



Gobierno del
Estado de Sonora

Secretaría de la
Contraloría General



INFORME DE RESULTADOS AUTOEVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

HOSPITAL INFANTIL DEL ESTADO DE
SONORA

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

AUTOEVALUACIÓN SCI

2018

SONORA
UNIDOS LOGRAMOS MÁS



CONTENIDO

Informe de Autoevaluación.....	A
Informe Nivel Directivo	
Informe Nivel Operativo	
Resumen de Resultados por Nivel de Responsabilidad...	B
- Resultados Nivel Directivo	
- Resultados Nivel Operativo	
Reporte por Elemento de Control.....	C
Reporte Nivel Directivo	
- Primera Norma (Ambiente de Control)	
- Tercera Norma (Actividades de Control)	
- Cuarta Norma (Informar Y Comunicar)	
- Quinta Norma (Supervisión y Mejora Continua)	
Reporte Nivel Operativo	
- Primera Norma (Ambiente de Control)	
- Tercera Norma (Actividades de Control)	
- Cuarta Norma (Información y Comunicación)	



HOSPITAL INFANTIL DEL ESTADO DE SONORA 2018

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

NIVEL DIRECTIVO

La evaluación del Control Interno efectuada al (a) HOSPITAL INFANTIL DEL ESTADO DE SONORA 2018 (HIES 2018) se realizó a través del Sistema de Evaluación del Control Interno (SECI), con la participación de 3 Servidor (es) Público (s) el (los) día (s) 22 de Noviembre de 2018, 21 de Enero de 2019 y 23 de Enero de 2019 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 (a) HOSPITAL INFANTIL DEL ESTADO DE SONORA 2018 (HIES 2018) posibilitó conocer la aplicación del control interno detallado en los siguientes capítulos.

I. NATURALEZA Y ALCANCE DE LA EVALUACIÓN

Al autoevaluar el Control Interno del (a) HOSPITAL INFANTIL DEL ESTADO DE SONORA 2018 (HIES 2018), se consideraron las actividades desarrolladas durante el periodo que comprende del 2018 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 (a) HIES 2018 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 (a) HIES 2018. 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) HIES 2018, dichos resultados se detallan en el siguiente capítulo.



II. RESULTADOS DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

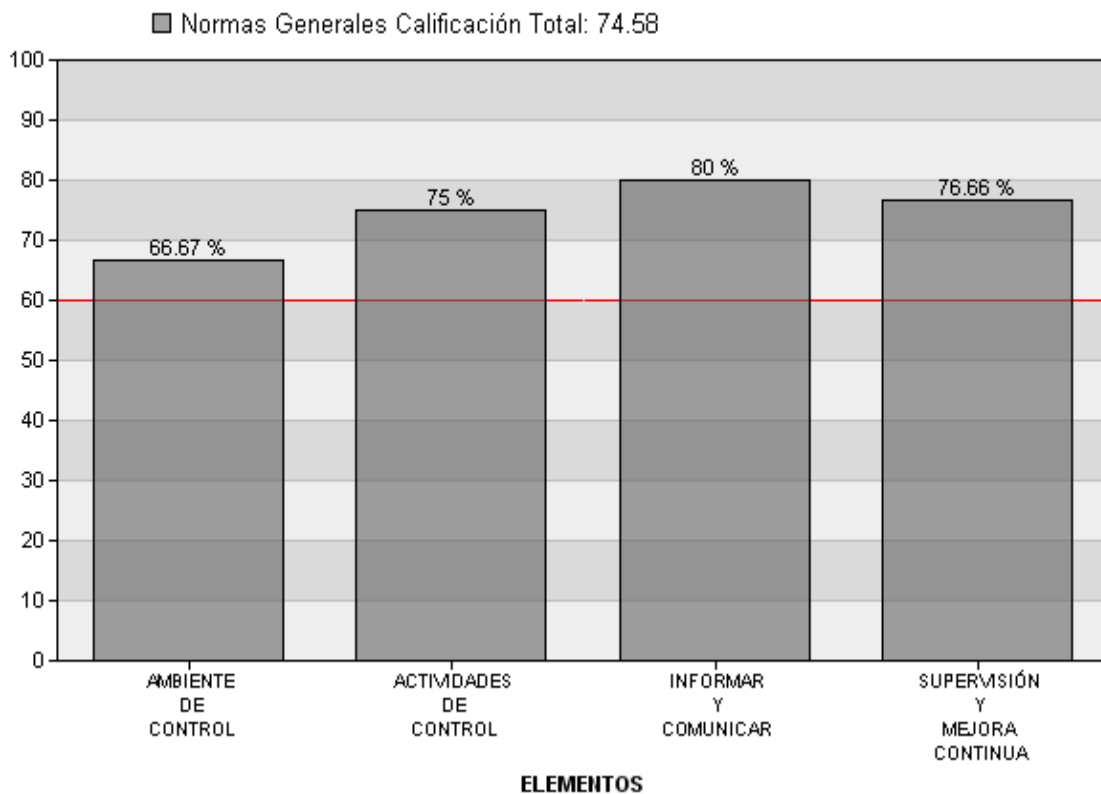
A. CALIFICACIÓN DEL CONTROL INTERNO

Los resultados globales del proceso de autoevaluación del Control Interno aplicado al (a) HIES 2018, corresponden a 3 autoevaluaciones realizadas por Servidores Públicos a Nivel DIRECTIVO.

Calificación por Norma General:

Norma General	Grado de Cumplimiento	Calificación
AMBIENTE DE CONTROL	66.67%	Regular
ACTIVIDADES DE CONTROL	75.0%	Aceptable
INFORMAR Y COMUNICAR	80.0%	Muy Buena
SUPERVISIÓN Y MEJORA CONTINUA	76.66%	Aceptable
TOTAL	74.58%	Aceptable

RESULTADOS POR ELEMENTOS DE CONTROL



La calificación global del (a) HOSPITAL INFANTIL DEL ESTADO DE SONORA 2018 (HIES 2018), se valoró con el 74.58% calificado como "Aceptable", por arriba del nivel mínimo aceptable que es de 60%, el cual es susceptible de mejoras.



En las normas generales, el (los) de mayor grado de cumplimiento es "INFORMAR Y COMUNICAR" con 80.0% y el (los) de menor "AMBIENTE DE CONTROL" con 66.67%.

B. PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL

Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.A	46.67%	Deficiente
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.B	80.0%	Muy Buena
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.C	53.33%	Deficiente
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.D	80.0%	Muy Buena
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.E	73.33%	Aceptable
TOTAL	66.67%	Regular

Propuestas:

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

- Análisis de productividad con propuestas de mejora con los diferentes servicios, Mejora de la calidad de la atención médica.
- Comités de Calidad
- Mantener actualizada la estructura orgánica, así como el manual de organización e implementación de medidas.

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

- Los responsables de ejecutar estas acciones son a través del Departamento de Recursos Humanos ya que ellos llevan a cabo la contratación de personal, crear perfiles de puesto para personal de contrato incluyendo las capacitaciones e inducción al puesto.
- Revisión constante, así como supervisión de los debidos procesos y su correcto funcionamiento.
- Dentro de la institución se realizar proyectos de investigación que proponen una mejora continua ej. "estrategias de fortalecimiento para la higiene de manos en la unidad de cuidados intensivos pediátricos, la unidad de cuidados intensivos neonatales, unidad de terapia intermedia neonatal y unidad de terapia intermedia gineco-obstetrica del complejo hospitalario a HIERS-HIMES"

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

- En la misma se plantea una propuesta de mejora
- Implementar encuestas de clima organizacional, para identificar áreas de oportunidad

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

- Dar continuidad y actualización de los manuales de procedimientos, en caso necesario elaborar nuevos Procedimientos y/o simplificarlos, así como su respectivo seguimiento
- Más personal en área de calidad con funciones de supervisión y asesoramiento a la unidad en general
- Que se difunda la información que se integra en dichos manuales



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

- Mantener actualizados y su seguimiento
- Sugerimos una mejora en la construcción de una plataforma más amigable al usuario

a. Opiniones de los participantes:

- Actualmente nos encontramos en proceso de actualización de Manuales de Organización y Procedimientos, y en espera de su Autorización por parte de la instancia correspondiente.

b. Recomendaciones:

Actualizar los Manuales de Organización de manera que estén acordes a la Estructura Organizacional autorizada y a las atribuciones y responsabilidades establecidas en las leyes, reglamentos, y demás ordenamientos aplicables, así como, a los objetivos institucionales.

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	80.0%	Muy Buena
ELEMENTO DE CONTROL 2.3.B	66.67%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 2.3.C	73.33%	Aceptable
ELEMENTO DE CONTROL 2.3.D	80.0%	Muy Buena
TOTAL	75.0%	Aceptable

Propuestas:

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

- Responsable de ejecutarla Departamento de Recursos Humanos.
- Establecer un sistema de comunicación global en todas las unidades

-----ELEMENTO DE CONTROL 2.3.B-----

- Maximizar los recursos acorde a las necesidades reales de la unidad en conjunto con las áreas, departamentos y servicios de la Unidad que dan cumplimiento a dichas metas.
- Cumplir puntualmente con el mismo

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

- Capacitación sobre los programas



- Responsable Dirección Administrativa con apoyo del Servicio responsable

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

- Capacitación continua
- Departamento de Enseñanza y Capacitación y Calidad

a. Opiniones de los participantes:

- Estamos trabajando en la mejora continua para poder ofrecer un mejor servicio.

b. Recomendaciones:

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.

D. CUARTA NORMA GENERAL: INFORMAR Y COMUNICAR

Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.A	60.0%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.B	80.0%	Muy Buena
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.C	73.33%	Aceptable
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.D	86.67%	Muy Buena
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.E	100.0%	Excelente
TOTAL	80.0%	Muy Buena

Propuestas:

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

- Contar con sistemas actualizados acordes a las necesidades de la unidad, responsable de ejecutarlo Informática, Recursos Humanos, Trabajo Social, Financieros y Materiales
- Mediante el cual se va corroborando el porcentaje de cumplimiento de la metas

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

- Departamentos responsables Financieros y Materiales, El sistema actual SIRF no es 100 % confiable, ya que los resultados arrojados actualmente se están actualizando, analizando y depurando para presentar información real.
- Esto fue resultado de un proyecto de mejora

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

- Se realiza los procesos de acuerdo a la pertinencia legal



- Se requiere que los Jefes de Departamento supervisen que se realicen correctamente las medidas implementadas e informar a la dirección Administrativa de los resultados obtenidos

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

- Durante las mismas reuniones se proponen acciones de mejora
- Para promover la eficiencia y la eficacia de las reuniones, profundizar en los asuntos tratados que requieran mayor atención e importancia, los responsables son el personal subordinado dependiendo del asunto

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

- Profundizar en aquellos casos que requieran mayor importancia para promover la eficiencia y la eficacia, responsables todos los departamentos y/o servicios según sea el caso
- Se responden a través del departamento de calidad

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.

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.

E. QUINTA NORMA GENERAL: SUPERVISIÓN Y MEJORA CONTINUA

Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 2.5.A	73.33%	Aceptable
ELEMENTO DE CONTROL 2.5.B	80.0%	Muy Buena
TOTAL	76.66%	Aceptable

Propuestas:

-----ELEMENTO DE CONTROL 2.5.A-----

- Supervisar que se ejecuten correctamente los sistemas de control para promover la valoración de los riesgos y mejora continua, áreas responsables ,Dirección Administrativa en conjunto con los Jefes de Departamento
- En base a los resultados se proponen estrategias de mejora

-----ELEMENTO DE CONTROL 2.5.B-----

- Implementar más controles internos, que aseguren contar con información actualizada y confiable, áreas responsables Dirección Administrativa en conjunto con los Departamentos
- Se realiza a las acciones de mejora jerarquizando los problemas



b. Recomendaciones:

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



HOSPITAL INFANTIL DEL ESTADO DE SONORA 2018

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

NIVEL OPERATIVO

La evaluación del Control Interno efectuada al (a) HOSPITAL INFANTIL DEL ESTADO DE SONORA 2018 (HIES 2018) se realizó a través del Sistema de Evaluación del Control Interno (SECI), con la participación de 96 Servidor (es) Público (s) el (los) día (s) 22 de Noviembre de 2018 a 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 (a) HOSPITAL INFANTIL DEL ESTADO DE SONORA 2018 (HIES 2018) posibilitó conocer la aplicación del control interno detallado en los siguientes capítulos.

I. NATURALEZA Y ALCANCE DE LA EVALUACIÓN

Al autoevaluar el Control Interno del (a) HOSPITAL INFANTIL DEL ESTADO DE SONORA 2018 (HIES 2018), se consideraron las actividades desarrolladas durante el periodo que comprende del 2018 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 (a) HIES 2018 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 (a) HIES 2018. 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) HIES 2018, dichos resultados se detallan en el siguiente capítulo.

II. RESULTADOS DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

A. CALIFICACIÓN DEL CONTROL INTERNO

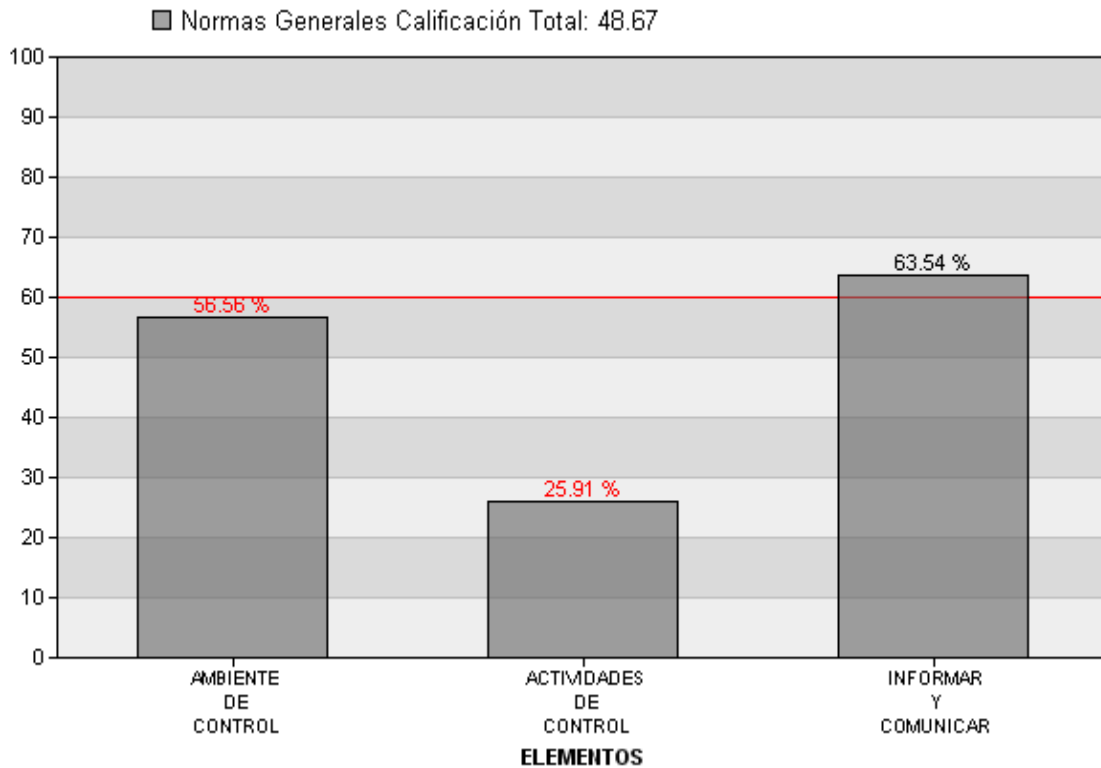
Los resultados globales del proceso de autoevaluación del Control Interno aplicado al (a) HIES 2018, corresponden a 96 autoevaluaciones realizadas por Servidores Públicos a Nivel OPERATIVO.



Calificación por Norma General:

Norma General	Grado de Cumplimiento	Calificación
AMBIENTE DE CONTROL	56.56%	Deficiente
ACTIVIDADES DE CONTROL	25.91%	Deficiente
INFORMAR Y COMUNICAR	63.54%	Regular
TOTAL	48.67%	Deficiente

RESULTADOS POR ELEMENTOS DE CONTROL



La calificación global del (a) HOSPITAL INFANTIL DEL ESTADO DE SONORA 2018 (HIES 2018), se valoró con el 48.67% calificado como "Deficiente", por debajo del nivel mínimo aceptable que es de 60%, el cual es susceptible de mejoras.

En las normas generales, el (los) de mayor grado de cumplimiento es "INFORMAR Y COMUNICAR" con 63.54% y el (los) de menor "ACTIVIDADES DE CONTROL" con 25.91%.

B. PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL

Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 3.1.A	55.83%	Deficiente
ELEMENTO DE CONTROL 3.1.B	57.29%	Deficiente
TOTAL	56.56%	Deficiente



Propuestas:

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

- Actualización
- Actualización
- Actualización
- Actualización de sistemas y mejoras de equipos de cómputo y herramientas de trabajo
- Actualizar
- Continuar con la difusión de manuales de organización por el área de calidad
- Contraloría
- Cursos de Actualizaciones, mejoras en el equipo de cómputo y que sean para todo el personal involucrado con el procedimiento
- Cursos de actualización en sistemas operativos, buen trato al personal por parte de los jefes, a su vez capacitación al personal en las diferentes funciones que se le asignen (no solo pedir que lo haga, sin una capacitación adecuada).
- Dar a conocer las actualizaciones referentes
- Debería existir instancias evaluadoras de su eficiencia y eficacia
- Difundir a todos los servidores para su conocimiento, cada jefe de servicio.
- Difusión de manuales por parte de dirección enseñanza y calidad
- De acuerdo al área
- Debe de ser de acuerdo al área
- Dependiendo del área
- El área y departamento mismo
- El cumplimiento de los indicadores de calidad, y responsable de llevar a cabo es el servicio.
- El sistema de incidencias SAIRH puede mejorarse mediante actualizaciones las cuales pueden ser gradualmente
- Existe evidencia que los responsables son capacitados para ejecutar y medir el elemento de control
- Grado 0
- Hacer llegar las especificaciones a los servicios en tiempo y forma para que puedan surgir más adecuadamente y de manera temprana las acciones a realizar.
- Jefe del departamento
- Jefe de piso y servicio de calidad
- Lograr formalizar los manuales y procesos de organización
- Mantener actualizados los manuales de organización
- Mayor cobertura por parte del seguro ya que por ser personas de muy bajo nivel económico, nos limita a la realización de estudios.
- Mejora de información



- Mayor difusión de la existencia del manual, como está conformado, como accesar para visualizarlo en línea, organizando esta capacitación por el área de enseñanza con apoyo de los jefes de área.
- Más filtro y/ o más personal.
- Ninguna hasta tener validación y observaciones.
- No creo que se estén llevando a cabo, ya que para todo se necesita presupuesto
- Que se con brinde información completa a todos los departamentos
- Que se documente anualmente
- Que se firme y autorice en control interno
- Que el personal se apegue a las funciones designadas y evitar que se realicen funciones ajenas a su área.
- Que estuvieran más a la mano los procedimientos, mas enterados todos de los cambios
- Que se considere que cada documento que llenemos, se fuera a un expediente electrónico, ya que el papel tiene tiempo de duración y puede perderse, por diferentes motivos, como por ejemplo animales.
- Reforzar el departamento de calidad, así como la involucrar más al departamento de supervisión administrativa por medio de capacitación para resolver controversias que atañen al desarrollo organizacional
- Se puede capacitar más al personal para dar un servicio con más calidad
- Sobre cada valoración se están haciendo mejoras dentro de la institución
- Todos los servicios
- Actualización en las metas de visión, misión y valores
- Actualización constante de estos manuales
- Automatizar el equipo de aire acondicionado como el equipo de casa de máquinas, y remodelar las áreas que tiene 40 años iguales y presentarlas al administrador y director Gral.
- Control y monitoreo
- Dar cumplimiento a las metas visión y valores por medios de los capacitadores
- En ampliar más los manuales en procedimientos
- Existencia en cada uno de los servicios
- Hacer llegar a todos los jefes de servicios para acatar lo mostrado en los procesos
- Llevar a cabo un seguimiento con menos tiempo de margen entre las evaluaciones
- Mayor comunicación con todo el personal de la secretaria
- Mayor difusión de las páginas donde existe la información de los manuales de organización

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

- Actualizaciones
- Actualización
- Actualización de sistemas y cursos para capacitación
- Actualizarlas



- Actualizaciones de acuerdo al tiempo en forma progresiva
- Actualización constantes de las mejoras en las metas de visión, misión
- Actualizar constantemente las políticas y procedimientos que se realizan.
- Cada Jefe de área debe de informar a su personal sobre el manual y uso de los mismos, así como de donde se encuentra la información
- Continuar capacitando a los médicos por parte del departamento Jurídico del expediente clínico
- Continuar con información a jefaturas de los procesos que se llevan a cabo en quirófano
- Cursos de Actualizaciones para todo el personal involucrado, Cursos de computación y Actualizar equipos de Computo
- Dar a conocer si en las demás áreas se lleva a cabo y si se cumplen los objetivos
- Dar más difusión
- Dar oportunidad de acudir a las capacitaciones
- Darle más difusión
- Difundir y solicitar sugerencias de los procesos por parte del personal. Realizando esta actividad los jefes de servicio
- Director
- Dada la población que se maneja, se requiere de un espacio más amplio y mejor acondicionado para su resguardo o mejor aún, llevar todo a un archivo electrónico
- De acuerdo al área
- De acuerdo al área
- Deberán realizarse de acuerdo al área
- Evaluación de la información obtenida de los registros, análisis de la información y establecimiento de estrategias.
Responsables:
Jefes de servicios y supervisores de áreas
- Involucrados todos los servicios, evidencia de monitoreo y ejecución de las actividades.
Responsables jefe de servicio o encargado de área.
- Jefe del departamento
- Las condiciones del elemento de control están en un proceso de mejora continua
- Lograr formalizar los manuales y procesos
- Mejora en tiempos de software, las plataformas no están disponibles en tiempo
- Mejóralo anualmente
- Mejoras de indicadores de calidad, y responsable de llevar a cabo es el servicio.
- No necesariamente, falta actualización de equipo de cómputo (obsoleto), falta de material necesario para cumplir con el trabajo (papelería, mobiliario, etc.)
- Observación y revisión anual de los manuales de manera más ágil para detectar aspectos que puedan mejorarse.
- Procesos y actualizaciones
- Que nos asignen documentación correspondiente a cada servicio
- Que se simplifique más los manuales



- Revisar constantemente los procedimientos y checar si es funcional, para hacer cambios para su mejora.
- Se ha documentado el elemento de control formalmente
- Se propone difundir más la existencia de estos manuales, así como sus contenidos, como parte de programa de trabajo de capacitación de cada servicio, organizando el área de enseñanza con apoyo de cada jefe de área
- Trabajar más con el personal para que se lleven a cabo las mejoras
- Actualización a los procesos
- Aplicación de las normas con la vigilancia de los capacitadores
- El responsable de las mejoras en la ejecución de las mismas es el capacitador, verificando su aplicación en las propuestas
- Llevar a cabo evaluaciones con menos tiempo de margen entre ellas
- Mayor comunicación con todo el personal de la secretaria de salud
- Orientar y capacitar más al empleado para poder afrontar las diligencias.
- Reforzamiento en equipo para la institución.
- Trabajar en ellos hasta que se cumplan.

a. Opiniones de los participantes:

- A falta de personal, las funciones pendientes se asumen por personas que no son responsables de realizarlas, tienen multiplicidad de funciones y se presta para desorganización y falta de control.
- Capacitación continua para los responsables de llevar a cabo los procesos de mejoras continuas de los procesos implementados en los manuales de procedimientos.
- Considero que la información que proporcione, es la correcta.
- Considero que la información proporcionada es verdadera.
- Cuando una persona llega a una nueva área generalmente no se le capacita sobre el trabajo que va a desarrollar.
- Es de apoyo y guía en la práctica diaria.
- Es una fórmula para medir la percepción que se tiene de los temas que se estén evaluando y de ahí basar los resultados obtenidos para definir las acciones a seguir.
- Es una norma útil para la planeación estratégica.
- Estoy de acuerdo puesto que son evaluadoras y fiscalizadoras.
- Fórmula adecuada para la organización y evaluación de procesos.



- No estoy enterada de los procedimientos sobre esos manuales.
- No hay sistema abierto oportunamente para seguir con los manuales de procedimiento.
- Organización
Se delegan las funciones como corresponden de acuerdo a los manuales?
No, ya que existe multiplicidad de funciones que se absorben de otras áreas, las cuales son responsabilidad de otros departamentos o servicios.
Se espera que cada departamento y/o servicio cumpla correctamente con las funciones y responsabilidades que le corresponde.
- Porque falta organización en seguir procesos.
- Sé que existen los manuales, sin embargo por el momento los desconozco, por lo que no quise aplicar una evaluación más alta; porque "yo no los conozco" no porque no haya en la institución.
- Solo conozco la información en departamento en el que realizo mis funciones.
- Todo el personal que labora en la institución debe comprometerse a cumplir objetivos y metas.
- Existe una clara evidencia de falta de capacitación hacia todos los niveles valorados los cuales llevan a crear un estado inseguro al momento de evaluaciones; falta de seguimiento y contundencia para el mismo.
- Tengo dos meses dentro de la institución y no tengo conocimiento exacto de lo que me preguntan

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 aumenta 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	58.54%	Deficiente
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.B	57.5%	Deficiente
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.C	56.88%	Deficiente



ELEMENTO DE CONTROL 3.3.D	49.58%	Deficiente
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.E	62.5%	Regular
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.F	0.0%	Deficiente
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.G	0.0%	Deficiente
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.H	0.0%	Deficiente
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.I	0.0%	Deficiente
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.J	0.0%	Deficiente
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.K	0.0%	Deficiente
TOTAL	25.91%	Deficiente

Propuestas:

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

- Actualización
- Actualizaciones en tecnología
- Actualización de mejora
- Actualización de sistema para tener mejor control en documentos.
- Aunque el ciclo de procedimiento se concluya, es importante profundizar en los casos más relevantes donde las gestiones realizadas aunque son las necesarias en ocasiones pueden ser insuficientes.
- Capacitación continua del personal
- Continuar con el mismo esmero
- Continuar mejorando el registro de actividades por el personal administrativo
- Cursos de capacitación, actualización, cursos de computación
- Darle más seguimiento y dedicación
- Director
- Difusión por jefes de área
- Existe evidencia que los responsables son capacitados para medir y ejecutar el elemento de control
- Evaluación
- Evaluar continuamente los procesos
- Hacer del conocimiento sobre dichos manuales al personal de la institución
- Llevar un mejor control en los sistemas
- Los elementos de control pueden ser reforzarles y mejorables e incluso implementarse controles adicionales para evitar riesgos.
- Mantener el 100% de resultado en las actividades realizadas, el responsable sería el control de calidad.
- Procesamiento y actualizaciones
- Para la mejor realización y cumplimiento de mi trabajo, recae casi siempre en las mismas necesidades, como: me urge equipo de cómputo actualizado (el que utilizo es demasiado lento y obsoleto), falta de material de oficina, entre otras
- Que los resultados se den a conocer al personal
- Que el departamento de supervisión administrativa realice supervisiones en los departamento y emita sus recomendaciones para mejor control de los procedimientos



- Que se capacite e informe al personal de cada uno de los departamentos de los mecanismos que existen encada uno de ellos.
- Que se digitalice más menos papel
- Que se delimite por parte de las autoridades correspondientes la distribución de funciones para que se realicen con mayor calidad
- Que se tengan espacios adecuados en cada área, para su resguardo, que poco a poco se modifique y se lleve electrónicamente estos documentos
- Que toda actividad sea observada por jefe de servicio y/o supervisor, y así tener una mejora continua.
- Revisión del proceso
Revisión constante
- Se debe tener más información sobre el procedimientos
- Se ha documentado el elemento de control
- Todo bien
- Capacitación para los responsables para ejecutar y medir elemento de control.
- Continuar con el mismo proceso
- Ejecutar los programas y el responsable serían los capacitadores
- Formalizar más los documentos el jefe del departamento
- La actualización continua verificado por capacitadores
- La realización de los objetivos recomendados sean llevados a cabo por adscrito del servicio
- Mayores estímulos para los que cumplen con todo el control que se lleva dentro del área.
- Menor tiempo entre las evaluaciones
- Que se haga todo automático, digital para evitar más papelería.
- Realizar una lista de estar actividades e iniciar a ponerlas en marcha
- Se requiere de actualizaciones 100% reales, con el propósito de que la información sea lo más ver posible.
- Seguimiento y actualización en procesos
- Simplificar los requisitos para llenar todo el soporte

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

- Actualizaciones
- Actualizaciones
- Actualización
- Actualización y mejoramiento de resguardo de documentación
- Adquisición de papelería para impresión, entrega y archivo de los mismos, así como la mejora a mi equipo de cómputo (insisto en lo mismo por temor a perder información por alguna falla de este)
- Capacitar al 100% a cada uno del personal de su área.
- Contar con archivos o expedientes digitales para un rápido acceso al mismo, el responsable sería el director de hospital.



- Continuar en lo ya establecido
- Contratación de personal con el perfil académico para el control de la información para dar cumplimiento a la ley de transparencia y acceso a la información pública para el estado. Responsable recursos humanos y dirección administrativa.
- Continuar con proceso actual
- Cursos de Actualización, capacitación de áreas, cursos de computación a todo el personal involucrado
- Directivos
- Designar a personal responsable de cada área para un mejor control de la información y que todos los empleados conozcan el manejo de la misma.
- Difundir para que todo el personal este enterado, de estos documentos y de la importancia de su resguardo,
- Existe evidencia que los responsables son capacitados para ejecutar y medir el elemento de control
- Expedientes electrónicos, para mejorar y agilizar la consulta de información.
- Existen los elementos de control, sin embargo carece de formalización y designación de responsables; a su vez, aunque existiesen responsables, todo el personal debería conocer y estar familiarizado con la información, su manejo, archivo y resguardo.
- Expediente electrónico
- Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejoras continuas existe evidencia documentada
- Las operaciones relevantes están siendo registradas y soportadas mediante archivos
- Mas capacitación para el personal
- Mejora en sistemas de capacitación
- Mejorar el resguardo físico
- Mantener organizada y resguardada la información por el personal administrativo
- Personal capacitado para hacerse cargo del resguardo de la Información dentro de la Institución.
- Por ejemplo .expediente electrónico y mejoras a las instalaciones
- Resguardar la información
- Se debería digitalizar mas
- Se necesita más personal para abordar casos especiales y poder mejorar la entrevista y el llenado de la documentación a que se refiera cada caso en particular, más personal para prestarle a cada caso la importancia real y la oportuna ejecución de cada documento y expediente
- Un sistema electrónico de soporte
- Actualización de registros para mejoras
- Difusión de la información hacia los niveles operativos
- Encuestar a la población que acude al hospital
- Estar digitalizar cada procedimiento para no tener tantos archivos
- Las acciones cumplidas en las propuestas de misión visión y valores



- Los capacitadores para la actualización de las normas las realicen los capacitados
- Mejor comunicación con el personal de la secretaria de salud
- Mejorar las herramientas de control para su automatización
- Menor tiempo entre las evaluaciones
- Poner la documentación en un archivo más seguro y un responsable de archivo
- Se requiere de persona con perfil académico para realizar dichas funciones.
- Seguir haciendo más eficiente la forma de revisiones internas

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

- Actualizaciones
- Actualizaciones
- Actualizaciones contratación de personal y cursos de capacitación
- Actualización y control
- Agilización de tramites
- Actualización constante en las mejoras del monitoreo de control
- Capacitación para el personal
- Contar con red digital para almacenar los archivos, responsable de ejecutar el jefe del servicio o área.
- Continuar con la misma eficacia
- Capacitación al personal, responsables recursos humanos, Dirección administrativa, recursos materiales y el área de informática.
- Capacitación de inicio, actualizaciones cuando sea el caso
- Dar a conocer con oportunidad cualquier incidencia en el personal por parte de recursos humanos
- Directivos o jefes de servicio y departamento
- Difundir los procesos de manejo y seguimiento de documentos en las áreas, por los jefes de servicio
- El jefe inmediato de cada área
- Existe evidencia que los responsables son capacitados para medir el elemento de control
- En caso de existir una aclaración, se hace la cancelación y/o corrección respectiva
- Existen operaciones en las que su sustento documental es insuficiente o nulo, el cual debe ser reforzado previo a su registro, aprobación y/o autorización.
- Falta mejor equipo de cómputo para el resguardo
- Hacerlo de conocimiento de todo el personal
- Jefe del departamento
- Más presupuesto
- Mayor agilidad para dar respuesta a las necesidades o faltantes.
- Mayor supervisión y control
- No se cuenta con los equipos de cómputo material de oficina y mobiliario mínimo



- Que exista evidencia del monitoreo del elemento de control y herramientas de automatización.
- Que exista mayor información sobre el manejo de la documentación y operación.
- Se ha documentado el elemento de control formalmente
- Si las hay, informar al personal
- Solicitar más recursos económicos.-director administrativo
- Supervisadas por jefes de servicios para mejoras continuas
- Tratar de digitalizar los procesos en vez de usar documentos impresos
- Analizar las condiciones
- Contratación de más recurso humano
- Evidencia formalizada en el monitoreo de los elementos de control
- Insumos suficientes para su elaboración, suficientes reactivos para optimizar los recursos y no se den fugas al subrogar los servicios de que en su momento se trate.
- Manuales de procedimiento y el responsables de ejecutarlas personal
- Mejorar el sistema de control de sucesos administrativos y una supervisión más personalizada por parte del personal administrativo
- Mejorar la calidad de los documentos
- Menor tiempo entre las evaluaciones
- Se aclaran y corrigen

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

- Actualización, renovación y modernización del mobiliario, de las áreas responsables. Estando al pendiente de los mismos, directivos, encargados de área y todos nosotros al cuidado de ello.
- Actualización al personal de inventario
- Agilizar la suministración de insumos, al realizar un plan estratégico de cuanto material ocupa realmente cada servicio; ser realistas con el material que realmente se necesita y proveerlo oportunamente. Al igual contar con evidencia fiscal y contraloría específica de los gastos. Siendo responsables del uso responsable del material cada jefe de servicio y de la contraloría el departamento de auditoría.
- Aplicar el monitorio de control
- Capacitación al personal
- Continuar con la misma dedicación y empeño
- Contratación de personal correctamente capacitado, actualización de sistemas y cursos correspondientes
- Cambio de inmobiliario en mal funcionamiento
- Colocar más cámaras de seguridad las 24 horas del día
Capacitar al personal de seguridad, guardias de mejor calidad moral
- Contar con personal para la realización de esta actividad
- Directivos o jefes de servicio y departamento



- Existe evidencia que los responsables para medir y ejecutar el elemento de control son capacitados
- Formalizar las áreas con sus respectivas restricciones y solo personal autorizado.
- Formalizar al personal designado, los espacios físicos y sus restricciones, así como la revisión física comparada con registros.
- Hacer propuesta en base documentación y que se entregue en tiempo y forma a las autoridades correspondientes
- Implementar dispositivos o procesos de seguridad para salvaguardar los bienes de la institución
- Instalación de rampas para evacuación, sistema de detección de Incendio, seguridad suficiente para
- Llevar un control más amplio y seguro del material que se lleva en el hospital por parte del departamento de activos fijos
- Mantener la misma eficacia
- Más personal capacitado
- Mejorar la infraestructura
- Mejorar las áreas de resguardo con la implementación de chapas de seguridad en las puertas
- No se nos ha dado a conocer
- No tengo a mi cargo ninguna documentación de valor que amerite seguridad, solo su archivo respectivo, mas no así el material y equipo que yo utilizo para la realización de mi trabajo por estar los resguardos a mi nombre
- Que nos proporcione las necesidades mínimas para realizar nuestro trabajo
- Que existan áreas específicas y con las condiciones adecuadas para tener los recursos en óptimo estado.
- Reforzar con personal y dispositivos de seguridad el inmueble, así como, agilizar los procedimientos o trámites para la depuración o dar de baja el activo que no funciona. Responsable junta de gobierno de los servicios de salud.
- Realizar las acciones de visión ,misión y valores con los capacitadores y evaluadores
- Se ha documentado el elemento de control
- Sistema electrónico de control de barras para inventario
- Un espacio mucho más amplio para salvaguardar dichos documentos o contar con una red digital para los documentos, jefe del servicio o área.
- Ampliar los archivos o hacer un archivo nuevo más grande y con un jefe responsable
- Compra de equipos y mobiliarios modernos y con más funcionalidad, espacio por ejemplo para el área de cajas con mayor seguridad y con accesos restringidos
- Comprobar que existen evidencias que los responsables son los capacitados para ejecutar y medir el elemento de control
- Control y monitoreo
- Definitivamente se requiere de hacer una reestructuración muy profunda para así ,poder implementar controles y sobre todo apoyo para poder realizar las actividades, contratar espacios para salvaguardar los bienes muebles, así como llevar un control específico de los mismos.



- Designar y formalizar los espacios y medidas para una seguridad con todo lo que conlleva y contiene una estructura como HIES
- La vigilancia continua en la actualización de los manuales de procedimiento del servicio
- Menor tiempo entre evaluaciones
- Que estuvieran fuera de la institución.
- Que exista un inmueble para el resguardo
- Reforzar la seguridad instalando alarmas, cámaras de seguridad etc.
- Tener mayor recurso para comprar tecnologías de la información como computadoras, impresoras y escáner
- Verificar funcionalidad de los equipos semestralmente.

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

- Actualización de documentación
- Boletines pizarrones periódico mural o electrónico
- Boletín informativo
- Brindar medios informativos para que se dé a conocer los programas de calidad que se llevan a el público en general
- Capacitación continua según sea el área
- Compra de material de consumo y medicamentos para proporcionar una atención con calidad, responsable el director y administrador del hospital.
- Contar con todo los medios para estar actualizando al personal, de acuerdo al área.
- Continuar con la revisiones ya establecidas
- Capacitación Constante de Todo el Personal.
- Cursos de capacitación por parte de enseñanza
- Difusión de resultados por parte del área de calidad
- Directivos o jefes de servicio y departamento
- Dar capacitación a las Áreas para que ellos brinden un mejor servicio.
- Difusión de resultados a todo el personal por área de calidad
- Existe evidencia del monitoreo del elemento de control
- Existe evidencia formalizada del monitoreo del elemento de control
- Ejecutar las acciones de mejora y el responsable los capacitadores
- Evaluaciones y certificaciones de instituciones externas de Calidad y su respectiva publicación para la ciudadanía.
- Evaluación y certificación por parte de instituciones externas de calidad.
- Implementar cursos de capacitación a personal
- Invertir en medidas de seguridad
- La adquisición URGENTE de material de curación, medicamento y equipo para alcanzar los estándares de calidad que estábamos (los empleados) y estaban acostumbrados los pacientes y familiares de estos, ya que ha venido en decadencia y es una verdadera pena



que las certificaciones de calidad que se han logrado, se vengán abajo por estas deficiencias.

- La realización de acciones de acuerdo con los capacitadores
- Más recursos económicos.- director administrativo
- Mejorar el sistema de aplicación
- Mejorar la comunicación con los demás servicios y cursos
- Mejores condiciones físicas y materiales suficientes para poder realizar procedimientos con estándares de calidad y no poner en riesgo la integridad de los pacientes. Responsable: auditoría y jefatura general del hospital
- Necesidad de implementar AESP, evaluación de trato digno en todo el hospital y con mayor énfasis en los servicios que están en contacto con el paciente o familiar
- Oportunidad de asistir a cursos y capacitación
- Que el supervisor o jefe de área se responsabilice de un control donde se verifique constantemente la calidad del servicio que ofrecemos en general.
- Que se proporcione los equipos médicos y de oficina necesarias
- Que sean dadas a conocer al personal
- Que la mayoría de los trabajadores estemos más enterados de las funciones del hospital
- Seguir capacitando al personal conforme a área sean los cursos para su mejor desempeño
- Capacitación constante responsable de ejecutarla: calidad
- Continuar con mismo proceso
- Contratación de personal para evitar riesgos y pedidas d procedimientos
- El departamento de calidad debe supervisar que se cumplan
- La ejecución sean realizadas y ejecutadas en forma actualizada
- Que el personal se siga capacitando, la contratación de más personal, para poder hacer frente a la continua población creciente
- Realizar evaluaciones con menos tiempo entre ellas
- Seguimiento, control, capacitación
- Un mejor sistemas de cómputo donde todos los involucrados puedan usar al mismo tiempo

a. Opiniones de los participantes:

- Apoyo para llevar las normas y ejecutarlas en las áreas correspondientes.
- Considero que la información que proporciona es la correcta.
- Creo que deberíamos de tener el compromiso de trabajar con un trato más digno y de calidad y de esa manera llegar a ser un hospital con altos estándares de responsabilidad y un mejor desempeño para la atención de nuestros pacientes.
- Desconocimiento, falta de información que debería ser difundida por el área responsable.
- Desconozco si realmente las actividades realizadas en los diferentes servicios del hospital cumplen totalmente con su finalidad.



- En verdad sé que todo se lleva de acuerdo a manuales; sin embargo yo no los conozco.
- Existen varios factores: a falta de personal, los empleados asumen funciones que no corresponden y se presta para las fallas o faltas de controles y desorganización. Hay controles inexistentes o que están pendientes de ser reforzados, implementados o mejorados.
No se delega como corresponde: asignar, instruir y supervisar las actividades. Entre otras.
- Insisto falta organización y comunicación.
- La verdad en el tiempo que tengo en esta Institución desconozco como se llevan a cabo los procedimientos, porque para todo se necesita de presupuesto y no lo hay.
- Puede hacer mejoras en todos los aspectos del proceso.
- Porque existen controles dentro de la unidad, sin embargo, hay deficiencias que se pueden y deben reforzar, implementar y mejorar, así como la asignación de responsables para supervisar dichos controles.
- Sé que existen documentos más nunca he tenido acceso a ellos.
- Sé que existen físicamente los manuales más desconozco donde se encuentran.
- Sé que existen pero no estoy muy relacionado con ello.
- Yo creo que sí fueron bien valorados. De que faltan recursos es cierto.
- Continuamos en mejora continua.
- Está muy complicado porque son diferentes servicios.
- Hacer más simplificados los controles y no tan recurrentes para no caer en los mismos errores.

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 dé 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	63.54%	Regular
TOTAL	63.54%	Regular

Propuestas:

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

- Actualizaciones
- Actualización
- Acceso a tecnología para revisiones de la información
- Actualización continua de las mejoras
- Actualización de las formas de registro de actividades diarias y mensuales.
- Aumentar la plantilla de personal, para que la información sea oportuna y pertinente, ya que es demasiada la información solicitada.
- Capacitaciones de actualización en la materia de competencia, así como, administración. También equipamiento y adquisición de materiales para la adecuada ejecución y seguimiento de los procesos
- Claro que estamos obligados a mejoras para un trato digno
- Conocer que tan eficiente y eficaz en nuestro trabajo
- Continuar con la misma dedicación
- Continuar en la misma sintonía
- Cursos de capacitación



- Capacitación constate
- Colocación de mayores aulas de enseñanza a residentes
- Continuar capacitando en administración Hospitalaria , responsable asistencia medica
- El supervisor o jefe de área se responsabilice o delegue para que se lleve una información oportuna, confiable, suficiente y pertinente.
- En ocasiones la información que se genera no es oportuna y suficiente ya que dependemos de otras áreas ajenas a este departamento para integrar y atender las instrucciones recibidas dentro de los plazos establecidos.
- Expediente electrónico
- Hace falta un mejor sistema operativo para llevar mejor control de lo que se realiza en los departamentos ya que se maneja mucho papel el cual es gasto económico y físico
- Jefe del servicio
- La evaluación de los informes para mejorar nuestras actividades
- Mayor presupuesto y personal
- Mejora continua
- Mejora continua de capacitación
- Mejorar tecnología
- Procesamiento
- Programa electrónico.
- Que el personal cuente con valores y espíritu de servicio, responsable área de recursos humanos
- Que exista mayor comunicación interna para que la información que se entrega de las diferentes áreas llegue de manera más oportuna y suficiente.
- Realización de las acciones y evaluar los resultados con métodos de control
- Recibir la información oportunamente con todas sus especificaciones dentro de plazos considerables.
- Se ha documentado el elemento de control
- Si nos proporcionaran los equipos e insumos necesarios lo haríamos mejor
- Siempre en seguimiento de mejora continua
- A veces las herramientas de trabajo no deja trabajar en las condiciones optimas
- Capacitación constante, para una mejora continua.
- Continuar con mismo proceso
- Continuar con el mismo registro
- Creo que estamos bien
- El monitoreo en las propuestas sean ejecutada en tiempo y forma a los objetivos señalados
- Elaboración de estadísticos de desempeño, capacitación
- La actualización continua y constante en la actualización de las metas (visión y valores)
- Personal, la falta de ello, en ocasiones no permite que la información fluya de manera oportuna, el exceso de trabajo, ocasiona que se pierda la comunicación y se expongan problemáticas fuera de tiempo.



- Que sea todo por computadora para poder llevar día a día mejoras
- Se pierde muchísimo tiempo en sacar conclusiones y respuestas de años anteriores, por lo general se pierden años en eso. Vamos enfocándonos en situaciones actuales, procedimientos, controles, para que de esta forma tengamos mejores resultados.

a. Opiniones de los participantes:

- Como se comenta, es mucho tiempo perdido en sacar información de años anteriores tratando de resolver años que ya pasaron cuando hay mucho que hacer en años actuales.
- Brindar información sobre resultados obtenido de nuestro trabajo en la diferente área, para así conocer si es adecuado, y en caso de no ser así, aplicar estrategias para solucionarlo.
- Considero de gran relevancia esta implementación que hace contraloría para mejorar el servicio que la institución brinda, y que se brinden mayores recursos a las instituciones de salud para poder atender mejor a la población más vulnerable, como lo es la niñez.
- Fortalecer las áreas, reafirmar procesos.
- Informar y comunicar.
¿Se informa y comunica siguiendo la línea organizacional en tiempo y forma?
¿Se recibe información en tiempo y forma atendiendo a las líneas de comunicación establecidas organizacionalmente?
No.
Esperado: Atender la información siguiendo las líneas de comunicación asignadas a nivel organizacional, en tiempo y forma.
Obtenido: No se sigue las líneas de organización. A veces, se recibe o envía información incompleta y fuera de tiempo. En ocasiones se asigna información a áreas no competente y se pierde tiempo o se mal atiende por falta de conocimiento.
- Las preguntas son poco claras, además de no contar con alguna de la información solicitada.
- Si existieran las herramientas óptimas se trabajaría con más eficiencia.
- Ya que no existían los controles aplicados en la norma y se están implementando en el área correspondiente para ejecutarse.
- Yo puedo decir que es eficiente y oportuna pero la persona que se encarga de calificar es la que decide.
- Identifica y evalúa el sistema organizacional para el logro de sus objetivos y metas. Así como para el mejoramiento continuo de este.
- Se solicita de la manera más atenta que se realice por servicio.



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 ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO

HOSPITAL INFANTIL DEL ESTADO DE SONORA

Autoevaluación: 23 de enero de 2019**NIVEL: DIRECTIVO**Calificación General: **74.58**

PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL		
Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.A	46.67%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.B	80.0%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.C	53.33%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.D	80.0%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.E	73.33%	66.67%
TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL		
Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 2.3.A	80.0%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.3.B	66.67%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.3.C	73.33%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.3.D	80.0%	75.0%
CUARTA NORMA GENERAL: INFORMAR Y COMUNICAR		
Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.A	60.0%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.B	80.0%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.C	73.33%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.D	86.67%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.E	100.0%	80.0%
QUINTA NORMA GENERAL: SUPERVISIÓN Y MEJORA CONTINUA		
Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 2.5.A	73.33%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.5.B	80.0%	76.66%
Calificación General: 74.58		

NIVEL: OPERATIVOCalificación General: **48.67**

PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL		
Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 3.1.A	55.83%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.1.B	57.29%	56.56%
TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL		
Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.A	58.54%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.B	57.5%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.C	56.88%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.D	49.58%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.E	62.5%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.F	0.0%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.G	0.0%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.H	0.0%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.I	0.0%	



ELEMENTO DE CONTROL 3.3.J	0.0%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.K	0.0%	25.91%
CUARTA NORMA GENERAL: INFORMAR Y COMUNICAR		
Elementos de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
ELEMENTO DE CONTROL 3.4.A	63.54%	63.54%
Calificación General: 48.67		



REPORTE POR ELEMENTO DE CONTROL
HOSPITAL INFANTIL DEL ESTADO DE SONORA
Autoevaluación: 23 de enero de 2019

DIRECTIVO

Nivel. Norma y Elemento de Control	Descripción	Frecuencia de Respuestas	Porcentaje de Respuestas
PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL			
ELEMENTO CONTROL 2.1.A	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 estas se concentren en una misma persona y demás, establece las adecuadas líneas de comunicación e información.		
	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	33%
	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.	1	33%
	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	33%
Porcentaje de Cumplimiento		46.67%	
ELEMENTO CONTROL 2.1.B	Los perfiles y descripciones de puestos están definidos, alineados a las funciones y actualizados, se encuentran con procesos para contratación, capacitación, desarrollo, evaluación del desempeño, estimulas y, en su caso, promoción de los servidores públicos.		
	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	33%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	0	0%
		0	0%



	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.		
	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	66%
Porcentaje de Cumplimiento		80.0%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.C	Aplica al menos una vez al año encuestas de clima organizacional, identifica áreas de oportunidad, determina acciones, da seguimiento y evalúa resultados		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	1	33%
	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	66%
	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%
Porcentaje de Cumplimiento		53.33%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.1.D	Los materiales de organización son acorde a la estructura organizacional autorizada y a las atribuciones y responsabilidades establecidas en las leyes, reglamentos, y demás ordenamientos publicables, así como, a los objetivos institucionales.		
	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	33%
	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.	2	66%
Porcentaje de Cumplimiento		80.0%	



ELEMENTO CONTROL 2.1.E	DE	Los manuales de organización y de procedimientos, así como sus modificaciones están autorizados, actualizados y publicados	
		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 33%
		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.	1 33%
		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 33%
Porcentaje de Cumplimiento		73.33%	
TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL			
ELEMENTO CONTROL 2.3.A	DE	Las actividad relevantes y operaciones están autorizadas y ejecutadas por el servidor público facultad para ellos conformes 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 tecnológicos de la información y comunicación de las (TIC's), del personal que causa baja.	
		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 33%
		Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	1 33%
		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 33%
Porcentaje de Cumplimiento		80.0%	
ELEMENTO CONTROL 2.3.B	DE	Se encuentran claramente definidas las actividades, para cumplir con las metas comprometidas con base en el presupuesto asignado al ejercicio	
			0 0%



	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.		
	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	33%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	1	33%
	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	33%
Porcentaje de Cumplimiento		66.67%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.3.C	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.		
	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	33%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	2	66%
	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%
Porcentaje de Cumplimiento		73.33%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.3.D	Existen controles para que los servicios se brinden con estándar de calidad.		
	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	33%



	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	1	33%
	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	33%
Porcentaje de Cumplimiento		80.0%	
CUARTA NORMA GENERAL: INFORMAR Y COMUNICAR			
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.A	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		
	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	33%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	1	33%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	1	33%
	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%
Porcentaje de Cumplimiento		60.0%	
ELEMENTO DE CONTROL 2.4.B	El sistema de información proporciona información contable y programático-presupuestal oportuna, suficiente y confiable.		
	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	33%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	1	33%
	Grado 5: Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de	1	33%



	instancias evaluadoras y fiscalizadoras, internas y externas, de su eficiencia y eficacia.		
Porcentaje de Cumplimiento		80.0%	
ELEMENTO CONTROL 2.4.C	DE Se establecen medidas a fin de que la información generada cumpla con las disposiciones legales y administrativas aplicables.		
	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	33%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	2	66%
	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%
Porcentaje de Cumplimiento		73.33%	
ELEMENTO CONTROL 2.4.D	DE Existe y opera un registro de acuerdos y compromisos de las reuniones del Órgano de Gobierno, Comités Institucionales, de altas Direcciones y del Cuerpo Directivo, así como de su seguimiento, a fin de que se cumplan en tiempo y forma.		
	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	33%
	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.	2	66%
Porcentaje de Cumplimiento		86.67%	
ELEMENTO CONTROL 2.4.E	DE Existe y opera un mecanismo para el registro, análisis y atención oportuna y suficiente de quejas y denuncias.		
	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.	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.	3	100%
Porcentaje de Cumplimiento		100.0%	
QUINTA NORMA GENERAL: SUPERVISIÓN Y MEJORA CONTINUA			
ELEMENTO CONTROL 2.5.A	DE Realiza la supervisión permanente y mejora continua de las operaciones y actividades de control.		
	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	33%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	2	66%
	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%
Porcentaje de Cumplimiento		73.33%	
ELEMENTO CONTROL 2.5.B	DE Se identifica la causa raíz de las debilidades de control interno determinadas, con prioridad con mayor importancia, a efecto de evitar su recurrencia e integrarlas al PTCI para su atención y seguimiento.		
	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.	3	100%
	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%
Porcentaje de Cumplimiento		80.0%	



REPORTE POR ELEMENTO DE CONTROL
HOSPITAL INFANTIL DEL ESTADO DE SONORA
Autoevaluación: 23 de enero de 2019

OPERATIVO

Nivel. Norma y Elemento de Control	Descripción	Frecuencia de Respuestas	Porcentaje de Respuestas
PRIMERA NORMA GENERAL: AMBIENTE DE CONTROL			
ELEMENTO CONTROL 3.1.A	Las funciones se realizan en cumplimiento al manual de organización		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	1	1%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	6	6%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	20	20%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	23	23%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	20	20%
	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.	20	20%
Porcentaje de Cumplimiento		55.83%	
ELEMENTO CONTROL 3.1.B	Las operaciones se realizan conforme a los manuales de procedimientos autorizados		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	2	2%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	5	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.	10	10%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	30	31%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	20	20%
	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.	21	21%



Porcentaje de Cumplimiento		57.29%	
TERCERA NORMA GENERAL: ACTIVIDADES DE CONTROL			
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.A	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 distribuciones de funciones		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	1	1%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	8	8%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	7	7%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	26	27%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	30	31%
	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.	15	15%
Porcentaje de Cumplimiento		58.54%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.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		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	1	1%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	5	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.	11	11%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	19	19%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	30	31%
	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.	18	18%
Porcentaje de Cumplimiento		57.5%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.C	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.		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	2	2%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	8	8%
	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	6%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	29	30%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	26	27%
	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.	19	19%
Porcentaje de Cumplimiento		56.88%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.D	Existen los espacios o medios necesarios para asegurar o salvaguardar los bienes, incluyendo el exceso restringido al efectivo, títulos valor, inventario, mobiliaria y equipos u otros que puedan 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.		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	9	9%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	14	14%
	Grado 2: Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución u Órgano de Gobierno.	9	9%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	21	21%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	23	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.	14	14%
Porcentaje de Cumplimiento		49.58%	
ELEMENTO DE CONTROL 3.3.E	Se operan controles para garantizar que los servicios se brindan con estándares de calidad.		



	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	2	2%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	5	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.	5	5%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	28	29%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	25	26%
	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.	26	27%
Porcentaje de Cumplimiento		62.5%	
CUARTA NORMA GENERAL: INFORMAR Y COMUNICAR			
ELEMENTO DE CONTROL 3.4.A	La información que genera y registra en el ámbito de su competencia, es oportuna, confiable, suficiente y pertinente.		
	Grado 0: Las condiciones del elemento de control no existen.	1	1%
	Grado 1: Las condiciones del elemento de control están definidas pero no están formalizadas.	3	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.	6	6%
	Grado 3: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su cumplimiento.	21	21%
	Grado 4: Las condiciones del elemento de control están operando y existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.	34	35%
	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.	26	27%
Porcentaje de Cumplimiento		63.54%	