



Gobierno del  
Estado de Sonora

Secretaría de la  
Contraloría General



# INFORME DE RESULTADOS AUTOEVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

SEGURO POPULAR

Subsecretaría de Desarrollo Administrativo y Tecnológico  
Dirección de Sistemas de Control Interno Institucional

AUTOEVALUACIÓN SCI  
**2016**

**SONORA**  
UNIDOS LOGRAMOS MÁS



## CONTENIDO

---

<b>Informes de Autoevaluación.....</b>	<b>A</b>
Informe Nivel Estratégico	
Informe Nivel Directivo	
Informe Nivel Operativo	
<b>Resumen de Resultados por Nivel de Responsabilidad....</b>	<b>B</b>
- Resultados Nivel Estratégico	
- Resultados Nivel Directivo	
- Resultados Nivel Operativo	
<b>Reporte por Elemento de Control.....</b>	<b>C</b>
Reporte Nivel Estratégico	
- Primera norma (Ambiente de Control)	
- Segunda norma (Evaluación de Riesgos)	
- Tercera norma (Actividades de Control)	
- Cuarta norma (Información y Comunicación)	
- Quinta norma ( Actividades de Monitoreo)	
Reporte Nivel Directivo	
- Primera norma (Ambiente de Control)	
- Tercera norma (Actividades de Control)	
- Cuarta norma (Información y Comunicación)	
- Quinta norma (Supervisión y Mejora Continua)	
Reporte Nivel Operativo	
- Primera norma (Ambiente de Control)	
- Tercera norma (Actividades de Control)	
- Cuarta norma (Información y Comunicación)	



## **SEGURO POPULAR**

### **INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**

#### **NIVEL ESTRATEGICO**

La evaluación del Control Interno efectuada al Seguro Popular (SP) se realizó a través del Sistema de Evaluación del Control Interno (SECI), con la participación de 4 servidores públicos del 22 al 24 de mayo del 2017 a nivel Estratégico, utilizando como referencia técnica las Normas Generales de Control Interno para la Administración Pública Estatal (NGCI-APE) y las mejores prácticas en la materia.

La participación activa de los servidores públicos del Seguro Popular (SP) 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 Seguro Popular (SP) se consideraron las actividades desarrolladas durante el periodo que comprende del 2016 basados en las siguientes normas:

- AMBIENTE DE CONTROL
- ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
- ACTIVIDADES DE CONTROL
- INFORMAR Y COMUNICAR
- SUPERVISIÓN Y MEJORA CONTINUA

La comprensión y revisión de los controles internos implementados para las principales actividades del SP se ejecutó en una reunión dirigida a compartir los conceptos, normas 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 norma.

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

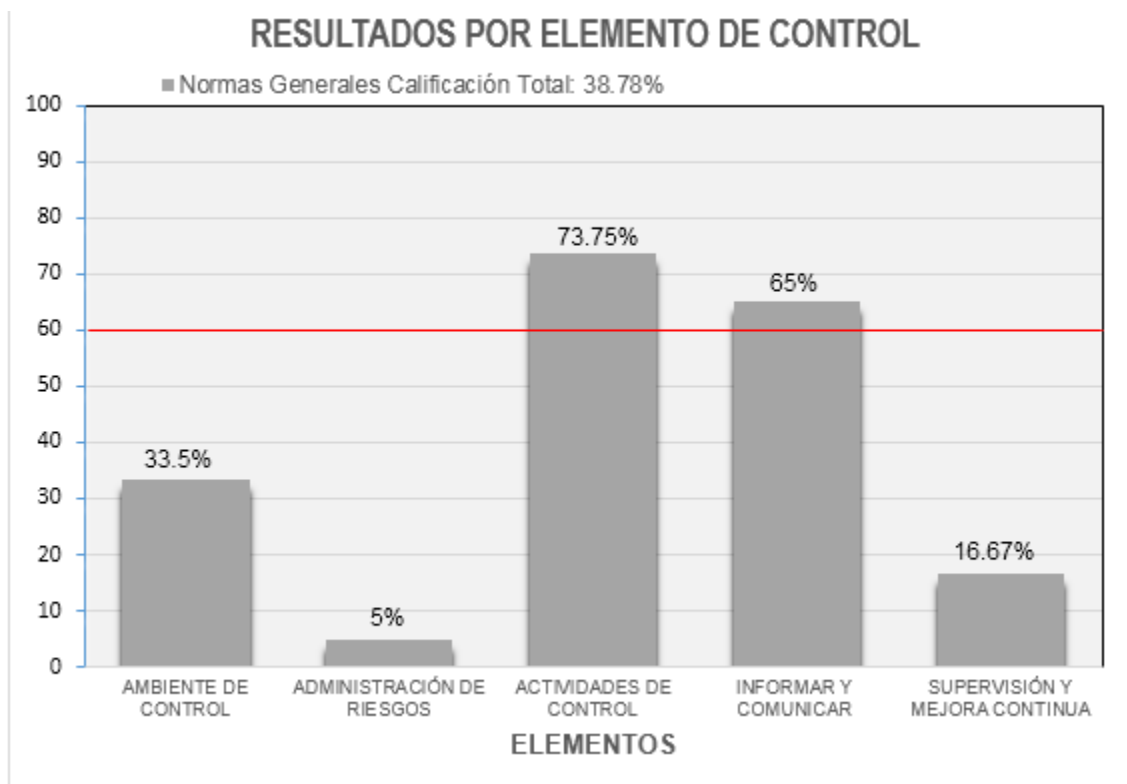
#### **II. RESULTADOS DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**

##### **A. CALIFICACIÓN DEL CONTROL INTERNO**

Los resultados globales del proceso de autoevaluación del Control Interno aplicado al SP, corresponden a 4 autoevaluaciones realizadas por servidores públicos a nivel Estratégico.

Calificación por Norma General:

Norma General	Grado de Cumplimiento	Calificación
AMBIENTE DE CONTROL	33.5%	Deficiente
ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	5.0%	Deficiente
ACTIVIDADES DE CONTROL	73.75%	Aceptable
INFORMAR Y COMUNICAR	65.0%	Regular
SUPERVISIÓN Y MEJORA CONTINUA	16.67%	Deficiente
<b>TOTAL</b>	<b>38.78%</b>	<b>Deficiente</b>



La calificación global SP, se valoró con el 38.78% calificado como "Deficiente", por debajo del nivel mínimo aceptable que es de 60%, el cual es susceptible de mejoras.

En las normas generales, el de mayor grado de cumplimiento es "ACTIVIDADES DE CONTROL" con 73.75% y el de menor "SUPERVISIÓN Y MEJORA CONTINUA" con 16.67%.

## B. PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL

Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.A	35.0%	Deficiente
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.B	40.0%	Deficiente
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.C	20.0%	Deficiente
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.D	5.0%	Deficiente
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.E	0.0%	Deficiente
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.F	30.0%	Deficiente



ELEMENTO DE CONTROL 1.1.G	70.0%	Aceptable
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.H	60.0%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.I	50.0%	Deficiente
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.J	25.0%	Deficiente
<b>TOTAL</b>	<b>33.5%</b>	<b>Deficiente</b>

### Propuestas:

#### -----ELEMENTO DE CONTROL 1.1.A-----

- Incluirlos en el manual de organización que se va a actualizar.
- Intervenir en el plan de desarrollo del estado e incorporar las metas del régimen estatal de protección social en salud y ejecutarlo el área de jefatura del depto. De planeación y vinculación
- Que sean firmadas por el Titular
- Difundir a todo el personal e implementar en manual de organización.

#### -----ELEMENTO DE CONTROL 1.1.B-----

- Como propuesta se sugiere capacitación para los empleados del repss y todos y cada uno de los que laboramos en el régimen somos responsables de ejecutar
- Empoderar al personal con respecto de la misión y visión
- Realizar un calendario de capacitación y evaluación
- Capacitar al personal en estos temas, para que tengan más conocimiento.

#### -----ELEMENTO DE CONTROL 1.1.C-----

- Actualizar y mejorar así como alinear al código de conducta de la administración pública estatal
- Actualizar en apego al código de conducto de la administración pública estatal y difundirla
- Definir un código de Ética y Conducta
- Formalizar el código de ética y conducta focalizada a los servidores de nuestra institución

#### -----ELEMENTO DE CONTROL 1.1.D-----

- Construir y formalizar el sistema de control interno
- Definir los controles una vez que se tenga el código de ética
- Implementar los controles en apego al código de conducta que se actualice
- Implementarlo.



-----ELEMENTO DE CONTROL 1.1.E-----

- Definir cómo llevar a cabo la administración de riesgos.
- Implementar en todas las direcciones de área
- Implementar en la dirección general.

-----ELEMENTO DE CONTROL 1.1.F-----

- Continuamente proponer conforme se vayan presentando las necesidades que emanen de los resultados del cumplimiento de las metas previamente establecidas
- Implementar en el repss
- Realizar juntas de seguimiento para asegurar la afiliación y la correcta aplicación del recurso
- Revisar, actualizar e implementar nuevas disposiciones normativas según apliquen.

-----ELEMENTO DE CONTROL 1.1.G-----

- Capacitación en el área de afiliación y operación
- Falta la evaluación por parte de la instancia evaluadora externa independiente.
- Actualizar y aplicar en la operación las mismas.

-----ELEMENTO DE CONTROL 1.1.H-----

- Actualización permanente
- Aplicar en apego a lineamientos.
- Implementar juntas a nivel estatal por medio de videoconferencias con los módulos tanto de gestión como administrativos y lo más importante la operatividad del área de afiliación
- Los sistemas se utilizan para buscar mejoras

-----ELEMENTO DE CONTROL 1.1.I-----

- Actualización por la comisión nacional de protección social en salud
- Es el primer año que se utiliza, se está trabajando en equipo para implementarlo lo mejor posible.
- Responsables todas las áreas
- Construir nuevos sistemas o herramientas que permitan cumplir con la sistematización y automatización del sistema.

-----ELEMENTO DE CONTROL 1.1.J-----



● IMPLEMENTAR

- Responsables todos
- Implementar.

**a. Opiniones de los participantes:**

- Considero que esta parte corresponde a una área de oportunidad que tenemos que mejorar

**b. Recomendaciones:**

Reforzar las acciones tendientes a la difusión a todo el personal, de la misión y visión de la Entidad, como Ente de la administración pública del estado, a fin de fomentar el sentido de pertenencia del empleado y concientizarlo de hacia dónde están encaminados sus esfuerzos.

Así mismo, en complemento al punto anterior, se debe difundir, entre el personal, los objetivos estratégicos de la entidad, para que esté familiarizado con el enfoque de la Dirección y se concientice con esto al personal de la importancia de sus actividades para el logro de dichos objetivos.

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.

Sugerimos que los manuales de procedimientos y de organización, políticas, reglamentos o cualquier normatividad existente, se actualicen y se difundan ampliamente;

Sugerimos realizar talleres de capacitación referentes al contenido y alcance de las Normas Generales de Control Interno; así mismo, que el Titular de la Dependencia comunique de manera formal a todo el personal, la necesidad de que estas se apliquen y apoye su implementación y mejora ordenando verificaciones periódicas.

**C. SEGUNDA NORMA GENERAL: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS**

Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 1.2.A	5.0%	Deficiente
<b>TOTAL</b>	<b>5.0%</b>	<b>Deficiente</b>

**Propuestas:**

- ELEMENTO DE CONTROL 1.2.A-----
- Implementar

- Llevar a cabo un entrenamiento para entender los objetivos y alcances de la administración de riesgos
- Subsanan las observaciones detectadas en las auditorías con objeto de mejora continua en la administración de riesgos
- Implementar.

**a. Opiniones de los participantes:**

- La intención es mejorar las áreas de oportunidad

**b. Recomendaciones:**

Sugerimos que el Titular de la Entidad asigne las funciones de identificación, análisis y evaluación de riesgos, así como su inclusión en los manuales de procedimientos, a las áreas específicas que sean competentes.

Así mismo, proponemos llevar a cabo reuniones de trabajo entre el personal directivo y operativo, para identificar problemas, puntos de riesgo y oportunidades de mejora en los principales procesos que se realizan en la Dependencia, definiendo formalmente en estas reuniones planes de acción para su atención oportuna.

**D. TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL**

Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 1.3.A	90.0%	Excelente
ELEMENTO DE CONTROL 1.3.B	65.0%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 1.3.C	70.0%	Aceptable
ELEMENTO DE CONTROL 1.3.D	70.0%	Aceptable
<b>TOTAL</b>	<b>73.75%</b>	<b>Aceptable</b>

**Propuestas:**

-----ELEMENTO DE CONTROL 1.3.A-----

- Implementar una evaluación de su eficiencia y eficacia.
- Se realizan 4 juntas de gobierno al año como lo pide la normativa.
- Aplicar mecanismos donde nos permitan evaluar la eficacia y eficiencia de las juntas.

-----ELEMENTO DE CONTROL 1.3.B-----

- Hace falta el control interno y la administración de riesgo
- Implementar un control interno en el repss
- Implementar mecanismos de control interno.  
Informar el hallazgos y seguimiento de las auditorías realizadas al REPSS.

## -----ELEMENTO DE CONTROL 1.3.C-----

- Evaluar si son entregadas en tiempo y forma
- Cumplir en tiempo y forma los periodos establecidos.

## -----ELEMENTO DE CONTROL 1.3.D-----

- Capacitación en todas las áreas
- Seguimiento,
- Trabajar en un sistema de control para seguimiento de auditorías
- Seguimiento oportuno de las recomendaciones.

**b. Recomendaciones:**

Es necesario informar al Órgano de Gobierno, del estado que guarda el Sistema de Control Interno Institucional y la administración de riesgos en los términos establecidos en las Normas Generales de Control Interno.

Establecer los mecanismos que sean necesarios para identificar y atender la causa raíz de las observaciones determinadas por las diversas instancias de fiscalización, a efecto de abatir su recurrencia.

**E. CUARTA NORMA GENERAL: INFORMAR Y COMUNICAR**

Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 1.4.A	65.0%	Regular
<b>TOTAL</b>	<b>65.0%</b>	<b>Regular</b>

**Propuestas:**

## -----ELEMENTO DE CONTROL 1.4.A-----

- Definir el seguimiento de las acciones

**F. QUINTA NORMA GENERAL: SUPERVISIÓN Y MEJORA CONTINUA**

Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 1.5.A	25.0%	Deficiente
ELEMENTO DE CONTROL 1.5.B	0.0%	Deficiente
ELEMENTO DE CONTROL 1.5.C	25.0%	Deficiente
<b>TOTAL</b>	<b>16.67%</b>	<b>Deficiente</b>

**Propuestas:**

## -----ELEMENTO DE CONTROL 1.5.A-----

- Desarrollar los controles para actividades críticas.



- Ninguna y responsable el administrador del padrón
- Implementar mecanismos de control para su cumplimiento.

-----ELEMENTO DE CONTROL 1.5.B-----

- IMPLEMENTAR EN EL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN SOCIAL EN SALUD
- Verificar si los controles con los que contamos son suficientes para documentarlos como controles internos.

-----ELEMENTO DE CONTROL 1.5.C-----

- Buscar la mejor manera de llevar a cabo estos controles.
- Se corregirá cuando se implemente el mecanismo de control interno.

### **b. Recomendaciones:**

Reforzar las funciones específicas de revisión sobre la marcha, para lo cual es de suma importancia el monitoreo permanente del personal a efectos de constatar que las actividades se están realizando debidamente y, en su caso, detectar y corregir oportunamente errores u omisiones.

Implementar un programa de evaluaciones internas, con la finalidad de prevenir y poder corregir a tiempo errores o desviaciones, mismos que pueden surgir, derivado del riesgo inherente de cualquier proceso.

Dar a conocer al personal responsable de las operaciones revisadas, los resultados de las evaluaciones internas y externas, con la finalidad de que además de que sean atendidas las observaciones, se realicen las adecuaciones necesarias a los controles internos establecidos, para evitar su recurrencia.



## SEGURO POPULAR

### INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

#### NIVEL DIRECTIVO

La evaluación del Control Interno efectuada al Seguro Popular (SP) se realizó a través del Sistema de Evaluación del Control Interno (SECI), con la participación de 17 servidores públicos del 22 al 24 de mayo del 2017 a nivel directivo, utilizando como referencia técnica las Normas Generales de Control Interno para la Administración Pública Estatal (NGCI-APE) y las mejores prácticas en la materia.

La participación activa de los servidores públicos del Seguro Popular (SP) 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 Seguro Popular (SP), se consideraron las actividades desarrolladas durante el periodo que comprende del 2016 basados en las siguientes normas:

- AMBIENTE DE CONTROL
- ACTIVIDADES DE CONTROL
- INFORMAR Y COMUNICAR
- SUPERVISIÓN Y MEJORA CONTINUA

La comprensión y revisión de los controles internos implementados para las principales actividades del SP se ejecutó en una reunión dirigida a compartir los conceptos, normas 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 norma.

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

#### II. RESULTADOS DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

##### A. CALIFICACIÓN DEL CONTROL INTERNO

Los resultados globales del proceso de autoevaluación del Control Interno aplicado al SP, corresponden a 17 autoevaluaciones realizadas por servidores públicos a nivel Directivo.

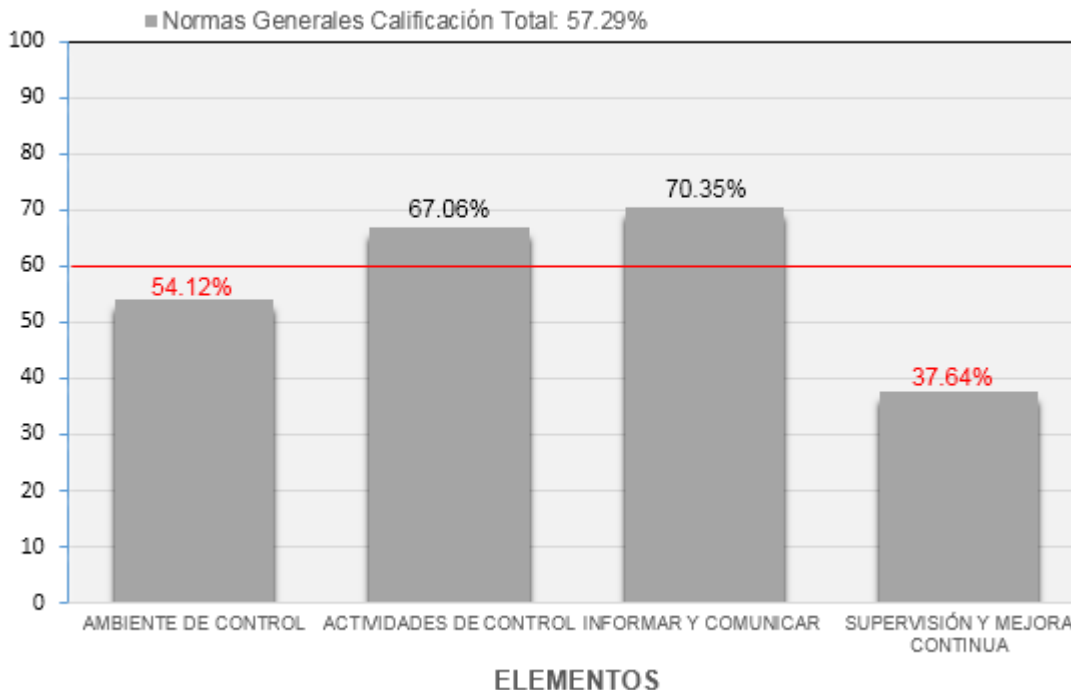
Calificación por Norma General:

Norma General	Grado de Cumplimiento	Calificación
AMBIENTE DE CONTROL	54.12%	Deficiente
ACTIVIDADES DE CONTROL	67.06%	Regular
INFORMAR Y COMUNICAR	70.35%	Aceptable



SUPERVISIÓN Y MEJORA CONTINUA	37.64%	Deficiente
<b>TOTAL</b>	<b>57.29%</b>	<b>Deficiente</b>

### RESULTADOS POR ELEMENTO DE CONTROL



La calificación global del SP, se valoró con el 57.29% calificado como "Deficiente", por debajo del nivel mínimo aceptable que es de 60%, el cual es susceptible de mejoras.

En las normas generales, el de mayor grado de cumplimiento es "INFORMAR Y COMUNICAR" con 70.35% y el de menor "SUPERVISIÓN Y MEJORA CONTINUA" con 37.64%.

#### B. PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL

Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.A	58.82%	Deficiente
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.B	45.88%	Deficiente
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.C	21.18%	Deficiente
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.D	65.88%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.E	78.82%	Aceptable
<b>TOTAL</b>	<b>54.12%</b>	<b>Deficiente</b>

#### Propuestas:

-----ELEMENTO DE CONTROL 2.1.A-----

- Apegarse a las funciones correspondientes de cada personal
- Deberán cubrirse las vacantes de los organigramas para evitar que el personal del organismo cumpla con sus funciones de acuerdo a su perfil y puesto.



- Elaborar manuales de procedimientos actualizados y verídicos
- Establecer procedimientos referentes a cada uno de los procesos administrativos que se requieren para la adecuada operatividad del sistema, así como también se deben de verificar los perfiles de los responsables de cada puesto de la Dirección.
- Gloriayita Guerrero
- Pasar la información a cada uno de los directores para que baje la información a su personal de donde puede obtener esta información
- Se encuentra vacante el Órgano de Control
- Se hace necesario que las vacantes se cubran a la brevedad posible para evitar que los puestos contiguos realicen funciones que no les corresponden.
- actualizar semestralmente las funciones de cada trabajador, ya que la dinámica de esta dirección así lo requiere
- delegar a cada elemento las funciones sin duplicarlas
- ofrecer información periódica via correo electrónico referente a la estructura organizacional
- una propuesta seria tener contacto con todo el personal desde directivos hasta capturistas/brigadista

-----ELEMENTO DE CONTROL 2.1.B-----

- El Departamento de Recursos Humanos deberá realizar un proceso para la contratación de los servidores públicos en el que se refleje la competitividad de los mismos y así evitar los servidores públicos que se encuentran fuera del perfil.
- Establecer un adecuado proceso para la contratación del nuevo personal de ingreso, capacitándolo correctamente desde el inicio y siguiendo una correcta inducción, la cual no se aplica formalmente, así como también contratar al personal según el perfil y necesidades de la vacante.
- Que el área de recursos humanos lo elaboren para ponerlo en práctica.
- Que sean cubiertas las vacantes del organigrama con el fin de que las acciones de cada puesto sean ejecutadas por el personal capacitado para dichas funciones. Y formalizar los procesos del área de recursos humanos.
- Revisión de la plantilla de personal y programar capacitaciones para el desempeño en cada área
- incentivar al personal no solo por el grado de escolaridad, sino además por las funciones que realiza y los resultados de su desempeño
- Las mejoras referentes a este punto las desarrolla el área de Recursos Humanos.



- se debería dar capacitación al personal de nuevo ingreso y definir sus actividades para su mejor enfoque y desempeño..

-----ELEMENTO DE CONTROL 2.1.C-----

- Aplicar encuestas de clima organizacional con el fin de identificar áreas de oportunidad, determinar acciones de mejora continua.
- Aplicar encuestas de clima organizacional de manera constante para evaluar y poder identificar las áreas de oportunidad
- Aplicar estas encuestas para mejorar la comunicación interna y el clima organizacional
- Es importante que se la formalización de las acciones que determinen áreas de oportunidad en cada área
- Que se realizara una encuesta al personal cada 6 meses para evaluar la situación de la institución.
- Que se sigan realizando reuniones, se levante una minuta y la pasen al asistente de la dirección general
- Que sean cada 6 meses
- Sería ideal aplicar este tipo de encuestas para lograr mejoras dentro de la institución y en ambiente de trabajo
- apoyar a los empleados con mejores resultados en lo laboral
- hacer encuestas periódicamente para conocer el clima organizacional y evaluar los puestos
- realizar por lo menos cada seis meses la revisión del tema y en coordinación con las áreas de la Dirección elaborar un proyecto de seguimiento del mismo

-----ELEMENTO DE CONTROL 2.1.D-----

- Actualizar de manera periódica dichos manuales y procedimientos.
- Analizar de manera continua el organigrama comparándolo con las funciones de cada persona
- Apegarse más a los lineamientos referidos en el Manual
- Contar con un manual actualizado según corresponda
- Creo que se encuentran de manera correcta
- Gloriayita Guerrero en con junto con las areas pertinentes
- Hace falta realizar ajustes, debido a cambios que se han realizado para mejora de la institución



- Revisar de manera periódica el manual de organización para que se encuentre actualizado y las funciones estén acordes al puesto y al perfil del servidor público.
- actualizarse constantemente de acuerdo a las necesidades que surjan
- que se realicen cambios de acuerdo al personal de nuevo ingreso
- realizar implementaciones más modernas tecnológicamente de los procesos

-----ELEMENTO DE CONTROL 2.1.E-----

- Existe un Manual de organización y de procedimientos autorizados, pero no está actualizados con las nuevas funciones de OPD de esta Dirección, así como tampoco se aplica correctamente por los responsables de cada área, aplicarlo correctamente sería una mejora para esta Dirección.
- Modificar y actualizar de manera periódica con el fin de cumplir de manera satisfactoria con las necesidades de los procedimientos.
- Se encuentran de manera correcta
- Se recomienda que el área de Planeación y Vinculación monitoree los Manuales con el fin de mantener actualizadas las funciones y procedimientos de la Dirección General del REPSS Sonora, por lo que deberá realizarlo de manera calendarizada.
- Supervisar los posibles cambios que se deban de realizar, para poder dar evidencia de que se están cumpliendo
- presentar a cada empleado el contenido de la publicaciones
- realizar estadísticas de efectividad por Dirección

**a. Opiniones de los participantes:**

- Considero se debe apegar más a las normas institucionales y lineamientos para realizar las actividades correspondientes.

**b. Recomendaciones:**

Actualizar los Manuales de Organización de manera que esten 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.

Establecer que una vez que el Área responsable de Recursos Humanos haya seleccionado a las personas aptas para cubrir algún puesto, proporcione los curriculums de los aspirantes al Jefe del Área solicitante para que sea considerada su opinión de cuál es el mejor acreditado para el puesto de acuerdo a las funciones que va a desempeñar.

Establecer mecanismos de estímulos y reconocimiento permanente del personal considerando el desempeño individual para su otorgamiento con el objeto de incentivarlo, motivarlo y contribuir a su desarrollo personal y profesional.



Se recomienda establecer un programa para la evaluación del desempeño del personal en el cual se considere entre otros puntos: Iniciativa, responsabilidad, capacidad organizativa, eficiencia, disposición, puntualidad, conocimiento del trabajo, disciplina y demás aspectos específicos de cada puesto que se consideren necesarios.

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.

Sugerimos que los manuales de procedimientos y de organización, políticas, reglamentos o cualquier normatividad existente, se actualicen y se difundan ampliamente;

### C. TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL

Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 2.3.A	70.59%	Aceptable
ELEMENTO DE CONTROL 2.3.B	75.29%	Aceptable
ELEMENTO DE CONTROL 2.3.C	63.53%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 2.3.D	58.82%	Deficiente
<b>TOTAL</b>	<b>67.06%</b>	<b>Regular</b>

#### Propuestas:

-----ELEMENTO DE CONTROL 2.3.A-----

- Aplicar correctamente el manual de procedimientos y perfil de cada puesto en esta Dirección.
- Estandarizar y realizar de manera constante y con cada uno de los servidores públicos a los que se les da de baja dentro de la plantilla de personal del REPSS.
- Homologar procesos dentro y fuera del organismo para estos procesos.
- Contamos con el manual de procedimientos autorizado, si se aplicara correctamente mejoraríamos los procesos de esta Dirección.
- Coordinación de parte de los Servicios de Salud
- Cumplir cabalmente con las fechas establecidas para el envío de información y evitar el rezago de la misma.
- Cumplir con las fechas establecidas para la recepción de información.
- Es necesario llevar un buen control por parte de presupuesto, debido a que surgen cambios
- Gloriayita guerrero en conjunto con el área pertinente
- Realizar debidamente la captura de acuerdo a los lineamientos de dicha plataforma
- conocer y distribuir para todo el personal de base las reglas de operación



- llevar control de tiempos de evidencias enviadas
- platicas con todo el personal

-----ELEMENTO DE CONTROL 2.3.C-----

- Corresponde directamente a la Dirección de Afiliación
- Dar seguimiento a los resultados de las encuestas, corresponde tanto al departamento de supervisión y evaluación del repss como a las unidades administrativas.
- Puede cada una de las direcciones aportar también indicadores para tener una mejor medición sobre sus procedimientos
- Sería bueno contar con este tipo de mecanismo, ya que estamos en constante cambio buscando mejorar los procedimientos con que contamos y la operatividad
- Se hace necesaria la participación de todas las áreas del REPSS para que se puedan realizar y contabilizar los indicadores de las actividades y procesos que se realizan en las mismas.
- mejorar los procesos de información para presentar en tiempo y forma la información a la CNPSS y a la SHCP
- transparentar la información a la opinión pública

-----ELEMENTO DE CONTROL 2.3.D-----

- Aplicar controles en todos los procesos.
- Hacer del conocimiento de las unidades los resultados de dichos indicadores para trabajar en conjunto en las mejoras necesarias.
- Hacer del conocimiento de los Servicios de Salud el resultado de la aplicación del MOSSSESS, así como la solicitud de la evidencia de las acciones de mejora en un tiempo determinado.

**a. Opiniones de los participantes:**

- El motivo es que se cuenta con algunos mecanismos, sin embargo no están definidos, terminados, ya que están en proceso lo que ocasiona que muchas veces no se lleven a cabo.
- Existen los manuales de procedimientos autorizados y publicados, los cuales a mi consideración no están actualizados, no se siguen tal cual se establece, así como también el perfil del responsable de cada puesto no es el adecuado en algunos casos.

**b. Recomendaciones:**

Es necesario que las actividades y/o transacciones más relevantes sean realizadas por el personal al que le fueron asignadas esas responsabilidades dentro de su competencia y que estas les sean debidamente comunicadas a las personas o áreas autorizadas con lo



cual se asegura que solo se llevan adelante tareas y transacciones validadas por la alta dirección; así mismo, se deben cancelar oportunamente todos los accesos a espacios físicos y a sistemas, al personal con funciones de autorización que haya causado baja.

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.

En relación a los indicadores de gestión, es necesario comunicarlos oportunamente a las áreas responsables de su cumplimiento y monitorearlos en forma permanente; así mismo retroalimentar con los resultados al personal que muestre interés en conocer el desempeño de la Dependencia durante el ejercicio y en forma comparativa con otros ejercicios.

Se deben revisar y en su caso actualizar, el marco jurídico administrativo, atribuciones, organización, objetivos, funciones y establecer los mecanismos necesarios para verificar que las áreas actúen conforme a los manuales.

**D. CUARTA NORMA GENERAL: INFORMAR Y COMUNICAR**

Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.A	54.12%	Deficiente
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.B	64.71%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.C	72.94%	Aceptable
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.D	76.47%	Aceptable
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.E	83.53%	Muy Buena
<b>TOTAL</b>	<b>70.35%</b>	<b>Aceptable</b>

**Propuestas:**

-----ELEMENTO DE CONTROL 2.4.A-----

- Aplicar indicadores que nos permitan medir los resultados de cada proceso.
- Diseñar e Implementar un Sistema de Información por parte del área de Vinculación
- Implementar un sistema de información, para tomar y determinar de manera eficiente decisiones aplicables a la mejora.

-----ELEMENTO DE CONTROL 2.4.B-----

- Definir bien las actividades de cada persona que interviene en este proceso.
- Diseñar e Implementar un Sistema de Información donde se dé a conocer y se proporcione la información contable y programático-presupuestal del REPSS Sonora
- Implementar un Sistema de Información.

-----ELEMENTO DE CONTROL 2.4.C-----

- Asistimos constantemente a las capacitaciones que realiza la secretaria de hacienda y otros entes fiscalizadores para actualizarnos en materia presupuestal financiera y contable



- Definir bien el proceso en el manejo de este sistema, así como las personas que intervienen.
- Formalizar la página de Internet como la página de transparencia del Seguro Popular con el fin de avalar toda la información que encontramos en la misma.

-----ELEMENTO DE CONTROL 2.4.D-----

- Mayor coordinación de los responsables del resguardo de las actas con las áreas correspondientes
- Que se comentaran las decisiones que fueron tomadas en dichas reuniones al personal involucrado para así estar en la misma sintonía.

-----ELEMENTO DE CONTROL 2.4.E-----

- Actualización del equipo telefónico, así mismo es necesario que la línea cuente con llamada simultánea, ya que si entra una llamada y al mismo tiempo entra otra la línea está ocupada y ya perdimos una atención.

También se recomienda que los resultados se hagan del conocimiento de los Servicios de Salud para que se les dé el seguimiento requerido, ya que en ocasiones nos dirigimos a las Unidades de Salud y no le dan la atención requerida a las mismas.

Darle difusión a la línea 01 800 502 2366 que es la línea Estatal de Seguro Popular, es gratuita y está para la atención de nuestros afiliados, sin embargo, no tenemos un alto número de llamadas, ya que las personas no tienen la cultura de quejarse, ni de solicitar apoyo directo.

**b. Recomendaciones:**

Dar a conocer a todo el personal la situación de la gestión en que se encuentran, con la finalidad de mantenerlo informado de los objetivos logrados mediante el esfuerzo que realizan todos en conjunto y motivarlo a una actitud de colaboración.

Realizar las gestiones necesarias para que sus sistemas proporcionen información contable y programático-presupuestal oportuna, suficiente y confiable.

Establecer mecanismos tendientes a asegurar que la información generada cumpla con las disposiciones legales y administrativas aplicables y que su presentación se realice con la oportunidad requerida.

Establecer mecanismos apropiados para el registro y seguimiento de los acuerdos y compromisos generados, en las reuniones del cuerpo Directivo, Comités y otros grupos de trabajo de la Institución.

**E. QUINTA NORMA GENERAL: SUPERVISIÓN Y MEJORA CONTINUA**

Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
----------------------	-----------------------	--------------



ELEMENTO DE CONTROL 2.5.A	51.76%	Deficiente
ELEMENTO DE CONTROL 2.5.B	23.53%	Deficiente
<b>TOTAL</b>	<b>37.64%</b>	<b>Deficiente</b>

**Propuestas:**

- ELEMENTO DE CONTROL 2.5.A-----
- El Auditor deberá calendarizar supervisiones internas con el fin de que haya una mejora continua de las actividades realizadas por parte de los servidores públicos y evidenciar que estén apegadas al marco normativo.
  - Hacer una reunión al mes con todo el personal del REPSS para conocer esta información
  - Realizar auditorías con el fin de que el personal se apegue de manera eficiente a los procesos establecidos en el manual de organización y procedimientos.
  - Realizar supervisiones de las actividades en esta Dirección.

- ELEMENTO DE CONTROL 2.5.B-----
- Contratar lo más pronto posible a la persona que cumpla con las expectativas para este puesto
  - Realizar una matriz de fortalezas y debilidades, así como una Matriz de Riesgos de manera semestral por parte de las áreas del REPSS con el fin de evitar la recurrencia de observaciones en alguna auditoría o supervisión por parte de los Órganos Fiscalizadores.
  - establecer un sistema de identificación para detectar la raíz de las debilidades que tenemos y proyectar resultados en base a procesos establecidos

**a. Opiniones de los participantes:**

- En ésta parte creo que podemos analizar las debilidades y conseguir una mejoría notable que impacte y se encuentre documentada

**b. Recomendaciones:**

Reforzar las funciones específicas de revisión sobre la marcha, para lo cual es de suma importancia el monitoreo permanente del personal a efectos de constatar que las actividades se están realizando debidamente y, en su caso, detectar y corregir oportunamente errores u omisiones.

Dar a conocer al personal responsable de las operaciones revisadas, los resultados de las evaluaciones internas y externas, con la finalidad de que además de que sean atendidas las observaciones, se realicen las adecuaciones necesarias a los controles internos establecidos, para evitar su recurrencia.



## SEGURO POPULAR

### INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

#### NIVEL OPERATIVO

La evaluación del Control Interno efectuada al Seguro Popular (SP) se realizó a través del Sistema de Evaluación del Control Interno (SECI), con la participación de 25 servidores públicos del 22 al 24 de mayo del 2017 al nivel operativo, utilizando como referencia técnica las Normas Generales de Control Interno para la Administración Pública Estatal (NGCI-APE) y las mejores prácticas en la materia.

La participación activa de los servidores públicos del Seguro Popular (SP) 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 Seguro Popular (SP), se consideraron las actividades desarrolladas durante el periodo que comprende del 2016 basados en las siguientes normas:

- AMBIENTE DE CONTROL
- ACTIVIDADES DE CONTROL
- INFORMAR Y COMUNICAR

La comprensión y revisión de los controles internos implementados para las principales actividades del SP se ejecutó en una reunión dirigida a compartir los conceptos, normas 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 norma.

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

#### II. RESULTADOS DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

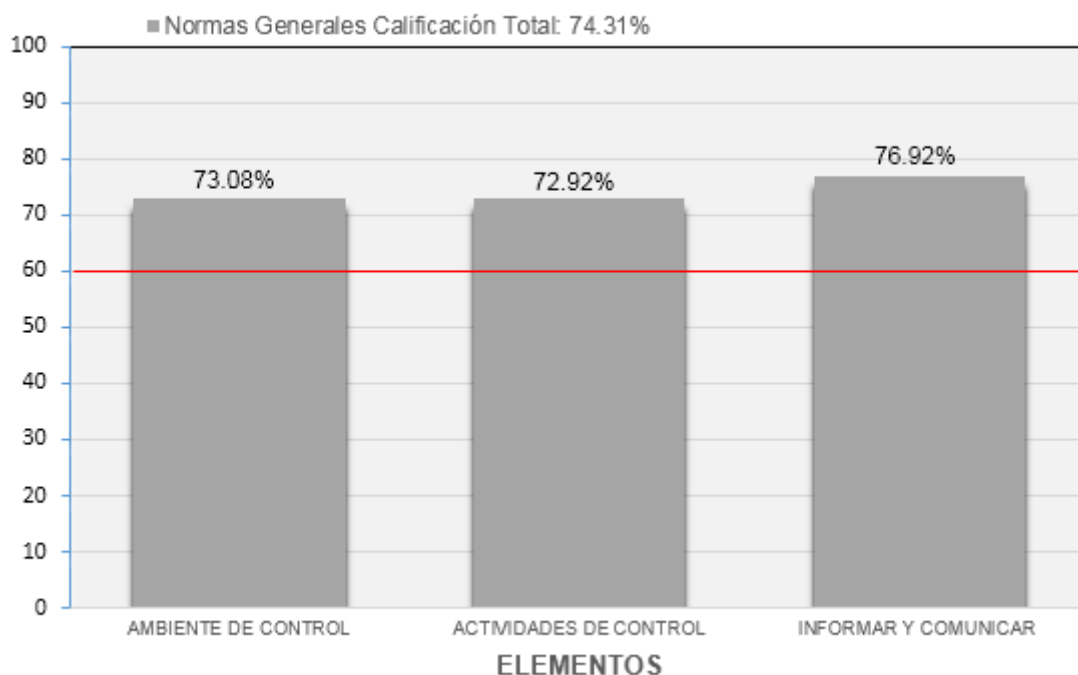
##### A. CALIFICACIÓN DEL CONTROL INTERNO

Los resultados globales del proceso de autoevaluación del Control Interno aplicado al SP, corresponden a 25 autoevaluaciones realizadas por servidores públicos a nivel operativo.

Calificación por Norma General:

Norma General	Grado de Cumplimiento	Calificación
AMBIENTE DE CONTROL	73.08%	Aceptable
ACTIVIDADES DE CONTROL	72.92%	Aceptable
INFORMAR Y COMUNICAR	76.92%	Aceptable
<b>TOTAL</b>	<b>74.31%</b>	<b>Aceptable</b>

## RESULTADOS POR ELEMENTO DE CONTROL



La calificación global del Seguro Popular (SP) se valoró con el 74.31% calificado como "Aceptable", por arriba del nivel mínimo aceptable que es de 60%, el cual es susceptible de mejoras.

En las normas generales, el de mayor grado de cumplimiento es "INFORMAR Y COMUNICAR" con 76.92% y el de menor "ACTIVIDADES DE CONTROL" con 72.92%.

### B. PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL

Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 3.1.A	74.62%	Aceptable
ELEMENTO DE CONTROL 3.1.B	71.54%	Aceptable
<b>TOTAL</b>	<b>73.08%</b>	<b>Aceptable</b>

#### Propuestas:

-----ELEMENTO DE CONTROL 3.1.A-----

- Como recién ingreso no he sido testigo de las reuniones de transversalización de información del repss sonora, de las cuales ya tengo conocimiento y es en ellas donde los demás gestores me han informado se unifican criterios para la atención del usuario, minimizando el tiempo de espera del usuario al momento de recibir respuesta a su caso y analizando la principal problemática de los gestores médicos de seguro popular al prestar oído a sus experiencias. Por mi parte sugerir la junta de manera trimestral nos ayudara a confrontar de mejor manera los patrones de patologías y necesidades basadas en las características geográficas y particulares del estado.



- Constante revisión de los sistemas solicitud de actualización de los sistemas de inventarios
- Capacitación constante de Gestor por parte de directivos
- El programa prospera presenta cambios constantes por lo tanto mejoras continuas.
- Mayor difusión acerca del manual de organización, su funcionalidad y aplicación dentro del área de mi competencia
- Propongo sindicalizar (basificar) al personal para sentir mayor seguridad laboral
- Que área de seguro popular se mejore en cuanto a capacitación y atención al público, responsables a ejecutarlas sería director seguro popular como responsable de su área o en su caso jefe inmediato.
- Todo personal puede brindar propuestas de mejoras y el directivo será el responsable de que se lleven a cabo.
- Todo se lleva a cabo según manuales internos
- Capacitaciones necesarias de acuerdo a las observaciones encontradas y los responsables (todo el núcleo) de salud.
- realizar actualización del perfil del puesto con sus debidas funciones de acuerdo a la Ley
- se mejorara la prestación referente a la economía y k se debe considerar el área geográfica para establecer dicha mejoría

-----ELEMENTO DE CONTROL 3.1.B-----

- Capacitaciones de algunos temas de interés.
- Continuar con la mejora de cada procedimiento.
- El análisis bidireccional de los resultados de la evaluación de procesos. Realizado por directivos y operativos.
- La propuesta son las capacitaciones continuas, ya que año con año o muchas veces en menos del año se realizan modificaciones y es importante el conocimiento de las mismas.
- Las propuestas de acciones de mejora deberá ponerse en manos de personas responsables de ejecutarlas al 100% en lo referente a lograr una verdadera satisfacción de aquellos a quien van dirigidas dichas acciones.
- Mayor difusión acerca de los lineamientos empleados por la institución.
- Mayor revisión de las acciones y actividades propias de la estrategia
- Propongo k den cursos para el programa del seguro popular
- Que den platicas de orientación a las personas al ingresar



- Se toman estrategias de acuerdo a las necesidades.
- Seguir con el método de supervisiones capacitantes para continuar con mejoras
- Se trata de apearse al pie de la letra los procedimientos realizados en la institución
- capacitación constante e implementan de áreas
- entrega de información al personal o algún tipo de capacitación
- hacer un análisis exhaustivo del mismo para realizar cambios que de acuerdo a la ley se ha ido dando

**a. Opiniones de los participantes:**

- Los resultados del trabajo que se obtienen son evaluados por un sistema que nos arroja un porcentaje de evaluación,
- Si hay evidencia de los elementos de control realizados, sin embargo hay que darle seguimiento a los casos

**b. Recomendaciones:**

Es necesario que las funciones se realicen conforme a las responsabilidades asignadas en el Manual y que los Titulares de las Unidades Administrativas actúen siempre dentro de los límites de su responsabilidad, evitando con ello posibles conflictos entre áreas a la vez que se fomenta el orden y la división de trabajo.

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.

**C. TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL**

Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.A	75.38%	Aceptable
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.B	76.92%	Aceptable
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.C	75.38%	Aceptable
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.D	62.31%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.E	74.62%	Aceptable
<b>TOTAL</b>	<b>72.92%</b>	<b>Aceptable</b>

**Propuestas:**

-----ELEMENTO DE CONTROL 3.3.A-----

- Contar con un programa de estímulos para la mejora de competencias de acuerdo al perfil del operativo
- Es demasiada la demanda que por tal motivo se implementó atención las 24 hrs y eso trae como consecuencia la falta de personal.



- La retroalimentación vía electrónica de lo encontrado en el análisis de información así como el cruce de información trimestral para cotejar datos de nivel administrativo y operativo.
- Las estrategias que se utilizan han tenido éxito en resultados.
- Mejores condiciones en nuestras áreas de trabajo
- Mayor coordinación entre las partes intervinientes en los procesos para agilizar los mismos
- Realizar capacitaciones, reuniones de trabajo, juntas de gobierno para actualizar al personal del área respecto a las distintas actividades
- Seguimiento de casos, quejas o sugerencias de pacientes. Gestor médico y directivo.
- poner más atención en lo referente a la realización de las acciones asignadas a cada área de responsables que tienen a su cargo la aplicación de las mismas
- tener al día y actualizado todo por el encargado o responsable

-----ELEMENTO DE CONTROL 3.3.B-----

- Ampliar las opciones de recabo de información para hacer más fácil el acceso de los usuarios a sus derechos. Incrementar la capacitación al personal médico para facilitar a través de la requisición correcta de formatos y sustento en expediente el otorgamiento de recursos que son derecho del afiliado.
- En este sentido se debe de cuidar que estas operaciones relevantes se encuentren debidamente registradas y soportadas con documentales que en el momento debido puedan ser consultadas libremente para su debido uso si el caso así lo amerita.
- Que se lleve a cabo su ejecución en cada dependencia para realizar un mejor servicio
- Revisar constantemente dicha página para cumplir con los tiempos establecidos por la CNPSS (Acuerdos de Coordinación y Gestión, Anexos), será responsabilidad del área de jurídico
- Se requiere de una bodega amplia, difícilmente se puede consultar información de ejercicios anteriores.
- Se tiene resguardado (expedientes) en el Archivo
- continuar organizando y resguardando todo lo importante
- Expediente electrónico y como responsable son los directivos para que se lleve a cabo.



-----ELEMENTO DE CONTROL 3.3.C-----

- Incrementar la coparticipación del área operativa para el conocimiento basto de las mismas
- Que ayga más atención sobre todo a la persona k solicite el seguro popular
- Que haya una mayor responsabilidad de las personas que solicitan el servicio. Carta compromiso pero con más responsabilidad
- Se tiene un control sobre los errores u omisiones que se llegan a cometer de forma inmediata
- Como propuesta de acciones de mejora podemos anotar que en la selección de recursos humanos se debe escoger a los mejores elementos que garanticen el cuidado de estos recursos ya que estos son de propiedad social.
- motivar al personal a seguir en su trabajo y hacer lo mejor posible
- que fueran as rápidos los procesos sobre todo los tecnológicos para que se realice con menor tiempo el trabajo
- revisión constante de los expedientes de recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos por parte del área de administración

-----ELEMENTO DE CONTROL 3.3.D-----

- A manera de propuesta, quiero señalar que antes de proponer un camino al respecto, se hace necesario pormenorizar en las acciones que deban ser tomadas para el elemento humano que incurra en estos errores y delitos si así son considerados por la autoridad competente.
- Espacio específico para prospera, director del centro de salud
- El área de administración deberá hacer estas acciones de mejora
- En este punto todo está muy bien resguardado.
- Un espacio donde persona ajena al programa no tenga acceso al lugar especial de prospera

-----ELEMENTO DE CONTROL 3.3.E-----

- Capacitación y sensibilización constantes, mejorar las condiciones de trabajo para alcanzar mayor satisfacción del personal
- Mayor monitoreo de los servicios prestados por la unidades, mayor interés en la atención al afiliado por el personal, capacitaciones constantes a estos últimos.
- Realizar análisis de resultados de encuestas de satisfacción, MOSSESS y Macroproceso, en nuestra área se aplica



- Se está trabajando en ello.
- Se hace necesario que se formen equipos de trabajo que promuevan que estos controles -si ya los hay- lleven a cabo programas de control que garanticen que los servicios se ofrezcan con calidad y calidez.
- Serviría atender las necesidades de los usuarios en periodos más cortos y con la respuesta esperada

#### **a. Opiniones de los participantes:**

- En el entendido que soy una persona de 70 años, en los cuales me ha tocado vivir muy variadas experiencias sobre el particular, se me hace importante señalar que muchas veces las esperanzas de un verdadero cambio se agotan...por este motivo a los que nos tocó vivir estas experiencias no nos queda más remedio que seguir proponiendo planes de cambio de conductas, porque podemos tener los mejores códigos de leyes, pero si no son aplicadas en su justa dimensión, seguiremos iguales "per secula seculorum"

#### **b. Recomendaciones:**

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.

Registrar y soportar las operaciones relevantes con documentación clasificada, organizada y debidamente resguardada para su consulta.

Soportar las operaciones de recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos con la documentación pertinente y suficiente; y en el caso de omisiones errores, desviaciones o insuficiente soporte documental se aclare y corrija con oportunidad.

Crear los espacios y medios necesarios para asegurar y salvaguardar los bienes, incluyendo el acceso restringido al efectivo, inventarios, mobiliario y equipo u otros que pueden ser vulnerables al riesgo de pérdida, uso no autorizado, actos de corrupción, errores y fraudes.

Implementar controles tendientes a garantizar que los servicios sean brindados con estándares de calidad.

Elaborar un plan de contingencias que de continuidad a la operación de sus sistemas informáticos y de la Institución, en el que se incluyan procedimientos de respaldo y recuperación de datos y otra información almacenada en servidores y otros centros de información de la Institución.

Desarrollar e implementar un programa de mantenimiento preventivo de los equipos informáticos y programas (Software) en ellos instalados, incluyendo sistemas operativos, antivirus y demás paquetes informáticos.



## D. CUARTA NORMA GENERAL: INFORMAR Y COMUNICAR

Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 3.4.A	76.92%	Aceptable
<b>TOTAL</b>	<b>76.92%</b>	<b>Aceptable</b>

### Propuestas:

-----ELEMENTO DE CONTROL 3.4.A-----

- Aumentar el análisis de los informes cambiando las reuniones semestrales a trimestrales.
- Implementar programas en el ámbito educativo que garanticen un auténtico cambio en el pensar y en el actuar de las actuales y futuras generaciones.
- Realizar el análisis de resultados y seguimiento de los mismos a través del área
- Se supervisa que la información a entregar sea confiable y verídica, en un tiempo de entrega determinado
- insisto debe haber mayor coordinación entre las instituciones que intervienen en los instrumentos generados, puesto que a veces es muy basto el tiempo en concretarse los instrumentos requeridos, afectando así los tiempos de pago.

### a. Opiniones de los participantes:

- Creo y estoy seguro de ello, que sin información y comunicación la humanidad se iría a la destrucción total en muy poco tiempo, por eso considero de vital importancia la información y la comunicación porque dentro de nuestro cerebro se alojan un cúmulo de conceptos que son expresados a través de la palabra y en esta forma entretejemos la red de la comunicación humana, la cual nos identifica como una especie pensante...y nos califica como: HOMO SAPIENS. !! GRACIAS!!

### b. Recomendaciones:

Establecer los mecanismos necesarios a fin de que la información que se genere sea oportuna, confiable, suficiente y pertinente.



## RESUMEN DE RESULTADOS-MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO SEGURO POPULAR

Autoevaluación: del 22 al 24 de mayo del 2017

NIVEL ESTRATÉGICO		Calificación General: 38.78
<b>PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL</b>		
Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.A	35.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.B	40.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.C	20.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.D	5.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.E	0.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.F	30.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.G	70.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.H	60.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.I	50.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.1.J	25.00%	33.50%
<b>SEGUNDA NORMA GENERAL: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS</b>		
Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 1.2.A	5.00%	5.00%
<b>TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL</b>		
Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 1.3.A	90.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.3.B	65.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.3.C	70.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.3.D	70.00%	73.75%
<b>CUARTA NORMA GENERAL: INFORMAR Y COMUNICAR</b>		
Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 1.4.A	65.00%	65.00%
<b>QUINTA NORMA GENERAL: SUPERVISIÓN Y MEJORA CONTINUA</b>		
Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 1.5.A	25.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.5.B	0.00%	
ELEMENTO DE CONTROL 1.5.C	25.00%	16.67%
<b>Calificación General: 38.78</b>		

NIVEL DIRECTIVO		Calificación General: 57.29
<b>PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL</b>		
Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.A	58.82%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.B	45.88%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.C	21.18%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.D	65.88%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.E	78.82%	54.12%
<b>TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL</b>		
Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 2.3.A	70.59%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.3.B	75.29%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.3.C	63.53%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.3.D	58.82%	67.06%

<b>CUARTA NORMA GENERAL: INFORMAR Y COMUNICAR</b>		
Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.A	54.12%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.B	64.71%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.C	72.94%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.D	76.47%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.E	83.53%	70.35%

<b>QUINTA NORMA GENERAL: SUPERVISIÓN Y MEJORA CONTINUA</b>		
Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 2.5.A	51.76%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.5.B	23.53%	37.64%

**Calificación General: 57.29**

**NIVEL OPERATIVO** **Calificación General: 74.31**

<b>PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL</b>		
Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 3.1.A	74.62%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.1.B	71.54%	73.08%

<b>TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL</b>		
Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.A	75.38%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.B	76.92%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.C	75.38%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.D	62.31%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.E	74.62%	72.92%

<b>CUARTA NORMA GENERAL: INFORMAR Y COMUNICAR</b>		
Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 3.4.A	76.92%	76.92%

**Calificación General: 74.31**



## REPORTE POR ELEMENTO DE CONTROL

### SEGURO POPULAR

Autoevaluación: **del 22 al 24 de mayo del 2017**

FSTRATEGICO

Nivel, Norma y Elemento de Control	Descripción	Frecuencia de Respuestas	Porcentaje de Respuestas
<b>PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL</b>			
<b>ELEMENTO DE CONTROL 1.1.A</b>	<b>La misión, visión, objetivos y metas institucionales, están alineados al Plan Estatal de Desarrollo y a los Programas Sectoriales, Institucionales y Especiales</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	2	50%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	1	25%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	1	25%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	0	0%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	0	0%
<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>		<b>35.0%</b>	
<b>ELEMENTO DE CONTROL 1.1.B</b>	<b>El personal de la Institución conoce y comprende la misión, visión, objetivos y metas Institucionales</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	3	75%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	0	0%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	0	0%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	1	25%
<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>		<b>40.0%</b>	
<b>ELEMENTO DE CONTROL 1.1.C</b>	<b>Existe, se actualiza y difunde un Código de Ética y/o Código de Conducta de la APE</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	1	25%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	2	50%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	1	25%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	0	0%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	0	0%

	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	0	0%
<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>		<b>20.0%</b>	
<b>ELEMENTO DE CONTROL 1.1.D</b>	<b>Se diseñan, establecen y operan los controles con apego al Código de Ética y/o al Código de Conducta;</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	3	75%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	1	25%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	0	0%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	0	0%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	0	0%
<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>		<b>5.0%</b>	
<b>ELEMENTO DE CONTROL 1.1.E</b>	<b>Se promueve e impulsa la capacitación y sensibilización de la cultura de autocontrol y administración de riesgos y se evalúa el grado de compromiso institucional en esta materia;</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	4	100%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	0	0%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	0	0%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	0	0%
<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>		<b>0.0%</b>	
<b>ELEMENTO DE CONTROL 1.1.F</b>	<b>Se efectúa la planeación estratégica institucional como un proceso sistemático con mecanismos de control y seguimiento, que proporcionen periódicamente información relevante y confiable para la toma oportuna de decisiones;</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	1	25%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	1	25%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	1	25%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	1	25%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	0	0%

	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	0	0%
<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>		<b>30.0%</b>	
<b>ELEMENTO DE CONTROL 1.1.G</b>	<b>Existen, se actualizan y difunden políticas de operación que orientan los procesos al logro de resultados;</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	1	25%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	0	0%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	3	75%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	0	0%
<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>		<b>70.0%</b>	
<b>ELEMENTO DE CONTROL 1.1.H</b>	<b>Se utilizan Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC´s) para simplificar y hacer más efectivo el control</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	1	25%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	0	0%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	3	75%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	0	0%
<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>		<b>60.0%</b>	
<b>ELEMENTO DE CONTROL 1.1.I</b>	<b>Se cuenta con un sistema de información integral y preferentemente automatizado que, de manera oportuna, económica, suficiente y confiable, resuelve las necesidades de seguimiento y toma de decisiones;</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	1	25%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	2	50%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	1	25%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	0	0%
<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>		<b>50.0%</b>	

<b>ELEMENTO DE CONTROL 1.1.J</b>	<b>Los servidores públicos conocen y aplican la normatividad en materia de Control Interno.</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	2	50%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	1	25%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	0	0%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	0	0%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	1	25%
<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>		<b>30.0%</b>	
<b>SEGUNDA NORMA GENERAL: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS</b>			
<b>ELEMENTO DE CONTROL 1.2.A</b>	<b>Existe y se realiza la administración de riesgos en apego a las etapas mínimas del proceso, establecidas en la normatividad en materia de Control Interno</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	3	75%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	1	25%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	0	0%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	0	0%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	0	0%
<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>		<b>5.0%</b>	
<b>TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL</b>			
<b>ELEMENTO DE CONTROL 1.3.A</b>	<b>Los Comités institucionales, de alta Dirección o el Órgano de Gobierno funcionan en los términos de la normatividad que en cada caso resulte aplicable</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	0	0%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	2	50%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	2	50%
<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>		<b>90.0%</b>	

<b>ELEMENTO DE CONTROL 1.3.B</b>	<b>El Cuerpo Directivo o, en su caso, el Órgano de Gobierno analiza y da seguimiento a los temas relevantes relacionados con el logro de objetivos y metas institucionales, el Sistema de Control Interno Institucional, la administración de riesgos, la auditoría interna y externa, en los términos de la normatividad en materia de Control Interno</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	1	25%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	1	25%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	1	25%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	1	25%
<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>		<b>65.0%</b>	
<b>ELEMENTO DE CONTROL 1.3.C</b>	<b>Se establecen los instrumentos y mecanismos que miden los avances y resultados del cumplimiento de los objetivos y metas institucionales y analizan las variaciones</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	1	25%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	1	25%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	1	25%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	1	25%
<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>		<b>70.0%</b>	
<b>ELEMENTO DE CONTROL 1.3.D</b>	<b>Se establecen los instrumentos y mecanismos para identificar y atender la causa raíz de las observaciones determinadas por las diversas instancias de fiscalización, a efecto de abatir su recurrencia</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	3	75%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	0	0%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	1	25%
<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>		<b>70.0%</b>	
<b>CUARTA NORMA GENERAL: INFORMAR Y COMUNICAR</b>			
<b>ELEMENTO DE CONTROL 1.4.A</b>	<b>Se cuenta con información periódica y relevante de los avances en la atención de los acuerdos y compromisos de las reuniones del Cuerpo Directivo, Comités Institucionales, de alta Dirección o del Órgano de Gobierno, a fin de impulsar su cumplimiento oportuno y obtener los resultados esperados</b>		

	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	1	25%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	2	50%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	0	0%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	1	25%
<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>		<b>65.0%</b>	
<b>QUINTA NORMA GENERAL: SUPERVISIÓN Y MEJORA CONTINUA</b>			
<b>ELEMENTO DE CONTROL 1.5.A</b>	<b>Las operaciones y actividades de control se ejecutan con supervisión permanente y mejora continua a fin de mantener y elevar su eficiencia y eficacia</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	3	75%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	0	0%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	0	0%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	1	25%
<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>		<b>25.0%</b>	
<b>ELEMENTO DE CONTROL 1.5.B</b>	<b>El Sistema de Control Interno Institucional periódicamente se verifica y evalúa por los servidores públicos responsables de cada nivel de Control Interno y por los diversos órganos de fiscalización y evaluación</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	4	100%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	0	0%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	0	0%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	0	0%
<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>		<b>0.0%</b>	
<b>ELEMENTO DE CONTROL 1.5.C</b>	<b>Se atiende con diligencia la causa raíz de las debilidades de control interno identificadas, con prioridad en las de mayor importancia, a efecto de evitar su recurrencia. Su atención y seguimiento se efectúa en el PTCl</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	3	75%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	0	0%

	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	0	0%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	1	25%
<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>		<b>25.0%</b>	



## REPORTE POR ELEMENTO DE CONTROL

### SEGURO POPULAR

Autoevaluación: del 22 al 24 de mayo del 2017

DIRECTIVO			
Nivel, Norma y Elemento de Control	Descripción	Frecuencia de Respuestas	Porcentaje de Respuestas
<b>PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL</b>			
<b>ELEMENTO DE CONTROL 2.1.A</b>	<b>La estructura organizacional define la autoridad y responsabilidad, segrega y delega funciones, delimita facultades entre el personal que autoriza, ejecuta, vigila, evalúa, registra o contabiliza las transacciones; evitando que dos o más de éstas se concentren en una misma persona y además, establece las adecuadas líneas de comunicación e información</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	2	11%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	4	23%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	5	29%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	4	23%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	2	11%
<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>		<b>58.82%</b>	
<b>ELEMENTO DE CONTROL 2.1.B</b>	<b>Los perfiles y descripciones de puestos están definidos, alineados a las funciones y actualizados. Se cuenta con procesos para la contratación, capacitación y desarrollo, evaluación del desempeño, estímulos y, en su caso, promoción de los servidores públicos</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	3	17%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	6	35%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	2	11%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	3	17%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	3	17%
<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>		<b>45.88%</b>	
<b>ELEMENTO DE CONTROL 2.1.C</b>	<b>Aplica al menos una vez al año encuestas de clima organizacional, identifica áreas de oportunidad, determina acciones, da seguimiento y evalúa resultados</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	7	41%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	5	29%

	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	3	17%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	1	5%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	0	0%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	1	5%
<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>		<b>21.18%</b>	
<b>ELEMENTO DE CONTROL 2.1.D</b>	<b>Los manuales de organización son 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</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	2	11%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	2	11%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	5	29%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	2	11%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	6	35%
<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>		<b>65.88%</b>	
<b>ELEMENTO DE CONTROL 2.1.E</b>	<b>Los manuales de organización y de procedimientos, así como sus modificaciones, están autorizados, actualizados y publicados</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	1	5%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	2	11%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	3	17%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	2	11%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	9	52%
<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>		<b>78.82%</b>	
<b>TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL</b>			
<b>ELEMENTO DE CONTROL 2.3.A</b>	<b>Las actividades relevantes y operaciones están autorizadas y ejecutadas por el servidor público facultado para ello conforme a la normatividad; dichas autorizaciones están comunicadas al personal. En todos los casos, se cancelan oportunamente los accesos autorizados, tanto a espacios físicos como a Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC's), del personal que causó baja</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	1	5%

	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	1	5%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	1	5%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	4	23%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	5	29%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	5	29%
<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>		<b>70.59%</b>	
<b>ELEMENTO DE CONTROL 2.3.B</b>	<b>Se encuentran claramente definidas las actividades, para cumplir con las metas comprometidas con base en el presupuesto asignado del ejercicio fiscal</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	3	17%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	2	11%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	8	47%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	4	23%
<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>		<b>75.29%</b>	
<b>ELEMENTO DE CONTROL 2.3.C</b>	<b>Están en operación los instrumentos y mecanismos que miden los avances y resultados del cumplimiento de los objetivos y metas institucionales y se analizan las variaciones por unidad administrativa</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	2	11%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	1	5%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	5	29%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	5	29%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	4	23%
<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>		<b>63.53%</b>	
<b>ELEMENTO DE CONTROL 2.3.D</b>	<b>Existen controles para que los servicios se brinden con estándares de calidad</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	2	11%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	2	11%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	1	5%

	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	3	17%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	7	41%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	2	11%
<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>		<b>58.82%</b>	
<b>CUARTA NORMA GENERAL: INFORMAR Y COMUNICAR</b>			
<b>ELEMENTO DE CONTROL 2.4.A</b>	<b>El Sistema de Información permite conocer si se cumplen los objetivos y metas institucionales con uso eficiente de los recursos y de conformidad con las leyes, reglamentos y demás disposiciones aplicables</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	3	17%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	2	11%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	1	5%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	2	11%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	8	47%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	1	5%
<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>		<b>54.12%</b>	
<b>ELEMENTO DE CONTROL 2.4.B</b>	<b>El Sistema de Información proporciona información contable y programático-presupuestal oportuna, suficiente y confiable</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	3	17%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	1	5%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	2	11%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	8	47%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	3	17%
<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>		<b>64.71%</b>	
<b>ELEMENTO DE CONTROL 2.4.C</b>	<b>Se establecen medidas a fin de que la información generada cumpla con las disposiciones legales y administrativas aplicables</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	1	5%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	1	5%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	1	5%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	2	11%

	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	7	41%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	5	29%
<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>		<b>72.94%</b>	
<b>ELEMENTO DE CONTROL 2.4.D</b>	<b>Existe y opera un registro de acuerdos y compromisos de las reuniones del Órgano de Gobierno, Comités Institucionales, de alta Dirección y del Cuerpo Directivo, así como de su seguimiento, a fin de que se cumplan en tiempo y forma</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	2	11%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	3	17%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	4	23%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	8	47%
<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>		<b>76.47%</b>	
<b>ELEMENTO DE CONTROL 2.4.E</b>	<b>Existe y opera un mecanismo para el registro, análisis y atención oportuna y suficiente de quejas y denuncias</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	1	5%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	12	70%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	4	23%
<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>		<b>83.53%</b>	
<b>QUINTA NORMA GENERAL: SUPERVISIÓN Y MEJORA CONTINUA</b>			
<b>ELEMENTO DE CONTROL 2.5.A</b>	<b>Realiza la supervisión permanente y mejora continua de las operaciones y actividades de control</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	2	11%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	4	23%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	2	11%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	2	11%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	5	29%

	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	2	11%
<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>		<b>51.76%</b>	
<b>ELEMENTO DE CONTROL 2.5.B</b>	<b>Se identifica la causa raíz de las debilidades de control interno determinadas, con prioridad en las de mayor importancia, a efecto de evitar su recurrencia e integrarlas al PTCI para su atención y seguimiento</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	7	41%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	4	23%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	4	23%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	1	5%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	1	5%
<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>		<b>23.53%</b>	



## REPORTE POR ELEMENTO DE CONTROL

### SEGURO POPULAR

Autoevaluación: del 22 al 24 de mayo del 2017

OPERATIVO			
Nivel, Norma y Elemento de Control	Descripción	Frecuencia de Respuestas	Porcentaje de Respuestas
<b>PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL</b>			
<b>ELEMENTO DE CONTROL 3.1.A</b>	<b>Las funciones se realizan en cumplimiento al manual de organización.</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	1	3%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	1	3%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	1	3%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	3	11%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	10	38%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	9	34%
<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>		<b>74.62%</b>	
<b>ELEMENTO DE CONTROL 3.1.B</b>	<b>Las operaciones se realicen conforme a los manuales de procedimientos autorizados.</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	1	3%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	1	3%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	2	7%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	4	15%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	6	23%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	11	42%
<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>		<b>71.54%</b>	
<b>TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL</b>			
<b>ELEMENTO DE CONTROL 3.3.A</b>	<b>Existen y operan mecanismos efectivos de control para las distintas actividades que se realizan en su ámbito de competencia, entre otras, registro, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones, resguardo de archivos, bitácoras de control, alertas y bloqueos de sistemas y distribución de funciones</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	2	7%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	7	26%

	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	3	11%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	13	50%
<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>		<b>75.38%</b>	
<b>ELEMENTO DE CONTROL 3.3.B</b>	<b>Las operaciones relevantes están debidamente registradas y soportadas con documentación clasificada, organizada y resguardada para su consulta y en cumplimiento de las leyes que le aplican</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	5	19%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	2	7%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	6	23%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	12	46%
<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>		<b>76.92%</b>	
<b>ELEMENTO DE CONTROL 3.3.C</b>	<b>Las operaciones de recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos, están soportadas con la documentación pertinente y suficiente; y aquellas con omisiones, errores, desviaciones o insuficiente soporte documental, se aclaran o corrigen con oportunidad</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	1	3%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	2	7%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	10	38%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	2	7%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	11	
<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>		<b>75.38%</b>	
<b>ELEMENTO DE CONTROL 3.3.D</b>	<b>Existan los espacios y medios necesarios para asegurar y salvaguardar los bienes, incluyendo el acceso restringido al efectivo, títulos valor, inventarios, mobiliario y equipo u otros que pueden ser vulnerables al riesgo de pérdida, uso no autorizado, actos de corrupción, errores, fraudes, malversación de recursos o cambios no autorizados; y que son oportunamente registrados y periódicamente comparados físicamente con los registros contables</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	1	3%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	6	23%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	9	34%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	3	11%

	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	6	23%
<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>		<b>62.31%</b>	
<b>ELEMENTO DE CONTROL 3.3.E</b>	<b>Se operan controles para garantizar que los servicios se brindan con estándares de calidad</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	1	3%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	0	0%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	8	30%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	8	30%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	8	30%
<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>		<b>74.62%</b>	
<b>CUARTA NORMA GENERAL: INFORMAR Y COMUNICAR</b>			
<b>ELEMENTO DE CONTROL 3.4.A</b>	<b>La información que genera y registra en el ámbito de su competencia, es oportuna, confiable, suficiente y pertinente.</b>		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	0	0%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	0	0%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	2	7%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	5	19%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	10	38%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.	8	30%
<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>		<b>76.92%</b>	