unidad de planeación
- ✓ Homogeneizar medidas de riesgo
- ✓ Continuar supervisando y orientando acciones por unidad de planeación
- ✓ Inhabilitación de puesto en caso de caer en una infracción
- ✓ Recursos humanos
- ✓ Reforzar los objetivos institucionales a través del personal para que exista una retroalimentación , departamento de planeación
- ✓ Capacitar al personal para disminuir los riesgos en las áreas más vulnerables del instituto.
- ✓ Asistente de departamento
- ✓ Jefe de departamento
- ✓ Realizar mayor auditorías internas para inspeccionar el correcto funcionamiento de las áreas más vulnerables .
- ✓ Involucrar al departamento jurídico y el departamento de control interno
- ✓ Planeación y jefes de área
- ✓ Pláticas y talleres para informar sobre los cambios en el instituto de manera oportuna
- ✓ Sistematizar todos los procesos y unificar el sistema informático para ser objetivos con la información que se genera en el instituto de los organismos y ayuntamientos. Dirección general
- ✓ Planeación
- ✓ Planeación
- ✓ Comunicación social, planeación
- ✓ Mayor atención de las áreas internas del instituto para resolver los problemas y necesidades que lo solicitan. Isssteson
- ✓ Dar a conocer programas que den propuestas para ser mejor en la función pública y conocer de manera detallada la ley de responsabilidades del servidor público. Órgano de control interno, recursos humanos
- ✓ Incluir a plataforma información de los departamentos
- ✓ Unidad de comunicación social



ACTIVIDADES DE CONTROL

- ✓ Departamento de planeación
- ✓ Año con año se revisan para tratar de mejorar entre el departamento de planeación y el encargado de área
- ✓ Planeación
- ✓ Revisar las funciones de cada perfil de manera periódica para agilizar las autorizaciones
- ✓ Planeacion e informática
- ✓ Implementación de formato diseñado para captura
- ✓ Jefe de departamento
- ✓ Planeacion y recursos humanos
- ✓ Manuales de procedimientos administrativos en plataforma
- ✓ Unidad de tecnologías de la informacion
- ✓ Sistema de verificacion en el departamento
- ✓ Unidad de tecnologías de la informacion
- ✓ Se revise el cumplimiento de las mismas periódicamente. Unidad de planeación. Organismo de control interno
- ✓ Terminar de actualizar nuestros manuales de procedimientos adecuadamente
- ✓ Se elabore un sistema integral en armonización que arroje una cuenta única del derechohabiente, con la información que se genera en los distintos departamentos del instituto donde se enlacen nómina de pensiones, vigencias, ingresos, créditos.
- ✓ Realizar un perfil del puesto objetivo. Recursos humanos
- ✓ Supervisiones a los reglamentos y leyes anualmente.
- ✓ Capacitacion y establecer controles por unidad de planeacion
- ✓ Capacitacion por unidad de planeacion
- ✓ Mas trabajo de equipo en la definicion de procedimientos
- ✓ Capacitar a el personal involucrado a detalle en el tema de adquisiciones y compras por el departamento de adquisiciones.
- ✓ Considero es muy bueno el sistemas que se tiene para esta categoria.
- ✓ Un inventario mas detallado de los activos que se tienen dentro de el instituto que se debe llevar a cabo por el departamento de activos fijos, así como una evaluación mas apegada a la realidad sobre el desempeño del personal y que el órgano sindical respete lo plasmado
- ✓ No tenemos
- ✓ Dentro de la unidad de tecnologías si se cuenta con aplicaciones de control de usuarios, en las políticas de otras areas no sabemos
- ✓ No tenemos
- ✓ Dentro de la unidad si se hace pero en el instituto le corresponde a la unidad de planeacion
- ✓ No se si se realice en toda la institución
- ✓ Se tiene que efectuar una actualización mas frecuente de los lineamientos y políticas
- ✓ Definir mejor las responsabilidades de las operaciones ya que en su mayoría todo recae en el titular del área.
- ✓ Ampliar las capacidades tecnológicas de la Institución.
- ✓ Actualizaciones periódicas mas cortas.
- ✓ Que se actualicen periodicamente
- ✓ Analizar y revisar las políticas actuales
- ✓ No se tiene
- ✓ Aplicar el manual



- ✓ Regularizar dicho sistema de armonización contable que se pueda bajar la información real y eficaz.
- ✓ Mejora continua de la información
- ✓ Continuar con los Programas de Trabajo
- ✓ Continuar con el seguimiento al Programa de Trabajo de Administración de Riesgos
- ✓ Mejora continua
- ✓ Mejora continua
- ✓ Mejora continua
- ✓ Revisar su cumplimiento
- ✓ Continuar con el seguimiento del Programa de Trabajo de Administración de Riesgos
- ✓ Vigilar su cumplimiento
- ✓ Reforzamiento de actividades de control
- ✓ Vigilar su cumplimiento
- ✓ Ninguno
- ✓ Auditoría de los manuales con los que cuenta cada área o servicio de la institución
- ✓ Sin comentario
- ✓ Se ha documentado el elemento de control
- ✓ Revisión periódica,, para actualizar y dar a conocer al personal.
- ✓ Se ha documentado el elemento de control
- ✓ Estandarizar los procesos estatales a cada unidad administrativa
- ✓ Replantear los procesos, para delimitar la responsabilidad según el puesto que ejecuta las acciones.
- ✓ Seguir manejando de manera adecuada cada inventario. Y como responsable el jefe de cada departamento
- ✓ Continuar con el buen manejo de estos
- ✓ Se ha documentado el elemento de control

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- ✓ Implementar como medida de control evidencia mediante correo electrónico.
- ✓ Se ha documentado el elemento de control
- ✓ Informes trimestrales por área.
- ✓ Se ha documentado el elemento de control
- ✓ Implementar proceso interno para dar a conocer las directrices e información a trabajadores.
- ✓ Se ha definido y documentado el elemento de control
- ✓ Seguir brindando cumplimiento a los Programas de Trabajo
- ✓ Reforzar las acciones establecidas
- ✓ Mejora continua
- ✓ Mejora continua
- ✓ Accesibilidad a la información
- ✓ Mejora continua
- ✓ Seguir brindando cumplimiento a los Programas de Trabajo
- ✓ Vigilar su cumplimiento
- ✓ Continuar con el seguimiento a los Programas de Trabajo
- ✓ Seguirlos llevando a cabo con toda la ética profesional que uno tiene



- ✓ Llevarlo a cabo al 100%
- ✓ Dejar bien establecido el sistema de armonización contable para poder bajar la información solicitada por los superiores
- ✓ Mantener el control y análisis de información así como mantener actualizada la misma para la toma de decisiones.
- ✓ La información al personal sólo fluye a través de circules vía electrónica o impresa.
- ✓ Mejorar las capacidades y herramientas de información para la generación de reportaría de calidad.
- ✓ No se tiene
- ✓ Mejorar los sistemas de información
- ✓ Mejorar la información para la toma de decisiones
- ✓ Se deben establecer los reportes y las líneas mencionadas
- ✓ Debe haber procedimientos en este tema
- ✓ Se realizan diferentes tableros estadísticos y de análisis de datos de acuerdo a solicitudes de las diferentes áreas
- ✓ Seguimiento de las recomendaciones instruidas por contraloría que deben ser evaluadas por la administración de el instituto.
- ✓ Considero que es aceptable,
- ✓ Que las denuncias que se realicen sean evaluadas y se verifique si son autenticas, de ser así que se monitoree su seguimiento y desenlace.
- ✓ Una comunicación interna mas eficiente y eficaz. Subdirección administrativa. Órgano de control interno
- ✓ Falta actualización de manual de procedimientos
- ✓ Realizar carpetas anuales con los resultados de las programaciones y evaluarlas con las áreas que aporten a las mejoras. Unidad de planeación. Informática.
- ✓ Mayor capacitación y orientación por unidad de planeación
- ✓ Supervisión por unidad de planeación
- ✓ Supervisión y orientación por unidad de planeación
- ✓ Un buen cumplimiento de las bases, cláusulas, ley 38 y la normativa. Subdirección administrativa. Órgano de control interno
- ✓ Concienciar al personal para ayudar a instituto en caso de que exista un problema y resolverlo de manera eficaz
- ✓ Sistema de presupuesto del departamento
- ✓ Subdireccion
- ✓ Coordinacion en plataforma de departamentos
- ✓ Unidad de tecnologias de la informacion
- ✓ Planeacion
- ✓ Planeacion
- ✓ Planeacion
- ✓ Trabajar de manera continua para contar con la informacion de manera mas rapida
- ✓ Poner mas énfasis en la fluidez de la información.
- ✓ Subir sistema en plataforma para manejarlo y generar los informes
- ✓ Unidad de tecnologías de la información



SUPERVISIÓN

- ✓ Control interno
- ✓ Órgano de control
- ✓ Que el departamento de control interno ayude a los departamentos a llevar a cabo todo el procedimiento tal cual fue autorizado y realizar las gestiones y sugerencias AL Departamento de planeación para su mejora
- ✓ Catálogo de puestos en el departamento
- ✓ Jefe de departamento
- ✓ Realizar autoevaluaciones al personal
- ✓ Tablas dinámicas de medición
- ✓ Jefe de departamento
- ✓ Quitar o gestionar ciertos privilegios al personal sindicalizado para que realice al 100% su trabajo ya que algunos por tener esa condición suelen abusar de sus beneficios. Recursos humanos. Dirección
- ✓ Supervisión por unidad de planeación y órgano de control
- ✓ Capacitación y supervisión por unidad de planeación
- ✓ Realizar supervisiones externas como de la fiscalía anticorrupción para que vigile que se cumplan con los términos que indica la ley en términos de la función pública. Dirección general. Contraloría
- ✓ Implementar un sistema de evaluación
- ✓ Capacitación de personal
- ✓ Una planeación sobre este tema para poder realizar una supervisión y evidenciar lo trabajado
- ✓ Realizar un plan para poder plasmar y tener evidencia de la identificación de problemas internos por el personal y así poder desempeñarnos de una manera mas eficaz para una atenciopn oportuna y de excelencia
- ✓ Se deben establecer estas practicas
- ✓ Se debe evaluar y documentar los problemas internos
- ✓ Mantener el control interno a través de mejores procesos de auditoría.
- ✓ Se lleva a cabo cautelosamente
- ✓ Realizar revisiones a los procesos mas periódicamente.
- ✓ Aplicar lo estipulado por el manual
- ✓ Mejora continua
- ✓ Mejora continua
- ✓ Seguir brindando cumplimiento a los Programas de Trabajo
- ✓ Seguir brindando cumplimiento a los Programas de Trabajo
- ✓ Mejorar los canales de comunicación interna.
- ✓ Determinar el proceso para contribuir a los controles internos del instituto.
- ✓ Se ha documentado el elemento de control
- ✓ Se ha documentado el elemento de control
- ✓ Manejar un sistema distinto donde se pueda cuantificar la productividad de cada trabajador, responsables es rh oficinas centrales

NIVEL OPERATIVO

AMBIENTE DE CONTROL

- ✓ Agilizar las solicitudes
- ✓ Informar mas sobre cambios



- ✓ Sustituir a personal que se jubilo en el momento de retirarse para que todo siga funcionando normalmente
- ✓ Evaluación medible y cuantificable del desempeño de cada elemento. El titular de cada área.
- ✓ En cada área con su jefe directo
- ✓ Lo desconozco
- ✓ Recursos humanos las plantea
- ✓ Lo desconozco
- ✓ Elaborar
- ✓ Ya existen evaluaciones al personal, pero no lo hay para los funcionarios.
- ✓ Mayor concientización al personal
- ✓ Establecer un plan periódico de revisión y actualización de los procedimientos, manuales e indicadores de desempeño. Deberá ejecutarlo el responsable de cada área o el OCI.
- ✓ Auditorías públicas
- ✓ Mas detalle
- ✓ Ser mostrados cada trimestre
- ✓ Siempre se deben hacer oficios para respaldar
- ✓ Programas de capacitación en la materia
- ✓ Realizar una certificación en iso 9000
- ✓ Establecer un sistema de evaluacion al desempeño
- ✓ Desconosido
- ✓ Deficiente
- ✓ Deficiente
- ✓ Inexistente
- ✓ Inexistente
- ✓ Encuestas y evaluaciones aplicadas ocasionalmente por RRHH
- ✓ Encuestas de evaluación, ocasionalmente por RRHH
- ✓ Hacerlas
- ✓ Desconozco
- ✓ No hay capacitaciones
- ✓ Bien
- ✓ Encuestas y evaluaciones aplicadas ocasionalmente por RRHH
- ✓ Difusión de la Normatividad Interna y sus actualizaciones
- ✓ Evaluaciones a Mandos Superiores
- ✓ Elaborar la forma de evaluar las presiones sobre el personal para dar cumplimiento a las normas de conducta
- ✓ Necesario capacitación permanente sobre integridad y servicios de calidad
- ✓ Actualizar los procesos si existiera cambios por parte de recursos humanos
- ✓ Revisar y actualizar los procedimientos por parte de recursos humanos
- ✓ Actualización de manuales de procedimientos
- ✓ Actualización de procesos apegados a certificación en especial los de sistema críticos (PCI prevención y control de infecciones, FMS gestión y seguridad de las instalaciones, MMU manejo y uso de medicamentos, SQE Competencias y capacitación del personal) ASC anestesia y sedación, AOP evaluación nutricional etc.
- ✓ Referente area calidad responsable Juliza Vilches coronado
- ✓ Referente are directiva Dr. Joel badell Luzardo
- ✓ Actualización periódicamente



- ✓ Actualización
- ✓ Mayor comunicación en todas las áreas hay áreas que no estan enteradas de lo que sucede en el instituto
- ✓ Comunicación enterar al personal
- ✓ Cambiar el método de evaluación
- ✓ Lo desconozco
- ✓ Difusión de Políticas y de las actualizaciones de las mismas
- ✓ Creación de slogans o frases que promuevan la transparencia y el desarrollo
- ✓ Mediante protector de pantallas en 440 computadoras en la organización
- ✓ A través de links
- ✓ Integrar indicadores de calidad de servicios.
- ✓ Desarrollar un sistema de seguimiento específico para actividades servicios de salud
- ✓ Control interno
- ✓ Actualizaciones y capacitaciones para el desempeño. Recursos Humanos.
- ✓ Rotación del personal.
- ✓ Evaluación constante de desempeño
- ✓ Capacitación constante
- ✓ Conferencias y cursos con la finalidad de hacer equipos de trabajos mas eficientes y cordiales
- ✓ Realizar evaluacion en apego al desempeño real de cada trabajador
- ✓ Actualizarlos anualmente
- ✓ Actualizarlos anualmente
- ✓ Actualizarlos anualmente
- ✓ Actualización periódicamente
- ✓ Tiulares deben mostrar mayor interes en el tema
- ✓ Difusion de resultados de indicadores
- ✓ Revision de protocolos y procesos para mejora constante.
- ✓ Una bolsa de trabajo más amplia
- ✓ Actualización de los mismos ya que se encuentran en revisión
- ✓ Capacitación al personal
- ✓ Brindar apoyo con informacion y capacitacion, dependiendo el area que esta realizando la actividad
- ✓ Capacitación al personal
- ✓ Impartir cursos y capacitación de ética, valores, motivación personal, clima laboral por parte del departamento de enseñanza.
- ✓ Hacer uso correcto del ejercicio del gasto,, con estricto apego a la ley de adquisiciones, arrendamiento y prestaciones de servicio del estado de sonora
- ✓ Fortalecer la cedula de evaluación de desempeño.
- ✓ Reforzar la evaluación de incentivos.
- ✓ Impartir cursos de responsabilidades como servidores públicos por parte de la contraloría.
- ✓ Capacitación constante al personal y reclutamiento en base a perfiles, aptitudes y habilidades por parte del departamento de recursos humanos,
- ✓ Estar informando los cambios para que se actualicen los documentos
- ✓ Esta bien todo
- ✓ Debe existir participacion entre recursos humanos y la unidad de planeacion
- ✓ Que las notifiquen



- ✓ Certificación de hospital, capacitación constante al personal, tabulador de sueldo de acuerdo a las funciones y responsabilidad.
- ✓ Recursos humanos debe impulsar el tema y elaborar campañas de promoción de valores y capacitaciones
- ✓ Entregar folletos
- ✓ Actualización de organigrama, por parte de planeación
- ✓ Unidad de planeación es quien tiene la atribución. Los directivos deben participar más en mejorar los resultados
- ✓ Que todo el trabajador contratado, cumpla con el perfil de puesto
- ✓ Actualización de organigrama, por planeación y recursos humanos
- ✓ La unidad de planeación debe verificar periódicamente su actualización
- ✓ Desconozco si hay y quien está designado
- ✓ No creo que exista designación alguna en la institución
- ✓ RH debe establecer y cumplir bien con los procesos
- ✓ Hacer del dominio público los manuales y procedimientos.
- ✓ Los titulares deben poner ejemplo y participar en estas actividades
- ✓ Deberíamos de tener más capacitaciones
- ✓ Capacitar a toda el área para que todos podamos hacer lo mismo.
- ✓ Capacitación constante respecto a cada perfil de puesto, así como proponer un área enfocada a la selección y capacitación del personal
- ✓ Que los resultados de los indicadores de desempeño se respeten sin ingerencia externa
- ✓ Jefes de área como responsables de ejecutarlas
- ✓ Encuentras periódicas con un mínimo de 3 meses
- ✓ Proponer un área la cual se coordine con el área de enseñanza y capacitación para que se tenga la información de las responsabilidades asignadas y cumplirlas de manera eficaz
- ✓ Establecer medidas de supervisión realmente efectivas para detectar aquellas áreas o departamentos que no están dando cumplimiento a los tiempos establecidos de gestión de trámites, lo cual se traduce en presiones para los demás departamentos que participan en la cadena operativa.
- ✓ El responsable de supervisión, se sugiere sea subdirección administrativa
- ✓ Llevar capacitación periódica de los programas estatales, con todo el personal, no sólo puestos ejecutivos y directivos.
- ✓ Establecer cursos de capacitación continua que unifique criterios entre todos los involucrados en cada área o subdirección
- ✓ Actualización de políticas internas, mesas de trabajo para erradicar deficiencias detectadas o detectar en forma oportuna alguna falla en controles del departamento
- ✓ Establecer y actualizar manuales de procedimientos y realizar una difusión profunda entre todos los involucrados.
- ✓ Mayor comunicación de los titulares con el personal operativo.
- ✓ Revisión detallada de los procedimientos pues estos con la adopción de nuevas tecnologías o reformas de los mismos, cambian año con año.
- ✓ No sólo establecer en papel lineamientos y políticas, sino integrarlas a la operación diaria de las actividades de todo el personal
- ✓ Hacer consciente tanto a directivos como mandos operativos de la responsabilidad y compromiso que implica dar cumplimiento a las políticas establecidas y el beneficio que recibirá la institución al llevarlo a cabo.
- ✓ Mantener actualización anual
- ✓ Cambiar los procedimientos e implementar nuevos.
- ✓ Implementar capacitación continua al personal operativo, realizando evaluaciones constantes.



ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- ✓ Mayor difusión entre la base trabajadora sobre los objetivos de la institución a corto y a mediano plazo
- ✓ Mesas de trabajo continuas con los integrantes de un departamento o subdirección a nivel estatal, para establecer medidas correctivas en un inicio, que gradualmente se convertiría en identificación oportuna de riesgos
- ✓ Reforzar acciones de supervisión en manuales de procedimientos y llevar a cabo una supervisión estricta de su cumplimiento en todos los niveles.
- ✓ Los responsables de supervisión son todos los mandos directivos en todos los niveles.
- ✓ Comunicados de dirección general con información actualizada sobre las condiciones en las que se encuentra la institución
- ✓ No todo el personal tiene acceso a los manuales, o conoce el por qué de sus funciones, cada jefe de área debería de ser responsable de dar a conocer sus procesos, y capacitar al personal para que comprenda el porqué de las acciones que se realizan.
- ✓ Que la información fluya oportunamente a través del responsable de área de comunicación social
- ✓ Mayor conocimiento del marco jurídico, así como responsabilidad del órgano de control
- ✓ Que las solicitudes de mercancía interna sean cumplidas en tiempo y forma, área responsable departamento de adquisiciones
- ✓ Hacer extensiva la información a todo el personal de tal manera que conozca los objetivos institucionales así como la normatividad aplicable para que pueda traducirse en la calidad de los servicios, quedando como responsable de ejecutarlas el órgano de control interno
- ✓ Llevar a cabo evaluación constante de acciones determinadas para la mejora continua.
- ✓ En la contingencia sanitaria por el covid las acciones tomadas fueron orientadas más a garantizar la asistencia del personal a las áreas que a proteger al personal. Los protocolos actuales son deficientes y no se cumplen (un día te miedan la tem y otro no, un día hay gel y otro no, un día sanitizan y otro no)... En los baños no hay jabón para lavado de manos y así por el estilo.
- ✓ La determinación de los objetivos frecuentemente es deficiente y no refleja la efectividad y eficiencia de un departamento.
- ✓ Realizar reuniones con personal operativo para conocer las acciones requeridas por cada área.
- ✓ Realizar análisis mensuales de cada área, verificando información, entrevista con operativos, para determinando acciones de mejora.
- ✓ Tomar más medidas contra personal que no cumple con sus labores
- ✓ No sabría si hay alguna
- ✓ No tengo conocimiento de alguna
- ✓ Creo que falta bajar más información por parte del departamento correspondiente
- ✓ Pago a proveedores oportuno, finanzas
- ✓ Cambiar buzón de quejas de lugar, por contraloría
- ✓ Capacitación de seguridad e higiene recursos humanos
- ✓ Esta bien
- ✓ Difusión, por parte de recursos humanos
- ✓ Recursos humanos debe evaluar las conductas de los servidores públicos mediante una evaluación de confianza en todos los niveles
- ✓ Más supervisión periódica a esta actividad
- ✓ Todo bien
- ✓ Esta bien
- ✓ Capacitación por medio de recursos humanos o áreas que estén más involucradas en los objetivos específicos que se quieren alcanzar



- ✓ Comunicación efectiva con el personal
- ✓ Lo desconozco
- ✓ Capacitación de temas de anticorrupción u obligaciones de los servidores públicos por parte de recursos humanos
- ✓ Informar de manera electrónica el área encargada
- ✓ Mejorar en base a las quejas cada una de las situaciones presentadas en beneficio de la derechohabencia y de los propios trabajadores
- ✓ Se realiza de forma correcta.
- ✓ Cursos y capacitación sobre responsabilidades de servidor publico.
- ✓ Priorizar los riesgos para un mejor desempeño.
- ✓ Comunicar a todos los niveles de la institución.
- ✓ Conocer y aplicar los valores que nos rigen como instituto
- ✓ Promover la denuncia o los procedimientos existentes
- ✓ Mejorar los programas de trabajo y que participen mas los niveles operativos
- ✓ Realiza tablero de control para conocer la eficacia de cada unidad
- ✓ Supervision
- ✓ Establecer un programa permanente de informacion
- ✓ Involucrar mas al nivel operativo en los ejercicios de riesgos
- ✓ Difusión de la Matriz de Riesgo
- ✓ Actualizacion de riesgos periodicamente
- ✓ Informar con mas oportunidad
- ✓ Analizar mensualmente y trimestral los indicadores de patrones y tendencias para analizar las mejoras o saber que esta sucediendo
- ✓ Anexar indicadores de calidad y seguridad del paciente por parte de servicios médicos
- ✓ Mejorar y eficientar las metas
- ✓ Desconozco
- ✓ Mejorar las auditorias
- ✓ Eficientar las Auditorias
- ✓ Cubrir en tiempo las observaciones
- ✓ Dar seguimiento periodicamente
- ✓ Supervision y seguimiento
- ✓ Mejorar la comunicación
- ✓ Mayor compromiso con el cumplimiento de las metas trazadas en el POA para el logro de los objetivos del Instituto
- ✓ Incrementar la comunicación
- ✓ Se documentan en minutas los temas relacionados con la seguridad de pacientes, familiares y trabajadores.
- ✓ Minutas de comités lic. Juliza vilches coronado
- ✓ Presidente: Dr. Joel Alberto Badell Luzardo
- ✓ Realizar un proyecto de sistema electrónico (sin ser excell) para registro de todas las quejas y mismo tiempo despliegue gráficos para su análisis.
- ✓ Dentro del sistema electronico se entren categorizadas todo tipo de quejas.
- ✓ Recorrido por las instalaciones por parte de equipo multidisciplinario
- ✓ Documentar todos los riesgos
- ✓ A través de reunión de equipo multidisciplinario analizar y priorizar los riesgos
- ✓ Dar seguimiento a los riesgos priorizados en rojo



- ✓ El área que aplique el cambio en sus procedimientos.
- ✓ Comunicacion
- ✓ Desconozco propuestas, el responsable debe ser la Unidad de Planeación
- ✓ Realizar mas analisis
- ✓ Mejorar acciones
- ✓ Planeación
- ✓ Desconozco
- ✓ Lo desconozco
- ✓ Lo desconozco
- ✓ Lo desconozco
- ✓ Lo desconozco
- ✓ Revisar los objetivos. Altos mandos.
- ✓ Si es que se realiza la identificación de riesgos, publicar sus resultados.
- ✓ Desconozco si se realiza algo, quiero pensar que si y por cuestiones de privacidad no se dan a conocer las investigaciones ni sus resultados. En otras palabras no sé si se pueda mejorar algo que desconozco si existe.
- ✓ Realizarlas porque hasta ahorita no se dan a conocer.
- ✓ Mas capacitacion
- ✓ Capacitacion
- ✓ Capacitacion
- ✓ Mas capacitacion

ACTIVIDADES DE CONTROL

- ✓ Mas capacitación
- ✓ Mas capacitación
- ✓ Revisar los manuales y políticas de manera periódica.
- ✓ Lo desconozco
- ✓ Para una excelente implementación de los sistemas es preferible que sean desarrollados por el personal de la institución, para no depender de la seguridad y seguimiento de empresas externas
- ✓ Lo desconozco
- ✓ Mas capacitación
- ✓ Enfocarse mas en manuales
- ✓ Desconozco
- ✓ Observaciones de las auditorías
- ✓ Bien
- ✓ Evaluación de órdenes de servicio recurrentes
- ✓ Cada año deben actualizar los procedimientos
- ✓ Que cada departamento actualice los permisos
- ✓ Que cada persona tenga sus funciones
- ✓ Dar seguimiento puntual por área a las evaluaciones realizadas
- ✓ Eficientar auditorías
- ✓ Mejorar los sistemas
- ✓ Responsable: c.p ricardo ibarra aztiazaran
- ✓ Inventarios de bienes



- ✓ Registros de control de bienes
- ✓ Altas y bajas y trasferencias de bienes
- ✓ Archivo de oficios y solicitudes de alta de bienes
- ✓ Deben supervisar los accesos autorizados de manera periodica
- ✓ Se deben segregar mas las funciones y responsabilidades
- ✓ C.p.ramon eduardo de la isla borbon
- ✓ Revisión anual de procedimientos
- ✓ Revision cada dos años en procesos de certificación
- ✓ Unidad de planeacion debe establecer esta funcion en cada area
- ✓ Actualizar periodicamente el inventario de claves de usuarios
- ✓ Elaborar registro de proyectos y adaptaciones a las nueva lineamientos como fue la pandemia
- ✓ Se realiza correctamente.
- ✓ Se realiza correctamente.
- ✓ Se realiza correctamente.
- ✓ Reforzar el organo de control interno de cada unidad hospitalaria y que asi mismo fuese el responsable de ejecutar esa actividad
- ✓ Realizar supervisiones periodicas por parte de contraloria
- ✓ La existencia de una persona en el hospital responsable para la capacitacion y resolucion de dudas a cerca del sistema y como area responsable informatica
- ✓ Actualización de manual de organización y manual de procedimientos por parte del área de planeacion
- ✓ Supervisión de los sistemas que generan información importante para la institución por parte de las áreas de informática y planeación
- ✓ Capacitación de información sobre leyes de contabilidad gubernamental del estado de sonora, ley de armonización contable, por parte de las áreas de interes
- ✓ Contar con equipos nuevos
- ✓ Mejorar el sistema sire.planeacion e informatica
- ✓ Mejorar el sistema sire, hacerlo mas practico, planeacion e informatica
- ✓ Unidad de planeacion debe realizar un programa de trabajo anuaal de actualizacion de manuales
- ✓ Todo bien
- ✓ Mejorar sistema interno sire por planeacion
- ✓ Unificar las claves de acceso.
- ✓ Debe de haber personal realizando esa tarea
- ✓ No tengo dato referente a eso
- ✓ Determinar mejores controles internos, para evaluar los departamentos y tener conocimiento de las deficiencias.
- ✓ Enlazar los sistemas estatales con las unidades administrativas, en cuestión de sistema enfocados a la atención de derechohabientes.
- ✓ Relajar una evaluación de los controles internos, analizar las mejoras, determinar que se debe implementar para que el control interno funcione.
- ✓ Evaluaciones periodicas a cada unidad administrativa que se traduzca en seguimiento y supervision continua de las politicas y manuales de procedimientos vigentes, asi como sanciones administrativas cuando no se de cumplimiento a las responsabilidades inherentes al cargo
- ✓ Es necesario llevar a cabo una supervision oportuna y estricta por parte de los directivos que tiene a cargo variios departamentos , conscientizarlos sobre la responsabilidad de su cargo
- ✓ Fortalecer y desarrollar infraestructura a nivel institucional que permita tener herramientas confiables y seguras para la generacion de informacion institucional general como informacion sensible o confidencial.



INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- ✓ Utilizar las herramientas tecnológicas, para que sea más eficiente las líneas de comunicación, usar aplicaciones, correos electrónicos, cómo una herramienta de trabajo, obligando al personal a revisarlo diariamente.
- ✓ Establecer procedimientos que unifique criterios sobre los reportes a generar, imprimir o elaborar en su caso para eficientar tiempos de entrega e interpretación de la información generada por cada unidad responsable
- ✓ Unificación de criterios, comunicacion efectiva entre unidades responsables
- ✓ El personal debe conocer los procedimientos para hacer denuncias
- ✓ Ignoro esos procesimientos
- ✓ Fortalecer el area con informacion relevante de todas las subdirecciones
- ✓ No tengo conocimiento de quien lleva esa actividad
- ✓ Definir fuentes de informacion y concentrar datos para la elaboracion de indicadores
- ✓ Excelente
- ✓ Se realiza correctamente.
- ✓ Información de áreas de interes
- ✓ Se realiza correctamente.
- ✓ Desconozco
- ✓ Mejorías en el sistema de información con el cual se cuenta para que arroje informacion confiable para la toma de decisiones y alcanzar los objetivos area responsable: informatica
- ✓ Existe un icono de eventos adversos donde de manera anonima se reportan situaciones de riesgo, que se analiza cada 6 meses, y dependiendo del evento hasta 42 dias, apegados a los estandares de certificacion.
- ✓ 1.La Evaluación Integral de Riesgos y Problemas de toda la organización QPS.1
- ✓ Se realiza mediante los 4 responsables de los sistemas criticos MMU, PCI, SQE, FMS Mencionados anteriormente, apegados a los estandares de certificacion.
- ✓ El depto de estadística debe tener información de todas las areas relevantes del instituto
- ✓ Fortalecer la comunicación entre los departamentos
- ✓ Comunicación en equipo multidisciplinario
- ✓ Área de estadística debe concentrar la información de todas las areas
- ✓ Dar a conocer de manera periodica de la existencia de esta información
- ✓ Eficientar las auditorias
- ✓ Mejorar las Auditorias
- ✓ Hacerlas del conocimiento del personal operativo
- ✓ Lo desconozco
- ✓ Capacitacion
- ✓ Establecer mejores líneas de reporte y hacerlas del conocimiento de todos el personal.
- ✓ Capacitación
- ✓ Unidad de tecnologías de información

SUPERVISIÓN

- ✓ Establecer las líneas de reporte y hacerlas del conocimiento de todo el personal.
- ✓ Capacitación
- ✓ Lo desconozco



- ✓ Lo desconozco
- ✓ Difusión de resultados
- ✓ Capacitación
- ✓ Mejorar las mismas
- ✓ Mejorar las auditorías
- ✓ Supervisión de la misma cédula de evaluación
- ✓ Impriman los flujogramas de códigos de emergencia estandarizados nacionalmente en las áreas del hospital.
- ✓ Anualmente revisar la matriz de riesgos, analizarlos y priorizarlos
- ✓ Establecer acuerdos y se dejen documentados en las actas
- ✓ Reuniones para unificar criterios de como manejar la informacion y que se realicen actividades tratando de llegar al mismo resultado en las unidades responsables del instituto, por parte de las áreas de interes
- ✓ Que los procesos de reporte sea mas agiles, en cuanto a las soluciones de los problemas encontrados y que el organo de control sea el encargado de ejecutarlas , asi como mayor supervicion y vigilancia de los procesos
- ✓ Inventarios mensuales como responsabilidades del organo de control interno
- ✓ Se realiza correctamente.
- ✓ Revisión constante de documentación por control interno del instituto, por revisiones o auditorias de instituciones reguladoras del sector publico y privado
- ✓ Se realiza correctamente.
- ✓ Informar de su existencia
- ✓ Excelente
- ✓ Esta bien
- ✓ Realizar un Sistema de Quejas y Sugerencias que sea solamente interno.
- ✓ Ignoro eso
- ✓ Implementar auditorias internas en los departamentos claves, cómo medida de detención de controles internos.
- ✓ El personal operativo al identificar una falla debe de comunicarlo al jefe directo para que se determina la implementación de control interno, y establecer acciones.
- ✓ Establecer programas de retroalimentacion incluyendo a todos los trabajadores operativos, en donde puedan expresar inquietudes y aportaciones que se traduzcan en procedimientos mas agiles y eficientes
- ✓ Establecer comites, mesas de trabajo que conecten directivos con operativos y se cree un ambiente de retroalimentacion que permita identificar las fallas o areas de mejora



COMENTARIOS

NIVEL ESTRATEGICO

NIVEL DIRECTIVO

AMBIENTE DE CONTROL

Cursos, capacitación continua, cumplimiento de perfil de puesto para la asignación en las áreas de trabajo.

Se sugiere un programa de antidoping para el personal del instituto 3 veces al año sin previo aviso.

Es un bosquejo que nos sirve para poder identificar algún detalle que se este presentando en la institución y ver como podemos atacarlo y plantear si se pudo resolver o que hacer en un tiempo determinado.

Implementar nuevas estrategias de capacitación y crecimiento profesional de cada trabajador dentro del instituto

Es necesario que lo que tenemos en manuales y procedimientos, se lleven a cabo en la institución

Elaboración de presupuesto, seguimiento del mismo y desarrollo en la aplicación dentro de medicina preventiva y epidemiología, con un resultado esperado para la aprobación

Factor de medición

Gracias

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

Medición del factor

Fortalecer todos los aspectos en esta área, mediante programas de capacitación, manuales, políticas, etc.

Se requiere de mayor capacitación y seguimiento por unidad de planeación en temas de corrupción y riesgos.

Gracias

ACTIVIDADES DE CONTROL

Sistematizar para llegar a resultados más exactos

Gracias

Fortalecer todos los procedimientos

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Implementar coordinación de departamentos en plataforma para flujo de información

Gracias

SUPERVISIÓN

Implementar tablas dinámicas para medir la información.

Gracias

Capacitación de personal y fortalecer procedimientos

Para mejorar las acciones en controles internos debe de realizar acciones por unidad de planeación interdepartamentales para lograr detectar deficiencias y darles el tratamiento adecuado.

NIVEL OPERATIVO

AMBIENTE DE CONTROL

Las formas de evaluación para incentivos no son las adecuadas, y falta más comunicación en general



El mayor activo que tiene la administración pública es su personal, son sus empleados, es importante mantener un buen ambiente para el mejor desarrollo de las actividades laborales, la capacitación y las oportunidades de crecimiento también son un factor importante, brindar herramientas que motiven a los servidores públicos a estar enfocados en la misma dirección del logro de los objetivos que tiene la institución

Comentario: es importante la continuidad de la promoción de valores institucionales.

Considero que la permanencia de los promocionales del código de conducta es fundamental para el otorgamiento de servicios de calidad.

Pensamos que si deberían de establecerse estos mecanismos para que en las áreas, las labores que se realicen en equipo tengan como meta el logro de los objetivos planeados

Falta difusión a todo nivel para promover la normatividad interna existente, y de esa manera obtener mejores resultados en la aplicación de la misma y en las evaluaciones realizadas

Sorry

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

Realizar un proyecto de sistema electrónico (sin ser Excel) para registro de todas las quejas y mismo tiempo despliegue gráficos para su análisis (por parte de informática)

El tiempo de respuesta a observaciones y quejas deberá de ser específico y estar visible

Utilizan una redacción demasiado ambigua. Creo que la mayoría del personal operativo que esta participando en el llenado de esta encuesta no entendemos con certeza a que se refieren en algunas preguntas.

Ninguno, de todos modos no hacen nada

ACTIVIDADES DE CONTROL

Ignoro si la institución hará eso.

Ninguno

Los sistemas son importantes para el proceso de la información que necesita tener el instituto para la toma de decisiones

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Es información sensible la que se resguarda en este icono pero es analizada en comité de COCASEP

Preguntan muchas cosas que solamente los altos mandos están enterados, nosotros como empleados no sabemos qué tipo de acciones se toman en relación a ciertos casos o supuestos que se preguntan en esta encuesta. Utilizan palabras y términos muy revoltosos.

Ignoro si se hacen esos tramites

SUPERVISIÓN

No tengo conocimiento alguno de todo lo que se indica en la encuesta

Falta de impresora a color para impresiones de materiales por parte de Protección Civil

La encuesta no es fácil de entender. Difícil responderla así.

Las observaciones que puse en el componente anterior aplican para todos los de esta encuesta.



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

ISSSTESON 2020

AMBIENTE DE CONTROL	NIVEL ESTRATEGICO	NIVEL DIRECTIVO	NIVEL OPERATIVO	
Principios	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Calificación
MOSTRAR ACTITUD DE RESPALDO Y COMPROMISO	9.78 Pts.	33.27 Pts.	24.66 Pts.	67.71 %
EJERCER LA RESPONSABILIDAD DE VIGILANCIA	27.47 Pts.	48.92 Pts.	0.0 Pts.	76.39 %
ESTABLECER LA ESTRUCTURA, RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	5.63 Pts.	48.15 Pts.	21.93 Pts.	75.7 %
DEMOSTRAR COMPROMISO CON LA COMPETENCIA PROFESIONAL	0.0 Pts.	25.29 Pts.	35.43 Pts.	60.71 %
ESTABLECER UNA ESTRUCTURA PARA EL REFORZAMIENTO DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS	9.58 Pts.	37.78 Pts.	13.62 Pts.	60.97 %
Total				68.3%
ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	NIVEL ESTRATEGICO	NIVEL DIRECTIVO	NIVEL OPERATIVO	
Principios	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Calificación
DEFINIR OBJETIVOS	10.13 Pts.	26.33 Pts.	32.91 Pts.	69.37 %
IDENTIFICAR, ANALIZAR Y RESPONDER A LOS RIESGOS	14.38 Pts.	35.69 Pts.	15.55 Pts.	65.62 %
CONSIDERAR EL RIESGO DE CORRUPCIÓN	13.31 Pts.	36.28 Pts.	17.02 Pts.	66.62 %
IDENTIFICAR, ANALIZAR Y RESPONDER AL CAMBIO	4.43 Pts.	26.71 Pts.	30.06 Pts.	61.21 %
Total				65.71%
ACTIVIDADES DE CONTROL	NIVEL ESTRATEGICO	NIVEL DIRECTIVO	NIVEL OPERATIVO	
Principios	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Calificación
DISEÑAR ACTIVIDADES DE CONTROL	3.29 Pts.	26.21 Pts.	35.71 Pts.	65.21 %
DISEÑAR ACTIVIDADES PARA LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN	2.49 Pts.	29.13 Pts.	39.16 Pts.	70.8 %
IMPLEMENTAR ACTIVIDADES DE CONTROL	0.0 Pts.	30.15 Pts.	38.43 Pts.	68.57 %
Total				68.19%
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	NIVEL ESTRATEGICO	NIVEL DIRECTIVO	NIVEL OPERATIVO	
Principios	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Calificación
USAR INFORMACIÓN DE CALIDAD	0.0 Pts.	28.1 Pts.	34.38 Pts.	62.48 %
COMUNICAR INTERNAMENTE	8.3 Pts.	30.41 Pts.	25.13 Pts.	63.85 %
COMUNICAR EXTERNAMENTE	13.33 Pts.	58.82 Pts.	0.0 Pts.	72.16 %
Total				66.16%
SUPERVISIÓN	NIVEL ESTRATEGICO	NIVEL DIRECTIVO	NIVEL OPERATIVO	
Principios	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Calificación
REALIZAR ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN	13.68 Pts.	37.16 Pts.	12.63 Pts.	63.47 %
EVALUAR PROBLEMAS Y CORREGIR LAS DEFICIENCIAS	10.14 Pts.	39.72 Pts.	15.15 Pts.	65.0 %
Total				64.24%