

AUTOEVALUACIÓN SCI

2021



SECRETARÍA DE LA
**CONTRALORÍA
GENERAL**

GOBIERNO
DE **SONORA**

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

**INFORME DE RESULTADOS
AUTOEVALUACIÓN DEL SISTEMA
DE CONTROL INTERNO**





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 SERVICIOS SOCIALES PARA 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 Servicios Sociales para los Trabajadores del Estado de Sonora (ISSSTESON) se realizó el día 08 de Noviembre de 2021 a través del Sistema de Evaluación del Control Interno (SECI), con la participación de 72 Servidor (es) Público (s) de los Niveles nivel estratégico, 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 (ISSSTESON 2021) 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, se consideraron las actividades desarrolladas durante el periodo comprendido de Enero a Diciembre 2021 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.

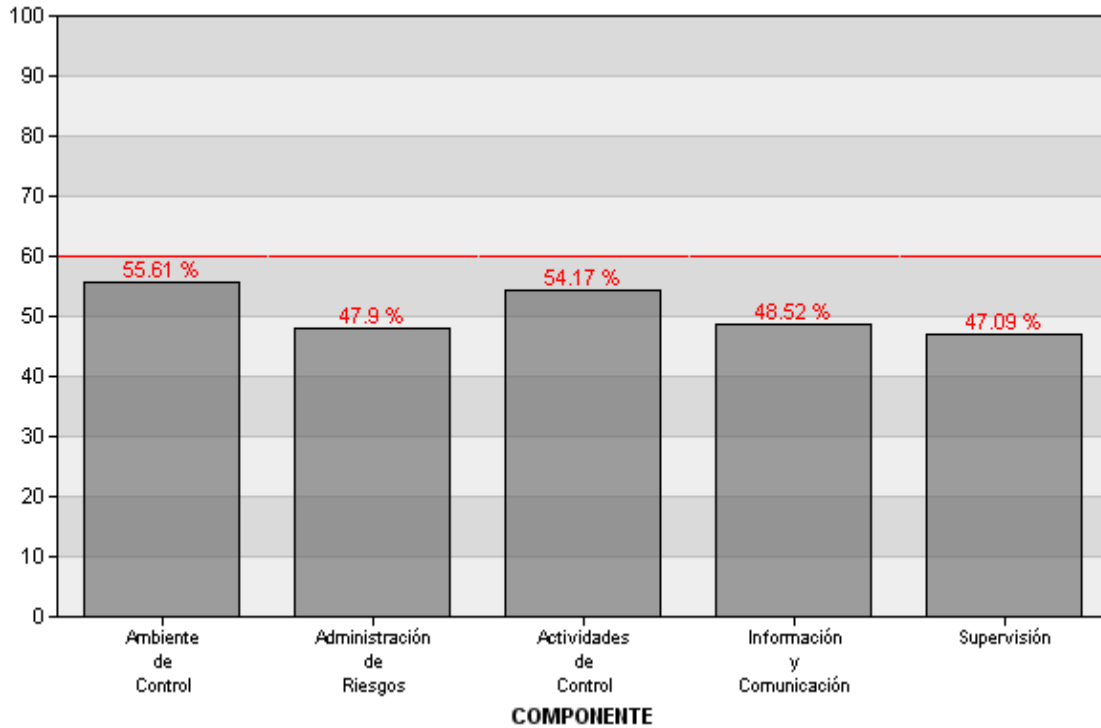
Los comentarios y propuestas de mejora presentadas se realizaron en forma directa por los participantes del (a) ISSSTESON. Las calificaciones obtenidas, las propuestas de mejora y recomendaciones son importantes para actualizar y mejorar el diseño, la aplicación y el funcionamiento del control interno 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 72 Autoevaluaciones realizadas por Servidores Públicos a Nivel (es) nivel estratégico, nivel directivo y nivel operativo.

Componente	Grado de Cumplimiento	Calificación
Ambiente de Control	55.61 %	Deficiente
Administración de Riesgos	47.9 %	Deficiente
Actividades de Control	54.17 %	Deficiente
Información y Comunicación	48.52 %	Deficiente
Supervisión	47.09 %	Deficiente
TOTAL	50.66 %	Deficiente



La calificación global del (la) ISSSTESON se valoró con 50.66 % calificado como "Deficiente", por debajo del nivel mínimo aceptable que es 60%, el cual es susceptible de mejoras.

El componente Ambiente de control (Más Alto) fue calificado como "Deficiente" y representa el 55.61% de la valoración. Por otro lado, el componente Supervisión (Más Bajo) fue calificado como "Deficiente" y representa el 47.09%. Los resultados por principio de control se detallan en el siguiente capítulo.

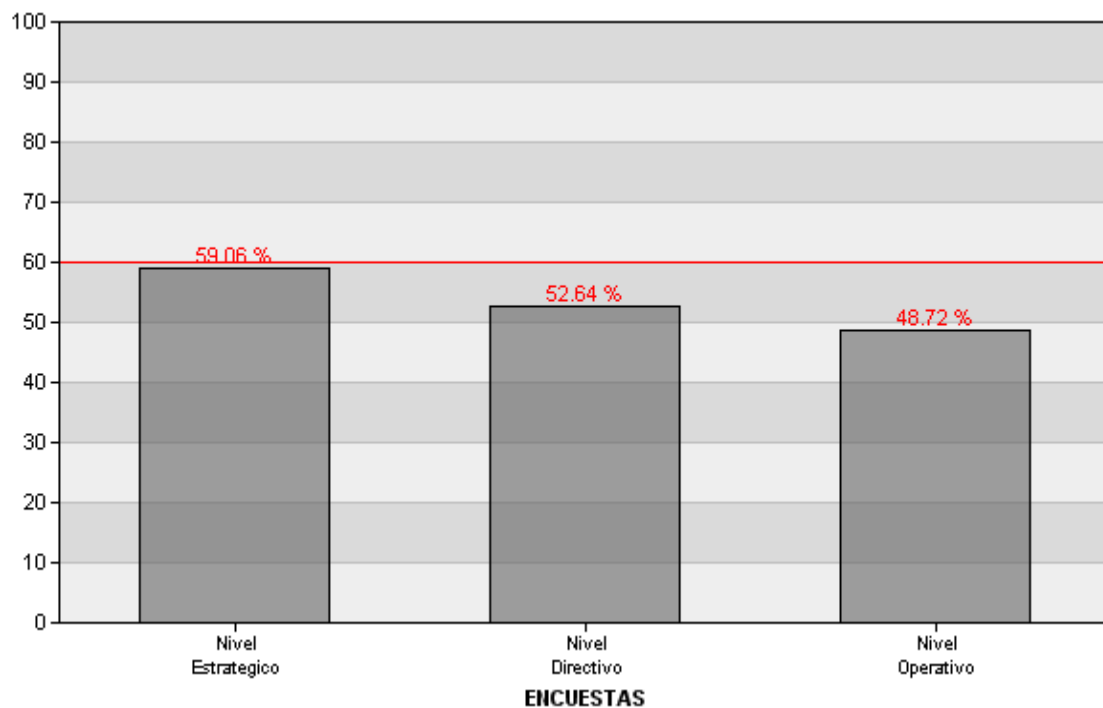
B. RESULTADOS POR PRINCIPIO DE CONTROL

Componentes y Principios de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
Ambiente de control	55.61 %	Deficiente
1 Mostrar actitud de respaldo y compromiso	58.21 %	Deficiente
2 Ejercer la responsabilidad de vigilancia	66.67 %	Regular
3 Establecer la estructura, responsabilidad y autoridad	63.11 %	Regular
4 Demostrar compromiso con la competencia profesional	45.91 %	Deficiente
5 Establecer una estructura para el reforzamiento de la rendición de cuentas	44.17 %	Deficiente
Administración de riesgos	47.9 %	Deficiente
6 Definir objetivos	55.83 %	Deficiente
7 Identificar, analizar y responder a los riesgos	51.76 %	Deficiente
8 Considerar el riesgo de corrupción	41.38 %	Deficiente
9 Identificar, analizar y responder al cambio	42.61 %	Deficiente
Actividades de control	54.17 %	Deficiente
10 Diseñar actividades de control	48.33 %	Deficiente
11 Diseñar actividades para los sistemas de información	56.44 %	Deficiente
12 Implementar actividades de control	57.73 %	Deficiente



Información y comunicación		
13 Usar información de calidad	51.82 %	Deficiente
14 Comunicar internamente	44.0 %	Deficiente
15 Comunicar externamente	49.74 %	Deficiente
Supervisión		
16 Realizar actividades de supervisión	48.55 %	Deficiente
17 Evaluar problemas y corregir las deficiencias	45.63 %	Deficiente
Total	50.66 %	Deficiente

C. RESULTADOS DEL CONTROL INTERNO POR NIVEL DE RESPONSABILIDAD



El nivel de responsabilidad valorado con mayor grado de cumplimiento fue el "nivel estratégico" con el 59.06%, mientras que la calificación menor correspondió al nivel "nivel operativo" con el 48.72%.



PROPUESTAS

NIVEL ESTRATEGICO

AMBIENTE DE CONTROL

- ✓ Fortalecer mediante un análisis en apego a las responsabilidades de las áreas
- ✓ Realizar la actualización a los documentos con mayor periodicidad para que estén acorde a las actividades y cambios que realicen los responsables.
- ✓ Revisar los protocolos de contratación para los prestadores de servicio
- ✓ Las mejoras se realizan en apego a los resultados de la evaluación a los códigos.
- ✓ Presentación de informes mensuales, bitácora de actividades.
- ✓ Mayor difusión
- ✓ Mediante sugerencia por oficio.
- ✓ Sin comentarios.
- ✓ Actualizaciones a los manuales y/o mayor difusión.
- ✓ Actualizaciones a los manuales.

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- ✓ Definir los riesgos por su importancia para que sean valorados por el COCODI
- ✓ En analisis
- ✓ Mayor difusión en temas anticorrupción.
- ✓ Integrantes del COCODI
- ✓ Unidad de planeación, evaluación y transparencia.
- ✓ En analisis

ACTIVIDADES DE CONTROL

- ✓ En análisis
- ✓ Actualización a los manuales.
- ✓ En análisis

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- ✓ En analisis
- ✓ Modernizar los sistemas de comunicación internos y/o homogeneizarlos.
- ✓ En analisis

SUPERVISIÓN

- ✓ En analisis
- ✓ En analisis

NIVEL DIRECTIVO

AMBIENTE DE CONTROL

- ✓ Emitir un informe de los resultados de las debilidades para conocimiento general
- ✓ Se tienen que actualizar las evaluaciones del desempeño
- ✓ Que sea transparente y se publique un calendario para evaluación mensual.



- ✓ Que se realicen evaluaciones de acuerdo a las funciones operativas de cada trabajador, midiendo el trabajo realizado, atención, disposición del trabajador, quedando como obligación la asistencia y puntualidad dentro de lo normativo.
- ✓ Que haya un mejor control en base a actividades para poder realizar una gestión del cambio con un calendario asignado como para la realización de actividades, como medición de resultados.
- ✓ Realizar mas periódicamente las actualizaciones de procedimientos y funciones
- ✓ Seguimientos puntuales y concisos
- ✓ Realizar supervisiones y auditorías internas por parte de control interno. Lo que no se revisa no se realiza.
- ✓ Evaluaciones reales
- ✓ Dar mayor seguimiento o libertad de hacer evaluaciones justas sin tener problemas con sindicatos
- ✓ Seguimiento puntual y preciso
- ✓ Seguir impartiendo cursos
- ✓ Revisión de competencias de perfiles de titulares en puestos directivos y de resultados de gestión
- ✓ En cuanto a la selección del personal, el personal de base muchas veces gana puestos con funciones que no pueden cumplir por falta de conocimientos.
- ✓ Plan de seguimiento de control interno
- ✓ Que se lleven a cabo evaluaciones de ética y conducta mensuales y a los tres meses se analicen junto con la evaluación del pago de incentivos a los trabajadores de ISSSTESON. (PROPUESTA).
- ✓ Tener en el Manual de Procedimientos y de Organización, todos los formatos autorizados actualizados a la fecha vigente, y que no se tome por autorizado lo que se modifique internamente sin antes ser aprobado por la Contraloría del Estado y sea notificado mediante oficio a cada responsable de área por parte de la Unidad de Planeación de ISSSTESON.
- ✓ Auditorias en todas las areas integrada por asistentes y encargadas de las areas y supervisadas por el dr. Danilo sotelo garza
- ✓ Es dar seguimiento puntual
- ✓ Identificar y aplicar estos documentos tan importantes en ell logro de los objetivos debido al perfil de cada puesto
- ✓ Que cada uno de nosotros cuenten con el documento y sea digerible para dar seguimiento puntual a los objetivos del instituto
- ✓ Organo de control interno y unidad de transparencia deberan instrumentar mecanismos.
- ✓ Unidad de planeacion debera brindar capacitación al personal para un mejor desarrollo
- ✓ Estamos analizando todas las areas y reforzando los requerimientos escritos por los manuales e instruyendo a la gente, responsable dr. Danilo sotelo garza
- ✓ Capacitacion al personal por unidad de p'laneacion para mejorar los politicas en procedimientos.
- ✓ Que se reactive estos programas supervision y seguimiento
- ✓ Si existen programas de capacitacion al personal , los cuales deberan continuar y reforzar .
- ✓ Organo de control interno
- ✓ Mejora del archivo clinico para ofrecer un mejor servicio- encargado dr. Paul martinez sanders
- ✓ Que implementen el servicio profesional de carrera RH
- ✓ Es el seguimiento puntual tipo enseñanza lo que permitirá mejorar estos rubros

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- ✓ Dar a conocer estos documentos y analizarlos
- ✓ Obtener informacion en varias areas para asi tener conocimiento de la eficiencia de cada uno de los trabajadores que dependen de la subdireccion medica. Encargado dr. Danilo sotelo garza
- ✓ Crear mejores formatos de calificacion de cada uno de los empleados para asi poder llegar a estimular la mejoria profesional de cada empleado. Encargado dr. Danilo sotelo garza



- ✓ Crear un organismo supervisor y dar instrucción sobre el mecanismo de corrupción y de actos ilegales dentro del trabajo.
- ✓ Trabajar conjuntamente con otras áreas administrativas para mejorar las acciones contra la corrupción
- ✓ Propuestas por planeación y responsable órgano de control
- ✓ Propuestas por órgano de control
- ✓ Propuestas por planeación y responsable órgano de control
- ✓ Acciones en órgano de control...
- ✓ Informar oportunamente
- ✓ Dar un seguimiento puntual a las fallas detectadas
- ✓ Que dichos riesgos sean escuchados por los directivos y emplear mesas de trabajo para proponer soluciones en base a los riesgos.
- ✓ Elaborar información con las leyes administrativas de responsabilidad para el servidor público. Tanto como para el jefe o responsable como los trabajadores de base, confianza, eventuales, suplentes, etc.
- ✓ Realizar reuniones con todos los departamentos para considerar una agenda de riesgos y trabajar en ellos para disminuir futuras dificultades para la institución.
- ✓ Mecanismos de información formales de forma vertical y descendente
- ✓ Mejorar la comunicación
- ✓ Elaborar plan de detección de riesgos y plan de mejora continua para minimizar riesgos
- ✓ Elaborar plan de detección de riesgos por departamentos y plan de mejora continua para minimizar riesgos
- ✓ Revisiones y supervisiones que los objetivos y metas sean congruentes al plan institucional de cada departamento

ACTIVIDADES DE CONTROL

- ✓ Efectuar los mantenimientos de servicios lo más apegado a lo programado en base a los requerimientos de material que se necesitan
- ✓ Revisarlos con más periodicidad
- ✓ Que se realicen actividades en donde la información sea capturada y enviada a la autoridad correspondiente.
- ✓ Realizar una estructura de mejora y control para que se concentre totalmente la función de TICs a la Unidad de TIC's ya que dependen mucho de otras áreas para operar
- ✓ No modificar ningún manual o realizar un cambio sin que antes esté autorizado por la Contraloría, ya que la información no se puede validar
- ✓ Propuesta por unidad de planeación y responsable órgano de control
- ✓ Más interactividad encargado dr. Danilo Sotelo Garza
- ✓ Unidad de planeación
- ✓ Mejor interacción entre los diferentes departamentos
- ✓ Encargado dr. Danilo Sotelo Garza
- ✓ Unidad de planeación y resp a órgano de control
- ✓ Todos los empleados tengan conocimientos de los manuales de procedimiento encargado dr. Danilo Sotelo Garza

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- ✓ Hacer público los manuales de procedimiento y educación al personal
- ✓ Unidad de planeación y resp unidad de planeación
- ✓ Horizontalizar los procesos
- ✓ Mejorar la obtención de datos y la difusión de los mismos



- ✓ Mejorar reuniones y hacerlas mas frecuentes e incluir vinculacion hacia abajo
- ✓ Igual respuesta que las anteriores
- ✓ Propuestas por organo de control , resp organo de control
- ✓ Propuestas por planeacion y resp organo de control
- ✓ Igual respuesta que las anteriores
- ✓ Igual respuesta que las anteriores
- ✓ El área correspondiente necesita equilibrar de manera urgente la forma de realizar acciones entre los trabajadores y directivos en cuanto al flujo efectivo de la información.
- ✓ Se requiere urgentemente opciones de comunicación efectiva y oportuna.
- ✓ Se requiere que se elaboren lineas de información y comunicación que protejan la confidencialidad del manejo de la misma

SUPERVISIÓN

- ✓ Es de suma importancia que se elabore una evaluación y se documenten exacta y específicamente la agenda de trabajo en base a los resultados y se realice de manera constante o en base a un calendario de trabajo.
- ✓ Socializar de manera oportuna el programa de trabajo y sus avances al interior del instituto
- ✓ Establecer procesos de evaluaciones independientes al SCI
- ✓ Es urgente realizar las mesas de trabajo en base a los riesgos pero siempre inclinado a una solución en base a una medición constante hasta que esos riesgos sean disminuidos, reportados o se eliminen. Siempre que estén presentes todas las áreas involucradas en cada riesgo para llegar a una mejor coordinación para crear estrategias que coadyuven a una mejoría indiscutible. COMUNICACIÓN PROACTIVA. Siempre y cuando se consideren y sean escuchados todos los puntos a trabajar sin quedar ninguno de lado.
- ✓ Educacion y mas comunicacion interdepartamental
- ✓ Propuestas organo de control , resp organo de control
- ✓ Continuar desiminando y educando a todos los departamentos y empleados
- ✓ Propuestas por organo de control y resp organo de control
- ✓ Dar a conocer a todo el personal el mecanismo para denunciar problemas y proponer acciones correctivas sin tener represalias de directivos y/o personal sindicalizado
- ✓ Llevar a cabo estas actividades con el objetivo de eficientizar al instituto y no cumplir ciertos requisitos y obligaciones

NIVEL OPERATIVO

AMBIENTE DE CONTROL

- ✓ RH
- ✓ En general están bien, únicamente seguir la actualización anual o cuando se realice un cambio agregarlo a un sistema más amigable.
- ✓ Únicamente seguir los lineamientos que las leyes y los reglamentos nos tienen establecidos, no hacer excepciones.
- ✓ que el jefe inmediato supervise con mas frecuencia el area laboral (archivo) ya que si se necesita su orden y supervision
- ✓ RH
- ✓ comprar medicamentos e insumos de hospital mejorar citas meidicas
- ✓ jefes inmediatos y recursos humanos
- ✓ recursos humanos
- ✓ recursos humanos
- ✓ recursos humanos



- ✓ mejorar la evaluación a conciencia de los superiores sin quitar el incentivo ya que este nos motiva a desempeñarnos mejor laboralmente
- ✓ se ocuparía mejorar la compra de los medicamentos para que siempre hubiera en stock
- ✓ Capacitar al personal o en dado caso reubicar a esos casos problema en áreas afines a su capacidad.
- ✓ Colocar personal por su competencia y no por pago de favor político ni sindical
- ✓ Cursos
- ✓ Baners al iniciar la computadora con el valor del mes y el responsable es la unidad de tecnologías de la información.
- ✓ Constantemente están en revisión los documentos anteriores, el responsable es la unidad de planeación.
- ✓ Catálogo de puestos, el responsable es el departamento de recursos humanos.
- ✓ Perfilar a los mandos superiores así como evaluarlos.
- ✓ Analizar las funciones que realiza cada trabajador, responsable departamento de recursos humanos.
- ✓ Honestidad transparencia y fuera favores políticos o sindicales
- ✓ Cero favoritismos ni pago favores politicos o sindicales
- ✓ Vigilar a aquellas personas que necesitan capacitación forzosamente sin la necesidad de verificar con los jefes de área, ya que son ellos quienes autorizan estos movimientos irregulares, afectando al resto de los trabajadores.
- ✓ Re estructuración de funciones
- ✓ Que realmente se evalúe el desempeño del personal, no solamente porque existe un convenio se les deba pagar forzosamente a todos por igual
- ✓ Comunicación con el personal y los jefes
- ✓ Evaluar cargas de trabajo y reasignar actividades de acuerdo a las descripciones de puesto.
- ✓ Responsables: recursos humanos con responsables de unidades.
- ✓ Analizar las funciones del personal y reasignar funciones
- ✓ Establecer procedimientos adecuados para la evaluación y que estas sean respetadas por las partes
- ✓ Las propuestas de las acciones de mejora son los responsables de cada departamento del instituto y la ejecución es realizada por los servidores públicos a su cargo.
- ✓ Aplicar programas de promoción de integridad
- ✓ Aplicar procedimientos de capacitación cada cierto tiempo, sin dejar de pasar meses
- ✓ La administración debe promover en coordinación con el sindicato y el personal el respeto y cumplimiento a las obligaciones que como trabajadores sindicalizados o de confianza se tiene. No solo son derechos también existen obligaciones. Se nos paga para trabajar. La misma administración se relaja y el trabajador rebasa los límites
- ✓ Fortalecer el área de desarrollo organizacional con personal capacitado y experimentado dentro del departamento de recursos humanos para que lleve a cabo y apoye en la elaboración de procedimientos, manuales e indicadores de desempeño.
- ✓ Jefes de departamento y personal administrativo de instituciones.
- ✓ Departamento de recursos humanos, jefes de área y demás personal del instituto.
- ✓ Responsable de cada departamento y personal a su cargo.
- ✓ Promover actividades culturales que incluyan todos los niveles de empleados, para promover una mejor y más sana convivencia, así como la empatía y el trabajo en equipo.
- ✓ Responsables: dirección general
- ✓ Trabajo en equipo, herramientas de trabajo y el responsable de ejecutarlas son los jefes y los trabajadores
- ✓ En este punto el instituto se encuentra casi al día, solo continuar con las actualizaciones necesarias.
- ✓ Responsable unidad de planeación en coordinación con todas las unidades responsables.
- ✓ Cursos virtuales sobre valores e integridad



- ✓ Al igual que se evalúa a los empleados de base, se debe establecer un procedimiento de evaluación para todos los encargados, responsables de las unidades, así como para todo personal de confianza.
- ✓ Responsable: unidad de control interno, unidad de planeación.
- ✓ Establecer correctamente los procedimientos apropiados
- ✓ Unidad de planeación
- ✓ Unidad de planeación
- ✓ Mantener actualizados los procedimientos manuales, etc....e implementarlos correctamente
- ✓ Apegarse a la normatividad
- ✓ Se debería dar buen seguimiento sobre las normas de conducta y el programa de integridad
- ✓ Las funciones que realiza el personal no siempre es acorde a sus competencias.
- ✓ Dar a conocer a todo el personal la información contenida en estos manuales.
- ✓ Existen y también le da seguimiento la unidad de planeación.
- ✓ Las hay y creo que si se le da seguimiento normalmente responsable de que sean ejecutadas
- ✓ Los perfiles están establecidos y cuentan con el manual individual de cada puesto, el área de planeación se da la tarea de dar seguimiento al cumplimiento y actualización de los mismos.
- ✓ Hay propuestas muchas elaboradas por el mismo personal y otras por los directivos, sin embargo en cuestión de equilibrio de funciones varía en las diferentes áreas y en cuanto a la ayuda para cumplir las responsabilidades asignadas muchas veces como trabajador se carece de las herramientas básicas, como ejemplo, papelería, equipos de cómputo, etc.
- ✓ Unidad de planeación
- ✓ Que los directivos conozcan los lineamientos de las diferentes áreas para poder actuar en favor de la derechohabiente
- ✓ Unidad de planeación
- ✓ Mayor difusión, hacer del conocimiento la obligatoriedad de actuar conforme a los lineamientos ya establecidos
- ✓ Mayor difusión por los directivos y responsables de área a todo el personal mediante oficios, circulares con acuse de recibo y enterado.
- ✓ Establecer los perfiles de los puestos, la responsabilidad recae en quien posee la atribución, aunado a quien presenta la necesidad del recurso humano.
- ✓ Identificar a aquellos elementos que no poseen funciones y ubicarlo en las áreas que se encuentran saturadas
- ✓ Informar
- ✓ Más información
- ✓ Información
- ✓ Información
- ✓ Informarnos sobre estos perfiles y tener más capacitaciones
- ✓ Mejor actitud, ambiente de trabajo
- ✓ Informarnos de los manuales
- ✓ Ciertos puestos si cumple con los perfiles
- ✓ Manuales de procedimientos deben actualizarse, existen procedimientos que por el uso de los sistemas informáticos ya no generan documentos impresos
- ✓ Implementar las evaluaciones, actualmente se toman en cuenta las asistencias para poder ser objeto a un estímulo económico
- ✓ Buscar perfiles que realmente encajen con los puestos directivos
- ✓ Aplicar bien las responsabilidades
- ✓ Mejor relación entre jefes y operativos, para mejorar tareas en los departamentos



- ✓ Brindar capacitación al personal para nivelar sus conocimientos de tal manera que se puedan distribuir equitativamente las cargas de trabajo que actualmente no se puede porque hay personal desactualizado.
- ✓ No son capacitados los responsables de ejecutar y medir el elemento de control
- ✓ Instituto y sindicato
- ✓ Directivos del instituto
- ✓ Sindicato e instituto
- ✓ Verdaderamente seleccionar a personas con una carrera profesional afín al puesto que van a desempeñar y preferentemente con experiencia previa.
- ✓ Que se actualicen porque los que están vigentes tienen mucho tiempo igual.
- ✓ Se requiere mas capacitacion y asignacion formal de las responsabilidades que tiene cada trabajadores en base a sus funciones, departamento de recursos humanos
- ✓ Conocer y aplicar las normas establecidas en los manuales
- ✓ Que las responsabilidades del personal sean mas equilibradas y no exista preferencias.
- ✓ Que los incentivos sean evaluados en su totalidad en cuanto al desempeño por el jefe inmediato y no por el depto. De recursos humanos.
- ✓ Poner modulos de vigencias en cada cias, por si tienen algún problema con las credenciales y no tengan que ir hasta oficinas
- ✓ Entregar las actualizaciones a todos los empleados para que tengan conocimiento de ellos
- ✓ Que vuelvan los cursos que se implementaban al personal y que por pandemia se suspendieron
- ✓ Que se implemente bien si ay deficiencia o no, ya que muchas veces le cargan la mano a los demás por proteger a unos
- ✓ 1.- proporcionar material para que haya un archivo decoroso.
- ✓ 2.- organizacion
- ✓ Llevar un mejor manejo y mas rapidez
- ✓ Mas cursos de capacitacion para el personal
- ✓ Hacer evaluaciones
- ✓ Actualizacion de politicas, procedimientos, manuales, etc
- ✓ Jefes de departamentos comunicar y aplicar los valores eticos, y verificar que los empleados actuen con valores.
- ✓ Que los jefes se apeguen a los manuales y reglamentos y motiven a los empleados a seguir actuando con etica y valores,.
- ✓ Ejecutarlas y que no sean letras muertas
- ✓ Aplicar los procedimientos con transparencia e integridad.
- ✓ Aunque si existen los perfiles de puestos estos en algunas ocasiones no son considerados para otorgar plazas por movimientos de escalafon o contrataciones
- ✓ No se realizan supervisiones para este concepto debiendose realizar por el departamento de recursos humanos regularmente
- ✓ Jefe inmediato
- ✓ Recursos humanos para el personal administrativo.
- ✓ Jefe inmediato y recursos humanos
- ✓ Los responsables organo de control
- ✓ Se realizan las adecuaciones a los manuales de funciones de los trabajadores mas no se procesan para la integracion tanto en el departamento de recursos humanos como en plataformas de unidad de planeacion
- ✓ Que siempre sea con respeto, al dirigirse al trabajador
- ✓ Capacitar al personal y quitarlo del puesto si no es eficiente desempeñándolo
- ✓ Que se apeguen a manuales y convenios
- ✓ No se nota que exista perfiles para jefes en ciertos lugares, deberia de existir



- ✓ Que se cumplan los reglamentos que rigen al instituto y se otorguen las prestaciones correspondientes sin alteraciones
- ✓ Que pongan en el lugar adecuado a las personas en base a su desempeño y eficacia
- ✓ Que se evalúe al personal en base a su desempeño de esmero y eficacia y se califiquen como deben de ser
- ✓ Cursos de capacitacion basicos
- ✓ Que se inicie con un equipo para hacer evaluaciones
- ✓ Que se realice la evaluación en general al personal cada 3 meses por medio de un sistema interno institucional
- ✓ La evaluación debería de ser para todo el personal en general
- ✓ Que se valore la evaluación del procedimiento del empleado cada 12 meses con la finalidad de que se re ubique todos aquel trabajador que no cumple con sus labores
- ✓ Que se haga la gestión para que los dineros no lleguen hacienda y sean manejados por la institución
- ✓ Ver las estadísticas de aumento de solicitudes de pension
- ✓ Hacer evaluaciones a cada uno del personal ya que existen muchas diferencias en las cargas de trabajo entre unos u otros
- ✓ Balancear la carga de trabajo
- ✓ Tener actualizados los manuales de procedimientos y políticas asi como el soporte de las leyes en las que se basan todas las operaciones, cursos de actualizacion tanto en sistemas como en temas que nos competen a cada area
- ✓ Que nos hagan de nuestro conocimiento de todo lo anterior mencionado
- ✓ Valorar al personal capacitado en todas las areas, hay mucho personal profesionista y capacitado, realizando tareas por debajo de sus capacidades.
- ✓ Mayor comunicación y dejar de ver a los trabajadores como enemigos de los mandos, todos los mandos
- ✓ Actualizarlos
- ✓ Mayor capacitación del personal y mandos adecuadamente capacitados
- ✓ Se incentiva a un solo sector del instituto, los mas cercanos a los mandos
- ✓ Delegacion de tareas
- ✓ Lo que haga mejoras a nuestro instituto por que lo somos todos
- ✓ Responderle al derechohabiente con la forma mas atenta y amable y resolverle los problemas que le aquejan sobre todo en salud que es lo que nos compete empezando por el buen servicio medico y los medicamentos estamos en la calle en cuestion de salud.
- ✓ Organización
- ✓ Se cuenta con evidencia documental de cada uno de los perfiles que se requieren para los puestos, pero no ese evalúa la competencia profesional.
- ✓ Es necesario realizar evaluaciones y autoevaluaciones, a efecto de que las áreas cuenten con el personal idoneo que se requiere.
- ✓ Hacerlo extensivo al personal
- ✓ El instituto cuenta con la evidencia y el soporte documental, pero es necesario hacerlo extensivo al personal para que conozcan la normatividad y los manuales que nos rigen.
- ✓ Hacer una evaluacion cada seis meses
- ✓ Responsable de ejecutarla unidad de planeacion
- ✓ Se lleve a cabo una evaluacion de desempeño del personal
- ✓ Hacerlo extensivo al personal, existe soporte, pero se requiere difusión
- ✓ Plan de accion de acuerdo a las convenidas a traves de los titulares de area
- ✓ Elaboracion de procedimiento de evaluacion del personal
- ✓ Evaluaciones electronicas via web
- ✓ Evaluaciones eletronicas via web



- ✓ Reunirse periodicamente con el personal para contruir entre todos y analizar propuestas de mejora
- ✓ Trabajar en la difucion del mismo
- ✓ Curso virtual sobre las mismas
- ✓ Elaborar un reglamento donde se especifiquen dichos procedimientos
- ✓ Campañas para socializar y sensibilizar al personal en todos los niveles sobre los objetivos y estrategias del insitutto.
- ✓ Deberia de darse mas difusion
- ✓ Implementar un sistema de evaluación de desempeño
- ✓ Compartir estos controles hacia todo el personal
- ✓ Mantener la comunicacion y el respeto constante
- ✓ Existe el comite de etica y cada area tiene sus representantes. Asi como del personal de control interno y transparencia
- ✓ Cada encargado de area tiene sus procedimientos y tienen la responsabilidad de actualizarlos.
- ✓ Procedimientos de seleccion desconocidos
- ✓ Mas comunicacion entre operativos y directivos
- ✓ Que sea la gestion para que el dinero no llegue directo a hacienda y llegue a aqui a isssteson
- ✓ Dado que no hay politicas, no tengo propuesta de mejora
- ✓ 1.- definir las funciones del personal debido a que algunos se encuentran por situacion que desconozco sin funciones
- ✓ Mas publicacion
- ✓ Llevar acabo una actualizacion

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- ✓ 2.- depto de vinculacion y seguimiento,sebrinda el seguimiento por parte de este departamento asi como de parte del organo de control
- ✓ Creo si nos encontramos informados
- ✓ Se revisa cada año y se realizan las mejoras
- ✓ Reuniones con cocodi
- ✓ Cada jefe de área comunica al personal sobre los cambios.
- ✓ Que se realicen las adecuaciones necesarias para contar con una infraestructura digna, con los insumos necesarios para el buen funcionamiento del mismo
- ✓ Realizar una campaña para permear dentro de la Institución los objetivos institucionales
- ✓ Se debe hacer un analisis a conciencia para la definicion de estos cambios
- ✓ Los jefes deben de estar pendientes de sus empleados en relacion a los riegos descritos en la pregunta
- ✓ Que se le de mas difusion con los jefes que manejan el presupuesto para poder mitigar los riegos
- ✓ Se deberia de dar mas difusion
- ✓ Generacion de nuevas estandares y medidas de las areas y procesos
- ✓ Mayor difusion
- ✓ Informar al personal
- ✓ Mayor difusion
- ✓ Continuar con la evaluación de control interno
- ✓ Mayor interes y toma de desiciones
- ✓ Que se lleven a cabo
- ✓ Personal encargado del proyecto se aplique
- ✓ Realmente las observaciones de auditoria, sean tomadas como medidad de solventacion para la reduccion de corrupcion



- ✓ Llevar a cabo las medidas de control, por parte de las áreas involucradas
- ✓ Mayor organización y toma de decisiones eficiente.
- ✓ Hacer extensivo al personal
- ✓ Declaración de riesgos
- ✓ Que se realice un Comité de Cobranza para que se realicen los cobros de cotas pendientes de pago a los organismos afiliados a esta Institución.
- ✓ Es claro que deben existir objetivos institucionales pero igual que lo anterior, no se nos hace participe de forma oficial y formal, nos enteramos de algunas cosas de forma extra oficial o medios de comunicación externos
- ✓ Comunicación
- ✓ Información a este respecto
- ✓ Información oficial
- ✓ Hacer mas constante la informacion de cambios
- ✓ Tener un mejor sistema de proceso
- ✓ Que se realice Un Sistema Contable claro que este visible
- ✓ Actualizarlos de acuerdo a las circunstancias
- ✓ Declaración de riesgos y manejo de los mismos
- ✓ Establecer medidas
- ✓ No se hace levantamiento de estas debilidades con las areas de trabajo por parte del departamento de recursos humanos y unidad de planeacion
- ✓ Ya que se requiere involucrar y presentar la información con los trabajadores de las unidades para la toma de decisiones
- ✓ Dar a conocer a todo el personal para cumplir con ellas.
- ✓ Considero que antes se manejaban mas a detalle esta información ahora al agruparse se pierde mas detalle de los servicios que se proporcionan para poder contar con los fodos
- ✓ Re valorar las áreas que los tienen.
- ✓ Esa información se maneja mediante oficios a cada departamento y el jefe directo lo ve con las personas a su cargo.
- ✓ Respetar el reglamento
- ✓ Mejorar ciertas areas
- ✓ Que no haya huecos en la ley
- ✓ Que se cumplan los reglamentos que rigen al instituto como debe de ser, que no se otorguen dictámenes médicos a personas que no lo ameritan y que se hagan evaluaciones parciales para llevar un mejor control de estadísticas
- ✓ Que antes que nada se investigue si realmente sucedieron cualquier situación.
- ✓ Que se haga oportunamente
- ✓ Presentar e involucrar al personal de las areas de las actualizaciones o adecuaciones del manual de organizacion y manual de funciones./ jefe de departamento o coordinacion
- ✓ Comunicación proactiva
- ✓ Apegarse a los objetivos institucionales, para blindar nuestra institucion.
- ✓ Informar de manera oportuna al personal sobre cambios en las condicines internas y externas y no solo entre los directivos.
- ✓ El buzón de quejas se encuentra ubicado en un punto que no esta visible. (se encuentra al lado de la puerta principal, pero esta siempre se mantiene abierta obstruyendo la visiilidad del buzón)
- ✓ Que el personal encargado en el modulo de informacion controle con registro, gafete de invitados, a las personas que acuden a realizar algun tipo de tramite en las oficinas que se ubican del primir al tercer piso.
- ✓ Vigilar aplicacion de normas y reglamentos



- ✓ Evitar conflictos de interes para evitar corrupcion
- ✓ Personal y directivos
- ✓ Hacer públicas las investigaciones del Órgano de Control Interno sin publicar información sensible.
- ✓ Medir constantemente el cumplimiento de los objetivos y asignar responsabilidades si no se cumplen.
- ✓ Mayor diálogo entre alta dirección y sus subordinados, aunque haya mandos medios de por medio.
- ✓ Directivos del Instituto
- ✓ Directivos del Instituto
- ✓ Directivos y personal del Instituto
- ✓ La propuesta de modificacion debe ser constantemente actualizada
- ✓ Hacer del conocimiento general sobre las responsabilidades en las que se incurre
- ✓ Mayor difusion
- ✓ Informar a personal
- ✓ Modificar la ley
- ✓ Informar a personal
- ✓ Mandar aviso a todos los departamentos
- ✓ Informar
- ✓ Informacion
- ✓ Mandar bien los terminos a todas las areas correspondientes
- ✓ Proporcionar a cada epartamento
- ✓ Hay sistemas para dar seguimiento a las quejas recibidas en las diferentes areas del instituto
- ✓ En cuanto a las observaciones realizadas normalmente se establece la acción de mejora y se guía para solventarlas.
- ✓ Unidad de planeacion
- ✓ Unidad de planeacion
- ✓ Recursos humanos
- ✓ Jefe del Departamento de cada Área.
- ✓ Unidad de Planeación, Jefes del Departamento y demas personal administrativo.
- ✓ Inculcar en los trabajadores el sentido de pertenencia para el instituto. Trabajar en equipo.
- ✓ Existen propuestas
- ✓ Generalmente el personal no realiza denuncias sobre irregularidades detectadas en sus compañeros. Se debería incentivar la denuncia de irregularidades.
- ✓ Que los terminos sean mas especificos y medibles
- ✓ Unidad de planeacion
- ✓ Que realmente se solventen de manera correcta
- ✓ Que se den seguimiento y realmente se solventen
- ✓ Que se solventen de manera adecuada
- ✓ Transparentar la informacion de riesgos para conocimiento de los involucrados, de forma expedita, sin censuras.
- ✓ Aplicar la normatividad vigente, sin preferencias ni concesiones.
- ✓ Que se lleven a cabo realmente y que se de el seguimiento correspondiente
- ✓ Se realiza uan revisión anual de las metas.
- ✓ Elaborar una gaceta digital a la que todos tengan acceso
- ✓ Responsable, direccion general y unidad de transparencia
- ✓ Jefe del Departamento y personal asignado responsable de cada área.



- ✓ Que se haga realmente una identificación de riesgos que considere los efectos en el entorno institucional interno y externo.
- ✓ Dar una mayor promoción a las diferentes áreas
- ✓ Lo mencionado anteriormente
- ✓ Conducirse con ética
- ✓ Comunicar los cambios al momento, ya sea en la estructura y en los puestos
- ✓ Mejorar el área física, así como proporcionar equipo de protección, o el pago de riesgos laborales.
- ✓ Identificar los casos
- ✓ Dar aviso incluso por medio de correo electrónico los cambios importantes, no es tan difícil y hay buenas herramientas que deben ser utilizadas a su máximo potencial.
- ✓ Las ya conocidas
- ✓ Las conducentes
- ✓ Capacitación del personal
- ✓ Responsable Unidad de Planeación.
- ✓ Analizar la Matriz e incluir los supuestos para identificar los riesgos de corrupción, fraude, abuso, desperdicio y demás irregularidades, responsable Unidad de Planeación.
- ✓ Responsable Unidad de Planeación.
- ✓ La Unidad de Planeación es la encargada de analizar la información.
- ✓ Capacitación y evaluación continua con resolución inmediata
- ✓ Poner más atención a los procesos y personal que pone en riesgo a los demás
- ✓ Escalera folder plumones plumas clips los suficientes para que el trabajo no se trabaje y así poder terminarlo a tiempo
- ✓ Hacer junta semanal en cada área y pedir reporte de logros o puntos para un mejor control de área
- ✓ Órgano interno de control
- ✓ Responsable de ejecutarlas sería recursos humanos
- ✓ Planeación comunicación social
- ✓ Mantener la afectiva comunicación con el personal de todos los cambios realizados dentro de la institución
- ✓ Mejor aplicación de observaciones
- ✓ Protección civil institucional
- ✓ Identificar las áreas afectadas y personal
- ✓ Órgano de control

ACTIVIDADES DE CONTROL

- ✓ Actualizar periódicamente las políticas, manuales, lineamientos, etc
- ✓ Establecer efectivamente las funciones y responsabilidades del personal, especificando hasta donde llega la responsabilidad de cada uno
- ✓ Departamento de informática
- ✓ Mejorar
- ✓ Recursos humanos y la unidad de planeación en conjunto con cada departamento
- ✓ Control interno institucional
- ✓ Supervisar área para mantener orden
- ✓ Unidad de tecnologías de información
- ✓ Jefes de departamento
- ✓ Mantener en orden los procesos para un mejor desarrollo
- ✓ Comité de control



- ✓ Identificar áreas afectadas y poner orden para lograr el objetivo a beneficio
- ✓ Revisar al personal a cargo
- ✓ Responsable Unidad de Planeación.
- ✓ Responsable Departamento de Licitaciones.
- ✓ Responsable Unidad de Planeación.
- ✓ Las ya conocidas para su mejora
- ✓ Nuevos sistemas
- ✓ Revisar al personal a cargo
- ✓ Nuevo sistema
- ✓ Al contar con personal de base especializado para el desarrollo de sistemas, no hay necesidad de comprar desarrollos externos a altos precios.
- ✓ Responsable: dirección general y unidad de tecnologías de información.
- ✓ Que las funciones correspondan al perfil
- ✓ Se actualicen de acuerdo a las funciones actuales
- ✓ Seguimiento y actualización a dichas claves de acceso
- ✓ Mejorar los programas establecidos como el sire
- ✓ Reuniones con el personal para la actualización de los procedimientos, manuales y actividades de control
- ✓ Ya se llevan a cabo las acciones necesarias por control interno
- ✓ Unidad de tecnologías de la información
- ✓ Actualizar periódicamente según se realicen cambios en el personal y/o reglamentos existentes.
- ✓ Subdirectores del Instituto y Jefes del Departamento.
- ✓ Jefe del Departamento
- ✓ Existen manual o catálogo de puesto así como las funciones de cada uno esto realizado por Recursos Humanos y le da seguimiento la unidad de planeación.
- ✓ Unidad de planeación
- ✓ Las hay y le da seguimiento el área encargada de los sistemas.
- ✓ Unidad de planeación
- ✓ Hay propuestas y existen áreas encargadas de comunicar, promover y dar seguimiento a los procedimientos.
- ✓ Realiza Propuestas el Órgano Interno de Control, las cuales son implementadas por los Jefes de Departamentos, y ejecutadas por el Personal Administrativo.
- ✓ Mayor difusión
- ✓ Mayor difusión
- ✓ Informar a personal
- ✓ Integrar el área de control interno
- ✓ Informar a personal
- ✓ Informar a personal
- ✓ Directivos
- ✓ Directivos
- ✓ Directivos
- ✓ Comunicación y capacitación
- ✓ Se deben aplicar procedimientos y vigilancia administrativa
- ✓ Aplicación estricta de manuales
- ✓ Mantener siempre en mejora continua los conceptos mencionados en el punto no. 1
- ✓ Responsabilizar al personal del uso correcto del uso de los sistemas.



- ✓ Reorganizar funciones de personal para evitar la duplicidad o bien evitar la poca funcion de actividades.
- ✓ Órgano de control interno
- ✓ Cada servidor publico es responsable de ejecutarlo.
- ✓ Proporcionado a cada usuario de acuerdo a sus funciones.
- ✓ Que se fortalezca el sistema y se identifique cuando alguien haga cambios para que quede registro visible y evitar hechos de corrupción
- ✓ No existe formalidad en evaluaciones de actividades de control mensuales para poder detectar las fodos del area /jefe de departamento o coordinacion
- ✓ Falta de seguimiento y revision de estos procedimientos
- ✓ Se requiere mayor control en los sistemas de información para captura y revisión de información sobre los permisos en los sistemas en base a funciones
- ✓ Hacer revisiones periódicas a este respecto y darnos a conocer las mejoras o cambios de forma oficial y formal
- ✓ Que el sistema sea mejor
- ✓ Establecer reuniones para la propuestas de mejoras
- ✓ Ampliar presupuesto de para pago
- ✓ Que sean revisadas las funciones de autorización, custodia y registro para que funcione de forma eficiente y que no sean inventadas por cualquier persona
- ✓ Documentarlo y darlo a conocer de forma oficial y formal
- ✓ Establecer el equilibrio de actividades, mientras a unos los dejan sin nada de actividades, a otros los saturan de las mismas por simple gusto de los mandos
- ✓ Establecer los mecanismos para mejorar los controles
- ✓ Que se deba llevar a cabo verificacion constante de claves de acceso a los sistemas y mantenimiento del mismo
- ✓ Area responsable informatica
- ✓ Considerar a los trabajadores
- ✓ Mayor difision y participacion de los y a los trabajadores
- ✓ Concientización hacia el personal sobre aspectos de seguridad en el uso de las tics
- ✓ Se debe de actualizar ser mas modernos y eficientes
- ✓ Se deben de actualizar cada año de perdida
- ✓ Revisar los perfiles que esten acordes a las funciones
- ✓ Lo realiza el persona asignado a control interno, uno por área.
- ✓ El area de contro interno de la subdireccion medica ha llevado a cabo dicha funcion hasta octubre 2021 la cual era excelente
- ✓ No se revisan cbalmente para su actualizacion

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- ✓ No tenemos líneas de reporte
- ✓ Unidad de informática y el área de informacion para la salud
- ✓ En esta area si contamos con metodos de comunicacion
- ✓ Deben de ser mas automatizada la informacion
- ✓ Nuevos tableros y estadisticas
- ✓ Evaluar estos metodos
- ✓ Nuevos tableros y estadisticas
- ✓ Mejoras en la comunicacion de las areas con el personal
- ✓ Mayor difusion.
- ✓ Mayor difusion



- ✓ Difusión
- ✓ Difusión, no se baja la información, es deficiente
- ✓ Que los sistemas se encuentren alimentados de información actualizada
- ✓ Establecer los controles
- ✓ Información clara y oportuna de los que se espera por parte de los trabajadores para lograr.... Darnos a conocer que es lo que se quiere lograr de forma integral, a parte de sacar y cumplir con nuestros trabajos
- ✓ Abrir líneas de comunicación, evitar "puertas cerradas"
- ✓ Establecer controles
- ✓ Se recaba la información y modificaciones necesarias por parte de los órganos externos pero no se aplica los resultados o sugerencias al momento de realizar este tipo de revisiones
- ✓ Que no se tomen represalias en contra del personal para que se atrean a denunciar las irregularidades y trámites de corrupción
- ✓ Personal.
- ✓ Recursos humanos o sindicato.
- ✓ Aplicar ética
- ✓ Proporcionar un buzón interno (línea telefónica, correo) de quejas y sugerencias para cada subdirección.
- ✓ Los jefes deben poner el ejemplo
- ✓ Realizar un plan de mejora continua
- ✓ Directivos
- ✓ Directivos
- ✓ Informar a personal
- ✓ Informar a personal
- ✓ Difusión
- ✓ Más difusión de los logros alcanzados
- ✓ Mayor difusión
- ✓ Que se arregle en tiempo y forma
- ✓ Que se lleven a cabo las solicitudes y que no solo las acepten de recibido
- ✓ Unidad de planeación
- ✓ Unidad de planeación
- ✓ Existen propuestas y son extendidas por el órgano interno de control, como sugerencia para solventar observaciones aun que no siempre se comunica a quien lo trabaja con el suficiente tiempo.
- ✓ Unidad de planeación y jefes del departamento.
- ✓ Existe responsables de el seguimiento y ejecución de denuncias y depende del área donde se realicen las denuncias.
- ✓ Jefes de departamento, unidad de planeación, auditores externos y el responsable de ejecutarlas el el personal administrativo.
- ✓ Mantener una buena fuente de comunicación de la información
- ✓ Hay una escasa comunicación y en ocasiones poco oportuna.
- ✓ Responsables: encargados de las unidades deben ser más receptivos a lo que se les quiere comunicar.
- ✓ Actualización de los sistemas
- ✓ Que exista realmente una comunicación entre todas las áreas del instituto así como de los trabajadores con los jefes
- ✓ Responsable unidad de tecnologías de la información.
- ✓ Responsable departamento de recursos humanos.



- ✓ Nuevo sistema
- ✓ Verificar la información.
- ✓ Nuevo sistema
- ✓ Darle seguimiento al anterior
- ✓ Verificación de los reportes diarios a mandar
- ✓ Control interno debe ser supervisado a diario ya que es fundamental en el resultado
- ✓ Control interno
- ✓ Jefes y recursos humanos
- ✓ Las áreas que tienen responsabilidades
- ✓ Planeación evaluación y transparencia

SUPERVISIÓN

- ✓ Que las supervisiones sigan a cabo para el mejoramiento del control en cada area
- ✓ Órgano interno de control
- ✓ Reportes semanales y mensuales a seguir para la mejora del area
- ✓ Planeación, órgano interno de control y recursos humanos
- ✓ Dar revisión a un departamento un mes al año para darle el seguimiento apropiado.
- ✓ Responsable Unidad de Planeación
- ✓ Responsable Departamento de Recursos Humanos.
- ✓ Nuevo sistema
- ✓ Informar al trabajador.
- ✓ Nuevo sistema
- ✓ Se debe poner mas empeño por parte de las autoridades en la correccion de las observaciones, y aplicar sanciones cuando se amerite.
- ✓ Establecer un area responsable donde comunicar los problemas que se detecten
- ✓ Que exista comunicación y se realicen de forma correcta así como que realmente exista una linea de reporte y su seguimiento
- ✓ Que se realicen apegados al marco juridico
- ✓ Establecer y dar a conocer lineas de comunicacion para evidenciar problemas que sean identificados.
- ✓ Realizar evaluaciones y seguimientos permanentes
- ✓ Se realizan propuestas por el Titular del Órgano Interno, las cuales son atendidas por el Jefe del Departamento para su implementación.
- ✓ El organo interno de control propone manera de solventar observaciones
- ✓ Son realizadas por el Organo Interno de Control e Implementadas por el Jefe del Departamento y ejecutadas por el personal administrativo,
- ✓ Las observaciones realizadas por el organo interno de control vienen con sus recomendaciones para su atención y la solventarlas.
- ✓ Unidad de planeacion
- ✓ Unidad de planeacion
- ✓ Mayor difusion
- ✓ Se espera a tener resultados de una auditoria para hacer mejoras, en vez de realizar un programa de autoevaluacion
- ✓ Mayor difusion
- ✓ Instituto
- ✓ Hacer mas partícipes al personal operativo



- ✓ Instituto
- ✓ Aplicar los formatos de reportes para evitar conflictos de interes que puedan llevar a la corrupcion
- ✓ Vigilar la operatividad, para evaluar eficacia
- ✓ Establecer rutas de accion para toma de desiciones ante la identificacion de problemas.
- ✓ Dar a conocer al personal las lineas mediante las cuales se puede hacer.
- ✓ Contar con un sistema de evaluacion mensual por personal y ser evaluadas por el jefe directo
- ✓ Dar a conocer con mayor fluidez esta información.
- ✓ Realizar por medio de sistema que deje antecedente de los problemas presentados y su seguimiento por cada unidad
- ✓ Que se atiendan este tipo de propuestas y que no te digan "no se puede" o asi se ha hecho hace 30 años, hay mucha resistencia al cambio y a conocer nuevas cosas
- ✓ Establecer controles
- ✓ Evaluaciones periódicas
- ✓ Establecer controles
- ✓ Que realicen apegadas al marco juridico
- ✓ Mayor difision
- ✓ Que se abran realmente la linea de reporte para su seguimiento
- ✓ Difusión
- ✓ Supervisión permanente
- ✓ Ser mas enfatico en este rubro
- ✓ Elaborar un programa de autoevaluacion
- ✓ No hay lineas de reporte



COMENTARIOS

NIVEL ESTRATEGICO

NIVEL DIRECTIVO

AMBIENTE DE CONTROL

Desde que entre a esta area e notado que hay manejo de almacenes y farmacias por parte de la administracion que corresponden a la subdireccion medica como lo hizo notar control interno.

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

No existe plan alguno, siguen las malas practicas administración tras adnistración
Hace falta mucha educacion her integracion de los diferentes areas del isssteson para conocer entre ellas mismas la manera de interactuar profesionalmente.

ACTIVIDADES DE CONTROL

Existe un gran contacto entre la sub medica y los jefes de control. Interno y normatividad
Está dormido el departamento de control interno, necesita que director del instituto les otorgue todo el apoyo para que puedan hacer su trabajo

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Mi departamento no tiene que ver con proveedores, sin embargo en otros puestos que he tenido, me tocó atender a los proveedores que no tenían información ni de sus facturas recibidas ni de su pago ni otros problemas
Vinculación horizon y vertical es la unica manera de optimizar las actidades de todos y mantener control de la corrupcion y otras actividades ilegales

NIVEL OPERATIVO

AMBIENTE DE CONTROL

Es poca la difusion de manuales y politicas, no hay un programa de inducción al instituto

creo que si deberían ser revisados las cargas de trabajo y funciones del personal.

No se le da seguimiento al personal que necesita ayuda, capacitación o reubicación, siendo estos protegidos por los mismos jefes de área.

se deben utilizar las plaraformas para hacer un ISSSTESON mas transparente

Se desconoce o se hace caso omiso de los manuales de procedimeintos, codigos de etica y demas documentos que se deberian aplicar para que todo funcione mejor.

por que no contamos con una estructura o si està solamente esta archivado y en papel, no se nos difunde ni se nos actualiza, las funciones de cada puesto las hacemos nosotros mismos y por lo que he visto en muchos de los casos se ponen funciones que realmente no hacen

No estoy enterada y tampoco se si existe

Esta evaluacion se lleva a cabo enmedio del proceso de transicion, de tal forma que casi todos los responsables de unidades han sido sustituidos, por lo que es algo incierto, ya que se desconoce la forma de trabajar de muchos de ellos.



Mi comentario es que esta misma evaluación debería de llevarse a cabo por lo menos una vez al año, y que no coincida con cambios de administraciones o encargados responsables.

Tengo muchos años trabajando en el instituto y me asombra la actitud de compañeros que toman a la ligera el compromiso que como trabajadores tenemos.

Me asombra la actitud endeble de las administraciones permisibles

Muy deficiente la selección de los mandos en el Instituto, por lo general (si no es que su mayoría) son seleccionados por compromisos políticos y no por sus capacidades o preparación, lo cual conlleva a una pésima dirección y poca eficiencia en la toma de acciones; Por todo lo anterior, no existe propuestas de mejoras o de innovación

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

Cuando se realizan cambios en la operación estos no son difundidos al personal.

A mi ver no hay un proceso o aplicación de programas, así como vigilar su cumplimiento, para evitar conflictos de interés y corrupción

no hay una información o comunicación interna oficial, nos enteramos de algunos aspectos por fuentes externas o a manera de comentarios ya distorsionados

No hay comunicación entre mandos y el personal, son muy selectivos en el trato y con quién el trato

La Institución se encuentra en riesgo pasivo y no hay una evidencia clara de los malos manejos..

Desconozco todos estos tramites

Debe de existir mas difusión

Al personal operativo no bajan esa información

Que cualquier cambio que afecte al trabajo a realizar se haga oportunamente

ACTIVIDADES DE CONTROL

Se cuenta con las herramientas necesarias para mantener actualizados todos los manuales, políticas, reglamentos, etc es cuestión de seguimiento

modernización y actualización de los sistemas de información

Los manuales no están a la disposición del empleado que los ejecuta. Falta actualizarlos, no contienen todas las políticas indispensables que corresponden a una institución de salud. Ni están basados los procedimientos en dichas políticas. Ley general de salud, farmacopea, suplementos de farmacias, suplemento de dispositivos médicos, manuales del consejo de salubridad general, reglamentos de insumos para la salud, etc.

Hay mucha información que se ha documentado para salir del paso o por cumplir con alguna auditoria y palomear el requisito, pero no se da a conocer de forma oficial ni de manera formal y se van quedando archivadas solamente

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

si existen se deberían de dar a conocer al personal para que se tenga la confianza de realizarlo.

mis respuestas son inexistentes porque desconozco estos tramites que realiza el instituto

evaluar periodicamente

La información entre las áreas responsables de un procedimiento es deficiente y origina conflicto para que este procedimiento sea terminado en tiempo y forma

SUPERVISIÓN

Mis respuestas son así, porque desconozco todo.

Que se establezca un programa de autoevaluación.

Es muy necesario en caso de que exista, conocer el mecanismo de línea de reporte. En la parte médica, ya no existe auditorías médicas.

El factor más deficiente es la comunicación en general, no fluye y de ahí se desprenden muchas cosas

Persona operativo está centrado en hacer solo lo que dice en sus actividades y procedimientos y en caso de actividades extraordinarias solo se realizan si son parte del procedimientos, siempre y cuando su superior hace la solicitud por escrito y todavía hay que pedir permiso al sindicato para poder ejecutar la encomienda



Me parece un sistema de evaluación muy generalizado, difícil de entender para cualquier persona y pienso que debe ser más dirigido a cada una de las áreas.

Se requiere mayor seguimiento en las funciones desempeñadas por cada trabajador, para poder detectar los fallos, se debería de bajar la información formalmente de las responsabilidades y asignaciones de las funciones a cada trabajador.

Quiero hacer una observación general.

Las preguntas están muy rebuscadas, tardé para entender algunas de ellas.

Esta evaluación, me parece una pérdida de tiempo, ya que las respuestas van a variar mucho dependiendo del área donde se aplique, creo que deberían ser más específicas en sus preguntas y no solo estar manejándolo como un riesgo o si existe o no existe algo que pudiera ser o no, y que de alguna manera solo dejan a la imaginación de uno como encuestado.

Gracias por tomarnos en cuenta.

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 SERVICIOS SOCIALES PARA LOS TRABAJADORES DEL ESTADO DE SONORA

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	7.02 Pts.	10.12 Pts.	41.05 Pts.	58.21 %
EJERCER LA RESPONSABILIDAD DE VIGILANCIA	35.56 Pts.	31.11 Pts.	0.0 Pts.	66.67 %
ESTABLECER LA ESTRUCTURA, RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	5.11 Pts.	19.78 Pts.	38.22 Pts.	63.11 %
DEMOSTRAR COMPROMISO CON LA COMPETENCIA PROFESIONAL	0.0 Pts.	6.21 Pts.	39.7 Pts.	45.91 %
ESTABLECER UNA ESTRUCTURA PARA EL REFORZAMIENTO DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS	7.08 Pts.	13.54 Pts.	23.54 Pts.	44.17 %
Total				55.61%
ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	NIVEL ESTRATEGICO	NIVEL DIRECTIVO	NIVEL OPERATIVO	
Principios	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Calificación
DEFINIR OBJETIVOS	5.56 Pts.	6.11 Pts.	44.17 Pts.	55.83 %
IDENTIFICAR, ANALIZAR Y RESPONDER A LOS RIESGOS	12.55 Pts.	13.33 Pts.	25.87 Pts.	51.76 %
CONSIDERAR EL RIESGO DE CORRUPCIÓN	7.2 Pts.	11.53 Pts.	22.65 Pts.	41.38 %
IDENTIFICAR, ANALIZAR Y RESPONDER AL CAMBIO	2.17 Pts.	6.67 Pts.	33.77 Pts.	42.61 %
Total				47.9%
ACTIVIDADES DE CONTROL	NIVEL ESTRATEGICO	NIVEL DIRECTIVO	NIVEL OPERATIVO	
Principios	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Calificación
DISEÑAR ACTIVIDADES DE CONTROL	1.67 Pts.	6.76 Pts.	39.89 Pts.	48.33 %
DISEÑAR ACTIVIDADES PARA LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN	1.11 Pts.	7.48 Pts.	47.85 Pts.	56.44 %
IMPLEMENTAR ACTIVIDADES DE CONTROL	0.0 Pts.	8.64 Pts.	49.09 Pts.	57.73 %
Total				54.17%
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.	8.18 Pts.	43.63 Pts.	51.82 %
COMUNICAR INTERNAMENTE	4.27 Pts.	8.0 Pts.	31.74 Pts.	44.0 %
COMUNICAR EXTERNAMENTE	17.44 Pts.	32.31 Pts.	0.0 Pts.	49.74 %
Total				48.52%
SUPERVISIÓN	NIVEL ESTRATEGICO	NIVEL DIRECTIVO	NIVEL OPERATIVO	
Principios	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Calificación
REALIZAR ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN	12.31 Pts.	15.73 Pts.	20.52 Pts.	48.55 %
EVALUAR PROBLEMAS Y CORREGIR LAS DEFICIENCIAS	7.08 Pts.	15.42 Pts.	23.12 Pts.	45.63 %
Total				47.09%