



Gobierno del
Estado de Sonora

Secretaría de la
Contraloría General

Secretaría
de Salud

INFORME DE RESULTADOS AUTOEVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

HOSPITAL GENERAL DEL ESTADO
"DR. ERNESTO RAMOS BOURS".

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

AUTOEVALUACIÓN SCI

2019

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



HOSPITAL GENERAL DEL ESTADO

INFORME DE AUTO EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

La evaluación del Control Interno efectuada al (a) HOSPITAL GENERAL DEL ESTADO se realizó el día 17 de Enero de 2020 a través del Sistema de Evaluación del Control Interno (SECI), con la participación de 126 Servidor (es) Público (s) de los Niveles NIVEL DIRECTIVO y NIVEL OPERATIVO, utilizando como referencia técnica el Modelo Estatal del Marco Integrado de Control Interno para la Administración Pública Estatal (MEMICI-APE) y las mejores prácticas en la materia.

La participación activa de los funcionarios y empleados del (a) HOSPITAL GENERAL DEL ESTADO (HGE) 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 GENERAL DEL ESTADO (HGE), se consideraron las actividades desarrolladas durante el periodo comprendido de Enero a Diciembre 2020 basados en los siguientes componentes:

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

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

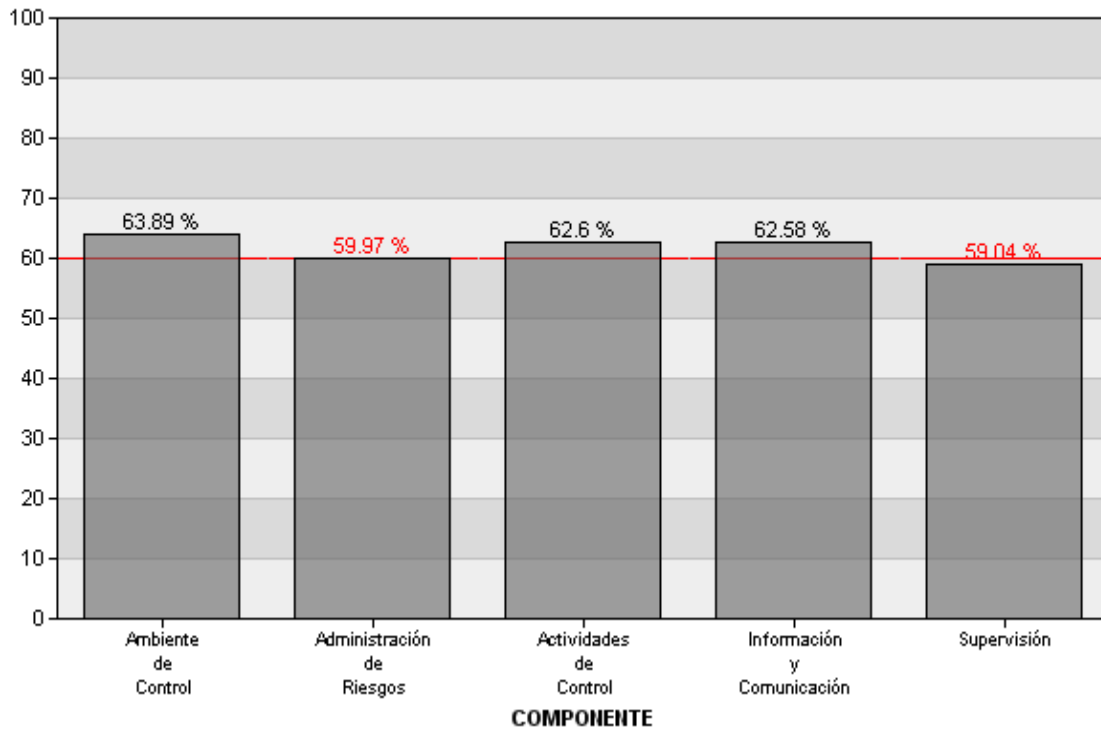
Los comentarios y propuestas de mejora presentadas se realizaron en forma directa por los participantes del (a) HGE. Las calificaciones obtenidas, las propuestas de mejora y recomendaciones son importantes para actualizar y mejorar el diseño, la aplicación y el funcionamiento del control interno del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

II. RESULTADOS DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

A. CALIFICACIÓN GLOBAL DEL CONTROL INTERNO

Los resultados globales del proceso de autoevaluación del Control Interno aplicado al (a) HGE, corresponden a 126 Autoevaluaciones realizadas por Servidores Públicos a Nivel (es) NIVEL DIRECTIVO y NIVEL OPERATIVO.

Componente	Grado de Cumplimiento	Calificación
Ambiente de Control	63.89 %	Regular
Administración de Riesgos	59.97 %	Deficiente
Actividades de Control	62.6 %	Regular
Información y Comunicación	62.58 %	Regular
Supervisión	59.04 %	Deficiente
TOTAL	61.62 %	Regular



La calificación global del (la) HOSPITAL GENERAL DEL ESTADO (HGE) se valoró con 61.62 % calificado como "Regular", por arriba del nivel mínimo aceptable que es 60%, el cual es susceptible de mejoras.

El componente Ambiente de control (Más Alto) fue calificado como "Regular" y representa el 63.89% de la valoración. Por otro lado, el componente Supervisión (Más Bajo) fue calificado como "Deficiente" y representa el 59.04%. Los resultados por principio de control se detallan en el siguiente capítulo.

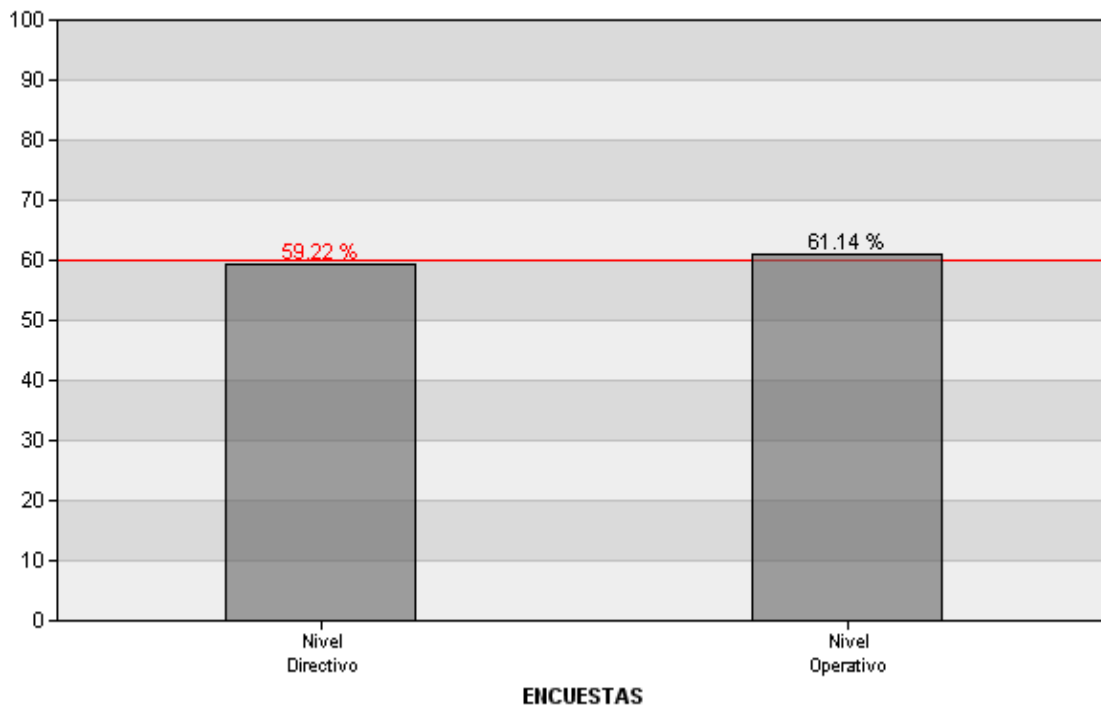
B. RESULTADOS POR PRINCIPIO DE CONTROL

Componentes y Principios de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
Ambiente de control	63.89 %	Regular
1 Mostrar actitud de respaldo y compromiso	67.83 %	Regular
2 Ejercer la responsabilidad de vigilancia	70.0 %	Aceptable
3 Establecer la estructura, responsabilidad y autoridad	71.06 %	Aceptable
4 Demostrar compromiso con la competencia profesional	61.19 %	Regular
5 Establecer una estructura para el reforzamiento de la rendición de cuentas	49.39 %	Deficiente
Administración de riesgos	59.97 %	Deficiente
6 Definir objetivos	65.56 %	Regular
7 Identificar, analizar y responder a los riesgos	63.48 %	Regular
8 Considerar el riesgo de corrupción	53.56 %	Deficiente
9 Identificar, analizar y responder al cambio	57.3 %	Deficiente



Actividades de control	62.6 %	Regular
10 Diseñar actividades de control	59.52 %	Deficiente
11 Diseñar actividades para los sistemas de información	62.42 %	Regular
12 Implementar actividades de control	65.87 %	Regular
Información y comunicación	62.58 %	Regular
13 Usar información de calidad	62.8 %	Regular
14 Comunicar internamente	58.27 %	Deficiente
15 Comunicar externamente	66.67 %	Regular
Supervisión	59.04 %	Deficiente
16 Realizar actividades de supervisión	58.37 %	Deficiente
17 Evaluar problemas y corregir las deficiencias	59.7 %	Deficiente
Total	61.62 %	Regular

C. RESULTADOS DEL CONTROL INTERNO POR NIVEL DE RESPONSABILIDAD



El nivel de responsabilidad valorado con mayor grado de cumplimiento fue el "NIVEL OPERATIVO" con el 61.14%, mientras que la calificación menor correspondió al nivel "NIVEL DIRECTIVO" con el 59.22%.



PROPUESTAS

NIVEL DIRECTIVO

AMBIENTE DE CONTROL

- ✓ Capacitación continua, sensibilización de importancia de control interno, directivos y control interno.
- ✓ Se insiste en capacitación.
- ✓ Incentivos.
- ✓ Promoción información continua.
- ✓ Mas difusión de este tipo de programas en las unidades medicas.
- ✓ Llevar a cabo una campaña de difusión por parte del OIC de los SSS de las obligaciones de cada servidor público de tener conciencia de las medidas de control interno que deben acatar en el desempeño de sus funciones.
- ✓ Capacitación continua.
- ✓ Incrementar personal de control interno para una mayor cobertura de los trabajadores.
- ✓ Desarrollar un plan de accion de medidas preventivas y correctivas al control interno e implementarlo con sus mediciones frecuentes, así como el debido seguimiento por el OIC de los SSS.
- ✓ Elaborar un sistema electrónico para los reportes.
- ✓ Nuevo sistema electrónico.
- ✓ Sistematizar electrónicamente para autoevaluacion y evaluacion de mandos medios.
- ✓ Reforzar auto independencia del hospital para control interno del personal.
- ✓ Llevar a cabo la evaluación periódica de competencia profesional por parte de la DGRH de los SSS.
- ✓ Concluir con este proceso que lleva mas de un año por parte del departamento de control interno y el departamento de calidad.

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- ✓ Desarrollar y difundir una matriz de riesgos inherentes a cada servicio y departamento del hospital.
- ✓ Llevar acabo la definición de objetivos claros y precisos, así como, la difusión de los mismo en todos los niveles del hospital.
- ✓ Capacitación continua.
- ✓ Capacitación continua.
- ✓ Sistematización electrónica para facilitar reportes.
- ✓ Sistematizacion electronica para facilitar reportes.
- ✓ Insistir en la implementación de un proceso de mejora continua.
- ✓ Metodo de insentivos al personal que logra los objetivos insitucionales.



- ✓ Difusión de información.
- ✓ Implementar procedimientos claros para concientizar al personal de las implicaciones que tiene la corrupción.

ACTIVIDADES DE CONTROL

- ✓ Sistematización electrónica para facilitar reportes.
- ✓ Sistematización electrónica para facilitar reportes.
- ✓ Darle recursos e independencia de administrar los requerimientos de TIC's a los hospitales.
- ✓ Fortalecer el departamento de control interno para llevar a cabo constantes auditorías de control interno en todos los procesos administrativos.
- ✓ Revisión de manuales.
- ✓ Capacitación continua.
- ✓ Capacitación continua, personal suficiente y adecuado.
- ✓ Priorizar estas medidas necesarias para el buen desempeño de los funcionarios públicos.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- ✓ Sistematización electrónica para facilitar la comunicación.
- ✓ Sistematización electrónica para facilitar reportes.
- ✓ Reforzar este tema en el departamento de calidad e informática.
- ✓ Unificar líneas de comunicación.
- ✓ Capacitación continua.
- ✓ Mejora de control interno.
- ✓ Mejora continua de la comunicación efectiva.
- ✓ Sistematización electrónica para facilitar comunicación y reportes.
- ✓ Proceso de mejora continua en este rubro.

SUPERVISIÓN

- ✓ Capacitación continua.
- ✓ Sistematización electrónica para facilitar comunicación y reportes.
- ✓ Capacitación continua.
- ✓ Proceso de mejora continua.
- ✓ Sistematización electrónica para facilitar reportes.
- ✓ Proceso de mejora continua en este rubro fundamental para el buen desempeño de la unidad médica, necesitamos personal capacitado.



NIVEL OPERATIVO

AMBIENTE DE CONTROL

- ✓ Que sean aplicadas al 100% al personal de la institución por cada jefe de servicio y/o departamento.
- ✓ Comunicación.
- ✓ Actualizar los manuales de procedimientos.
- ✓ Información actualizada de rrhh.
- ✓ Difusión y definición de sanciones y recompensas.
- ✓ Evaluaciones aplicadas por el superior inmediato aplicada a cada empleado.
- ✓ Optimizar los recursos materiales y humanos, del cual cada jefe de servicio se hará responsable de ejecutarlas.
- ✓ El área de recursos humanos es la responsable de ejecutar mediante en conjunto con el área de capacitación.
- ✓ Directivos de cada área.
- ✓ Actualizar perfiles de puestos, conforme a las necesidades.
- ✓ Presentarla a todo el personal periódicamente.
- ✓ Mejorar la atención al usuario así como la capacitación al trabajador.
- ✓ Mejorar la capacitación para el trabajador.
- ✓ Alentar al personal con cursos.
- ✓ Mejorar la comunicación entre todas las áreas.
- ✓ Capacitaciones e incentivos.
- ✓ Capacitación continua.
- ✓ Facilitar un programa para las necesidades del vaciado de información.
- ✓ Capacitaciones continuas e incentivos.
- ✓ Dar seguimiento.
- ✓ Capacitación e incentivos.
- ✓ Se capacita al personal.
- ✓ Existen las propuestas, mas no en practica.
- ✓ Llevar a cabo las existentes.
- ✓ Que se lleven a cabo las ya existentes.
- ✓ Que se lleven a cabo las ya propuestas.
- ✓ En otros oficios.
- ✓ Que se realice seguimiento y retroalimentación de resultado además de seguimiento.
- ✓ Actualización y difusión de los manuales de Organización y de Procedimientos así como implementar acciones precisas dirigidas directamente a los responsables de cada área y darles seguimiento de cumplimiento, por parte de los Directivos en apoyo a las acciones que realiza Control Interno.
- ✓ Difusión a permanente a cada área de los documentos descritos y actualización de los mismos y darlos a conocer a los nuevos responsables cuando se den cambios de titulares de Área, acciones a realizarse por los Directivos en apoyo por el Departamento de Control Interno.



- ✓ Capacitación constante a las Áreas críticas a través del Cursos, inducción a los puestos, cuando se trata de nuevos responsables y una mejor selección del personal de acuerdo a las necesidades de cada puesto.
- ✓ Difusión constante al personal de dichos Códigos así como de las condiciones Generales de trabajo para su conocimiento e implementar mecanismos que ayuden al equilibrio al personal eventual o de contrato.
- ✓ Considerar todo lo relacionado con el aspecto psicosocial de los compañeros trabajadores puede ser con el personal de psicología, psiquiatría enfermería etc.
- ✓ Integrar un equipo de personas con competencia profesional e incorruptible (elegido por los compañeros) que evalué el desempeño e incentivar al personal.
- ✓ Considero que es importante contar con el material, equipo y personal comprometido con la calidad suficiente para la medición, evaluación y supervisión para la mejora de los procesos.
- ✓ Integrar un equipo de trabajo que considere la importancia de un ambiente de trabajo que estimule, motive, guíe, y apoye la conducta de los compañeros respecto a sus actividades y responsabilidades que a su vez contribuyan a lograr los objetivos del hospital.
- ✓ Que además de actualizarse cada 6 meses, se le de seguimientos a las obligaciones de cada quien.
- ✓ El seguimiento y verificación que sea permanente para crear una rutina.
- ✓ Mayor recursos para trabajar.
- ✓ Hay muchos empleados con perfiles superiores al puesto al que están asignados.
- ✓ Realizar evaluaciones periódicas tanto de capacidad intelectual como de documentación para ocupar el cargo correspondiente y a su vez ascender a personal que así lo requiera.
- ✓ Que se realicen actualizaciones de estas cada semestre.
- ✓ Proporcionar oportunidades de posgrado para personal de contrato.
- ✓ Hacer gestiones ante las autoridades existentes.
- ✓ Proporcionar becas.
- ✓ Mejorar la actitud y compañerismo del personal en cada servicio, responsables jefes de cada servicio.
- ✓ Terminar de capacitar a todo el personal de la institución.
- ✓ Realizar una correcta distribución de actividades, por parte del jefe de servicio.
- ✓ Continuar con las capacitaciones a todo el personal.
- ✓ Modificar procesos de mejora, todo el hospital.
- ✓ Hacer una evaluación al personal cada 2 meses para ver como están emocionalmente.
- ✓ Mandar en tiempo y forma las constancias por medio de correo electrónico para mejora del curricular del personal.
- ✓ Tener mejor limpieza dentro del hospital y departamentos.
- ✓ Mejorar el equipamiento intra hospitalaria.
- ✓ Manual de organización.
- ✓ Se exhorta a las autoridades a que cubran necesidades básicas.
- ✓ Existencia de evaluación.



- ✓ Mejorar el proceso.
- ✓ División de enseñanza.
- ✓ Respetar el organigrama.
- ✓ Actualizar el reglamento de hospital.
- ✓ Actualización y mejora de reglamento.
- ✓ Actualización de los perfiles.
- ✓ Actualización.
- ✓ Incentivar al personal de manera continua.
- ✓ El responsable sería el jefe de cada servicio o departamento.
- ✓ Mejorar la disciplina en los trabajadores.
- ✓ Calidad.
- ✓ Calidad.
- ✓ Realizar evaluaciones reales, basadas en el desempeño laboral del personal.
- ✓ Dar a conocer.
- ✓ Que el directivo y mandos medios interactúen en los procesos del personal operativo: Ambos.
- ✓ Aumentar la calidad y seguridad en los procesos: Responsable de los procesos.
- ✓ Mejorar la infraestructura de áreas con más de 20 años de uso: Dirección Administrativa.
- ✓ Aumentar el trato digno en áreas de urgencias y consulta externa: Todo el personal de las áreas.
- ✓ Llevar un control documental para mantener actualizado los documentos soporte: responsables de las áreas.
- ✓ Que todos los documentos se actualicen como corresponde: los manuales de procedimientos cada dos años; y los programas de trabajo, programas de mejora y diagnósticos situaciones cada año. Los responsables son las jefaturas de las áreas.
- ✓ Mayor difusión de los manuales.
- ✓ Documentar los procesos para el reclutamiento, la selección y la capacitación del personal. Responsables Recursos Humanos y Enseñanza.
- ✓ Que se evalúen las presiones sobre el personal. Área correspondiente.
- ✓ Algunos de los incentivos no se dan a conocer, uno tiene que andar preguntando, o averiguando a que derecho se cuenta como empleado.
- ✓ Indicadores darlos a conocer a los subordinados no nomas jefes, coordinadores mediante una o dos reuniones al año.
- ✓ Capacitaciones e incentivos.
- ✓ Además de estar plasmadas en un documento, se debe dar a conocer a través de reuniones por servicio, área y dar inducción al personal nuevo.
- ✓ Incentivos.
- ✓ Que se involucre más el departamento de calidad así como el de enseñanza para estar a la vanguardia de los valores éticos del personal institucional.
- ✓ La profesionalización, de personal que labora dentro de esta institución, ya que existe muchas personas que son capaces de desempeñar cualquier puesto al que se le asigne sin que sean tomados en cuenta por los altos directivos.



- ✓ El dar de conocimiento de todos estos procedimientos tanto a las personas involucradas como a las diferentes áreas institucionales.
- ✓ Siempre con esas propuestas de innovación.
- ✓ Cursos referentes a manejo de usuarios, recursos humanos y calidad.
- ✓ Departamentos y Calidad.
- ✓ Información de las actualizaciones, departamento de calidad.
- ✓ Compromiso profesional.
- ✓ Llevar un mejor control con exámenes al final de los cursos.
- ✓ Realizar exámenes de ingreso a la institución, o basarse en curriculum para elegir al mejor candidato.
- ✓ Eficiente.
- ✓ Realizar mas sesiones.
- ✓ Dirección administrativa y capacitación y calidad de la unidad hospitalaria.
- ✓ Dirección administrativa y departamento de recursos humanos de la unidad hospitalaria.
- ✓ Cursos a mandos directivos de como comunicarse con respeto hacia subordinados.
- ✓ Debe tomarse de manera apropiada que la actualización de manuales sean conforme con apego real a las actividades para su cumplimiento.
- ✓ En los casos de cambios de personal, no es solo ver los perfiles profesionales, pues hay que considerar capacidad, actitud, no se debe de imponer.
- ✓ Debe de existir mayor empatía y sensibilización en conocer la forma de conducirse mandos medios y directivos para el operativo cuando este solicite los apoyos para cubrir sus funciones bajo los criterios evaluados en la pregunta.
- ✓ Ponerlas en practica, no nada mas plasmarlas en un manual.
- ✓ Cuando llegue un comentario a directivos, no ignorar.
- ✓ Todo el personal.
- ✓ Aceptables.
- ✓ Verificar manuales y procedimientos y su cumplimiento cada dos meses y hacer correcciones en caso de incumplimiento.
- ✓ Partida presupuestal para favorecer la capacitación constante.
- ✓ Diseñar un programa de evaluación y cumplirlo.
- ✓ Que las evaluaciones sean aplicadas al total del personal de la Institución por cada jefe de servicio.
- ✓ Evaluaciones aplicadas por el Departamento de Recursos Humanos.
- ✓ Optimizar los recursos materiales y humanos de la Institución con cada Jefe de Servicio encargado para ejecutarlas.
- ✓ Comité de Bioetica por Enseñanza.
- ✓ Cada departamento.
- ✓ Capacitación continua.
- ✓ Establecer políticas, diseñar programas y cumplirlos, evaluar periódicamente alcance de metas.



- ✓ Corresponde a directivos y jefes de departamento.
- ✓ Directivos y jefes de departamento.
- ✓ Mandos directivos y jefes de servicio o departamento.
- ✓ Corresponde a los jefes de servicio, departamento y a los directivos.
- ✓ Trabajar con el personal para ver los niveles de cargas y responsabilidad de trabajo.
- ✓ Capacitar al personal en las nuevas tecnologías.
- ✓ Interactuar mas con el personal.
- ✓ Continuar con el control periódico para mejorar el servicio y atacar y desaparecer algunas deficiencias.
- ✓ Las direcciones, por medio de revisiones periódicas.
- ✓ Mas capacitación al personal.
- ✓ Superar las deficiencias con un control constante de las autoridades.
- ✓ Continuar aplicándola.
- ✓ Difusión.
- ✓ Aplicar el código de conducta, todos.
- ✓ Implementar evaluaciones.
- ✓ Optimizar el recurso material y humano.
- ✓ Mantener actualizados los manuales.
- ✓ Que sean aplicadas al personal de la institución por cada jefe de servicio.
- ✓ Capacitación continua de personal.
- ✓ Evaluaciones aplicadas por superior inmediato de cada empleado.
- ✓ Que sean aplicadas 100% al personal ejecutadas por cada jefe de departamento.
- ✓ Es para brindar un mejor servicio al paciente e ir a la mejora continua, calidad apoya en programas de mejora, incluyendo a todo el equipo multidisciplinario.
- ✓ Optimizar los recursos materiales y humanos, y responsables de ejecutarlas cada jefe del servicio.
- ✓ Jefes de departamentos y directivos.
- ✓ Brindar un mejor servicio al paciente y que el personal se encuentre actualizado, para un servicio de calidad y calidez con un trato digno. Enfermería, calidad, lideres.
- ✓ Enseñanza maneja el comite de integridad.
- ✓ Capacitación continua.
- ✓ Capacitación continua al Personal e incentivos, LIDERES de Enfermeria.
- ✓ Evaluaciones para la mejora continua, reglamento, derechos,recursos humanos.
- ✓ Actualizar el codigo de conducta.
- ✓ Directivos jefe de recursos humanos.
- ✓ Ofrecer mas cursos de capacitacion para los empleados, responsables directivos.
- ✓ Que se continúe la evaluacion a los empleados y que se de seguimiento.
- ✓ Direccion y personal.



- ✓ Difusión de las normas de conducta.
- ✓ Mayor difusión entre el personal de la institución.
- ✓ Promover incentivos de acuerdo a formación y desempeño de competencias, promover la capacitación y actualización del personal en general.
- ✓ Agilizar los procedimientos ya que es sumamente urgente lo que se requiere en la institución.
- ✓ Tomar mas en cuenta al trabajador.
- ✓ Direccion y recursos humanos.
- ✓ Agilizar los procedimientos ya que es sumamente urgente lo que se requiere en la institucion, responsable los directivos.
- ✓ Capacitaciones e incentivos.
- ✓ Se analizan y ejecutan por el departamento de recursos humanos.
- ✓ Manuales.
- ✓ Incluidas dentro de los manuales , y el responsable es el director general.
- ✓ Incluidas dentro de los manuales internos, responsable de ejecutarlas , es el director general.
- ✓ Manual de procedimientos.
- ✓ Si, en el departamento de recursos humanos y en el departamento de capacitación.
- ✓ Apegarse a dichos manuales.
- ✓ Si es que existe la documentación, por favor, quisiera saber dónde y cómo me pueden entregar mis manuales y descripciones.
- ✓ Capacitación de acuerdo a puesto y perfil.
- ✓ Coordinadores.
- ✓ Mejorar equipamiento intrahospitalario asi como equipo de computo.
- ✓ Mejorar los procedimiento.
- ✓ Mandar en tiempo y forma enviar cosntancia via correo electronico.
- ✓ Capacitación con cursos.
- ✓ Directivos, recursos humanos.
- ✓ Apoyo y soporte para coordinadores además de servicios de psicología y consulta.
- ✓ Es importante presentar de forma clara las convocatorias para la elección limpia de puestos.
- ✓ Capacitaciones en linea .- depto de capacitación.
- ✓ Entregar los manuales y procedimientos al departamento de calidad y asi integrar uno solo manual general.
- ✓ Mayor número de cursos y en horarios variables.
- ✓ Es importante un control cada seis meses por parte de calidad. No todos los servicios tienen claro sus manuales.
- ✓ Establecimiento de Cuadros de Control por área, por los Jefes de Servicio o Departamento.
- ✓ Evaluaciones periódicas del desempeño del personal por parte de las jefaturas.
- ✓ Permisos u horarios de cursos que uno pueda asistir.



- ✓ Respaldo de los documentos en discos duros.
- ✓ Mas comunicación.
- ✓ Mas personal en atención al cliente, exceso de trabajo.
- ✓ Mas personal en atención al cliente.
- ✓ Integración de equipos de trabajo en conjunto con los directivos, para aumentar su involucramiento en las actividades.
- ✓ Optimizar los recursos materiales y humanos. Los responsables de ejecutarlos seria cada jefe de servicio.
- ✓ Capacitaciones e incentivos.
- ✓ Las evaluaciones aplicadas por el superior inmediato de cada empleado.
- ✓ Que sean aplicadas al 100% al total del personal y ejecutadas por cada jefe de departamento.
- ✓ Dar capacitación, el departamento de capacitación.
- ✓ Capacitacion continua.
- ✓ Mejorar los espacios de atención a los usuarios.
- ✓ Mejorar la limpieza en los espacios de atención.
- ✓ Mejorar los incentivos para el personal.
- ✓ Capacitación.
- ✓ Se apliquen al total del personal de la institucion por cada jefe de servicio o departamento.
- ✓ Seguir con las políticas ya implementadas, para seguir con un buen desempeño.
- ✓ Evaluaciones aplicadas por el superior inmediato de cada empleado.
- ✓ Optimizacion de recursos asignados a la unidad (materiales y humanos), responsabilizando al jefe de servicio o departamento.
- ✓ Contratar más personal y otorgar más bases.
- ✓ Contratar mas personal y otorgar mas bases.
- ✓ Contratar mas personal y otorgar mas bases
- ✓ Cada semestre recordar al personal del hospital sus responsabilidades.
- ✓ Mejorar las capacitaciones y realmente dar los incentivos al personal.
- ✓ Seguir con el mismo desempeño.
- ✓ Contratar mas personal y otorgar mas bases.
- ✓ Deberian continuar haciéndose.
- ✓ Garantizar la atención de los usuarios con sentido humano a nivel de la consulta externa coordinando las atenciones por la jefatura de consulta.
- ✓ Capacitación continúa e incentivos.
- ✓ Contratar personal faltante a cargo de recursos humanos.
- ✓ Personal altamente calificado en la materia.
- ✓ Analizar los todos los procesos, coordinados por el depto de innovacion y calidad.
- ✓ Departamento de capacitacion altamente calificado.
- ✓ Departamento con personal altamente capacitado.
- ✓ Capacitaciones e incentivos.



- ✓ Capacitaciones e incentivos.
- ✓ Foda y personal capacitado para la ejecución.
- ✓ Contratar personal faltante a cargo de recursos humanos.
- ✓ Rotación de personal y tratar de ubicarlas de acuerdo a sus preparaciones académicas para que atiendan cada una de sus funciones establecidas en sus áreas.
- ✓ Departamento de capacitación.
- ✓ Departamento de recursos humanos.
- ✓ Áreas involucradas.
- ✓ Dirección administrativo.
- ✓ Se nos de capacitacion de como funcionara el nuevo sistema de salud.
- ✓ Hacer del conocimiento a personal de salud itinerante (internos, residentes, enfermería.
- ✓ Continuar con capacitaciones y asistencia a congresos documentados.
- ✓ Buscar instrumentos que midan objetivamente esta acción.
- ✓ Es necesario dar inducción al puesto al nuevo personal, no siempre se selecciona al personal con los perfiles apropiados.
- ✓ Se ha estado determinando algunas propuestas en las distintas áreas tanto administrativas como operativas, en las cuales se tienen considerados atender cada uno de los puntos criticos detectados por parte de los entes fiscalizadores.
- ✓ Se tienen considerados programas de trabajo para dar seguimiento a los procedimientos existentes, así como también atender los puntos críticos y proponer acciones de mejora en cada uno de estos.
- ✓ Se esta trabajando por parte de la Unidad de recursos humanos para que cada uno de los empleados presten sus servicios de acuerdo a su preparación académica.
- ✓ Departamento de capacitación.
- ✓ Departamento de innovación y calidad.
- ✓ Departamento de Inovación y calidad.
- ✓ Existe evidencia de herramientas para la mejora.
- ✓ Existe evidencias de herramientas para para ala automatizacion total y mejora del elemento de control y son utilizadas.
- ✓ Control de resistencia antimicrobiana mediante el control del uso de antibioticos, responsable dr. Marcos jose serrato director del hospital general del estado.
- ✓ Que sea conocido por todo el personal mediante capacitación, responsable jede de departamento de calidad.
- ✓ Mejor manejo, atención y comunicación con los usuarios y mas limpieza hacia el hospital para los trabajadores.
- ✓ Se solicitan capacitaciones para el personal, responsable recursos humanos.
- ✓ Jefatura de Psicología en el departamento de Psicología.
- ✓ Actualización del sistema operativo.
- ✓ Apoyo por recursos humanos.
- ✓ Que contraten personal capacitado para que pueda apoyar.



- ✓ Donde me pueden entregar mis manuales y mis descripciones de puesto.
- ✓ Que exista un departamento o area que se encargue del cumplimiento de dichos procesos.
- ✓ Hacer las gestiones correspondientes con los administrativos.
- ✓ Capacitacion.
- ✓ Actualizacion.
- ✓ Delegar.
- ✓ Implementacion de los modelos de calidad, unidad de calidad e innovación.
- ✓ Cursos para la elaboración de manuales, unidad de calidad e innovación.
- ✓ Capacitaciones e intensivos.
- ✓ Dar incentivos al personal y proporcionar becas al área médica.
- ✓ Evaluaciones de clima laboral, recursos humanos.
- ✓ Contar con un ambiente organizacional , no punitivo, respetando los derechos de los trabajadores, de los pacientes.
- ✓ Que el personal de cada área y servicio participe activamente en la realización y actualización de los mismos en relación a manuales.
- ✓ No hay indicadores que midan el desempeño y se realice retroalimentación ,se realiza una evaluación semestral para estimulo económico.
- ✓ Programar capacitación para mandos superiores ya que los perfiles no son los idóneos para el desempeño de las actividades que realizan.
- ✓ Llevar acabo programa de incentivos.
- ✓ Implementar evaluación por las áreas competentes.
- ✓ Actualización de descripciones de puesto periódicamente. Unidad de innovacion y calidad, departamento de Recursos Humanos.

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- ✓ Publicación para conocimiento general.
- ✓ Mas invitaciones a cursos sobre diferentes temas de interes.
- ✓ Seguimiento y actualización.
- ✓ Difusion.
- ✓ Enviar informacion en tiempo y forma.
- ✓ Jefe de materiales activo fijo.
- ✓ Jefe de materiales activo fijo.
- ✓ Unidad de innovación y calidad junto con los departamentos afectados por los cambios.
- ✓ Que el área de control interno informe de manera oportuna sus actuaciones.
- ✓ Se prioricen riesgos para trabajar la mejora.
- ✓ Unidad de innovación y calidad.
- ✓ Informes de protección civil en colaboración con unidad de calidad e innovación.



- ✓ Unidad de calidad e innovación.
- ✓ Departamento de control interno.
- ✓ Control interno.
- ✓ Departamento de protección civil.
- ✓ Jefatura de calidad.
- ✓ Todos los que se encuentran en un área específica.
- ✓ Que publiquen información.
- ✓ Áreas involucradas.
- ✓ Dirección administrativa.
- ✓ Seguridad hospitalaria.
- ✓ Informática y estadísticas.
- ✓ Atender cada una de las áreas responsables para cumplir con cada uno de los compromisos y no caer en riesgos por no cumplir con cada uno de estos.
- ✓ Elaborar trípticos para dar a conocer al personal.
- ✓ Evaluación de fallas y corregirlas en tiempo y forma.
- ✓ Requiere coordinación con protección civil y servicios generales cuando exista riesgo inminente de afección de paciente-institución.
- ✓ Mejorar la comunicación en cuanto a seguimiento de quejas.
- ✓ Información adicional cuando no se trata de modificaciones internas, como actualmente es el insabi.
- ✓ En cualquier área que se realice algún trámite en esta área debe de justificar y evidenciar documentalmente en cumplimiento y en apego a la normatividad establecida, con la cual se demuestra que el procedimiento se realizó cumpliendo en los procesos.
- ✓ Enviar información en tiempo y forma.
- ✓ Enviar información en tiempo y forma.
- ✓ Personal capacitado.
- ✓ Responsables de cada departamento.
- ✓ Más invitaciones para asistir a cursos y capacitaciones sobre diferentes temas.
- ✓ Departamento de calidad.
- ✓ Deben estar monitoreadas sistemáticamente por los altos y medianos mandos.
- ✓ Personal adecuado para el manejo de la información.
- ✓ Si se hacen se canalizan a las autoridades competentes.
- ✓ Todo personal debe ser informado.
- ✓ Se debían ampliar a todo personal hospitalario.
- ✓ Enviar información en tiempo informa.
- ✓ Dar más cursos.
- ✓ Seguir informando al personal de manera oportuna los cambios tanto internos como externos.
- ✓ Seguir con los documentos e información que establece la Institución para identificar riesgos.
- ✓ Seguir con la identificación de riesgo para mejora de la Institución
- ✓ Otorgar más bases y contratación de personal.
- ✓ Contratar más personal y otorgar más bases.



- ✓ Analizar la mejora en la comunicación de los objetivos.
- ✓ Establecer un sistema de evaluación y notificación a las áreas, Departamento de Seguridad Hospitalaria y Protección Civil.
- ✓ Sistema de evaluación y notificación.
- ✓ Cuadros de control por área.
- ✓ Dar seguimiento.
- ✓ Mantenerlos actualizados.
- ✓ Que se no informe por escrito.
- ✓ Darle buen seguimiento a este problema.
- ✓ Que ejecuten la solución del problema, de emergencia.
- ✓ Dando seguimiento a lo establecido en el acta.
- ✓ Coloquios o publicaciones internas de la productividad.
- ✓ Se requieren hacer una remodelacion en la estructura del depto.
- ✓ Mas cursos.
- ✓ Envío de información a través de redes sociales o correos oficiales.
- ✓ Mayor formalidad en la comunicación por parte de algunos servicios.
- ✓ Realizar evaluaciones en ambos turnos.
- ✓ Directivos, jefes servicio.
- ✓ Jefes de Departamento.
- ✓ Directivos, jefes.
- ✓ Jefes departamento.
- ✓ Jefes, subjefes, coordinadores.
- ✓ Informen de manera oportuna.
- ✓ Una mayor información.
- ✓ Pues no se cómo se podría mejorar.
- ✓ Dando seguimiento a lo establecido en cada acta.
- ✓ Mantenerlos siempre actualizados.
- ✓ Apegarse al manual.
- ✓ Se llevan a cabo por medio de los directivos y personal administrativo de esta unidad y se maneja de manera oficial. Los responsables son los directivos y personal administrativo (jefes de departamentos).
- ✓ Se analiza el caso y se turna a la autoridad correspondiente. Los responsables son los directivos de esta unidad.
- ✓ Se analizan y se llevan a cabo por parte del personal directivo de esta unidad.
- ✓ Apegarse a los manuales.
- ✓ Manuales.
- ✓ Que se continúe la comunicación sobre los objetivos que hay en la institución.
- ✓ Enviar información en tiempo y forma.
- ✓ Difusion.



- ✓ Seguimiento y solución de situaciones detectadas en los recorridos.
- ✓ Mayor difusión.
- ✓ Informar.
- ✓ Llevar un mejor control de los reportes.
- ✓ Darle seguimiento.
- ✓ Mantenerlos actualizados.
- ✓ Dando seguimiento en lo establecido en el acta.
- ✓ Seguimiento del buzón de quejas.
- ✓ Directivos y jefes de departamento.
- ✓ Area juridica y control interno denuncia.
- ✓ Darle seguimiento.
- ✓ Brindar un servicio a la población abierta que no cuente con seguridad, servidor publico.
- ✓ Ir a la mejora continua, jfes de areas, lideres,coordinacion enseñanza, calidad.
- ✓ Trabajo social, admisión.
- ✓ Equipo multidisciplinario.
- ✓ Seguimiento y respuesta al buzón de quejas.
- ✓ Actualizacion.
- ✓ Seguimiento a los puntos tratados en el acta.
- ✓ Difundir los indicadores al personal.
- ✓ Aplicarlos en todos los niveles.
- ✓ Difundirlos.
- ✓ Continuar.
- ✓ Jefe de recursos materiales activo fijo.
- ✓ Contar con documentos que evidencien a detalles las bajas para obtener buenos resultados.
- ✓ Que involucren al personal en estas actividades.
- ✓ Trabajar con el personal en la comunicacion e identificación.
- ✓ Registrar cada uno de los procesos.
- ✓ Corresponde a directivos.
- ✓ Trabajar con el personal para que se involucre en cumplir las metas.
- ✓ Tener chequeos de rutinas mas intensos y en todos los departamentos.
- ✓ Existe evidencia que los responsables son capacitados para ejecutar y medir el elemento de control.
- ✓ Existe evidencia que los responsables son capacitados para ejecutar y medir el elemento de control.
- ✓ Comunicación adecuada.
- ✓ Cumplir con esta obligación.
- ✓ Cumplir al 100%.
- ✓ Seguimiento a las peticiones de los usuarios.
- ✓ Actas de comité.
- ✓ Dando seguimiento a lo establecido en el acta.



- ✓ Mantener actualizados los manuales.
- ✓ Dar a conocer y favorecer que los objetivos institucionales se cumplan.
- ✓ Realizar evaluaciones periodicas de confianza al personal de la institución.
- ✓ Mejorar el control interno de la institución.
- ✓ Dirección administrativa y unidad de calidad y capacitación.
- ✓ Capacitacion al personal.
- ✓ Directivos y mandos medios.
- ✓ No existe buena participación institucional en contribuir en la mejora de acciones que construyan elementos de control interno; pues ha quedado en solo intentos en construir los instrumentos preventivos para inhibir actos de corrupción.
- ✓ Tomar en cuenta al operativo cuando manifiesta riesgos en los procesos para que se realicen cambios pertinentes en los manuales y su posterior implementación.
- ✓ Establecer medidas que abonen a condiciones a sensibilizar en el conocimiento de control interno para que exista armonizado a todo personal.
- ✓ Bajar al operativo observaciones en general del área que se este fincando la observación con el propósito que se conozca por parte del personal, para que este detecte que no realiza sus funciones opera por parte del personal operativo de manera correcta.
- ✓ Analizar objetivos, calidad.
- ✓ Revisiones continuas proteccion civil.
- ✓ Áreas médicas y de servicio.
- ✓ Hacer de conocimiento general los cambios, departamento de capacitación.
- ✓ Mayor información como se ha comentado en respuestas anteriores.
- ✓ Mejorar canales de comunicación.
- ✓ Se realiza capacitación constante.
- ✓ Calidad.
- ✓ Calidad.
- ✓ Mayor difusión no solo a altos mandos, sino a todo el personal.
- ✓ Que se estructure un sistema de reporte oportuno, es decir se establezca un promedio de tiempo para comunicar a todo el personal las condiciones de riesgo encontradas.
- ✓ Que la autoridad competente para investigar o detectar estos riesgos, se avoque a hacer lo pertinente.
- ✓ Mejora continua a la Calidad de la Atención Médica.
- ✓ Mejora continua la formación de recurso humano.
- ✓ Mejora continua en la investigación.
- ✓ Mejora continua en procesos de notificación de riesgos.
- ✓ Darles seguimiento y darlas a conocer en forma trimestral.
- ✓ Continuar con cursos de capacitación al personal.
- ✓ Mas invitaciones a cursos sobre diferentes temas de interés.
- ✓ Enviar información en tiempo y forma.



- ✓ Comunicar de manera oportuna de los cambios y darla a conocer a los subordinados que están en la atención de los usuarios y/o pacientes.
- ✓ No se dan a conocer, solo se plasma en un documento.
- ✓ Dirección administrativa y departamento o servicio involucrado.
- ✓ Mejorar la comunicacion interna a traves de reuniones mensuales.
- ✓ Comité de ética.
- ✓ Capacitación para el personal.
- ✓ Capacitación continua.
- ✓ Dirección administrativa.
- ✓ Seguimiento de las observaciones en el comité.
- ✓ Dirección administrativa, protección civil hospitalaria, calidad y capacitación de la unidad hospitalaria.
- ✓ Mejorar la comunicacion en general.
- ✓ Cursos de capacitacion en proteccion civil.
- ✓ Evaluaciones.
- ✓ Realizar la identificación de riesgos de una manera periódica.
- ✓ Creo que esta aceptable.
- ✓ Mejorar el proceso.
- ✓ Documentar las platicas por medio de "lista de asistencia, con firma de cada uno".
- ✓ Hablar con el personal sobre los factores de riesgo.
- ✓ Explicar al personal los riesgos que pueden existir en la Institución.
- ✓ Explicar a todo el personal de manera precisa y clara los términos.
- ✓ Cambiar plafones de las áreas afectadas.
- ✓ Impermeabilizar los techos para que no haya filtración de agua.
- ✓ Quitar y poner tuberías viejas que hacen que salga olor a drenaje.
- ✓ Limpieza de todo esto mejorarla al 100% ya que es un cochinerito.
- ✓ Realizar sesiones informativas cada cierto tiempo para notificar ese tipo de cambios y acontecimientos.
- ✓ Mas cursos.
- ✓ Avisar con tiempo al personal.
- ✓ Capacitar a los empleados de la unidad hospitalaria respecto al tema.
- ✓ Mas información.
- ✓ Mayor supervisión.
- ✓ Analizar y dar respuesta oportuna a los cambios identificados y los riesgos asociados con los mismos por parte de los responsables de cada áreas y los directivos.
- ✓ Implementar mecanismos de control que nos permitan apegarnos a los manuales establecidos para el funcionamiento de cada área, evitando el desvío, omisión de actividades que nos llevan en momentos a la corrupción.



- ✓ Dar un seguimiento mas de cerca de cada uno de los programas y evaluarlos en cumplimiento a los avances en forma periódica y de acuerdo a los indicadores establecidos en cada uno de ellos identificando desviaciones y corregirlas en su momento. Personal responsables de cada área bajo supervisión de Directivos y Control Interno.
- ✓ Ser mas analíticos en la Elaboración y Ejecución de estos programas y que sean acordes a las metas y objetivos de la institución. Acciones a ejecutarse por los responsables de cada área bajo la supervisión de los Directivos y el Departamento de Control Interno.
- ✓ Se recomienda evaluar si los objetivos son entendidos por todos los niveles del hospital.
- ✓ Priorizar los riesgos para trabajar en la prevención, evaluar y mejorar.
- ✓ Se sugiere que el área correspondiente informe de manera oportuna sus acciones.
- ✓ Gente de conducta intachable.
- ✓ Cambios oficiales.
- ✓ Mas invitaciones a cursos sobre diferentes temas.
- ✓ Mejorar los lineamientos institucionales.
- ✓ Enviar información en tiempo.
- ✓ Actualizar programas.
- ✓ Enviar información en tiempo.
- ✓ Mas invitaciones para realizar todos los cursos impartidos en la institución.
- ✓ Ejecutarlas las ya establecidas.
- ✓ Enviar información en tiempo y forma.
- ✓ Mas invitaciones a cursos sobre diferentes temas.
- ✓ Capacitaciones, talleres, actualizaciones acordes a la problemática.
- ✓ Mas personal capacitado y que existan moderadores de programas de acuerdo a las necesidades de la institución.
- ✓ Que se lleven a cabo.
- ✓ Departamento jurídico.
- ✓ Homologar sueldos, existe personal operativo que gana más que los jefes de servicio. Contratos de personal eventual que permanecen en esa modalidad por años.
- ✓ Contar con personal competente - jefes de servicio con estudios profesionales.
- ✓ Difusión.
- ✓ Planeaciones a futuro con un buen plan de manejo.
- ✓ Dándole seguimiento.
- ✓ Seguimiento a las quejas realizadas por parte del usuario como del empleado.
- ✓ Dando seguimiento a lo establecido en el acta.
- ✓ Mantenerlos actualizados.



ACTIVIDADES DE CONTROL

- ✓ Hacer difusión.
- ✓ Excelencia en el plan de trabajo.
- ✓ Constante capacitación de información.
- ✓ Capacitaciones.
- ✓ Mantener actualizado los sistemas.
- ✓ Implementar programa de mantenimiento y actualización de tecnología.
- ✓ Mejor funcionamiento del sistema.
- ✓ Mejor funcionamiento del sistema.
- ✓ Apoyo para adquisición de equipos y programas.
- ✓ Actualizarse periódicamente.
- ✓ Mejorar el manual de procedimiento actualizarlo.
- ✓ Actualizaciones conforme a cambios y necesidades de la institución.
- ✓ Actualización en y capacitaciones.
- ✓ Mantenerlos actualizados.
- ✓ Mejores equipos de computo.
- ✓ Que el área correspondiente de a conocer las acciones para el logro de estos objetivos para todo el personal.
- ✓ Que el área de informática aumente el control en las claves y asegure la confidencialidad de la información.
- ✓ El área correspondiente lleve mayor control de la elaboración y actualización de los documentos.
- ✓ Detallar en los manuales los procedimientos por cada una de las unidades responsables en el HGE, así como tener bien definidas cada una de sus funciones.
- ✓ Es necesario actualizar el ASSIST.
- ✓ Contar con formatos en los cuales se detalle las unidades responsables de dar seguimiento a los accesos y dispositivos de seguridad.
- ✓ Se requiere una supervisión más estricta de las políticas y procedimientos de control por parte de directivos y Control Interno.
- ✓ Implementar actividades para limitar los acceso de los usuarios, así como candados en los controles de adquisiciones o compras directas por parte de la institución.
- ✓ Tener bien definido cada uno de los procedimientos a seguir.
- ✓ Establecer acciones mas específicas en la designación de funciones con inducción al puesto de los servidores públicos sobre todo cuando se dan cambios de los mismos.
- ✓ Tal vez, involucrar más al personal de salud en la realización de los mismos.
- ✓ Realizar monitoreo de las actividades realizadas.
- ✓ Más capacitaciones a todo el personal de la institución.
- ✓ Capacitaciones al personal.
- ✓ Hablar con el personal de la institución y explicarles las actividades de control.



- ✓ Dirección administrativa a través de sus departamentos o servicios.
- ✓ Mejora continua.
- ✓ Mejora 2020.
- ✓ Mejora continua de procedimientos.
- ✓ Dirección administrativa y departamento o servicio involucrado.
- ✓ Establecer actividades de control interno.
- ✓ Mejorar y actualizar la infraestructuras de las tics.
- ✓ Hacer en forma continua los controles donde se maneja el recursos económicos.
- ✓ Cada departamento.
- ✓ Informática.
- ✓ Que exista un mayor comunicación y cercanía entre el personal y los responsables de control interno ya que actualmente solo nos solicitan información y no hay retroalimentación.
- ✓ Cada departamento.
- ✓ Mejor funcionamiento del sistema.
- ✓ Darlos a conocer a todo el personal de cada área.
- ✓ Mejora continua en la actualización.
- ✓ Dar mantenimiento preventivo y no correctivo a los sistemas, en forma periódica.
- ✓ Actualizar manual de procedimientos del área de control interno.
- ✓ Mejor funcionamiento del sistema.
- ✓ Evaluaciones de confianza, recursos humanos y calidad.
- ✓ Control en digital.
- ✓ Realizar todo los manuales en digital.
- ✓ Actualizar sistema.
- ✓ Desarrollar plan de trabajo bianual.
- ✓ Contar con sistemas alternos que garanticen la certeza de los datos que se generan por parte de esta institución ya que las tic's actuales no son viables.
- ✓ De manera recurrente se delegan a personal decisiones o toma de estas a personal no apto o facultado para ello.
- ✓ Recursos financieros y humanos para lograr mantener estos sistemas.
- ✓ Existe evidencia que los responsables son capacitados para ejecutar y medir elemento de control.
- ✓ Exigir a quien corresponda la adecuada vigilancia.
- ✓ Existe evidencia que los responsables son capacitados para ejecutar y medir el elemento de control.
- ✓ Existe evidencia que los responsables son capacitados para ejecutar y medir el elemento de control.
- ✓ Definir y exigir que cada quien cumpla al 100% con sus obligaciones.
- ✓ Que involucren al personal en estas actividades.
- ✓ Adquirir la poliza de mantenimiento.
- ✓ Directivos y jefes de departamento.



- ✓ Trabajar mas en estos temas.
- ✓ Mantener actualizados los manuales.
- ✓ Actualización de Software y Hardware.
- ✓ Mejores equipos.
- ✓ Mantenerlos actualizados.
- ✓ Actualización de sistema.
- ✓ Actualizar cada dos años los manuales.
- ✓ Jefes, lideres.
- ✓ Informatica.
- ✓ Calidad, enfermería.
- ✓ Mas presupuesto.
- ✓ Apegarse a los lineamientos de la institución.
- ✓ Mantener actualizado.
- ✓ Dirección y personal.
- ✓ Que se continúe delegando funciones para que todos trabajen en conjunto y el trabajo sea mas fluido.
- ✓ Mejor funcionamiento del sistema.
- ✓ Autoridades responsables y personal.
- ✓ Mantener vigentes y actualizados, promover la participación de mayor número de personal.
- ✓ Mantener accesos restringidos para garantizar seguridad y protección de datos.
- ✓ Registros electrónicos.
- ✓ Proporcionar mayor información sobre las tic's y su complementación.
- ✓ Se encuentran las propuestas de mejoras en los manuales y programas de trabajo. Los responsables en ejecutarlas son los directivos de esta unidad.
- ✓ Toda la 23nnovación23ón se encuentra resguardada tanto en la 23nnovació general como en el departamento de la unidad de 23nnovación y calidad.
- ✓ Mantenerlos actualizados.
- ✓ Mantener actualizado.
- ✓ Elaborar un plan de actualización de tecnología.
- ✓ Manuales.
- ✓ Personal directivo y de recursos humanos encargados de llevar a cabo todas las funciones de esta unidad.
- ✓ Apegarse a procedimientos.
- ✓ Planeación.
- ✓ Directivos, jefes de área.
- ✓ Jefe de departamento.
- ✓ Jefes de área.
- ✓ Directivos, jefes departamento.
- ✓ Mantener actualizados los sistemas.
- ✓ Mantenerlos actualizados.



- ✓ Dar seguimiento.
- ✓ Al poner regular en las repuestas. Es porque muchas cosas uno lo ignora.
- ✓ Mas comunicación con el personal.
- ✓ Análisis y actualización anual de los documentos por parte de los jefes de departamentos y servicios.
- ✓ Que las revisiones de las políticas sean cada 6 meses.
- ✓ Mejor funcionamiento del sistema.
- ✓ Hacer las actividades de control cada año (como un check list) para ver si efectivamente se están realizando correctamente el desempeño de la funciones internas.
- ✓ Mejor funcionamiento del sistema.
- ✓ Mejor funcionamiento del sistema.
- ✓ Jefe de materiales activo fijo.
- ✓ Personal capacitado.
- ✓ Apoyo de personal administrativo en la impresión y mejora de las políticas institucionales.
- ✓ Se requiere mas personal operativo en informática.
- ✓ Existe equipo que no se usa por falta de insumos (campana de flujo laminar).
- ✓ Deben continuar.
- ✓ Deben de continuar la juntas de gobierno como vigilancia y mejora de la institución.
- ✓ Deben continuar.
- ✓ Apoyarlos a los empleados de manera directa por parte de la jefaturas mediante reuniones para informarles los procedimientos a detalle de cada uno de los procesos de acuerdo a sus áreas, así como informarles que se debe de cumplir con la normatividad establecida.
- ✓ Áreas involucradas.
- ✓ Darle seguimiento a los manuales y estarlos actualizando para cumplir con estos puntos clave y llevar la operación en apego a lo normativo.
- ✓ Elaborar un formato en el cual se registre a los responsables de cada unidad para que firmen en este y poder dar de baja sin tener complicaciones.
- ✓ Control interno.
- ✓ Departamento de Informática.
- ✓ Control interno y recursos humanos.
- ✓ Ocupa actualizaciones el sistema.
- ✓ Actualización del sistema operativo.
- ✓ Análisis anual de reportes y mesas globales de análisis.
- ✓ Presentar información periódica.
- ✓ Que el personal responsable domine los procesos.
- ✓ Definir responsable.
- ✓ Reuniones a nivel jefaturas para análisis de planes de trabajo y aprobación de estos.
- ✓ Se necesitan recursos para mejorar infraestructura de red. Gestión a cargo de la Dirección e implementación por parte del Departamento de informática.
- ✓ Unidad de calidad e innovación en conjunto con departamento.



- ✓ Mejor funcionamiento del sistema.
- ✓ Aumentar el control en claves y accesos al sistema.
- ✓ Asegurar el grado de confidencialidad de acuerdo al tipo de información.
- ✓ Que se lleve mayor supervisión de la actualización y elaboración de documentos.
- ✓ Que se revisen funciones y perfiles de cada empleado.
- ✓ Cambios en procedimientos y actualización de descripción de puestos. Jefes de departamento y recursos humanos.
- ✓ Que las acciones que se realicen sean de conocimiento de todo el personal.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- ✓ Unidad de calidad e innovación.
- ✓ Información de calidad y seguridad para toda la población del hospital.
- ✓ Administrador.
- ✓ Departamento de Calidad.
- ✓ Incrementar plantilla de personal en comunicación y calidad.
- ✓ Incrementar personal del área.
- ✓ No se resuelven los requerimientos para un correcto funcionamiento del servicio.
- ✓ Falta instrumentos para mejorar la atención de los usuarios (falta de medicamentos, insumos al laboratorio y no se hacen estudios vitales.
- ✓ Dirección administrativa.
- ✓ Áreas involucradas.
- ✓ Deben ser prioritarias.
- ✓ Informar al personal mediante trípticos y hacerles entender de las responsabilidades en que pueden caer si no realizan sus funciones en apego y cumplimiento a la normatividad.
- ✓ Debe continuar.
- ✓ Jefe de materiales activo fijo.
- ✓ Personal capacitado.
- ✓ Que las líneas de reporte sean anónimas.
- ✓ Darle seguimiento.
- ✓ Que nos den a conocer sobre este tema.
- ✓ Establecer mecanismos de comunicación con las áreas operativas.
- ✓ Coordinadores.
- ✓ La información no la bajan a todas las áreas, y son verbales la mayoría de las veces, parece teléfono descompuesto.
- ✓ Responsables de ejecutarlas es la dirección general.
- ✓ El responsable de que se ejecuten es el director general. Si existen la documentación para llevar a cabo estos procesos.
- ✓ Juntas de comité.



- ✓ Seguimiento y solución temprana.
- ✓ Autoridad responsable y personal.
- ✓ Dirección control interno y personal.
- ✓ Difusión interna.
- ✓ Buscar mas canales de comunicación.
- ✓ Actualizarlo.
- ✓ Calidad, recursos humanos, coordinacion enseñanza, enfermería.
- ✓ Capacitacion, recursos humanos, enfermería.
- ✓ Jefe de recursos materiales activo fijo.
- ✓ Jefe de recursos materiales activo fijo.
- ✓ Trabajar mas con el personal en estos puntos.
- ✓ Contratar la polza de mantenimiento del sistema.
- ✓ Directivos y jefes de departamento.
- ✓ Administrativo.
- ✓ Seguimiento.
- ✓ Existe evidencia que los responsables son capacitados para ejecutar y medir el elemento de control.
- ✓ Pasar de las promesas a la acción.
- ✓ Trabajo que se lleva acabo por ese personal de ese departamento.
- ✓ Aceptable.
- ✓ Actualizar protocolos.
- ✓ Uso de correo electrónico, capacitación y recursos humanos.
- ✓ Cada departamento.
- ✓ Darlas a conocer.
- ✓ Se analice esta pregunta por parte del emisor, ya puede tener varias respuestas, de acuerdo al entendimiento del respondiente de la encuesta.
- ✓ Que los diagnósticos se realicen y programas de trabajos se realicen anualmente.
- ✓ Dirección administrativa.
- ✓ Dirección administrativa y departamento o servicio de la unidad hospitalaria.
- ✓ Mejorar la comunicacion interna a traves de las tics.
- ✓ Hacer uso de las tics y dar acceso libre.
- ✓ Mejora de métodos de información.
- ✓ Mejora continua.
- ✓ Para que no lo toman en cuenta.
- ✓ Cumple con el objetivo.
- ✓ Capacitaciones.
- ✓ Reportes en los cuales se detallan cada uno de los avances de acuerdo a sus metas programadas.
- ✓ Que la información fluya de manera mas continua y eficaz que permita al servidor público conocer las necesidades de información y así coadyuvar con el logro de metas y objetivos.



- ✓ Acciones que nos permitan mayor control sobre los programas y supervisión para lograr que proporcionen información de calidad para el cumplimiento y logro de los objetivos institucionales.
- ✓ Impartir la información de calidad y seguridad para todo el personal del hospital.
- ✓ Los jefes no bajan información en tiempo.
- ✓ Actualización de programas.
- ✓ Impartir cursos de etica.
- ✓ Seguimiento.
- ✓ Compartir la información de manera oportuna y objetivamente, respetando la confidencialidad.
- ✓ Facilidad para asistir a cursos de capacitación brindados por la institución.
- ✓ Departamento de calidad.

SUPERVISIÓN

- ✓ Los jefes directos a mi parecer tienen un nivel alto de solución y control.
- ✓ Realizar la evaluación más seguida.
- ✓ Una mejor capacitación.
- ✓ Corregir deficiencias de manera oportuna.
- ✓ Seguimiento de las quejas del buzón.
- ✓ Actualizar modo de evaluación.
- ✓ Capacitación al personal.
- ✓ Mas constancia y frecuencia en las acciones antes mencionadas.
- ✓ Implementar el sistema de reporte interno para todo el personal del hospital.
- ✓ Seguimiento a los problemas detectados hasta su cabal solventación y procurar la no recurrencia.
- ✓ Tener mayor comunicación con el personal operativo, por parte del encargado de la unidad de control interno.
- ✓ Realizar e Implementar.
- ✓ No toman en cuenta nuestra opinión.
- ✓ No toman en cuenta nuestra opinión.
- ✓ Seguir así.
- ✓ Realizar evaluaciones frecuentes.
- ✓ Establecer políticas de comunicaciones de problemas de control interno a través de las tics.
- ✓ Retro alimentación de evaluaciones.
- ✓ Capacitación de realización.
- ✓ Darlas a conocer.
- ✓ Que se aumente la cultura del reporte, el uso de bitácoras y las evaluaciones periódicas de procesos, personal, insumos, estructura y organización.
- ✓ Control interno.
- ✓ Se desarrolle un sistema de notificación de problemas, tomando en cuenta todas las áreas y todo el personal.



- ✓ Continuar con superviciones y evaluaciones.
- ✓ Existe evidencia que los responsables son capacitados para ejecutar y medir el elemento de control.
- ✓ Existe evidencia que los responsables son capacitados para ejecutar y medir el elemento de control.
- ✓ Pues que existan.
- ✓ Seguimiento.
- ✓ Trabajar con el personal en estos puntos.
- ✓ Trabajar con el personal en estos puntos.
- ✓ Jefe de recursos materiales activo fijo.
- ✓ Enfermería, calidad, capacitación.
- ✓ Seguimiento.
- ✓ Enfermería, calidad, formatos.
- ✓ Áreas involucradas.
- ✓ Seguimiento temprano a los reportes y soluciones.
- ✓ Mas seguidos los recorridos de supervicion.
- ✓ Establecer métodos eficaces de supervisar de acuerdo a cada una de las áreas.
- ✓ Administración y personal de control interno.
- ✓ Actuar en tiempo y forma control interno.
- ✓ Informar resultados de las actividades de control interno.
- ✓ Tanto el director general como recursos humanos y cada area es responsable de ejecutarlas.
- ✓ Tanto direccion general como recursos humanos, y las areas son las responsables de llevarlas a cabo.
- ✓ Coordinadores.
- ✓ Propuestas.
- ✓ Controles.
- ✓ Dar seguimiento.
- ✓ Darle seguimiento.
- ✓ Dar a conocer el tema.
- ✓ Dar conocer el tema.
- ✓ Que la administración realice las autoevaluaciones de manera periódica.
- ✓ Que el personal identifique los problemas y mediante las líneas de reporte realmente comunique lo que esta pasando.
- ✓ Jefe de materiales activo fijo.
- ✓ Jefe de materiales activo fijo.
- ✓ Deben continuar.
- ✓ Elaborar un programa de trabajo por Unidad en el cual se registren cada uno de los problemas que no le permitan cumplir con los controles internos en la operación de los procedimientos.
- ✓ Deben continuar y mejorar.



- ✓ Contar con una Unidad de Control Interno que le permita llevar a cabo Auditoría Internas y asesorar a las unidades sobre la posible problemática que pudieran tener si no cumplen con lo establecido en la normatividad.
- ✓ Áreas involucradas.
- ✓ Existen algunas solicitud que se dan via verbal. Documentarla.
- ✓ Documentar dicha información.
- ✓ Publicación de reportes mediante sesiones.
- ✓ Que se comunique la información.
- ✓ Implementar un plan donde se indique de forma global problemas y resultados para que todo el personal se documente pues es común que no conozcan este tipo de cosas.
- ✓ Control interno y recursos humanos.
- ✓ Recursos humanos y unidad de innovación y calidad.
- ✓ Implementar la auto evaluación.
- ✓ Implementar sistema de reporte interno para el personal.

COMENTARIOS

NIVEL DIRECTIVO

SUPERVISIÓN

- ✓ Es de suma importancia fortalecer el departamento de control interno con personal capacitado que responda a las exigencias de la dirección administrativa y general. Muchos controles se quedan en buenas intenciones por falta de seguimiento y supervisión, de ahí la necesidad de mantener un proceso de mejora continua en este rubro con el personal capacitado y coordinado por el oic.

NIVEL OPERATIVO

AMBIENTE DE CONTROL

- ✓ No existe organización adecuada, se reacciona en lugar de promover acciones, no hay estímulos para la mejora, no hay reconocimientos a los logros personales a favor de la institución, se utiliza el "dejar pasar, no levantes polvo".
- ✓ La Unidad cuenta con mecanismos de control que en la mayoría de los casos no son observados por ejecutores de las actividades cotidianas en el desempeño de sus funciones.
- ✓ Las condiciones del elemento de control están operando, existe evidencia documental de su eficiencia y eficacia.
- ✓ Debería incrementarse la evaluación con mas frecuencia para tener posibilidad de mejorar.



- ✓ Ejecucion de los mandos de control.
- ✓ Que se lleven a cabo los procedimientos y se capacite al personal existe, fomentando los incentivos necesarios.
- ✓ Esta en grado de aceptable.
- ✓ Es evidente la incompetencia con la que se trabaja y la manera tan intransigente y autoritaria con la que somos tratados algunos empleados, sobre todo el personal eventual de pesimos sueldos y altas responsabilidades. Ese es mi motivo de descontento.

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- ✓ Mas comunicación, mas mejoras en todos aspectos.
- ✓ Se debe llevar un control estricto semestral o trimestral.
- ✓ En lo operativo hay evidencias y documentos de su ejecución.
- ✓ Se deberá tener mas precisión en el establecimientos de bases para la identificación de los riesgos y en la forma de respuesta que mitiguen el impacto de los mismos.
- ✓ Se requiere mayor comunicación clara y efectiva para mejorar las distintos servicios de la institución, por parte de los directivos y jefes de departamento.

ACTIVIDADES DE CONTROL

- ✓ No toman en cuenta nuestra opinión.
- ✓ Aun cuando se cuenta en la institución con los manuales de procedimientos, políticas de control interno, etc. Se requiere de una supervisión mas estricta de estos mecanismos de control y su actualización periódica.
- ✓ Hay responsables paea ejecutar el nivel operacional.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- ✓ Se requiere que la información sea mas precisa hacia las áreas responsables ya sea de forma vertical u horizontal y por medios más específicos como oficios, circulares, etc.
- ✓ Existen evidencias de su cumplimiento.
- ✓ Falta desarrollo de programas de supervisión, vigilancia y corrección de indicadores que realmente lleven a la mejora de la institución.



SUPERVISIÓN

- ✓ Este cuestionario deberían contestarlo los implicados a modo de autoevaluación, no tengo nada que ver con las actividades que señalan.
- ✓ Los responsables están capacitados para medir su operatividad.
- ✓ Desconozco la información, el personal responsable de control interno debería contestar.
- ✓ Falta organización a nivel de directivos.

RECOMENDACIONES

NIVEL DIRECTIVO

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



NIVEL OPERATIVO

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



Resumen de Resultados

HOSPITAL GENERAL DEL ESTADO

AMBIENTE DE CONTROL	NIVEL DIRECTIVO	NIVEL OPERATIVO	
Principios	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Calificación
MOSTRAR ACTITUD DE RESPALDO Y COMPROMISO	3.1 Pts.	64.73 Pts.	67.83 %
EJERCER LA RESPONSABILIDAD DE VIGILANCIA	70.0 Pts.	0.0 Pts.	70.0 %
ESTABLECER LA ESTRUCTURA, RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	5.0 Pts.	66.09 Pts.	71.06 %
DEMOSTRAR COMPROMISO CON LA COMPETENCIA PROFESIONAL	1.51 Pts.	59.68 Pts.	61.19 %
ESTABLECER UNA ESTRUCTURA PARA EL REFORZAMIENTO DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS	3.33 Pts.	46.09 Pts.	49.39 %
Total			63.89%
ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	NIVEL DIRECTIVO	NIVEL OPERATIVO	
Principios	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Calificación
DEFINIR OBJETIVOS	1.43 Pts.	64.12 Pts.	65.56 %
IDENTIFICAR, ANALIZAR Y RESPONDER A LOS RIESGOS	3.49 Pts.	60.03 Pts.	63.48 %
CONSIDERAR EL RIESGO DE CORRUPCIÓN	3.6 Pts.	49.98 Pts.	53.56 %
IDENTIFICAR, ANALIZAR Y RESPONDER AL CAMBIO	1.35 Pts.	55.95 Pts.	57.3 %
Total			59.97%
ACTIVIDADES DE CONTROL	NIVEL DIRECTIVO	NIVEL OPERATIVO	
Principios	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Calificación
DISEÑAR ACTIVIDADES DE CONTROL	1.16 Pts.	58.35 Pts.	59.52 %
DISEÑAR ACTIVIDADES PARA LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN	1.43 Pts.	60.99 Pts.	62.42 %
IMPLEMENTAR ACTIVIDADES DE CONTROL	1.11 Pts.	64.76 Pts.	65.87 %
Total			62.6%
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	NIVEL DIRECTIVO	NIVEL OPERATIVO	
Principios	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Calificación
USAR INFORMACIÓN DE CALIDAD	1.16 Pts.	61.63 Pts.	62.8 %
COMUNICAR INTERNAMENTE	1.99 Pts.	56.24 Pts.	58.27 %
COMUNICAR EXTERNAMENTE	66.67 Pts.	0.0 Pts.	66.67 %
Total			62.58%
SUPERVISIÓN	NIVEL DIRECTIVO	NIVEL OPERATIVO	
Principios	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Calificación
REALIZAR ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN	5.33 Pts.	53.03 Pts.	58.37 %
EVALUAR PROBLEMAS Y CORREGIR LAS DEFICIENCIAS	3.64 Pts.	56.09 Pts.	59.7 %
Total			59.04%