



Gobierno del
Estado de Sonora

Secretaría de la
Contraloría General

HIES



INFORME DE RESULTADOS AUTOEVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

HOSPITAL INFANTIL DEL ESTADO DE SONORA
"DRA. LUISA MARIA GODOY OLVERA".

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 INFANTIL DEL ESTADO DE SONORA

INFORME DE AUTO EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

La evaluación del Control Interno efectuada al (a) HOSPITAL INFANTIL DEL ESTADO DE SONORA se realizó el día 15 de Enero de 2020 a través del Sistema de Evaluación del Control Interno (SECI), con la participación de 128 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 INFANTIL DEL ESTADO DE SONORA (HIES) permitió 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 (HIES), 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) HIES 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.

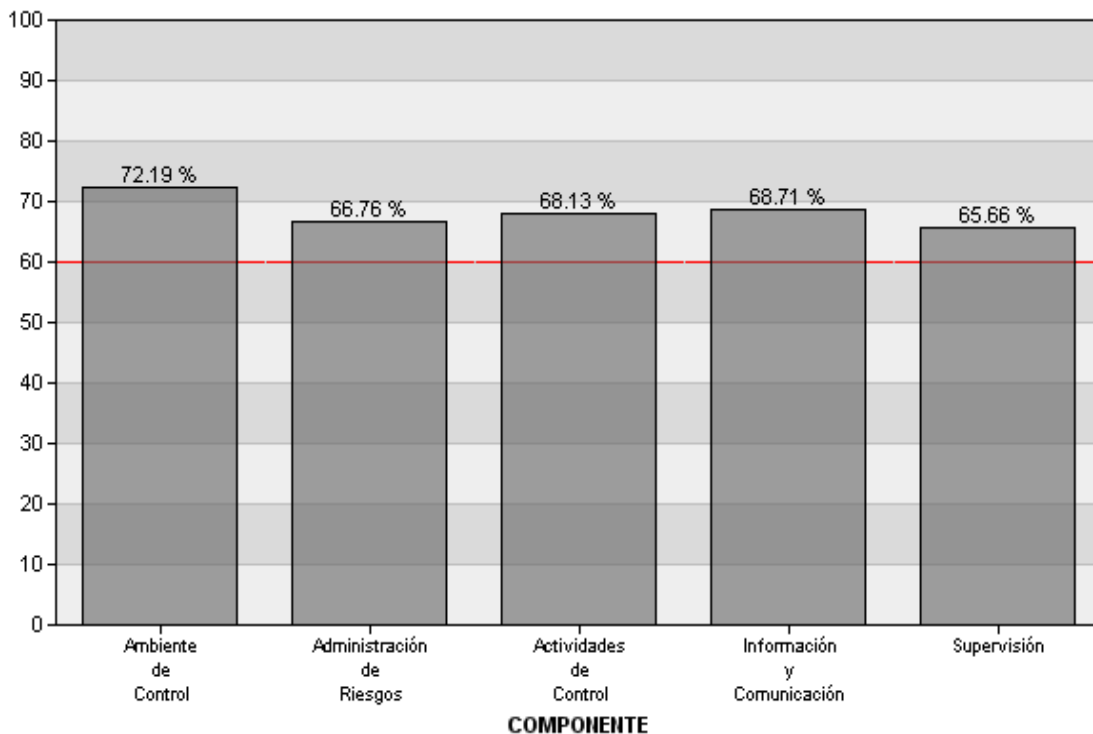
Los comentarios y propuestas de mejora presentadas se realizaron en forma directa por los participantes del (a) HIES. Las calificaciones obtenidas, las propuestas de mejora y recomendaciones son importantes para actualizar y mejorar el diseño, la aplicación y el funcionamiento del control interno del (a) HIES, 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) HIES, corresponden a 128 Autoevaluaciones realizadas por Servidores Públicos a Nivel (es) NIVEL DIRECTIVO y NIVEL OPERATIVO.

Componente	Grado de Cumplimiento	Calificación
Ambiente de Control	72.19 %	Aceptable
Administración de Riesgos	66.76 %	Regular
Actividades de Control	68.13 %	Regular
Información y Comunicación	68.71 %	Regular
Supervisión	65.66 %	Regular
TOTAL	68.29 %	Regular



La calificación global del (la) HOSPITAL INFANTIL DEL ESTADO DE SONORA (HIES) se valoró con 68.29 % 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 "Aceptable" y representa el 72.19% de la valoración. Por otro lado, el componente Supervisión (Más Bajo) fue calificado como "Regular" y representa el 65.66%. Los resultados por principio de control se detallan en el siguiente capítulo.

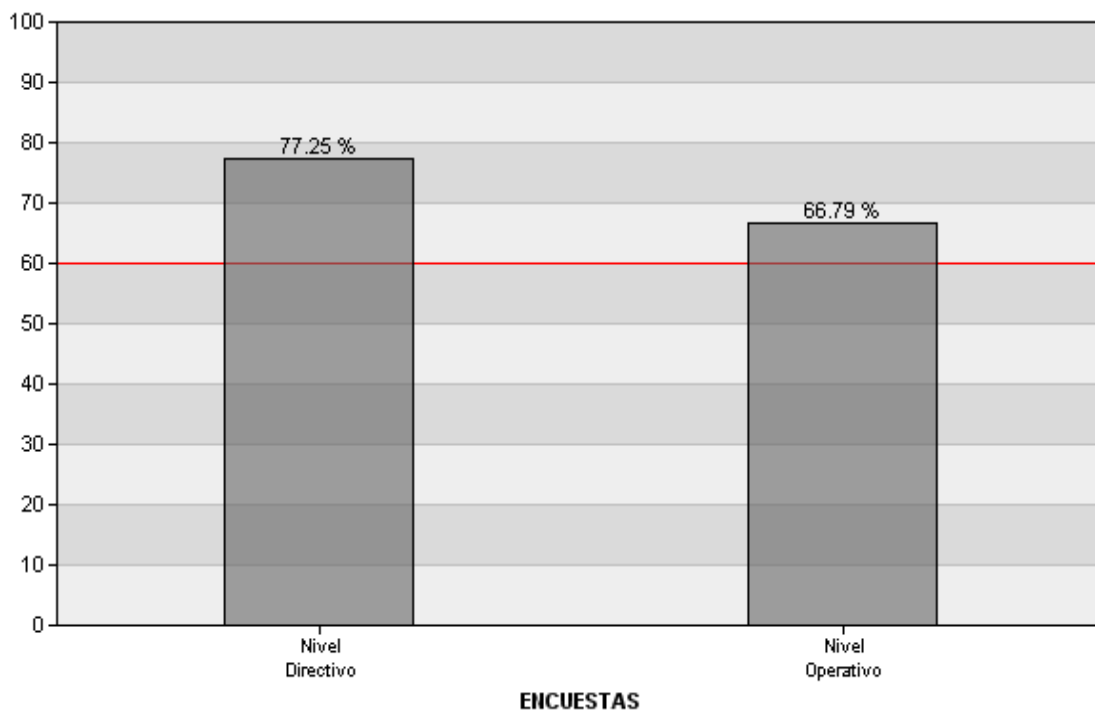
B. RESULTADOS POR PRINCIPIO DE CONTROL

Componentes y Principios de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
Ambiente de control	72.19 %	Aceptable
1 Mostrar actitud de respaldo y compromiso	77.52 %	Aceptable
2 Ejercer la responsabilidad de vigilancia	80.0 %	Muy Buena
3 Establecer la estructura, responsabilidad y autoridad	76.92 %	Aceptable
4 Demostrar compromiso con la competencia profesional	69.45 %	Regular
5 Establecer una estructura para el reforzamiento de la rendición de cuentas	57.08 %	Deficiente
Administración de riesgos	66.76 %	Regular
6 Definir objetivos	69.84 %	Regular
7 Identificar, analizar y responder a los riesgos	70.31 %	Aceptable
8 Considerar el riesgo de corrupción	64.17 %	Regular
9 Identificar, analizar y responder al cambio	62.73 %	Regular
Actividades de control	68.13 %	Regular
10 Diseñar actividades de control	66.51 %	Regular
11 Diseñar actividades para los sistemas de información	66.8 %	Regular



12 Implementar actividades de control	71.09 %	Aceptable
Información y comunicación	68.71 %	Regular
13 Usar información de calidad	63.07 %	Regular
14 Comunicar internamente	63.06 %	Regular
15 Comunicar externamente	80.0 %	Muy Buena
Supervisión	65.66 %	Regular
16 Realizar actividades de supervisión	66.56 %	Regular
17 Evaluar problemas y corregir las deficiencias	64.77 %	Regular
Total	68.29 %	Regular

C. RESULTADOS DEL CONTROL INTERNO POR NIVEL DE RESPONSABILIDAD



El nivel de responsabilidad valorado con mayor grado de cumplimiento fue el "NIVEL DIRECTIVO" con el 77.25%, mientras que la calificación menor correspondió al nivel "NIVEL OPERATIVO" con el 66.79%.



PROPUESTAS

NIVEL DIRECTIVO

AMBIENTE DE CONTROL

- ✓ Promover la concientización del personal del hospital en la importancia de respetar los controles que se establecen. El responsable de ejecutarla es cada departamento o servicio de este hospital.
- ✓ Dar continuidad y seguimiento a la difusión de los valores a través de la capacitación y el responsable de ejecutarla, es el área de Capacitación de este Hospital, mismo que funge como Enlace con la Entidad.
- ✓ Mantener actualizados los manuales en apego a normatividad aplicable y funcionamiento del hospital. Área responsable: cada departamento o servicio.
- ✓ A través de Administración Central, se diera continuidad a los servicios que se requieren internamente en esta unidad, para que se otorguen los servicios con mejor calidad y en tiempo, en apego a las necesidades de este hospital. Responsables de ejecutarla: Dirección General de Administración, Dirección General de Servicios Generales, entre otros pertenecientes a la Entidad.
- ✓ Gestionar recursos económicos para incentivar económicamente al personal. Responsable: Recursos Humanos.

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- ✓ Factor recurso económico es indispensable para el cumplimiento de los programas. Responsable: Entidad.
- ✓ Factor recurso, vital para prevenir la corrupción. Responsable: Entidad.
- ✓ El factor recurso económico es vital para el logro de los objetivos. Responsable: Entidad.
- ✓ Continuar con las gestiones externas de necesidades hasta obtener respuesta favorable. Responsable: Cada departamento o servicio a través de Dirección General.

ACTIVIDADES DE CONTROL

- ✓ Dar continuidad programa de trabajo establecido del cual, aún hay asuntos en trámite ante la Entidad, por falta de recurso.
- ✓ Capacitaciones, difusión electrónica por medios y pantallas, listas firmadas por el personal. Área responsable: departamento de Informática.
- ✓ Mantener las políticas, manuales, procedimientos y demás, actualizados y continuar con su difusión. Responsable: Capacitación, Calidad y Recursos Humanos, así como cada departamento o servicio de este hospital.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- ✓ Continuar con la actualización de procedimientos, como se ha venido trabajando en el cual se refuerzan los controles y las políticas, así como los medios de registro. Responsable: Cada área del hospital en coordinación con Calidad.



- ✓ Seguimiento oportuno por parte de la Entidad y áreas involucradas, cuando se le reporten asuntos relativos al tema.
- ✓ Continuar con las estrategias ya establecidas y darles como siempre, la formalidad debida.
Responsable: Directores General y Administrativo, según corresponda.

SUPERVISIÓN

- ✓ Mejores revisiones por parte de los facultados para licitar, para que se tome la mejor opción con respecto de las necesidades que se tercerizan. Responsable: Entidad.
- ✓ Continuar con las actividades de control que se han implementado hasta ahora y actualizarlas o crear nuevas de ser necesario. Responsable: Cada área del hospital.

NIVEL OPERATIVO

AMBIENTE DE CONTROL

- ✓ Actualización de estos ya que el sistema nos exige día con día.
- ✓ Realizar una mejora continua de estos a fin de tener evaluado al personal.
- ✓ Análisis de cargas principalmente en las áreas operativas médicas y paramédicas.
- ✓ Elaborar la evaluación del desempeño a mandos superiores.
- ✓ Análisis junto con todo el equipo sobre mejoras y/o cambios de los procesos. Responsable la jefatura del área junto a la dirección administrativa o médica a la que pertenezca.
- ✓ Revisión constante de los programas operativos anuales, que permitan tenerlos actualizados; así como los manuales de procedimientos.
- ✓ Un revisión continua de estos para no para tener un mejor control.
- ✓ Revisión de los Jefes al interior de su departamento de acuerdo a las funciones y procedimientos.
- ✓ Revisión constante.
- ✓ Revisión constante para mantenerlos actualizados.
- ✓ Actualización de las descripciones de puestos.
- ✓ Mas capacitacion del sistema sirf.
- ✓ Tener mayor comunicacion en los manuales de procedimientos y nuevas actualizaciones.
- ✓ Mayor apoyo de almacen estatal de activo fijo y de oficina.
- ✓ Mayor atencion al personal.
- ✓ Actualizacion dia a dia.
- ✓ Leer continuamente los manuales de procedimiento y actualizarnos dia con dia.
- ✓ Que se cumplan los manuales y los encargados de área.
- ✓ Capacitacion e incentivos.



- ✓ Analizar y actualizar perfiles de puesto.
- ✓ Se pudiera analizar los perfiles de cada puesto.
- ✓ Debería de existir mas capacitaciones e incentivos monetarios.
- ✓ Que se sigan cumpliendo los manuales de procedimiento y el responsable de area y departamento.
- ✓ Se evalúa constantemente la carga de trabajo y se reasignan tareas.
- ✓ Que se evaluen periodicamente las presiones del personal para equilibrarlas y mejorar su desempeño, resp. Jefes de departamento.
- ✓ Que se otorguen mas capacitacion para los nuevos empleados y se mejoren los incentivos, jefe inmediato.
- ✓ Falta difundir el manual de politizas y llevar indicadores de desempeño.
- ✓ Que se actualicen los manuales constantemente.
- ✓ Cursos de capacitación programados.
- ✓ Revision y actualizacion de los manuales.
- ✓ Revisiones programadas que se realizan de los manuales considerar que no se hayan aumentado o disminuido las cargas de trabajo.
- ✓ Revision de los códigos y las políticas.
- ✓ Actualizacion de las descripciones y los perfiles.
- ✓ En la revision de los manuales de organizacion equilibrar las actividades de cada personal, equipos de trabajo y realizar actualizaciones en el codigo de etica.
- ✓ Seguir llevando acabo la revisión del código de ética y políticas internas.
- ✓ Revisión continua de políticas internas y de manuales de procedimiento y organización.
- ✓ Actualización de descripciones de puestos.
- ✓ Revisión en las áreas para verificar que no se haya aumentado la carga del trabajo del personal.
- ✓ Revisión periódica de los perfiles de puesto.
- ✓ Que se propongan cambios para mejorar los procedimientos y así brindar una mejor atención.
- ✓ Revisión constante de estos documentos.
- ✓ Supervicion y en la revision de los manuales considerar que no se aumenten las cargas de trabajo para el empleado.
- ✓ Seguir llevando a cabo los procesos que marcan las políticas internas y el código de ética y conducta.
- ✓ Revisión continua de las políticas internas.
- ✓ Mejora de politicas internas, revision constante.
- ✓ Revisión continua de los manuales de procedimientos y las políticas.
- ✓ Actualización de las descripciones de puestos.
- ✓ Supervisar y mejora en la Aplicación del Código de ética.
- ✓ Actualizaciones.
- ✓ Revision constante.
- ✓ Capacitacion y promocion de la informacion, jefes de servicio, supervisores.
- ✓ Difundir dichos procedimientos.



- ✓ Mejorar el orden.
- ✓ Organización.
- ✓ Coordinadora.
- ✓ Supervisar.
- ✓ Mas oportunidad para la capacitación.
- ✓ Con objetivos claros y con apoyo para poderlas realizar dependiendo de cada departamento.

- ✓ Las propuestas se toman en conjunto, en ocasiones son indicaciones directas de la jefatura o de los jefes de áreas y todo personal del departamento o unidad son responsables de su ejecución.
- ✓ Cada área o departamento es responsable de las actualizaciones de sus manuales operativos y de procedimiento.
- ✓ Los responsables de ejecutarlas es el personal de las mismas.
- ✓ Coordinacion.
- ✓ Que las capacitaciones, sean de acorde a cada área, que las mismas lleguen o sean tomados por todos y cada uno del departamento correspondiente.
- ✓ Capacitación continua y al ingreso de los nuevos empleados.
- ✓ Mayor capacitación y delimitación de funciones, jefes de áreas.
- ✓ Revisión y supervisión de los manuales por parte del departamento de calidad.
- ✓ Las propuestas de mejora las puede exponer cualquier personal operativo y el jefe de departamento tomara la decisión de aplicar la que mejor se adapte a la necesidad del hospital y del paciente previa autorización de la dirección del hospital.
- ✓ Reconocer a través de un reconocimiento mensual a los empleados que de acuerdo a su desempeño laboral destaquen con buenas practicas.
- ✓ Rotación de personal dentro de su departamento para afianzar los procedimientos y conocimientos.
- ✓ Que se contrate mayor personal para poder prestar una mejor atención y tiempo al usuario.
- ✓ Las operaciones son clasificadas y soportadas con documentación.
- ✓ La información generada en oportuna y confiable.
- ✓ Las operaciones están debidamente registradas y soportadas.
- ✓ La información que se genera el es confiable y oportuna.
- ✓ Difusión constante de metas y objetivos.
- ✓ Hacer del conocimiento sobre los perfiles requeridos para mandos superiores.
- ✓ Hacer del conocimiento a todo el personal operativo.
- ✓ Que se tenga constancia en la publicación de selección de personal e incentivos al personal, quienes fueron los seleccionados y el puntaje obtenido en los rubros requeridos.
- ✓ Que las modificaciones a los procedimientos sean publicados mínimo cada año y que se lleven a cabo las capacitaciones correspondientes.



- ✓ Mantener un acercamiento más estrecho con el personal, realización de auditorías internas de los procedimientos y fincamiento de acciones correctivas y/o preventivas de los mismos. Responsable: personal distinto a las áreas directivas para la revisión de directrices.
- ✓ Establecer la forma de evaluar y difundir la nom-035 sobre las presiones laborales.
- ✓ Capacitaciones e incentivos.
- ✓ Analizar y actualizar los perfiles de puesto.
- ✓ Analizar y actualizar los perfiles de puesto.
- ✓ Analizar y actualizar los perfiles de puesto.
- ✓ Aplicar la NOM.- 35.
- ✓ Actualizar los expedientes y de esa manera enlistar las especialidades.
- ✓ Capacitaciones, e incentivos.
- ✓ Que se cumplan los manuales, los encargados de área.
- ✓ Se debe de analizar para poder actualizar los perfiles de puesto y debe de hacerlos cada encargado de área en conjunto con el Personal y con Recursos Humanos.
- ✓ Actualizarnos día con día.
- ✓ Analizar y actualizar perfiles de puesto.
- ✓ Que cada responsable de las área los esté actualizando según se requiera.
- ✓ Que se actualice periódicamente según los requerimientos de cada área.
- ✓ Comunicacion constante con el personal.
- ✓ Capacitaciones para el conocimiento de los mismos.
- ✓ Capacitaciones constantes, que sea parte de un programa y lo puede ejecutar el responsable de cada área o de Recursos Humanos.
- ✓ Actualizacion periodica de los manuales.
- ✓ Deveria de haver un periodico ela institucion de informacion de cada mes anunciando lo nuevo.
- ✓ Las propuestas las hace el jefe de departamento la cual queda plasmada en cada evaluación así como alguna petición de cursos que le interese al empleado que le comunica al jefe inmediato y este a su vez lo plasma para que sea considerada la petición de esta manera son solicitados a su vez los cursos para el personal los cuales son impartidos a nivel estatal y el personal puede ser comisionado a dicho curso para enriquecer su acervo cultural y de trabajo.
- ✓ Seguir con las gestiones, para el desarrollo el capital humano, capacitaciones, escalafones, entre otras. Hay personal muy capacitado y poco reconocido.
- ✓ Capacitaciones a los servidores públicos de como elaborar los procedimientos y que quede bien delimitada las responsabilidades en los procedimiento.
- ✓ Realizar encuestas, acceder a las normas oficiales mexicanas como la nom 035 stps, capacitar al personal y hacer estudios situacionales sobre la necesidad de personal.
- ✓ Aplicar las evaluaciones de competencia profesional, asi como invertir en capacitar al personal en sus ámbitos de competencia, comisionar y apoyar con viáticos cuando estos tengan las aspiración de seguirse preparando.



- ✓ Es bien conocido por todos que existe la carencia de personal a nivel operativo ya que es insuficiente al personal operativo en el área de enfermería y médicos por mencionar lo mas relevante ya que va en crecimiento la demanda de los servicios por los usuarios y estas peticiones los hacen los mismos compañeros y son escuchados por los directivos.
- ✓ Que se esten actualizando constantemente.
- ✓ Deberían de aumentar el estímulo.
- ✓ Personal operativo, jefes de áreas y responsables de llevar a cabo la elaboración de los manuales departamento Calidad en conjunto con los jefes de áreas que son los que tienen el conocimiento exacto de lo que se lleva en cada uno de los mismos es por ello que se trabaja en conjunto.
- ✓ Las propuestas de mejoras son consensuadas en muchas de las acciones por petición del mismo personal las cuales son dirigidas a nuestros jefes directos y ellos responsables de expresarlas con las autoridades correspondientes para su revisión y trámite correspondiente.
- ✓ Muy pocas veces, ejecutan una mejora.
- ✓ Evaluar la responsabilidad por jefe inmediato.
- ✓ Que sean compartidos los estímulos y no haya preferencias.
- ✓ Directivos te comisionan a los cursos de capacitación y responsables de ejecutarlas los subalternos o el personal que quiera o pueda acudir a dicha capacitación.
- ✓ El esfuerzo de sacar adelante la institución.
- ✓ Todos los servidores públicos que laboramos en esta institución.
- ✓ Nuevas ideas de mejorar institucional e individualmente.
- ✓ Los servidores públicos.
- ✓ Se requiere mas capacitación.
- ✓ Que haya personal suficiente.
- ✓ Que se proporcione la información a la área operativa.
- ✓ Que pudiéramos cotejar las cantidades recaudadas, así como los créditos, por si hubiese algún error pudiéramos corregirlo en tiempo y forma y no fuera de corte.
- ✓ Mas personal contratado por el jefe.
- ✓ Que evalúen mas seguido y que el incentivo lo ejecuten mas seguido.
- ✓ Se sugiere, pero no hay respuesta.
- ✓ Sin propuesta porque hasta el momento todo marcha y se rigen con buenas conductas y apegados a lo que debe ser.
- ✓ Dar a conocer los incentivos al personal, para que este se motive mas.
- ✓ Quizás mas cursos donde el personal tenga que ir, que no sean opcionales que sea obligatorio.
- ✓ Aumento de importe de bonos para motivar mas a personal y responsable jefe inmediato.
- ✓ Cubrir con mas personal el servicio de ingeniería biomédica para equilibrar las responsabilidades y la carga de trabajo.
- ✓ Involucrar a mayor personal para capacitaciones otorgadas, apoyadas por área de recursos humanos y enseñanza.
- ✓ Servicio de calidad.



- ✓ Mejorar manuales de procedimiento en modo electrónico.
- ✓ Plan de mejora de consulta externa.
- ✓ Plan de mejora de higiene de manos.
- ✓ Personal inscrito en cada programa, apoyados por el servicio de calidad.
- ✓ Excelente.
- ✓ Afinar los procesos de adquisición, entrega y recepción de los dispositivos biomédicos.
- ✓ Cada área propone en función de sus necesidades, y después los departamentos de calidad y supervisión administrativa las analizan y le dan seguimiento.
- ✓ Los departamentos de supervisión administrativa y calidad analizan, y dan seguimiento, en base en la información adquirida de cada área.
- ✓ El área de recursos humanos en conjunto con el departamento de calidad y supervisión administrativa.
- ✓ Cada área propone alguna mejora al departamento de calidad y supervisión administrativa y estos a su vez la analizan y le dan seguimiento.
- ✓ Mejorar en la ejecución de los procesos.
- ✓ Apego a los códigos ya establecidos aplicados por todo el personal del hospital.
- ✓ Se requiere mayor capacitación.
- ✓ Son actualizados constantemente.
- ✓ Elaborar evaluaciones a jefes.
- ✓ Directivos.
- ✓ Acciones de mejora siempre existen, proporcionadas por el personal que laboramos.
- ✓ Presupuesto.
- ✓ Siempre disponibles por el personal que labora.
- ✓ Analizar áreas con mas carga de trabajo.
- ✓ Y son actualizados cuando nos los solicitan.
- ✓ Manuales.
- ✓ Estar en mejora continua.
- ✓ Evidencia Documental en mejora continua.
- ✓ Personal Trabajador.
- ✓ Que hayan evaluaciones.
- ✓ Actualización personalizada de cada empleado para tomar en cuenta sus capacidades y así poder dar mejores incentivos.
- ✓ Actualización de manuales, y elaboración de un manual de políticas
- ✓ Implementar apoyo semestral en la orientación de las presiones del personal, así como estar retroalimentando los principios éticos de la institución
- ✓ Actualización periódica de los manuales
- ✓ Aumentar bonos ya que los existentes son significativos y no estimulan lo suficiente
- ✓ Reuniones con los jefes de departamento para elaboración de dichos manuales.



- ✓ Manual de descripción de puestos, ejecutadas por cada empleado del area.
- ✓ Evaluaciones
- ✓ Publicacion mensual de cursos de capacitacion
- ✓ Proponer en reuniones se establezca una evaluacion de los grados de estres "real" de cada departamento y tomar medidas.
- ✓ Que exista una evaluación para equilibrar las responsabilidades, los jefes de departamento
- ✓ Cursos, talleres y actualizaciones capacitaciones internas y externas de mejoras en la atención de los servicios públicos
- ✓ Actualización constante de los manuales
- ✓ Actualización de Manual de Organización y Procedimientos
- ✓ Antigüedad, enfermedad comprobable por un medico
- ✓ Que nos pidieran opinión si es competente para el área
- ✓ Actualización de manual de procedimientos
- ✓ Actualizacion constante de manuales
- ✓ Actualización constante de Manuales de Organización y Procedimientos
- ✓ Actualizacione de forma periodica
- ✓ Cursos de capacitación internos y externos anuales
- ✓ Promoción de escalafón para el personal anual
- ✓ Capacitaciones de los puestos jefe inmediato
- ✓ Que se cuente con una evaluacion para el equilibrio de la integridad
- ✓ Que exista una evaluación para equilibrar las responsabilidades de los trabajadores, el responsable seria el jefe de departamento
- ✓ Mejorar los perfiles de mandos superiores y que las evaluaciones fueran mas seguido, los responsables de estas mejoras son los directivos
- ✓ Implementar un manual de politicas y actualizar el manual de control interno
- ✓ Actualizacion de manuales e involucramiento de todas las areas
- ✓ Se acuatilizan periodicamente de los manuales
- ✓ Aumentar el personal por servicio, para qué haya oportunidad de llevar cursos.
- ✓ Hacer difusión, para cada uno de los servicios.
- ✓ Que se de a conocer el manual de politicas y se lleven a cabo los indicadores de desempeño
- ✓ Capacitaciones para la mejora , los directivos
- ✓ Capacitaciones del manejo de las operaciones qué se llevan en cada uno de los servicios.
- ✓ Capacitaciones a los empleados.
- ✓ Seguir con la difusión del mismo folleto
- ✓ Seguir con los resultado y mejorarlos responsablemente
- ✓ Estimular y motivar la conducta del servidor publico, responsable directivos, y capacitación
- ✓ Existe una evaluacion para equilibrar la responsabilidad.
- ✓ Manual de politicas



- ✓ Actualización periódica
- ✓ Q sea realmente comprobable que no está capacitado para esa área
- ✓ Se actualiza periódicamente los Manuales de Operación y Procedimientos
- ✓ Continuar con actualizaciones periódicamente
- ✓ Aumento de incentivos solicitados por los Directivos de la Dependencia
- ✓ Aumentar los bonos y estímulos
- ✓ Continuar incentivando en la lectura del Código de Conducta así como en la evaluación de dicho código, siendo el responsable los directivos de la Institución
- ✓ Que se estimule más seguido a los empleados
- ✓ Que existan evaluaciones.
- ✓ Que los jefes inmediatos promuevan capacitación al personal.
- ✓ Que se estén actualizando los manuales y que se implante manual de Indicadores de políticas
- ✓ Se están actualizando constantemente
- ✓ Meparece que estamos siendo evaluados correctamente
- ✓ Si hay algún cambio o actualización hacerlo saber
- ✓ Contar con suficientes reactivos para las tomas de muestra de tamiz neonatal, el personal responsable del programa del estado.
- ✓ Aumentar la plantilla laboral
- ✓ Cada departamento tiene su diagnóstico estratégico y de este se deriva un plan operativo-programa de trabajo (jefes de servicio, jefes de departamento)
- ✓ Plasmadas en el diagnóstico estratégico y el plan operativo-programa de trabajo anual
- ✓ Programa de capacitación continua para el personal
- ✓ Rotación periódica de personal, en base a sus evaluaciones de desempeño
- ✓ Difusión constante de metas y objetivos a lograr de acuerdo a los cambios de una sociedad cambiante.
- ✓ Mejorar la difusión continua de resultado, responsabilidad de servicio de calidad, directivos etc.
- ✓ Incentivar al personal mediante reconocimientos o difusión de servicios públicos destacados dentro de la organización.
- ✓ Mejorar propuesta áreas de oportunidad.
- ✓ Implementar nuevas y continuas capacitaciones
- ✓ Revisión y actualización de manuales y difusión hacia todo el personal del hospital
- ✓ Analizar áreas de oportunidad con el personal con mayor regularidad
- ✓ Enseñanza continua departamento de enseñanza y directivos
- ✓ Apoyo en capacitación. Jefe inmediato.
- ✓ Más personal capacitado. Jefe inmediato de la misma institución.
- ✓ Comunicación con el personal adecuado.
- ✓ Incentivar al personal mediante reconocimientos o difusión de servidores públicos destacados dentro de la organización.



- ✓ Mejorar difusión continua de resultados
- ✓ Analizar las áreas de oportunidad de los trabajadores para implementar propuestas de mejora que impacte en el desempeño institucional.
- ✓ Difusión constante de metas y objetivos a lograr
- ✓ Incentivar al personal
- ✓ Brindar difusión a todo el personal que labora en la Institución, por parte del cada uno de los servicios involucrados y el departamento de calidad.
- ✓ Continuar con capacitación constante y difusión de los diferentes manuales, políticas y acciones a todo el personal de la Institución.
- ✓ Incentivar al personal más destacado por medio de reconocimientos económicos y/o desempeño.
- ✓ Apoyar e incentivar al personal de manera constante, mejorar la comunicación para brindar mayor confianza entre trabajador y jefes de servicio.
- ✓ Trabajar en el área de oportunidad
- ✓ Difusión constante de metas y objetivos a lograr de acuerdo a los cambios de una sociedad cambiante.
- ✓ Mejorar la difusión continua de resultados, responsabilidad de servicio de calidad, directivos, etc.
- ✓ Se ven en conjunto con el jefe inmediato para un mejor resultado.
- ✓ Realizarse en conjunto con los empleados para información de las dos partes.
- ✓ Mejor evaluación y acciones de mejora continua
- ✓ Acceso a los mismos
- ✓ Dar mayor difusión a los manuales
- ✓ Asistencia de cursos y el responsable de llevarlos a cabo es el área de capacitación.
- ✓ Se trabaja en conjunto con los jefes de servicio y las áreas directivas, para una mejor solución.
- ✓ Que las evaluaciones fueran para todos para que se incentive a todo el personal.
- ✓ Revisión de los manuales periódicamente durante todo el año
- ✓ Evaluar periódicamente el trabajo del personal
- ✓ Crear un comité en conjunto con recursos humanos para evaluar los perfiles del personal.
- ✓ Actualización de los manuales de procedimientos de acuerdo a los cambios administrativos de la atención al usuario en base a los programas de cobertura que da el sector salud,.
- ✓ Publicarlos en la página del hospital
- ✓ Difusión de los mismos
- ✓ Atender necesidad personalizada en casos necesarios
- ✓ Continuar con cursos de capacitación del expediente clínico, y de bioética
- ✓ Se requiere más capacitación en manuales de procedimientos
- ✓ Encuesta de en que temas se necesita capacitar al personal de acuerdo a sus funciones
- ✓ Mejorar las capacitaciones
- ✓ Diplomado de programación neurolingüística



- ✓ Aumentar practicas para formacion continua como estimulo a crecimiento profesional y compensaciones significativas al buen desempeño.responsables:Enseñanza y direccion
- ✓ Aumento de capacitacion continua con facilitacion de comisionado para su asistencia
- ✓ Reforzamiento con exposiciones sobre el contenido relevante de los manuales ..enseñanza
- ✓ El departamento de supervision administrativa da seguimiento, junto con el departamento de calidad, quien es el responsable de dichas acciones.
- ✓ Supervision administrativa y calidad dan seguimiento.
- ✓ Acciones que conlleven con el flujo de información.
- ✓ Jefes de departamentos involucrados-
- ✓ Actualización constante de manuales de diferentes departamentos.
- ✓ Capacitación e incentivar las diferentes areas para la mejora de los servicios.
- ✓ Autoridades de la institución.
- ✓ Cada área o departamento proponen una mejora al departamento de calidad.
- ✓ Revisión continua de estructura orgánica y difusión de reglamento interno por parte de directivos.
- ✓ Difusión de carteles y trípticos informativos de resultados de evaluaciones.
- ✓ Gestionar mas personal para que el actual no tenga sobrecarga de funciones, por el Departamento de Recursos Humanos
- ✓ Mayor capacitación sobre lo que abarca el código de ética y conducta
- ✓ Formalizar una evaluación que cumpla las tomas de desiciones correspondientes.
- ✓ Direcciones de la instirucion
- ✓ Existe un departamento de calidad y comites
- ✓ El departamento de calidad así como el de supervisión adminisitrativa proponen y dan seguimiento a las acciones
- ✓ Todo se concentra con el departamento de Calidad quien canaliza a las áreas involucradas las acciones y se da el seguimiento en conjunto con el de Supervisión Administrativa
- ✓ El departamento involucrado en la acción de mejoras al mismo, en coordinación con el área de Calidad
- ✓ Monitoreo y control, jefes y supervisores
- ✓ El depto. De calidad propone las mejoras y da seguimiento, así como el depto. De supervisión administrativa
- ✓ El depto. De recursos humanos en coordinación con capacitación dasn seguimiento a las propuestas
- ✓ Se atienden en conjunto depto. De recursos humanos y calidad
- ✓ Todo se ve en el departamento de calidad y supervision administrativa.
- ✓ Buzones de sugerencias.
- ✓ El departamento de calidad y supervición administrativa proponen y dan seguimiento.



- ✓ Definir roles y perfiles de puesto de acuerdo a la experiencia y cargas de trabajo, responsables; recursos humanos y jefes de servicio
- ✓ Responsables de ejecutar; recursos humanos y jefes de departamento
- ✓ Los departamento informan una propuesta de mejora a calidad
- ✓ Difusion de manual
- ✓ Reglamento interno
- ✓ Difusión de los códigos de ética , por parte de enseñanza
- ✓ Incluir en los manuales incentivos al personal, por parte de cada jefe de area
- ✓ Actualizacion de manuales por parte del departamento de calidad
- ✓ Dentro del Diagnostico Situacional de cada departamento se encuentran las acciones de mejoras.
- ✓ Evaluacion de los indicadores de desempeño para generar el proyecto de mejora
- ✓ Capacitación y asesoría en la elaboración de manuales.
- ✓ Dar a conocer los manuales y codigos de etica por parte de enseñanza y calidad
- ✓ Capacitación realizadas al personal periódicamente de sus funciones.
- ✓ Difusión de código de ética conductual (triplico)
- ✓ Realizadas por Jefes de Departamentos y/ servicios
- ✓ Difusión de Organigrama y sus funciones, las cuales deben ser ejecutadas por todos los que laboramos en la institución
- ✓ Manual de procedimientos por servicio, por proceso, en los cuales se detalla quien es el responsable de la ejecución
- ✓ Acción de mejora Difusión, evaluación y todos los que trabajamos en la institución somos responsables de su ejecución
- ✓ Llevar a cabo curso de integridad
- ✓ Trabajar mas en esto
- ✓ Hacer y actuar el congruencia
- ✓ Mejora continua
- ✓ Congruencia
- ✓ Que se continúe con estos cursos y nos apoyen para seguir asistiendo
- ✓ Revisión de las distintas áreas para que se apeguen al reglamento.
- ✓ Evaluar las escalas del desempeño considerando capacitacion continua
- ✓ Supervisar que se realicen los distintos cambios en el organigrama.
- ✓ Que sigan con la disponibilidad de apoyarnos y tener la confianza de que nos escuchan
- ✓ Checar constantemente que se cumpla lo que promueven dichos manuales.
- ✓ Revisión constante de los procesos
- ✓ Continuar con esta capacitación
- ✓ Continuar con el apoyo y estimulación para acudir a cursos o capacitaciones



- ✓ Aumentar entrega de Uniformes a Médicos Becarios
- ✓ Replicar manuales de organización y procedimientos
- ✓ Realizarse periódicamente
- ✓ Evaluaciones periódicamente
- ✓ No hay personal suficiente para cubrir los servicios
- ✓ El cual desconozco
- ✓ Propuestas mas flexibles en la seleccion del personal a capacitar
- ✓ Al cual no es posible acudir por el exceso de trabajo
- ✓ Seguir en la busqueda de temas
- ✓ Impulsándonos a dar un servicio de calidad
- ✓ Capacitación.
- ✓ Concientización del personal. Cada jefe de personal hacia sus empleados.
- ✓ Ser mas específicos en los perfiles de puesto (que se apeguen funciones con puesto). Recursos humanos.
- ✓ Mayor retroalimentación. Recursos Humanos y cada jefe de área con su personal.
- ✓ Actualizacion de perfiles academicos, actualizacion de profesiograma
- ✓ Revision de evaluaciones, actualizacion de manuales
- ✓ Revision de politicas
- ✓ Dar a conocer resultados
- ✓ Tenernos mas actualizados en el tema
- ✓ Actualizacion de organigrama
- ✓ Mas cursos de capacitacion sobre valores correspondiente a diferentes departamentos , trabajo social , psicologia etc.
- ✓ Mayor supervision
- ✓ Más capacitaciones al personal se encarga el depto de capacitación del personal
- ✓ Que el area de limpieza contara con personal de la misma institucion para cubrir esa area y no tener que estar batallando con el rol de personal con empresas externas
- ✓ Evaluación de personal de forma electrónica. Responsable supervision administrativa.
- ✓ Eliminacion de la consulta externa de primer nivel
- ✓ Actualizacion constante
- ✓ Se aplican evaluaciones de desempeño al personal
- ✓ Revision constante de las cargas de trabajo por parte de los jefes
- ✓ Recursos humanos
- ✓ Que sigan evaluando
- ✓ Todos debemos leerlos para estar enterados
- ✓ Me parece si esta bien
- ✓ Revision constrante de los mismos para apegarse a ellos
- ✓ Cursos y capacitaciones
- ✓ Cursos



- ✓ Cursos
- ✓ Cursos
- ✓ Capacitación al personal del servicio
- ✓ Impartir cursos para mejorar al personal
- ✓ Tomar cursos ,capacitación etc.
- ✓ Tomar cursos
- ✓ Mas cursos de capacitaciones
- ✓ Cursos de capacitación
- ✓ Orientación y comprensión de los jefes
- ✓ Disponibilidad del jefe para acudir a capacitaciones
- ✓ Mas cursos de capacitación acorde a nuestra área
- ✓ Cursos de actualizaciones y/o capacitaciones

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- ✓ Capacitación constante.
- ✓ Información oportuna y constante.
- ✓ Cursos de capacitación.
- ✓ Que se nos tomen en cuenta en tiempo y forma a cada uno de los empleados.
- ✓ Cursos de capacitaciones.
- ✓ Cursos de capacitaciones.
- ✓ Cursos y actualizaciones.
- ✓ Esta bien así, que esten pegados por todos lados.
- ✓ Esta viable la forma en que se hace.
- ✓ Revision metas o planes constantemente.
- ✓ Hoy en dia toda informacion llega mas rapido por redes sociales asi que esta bien la manera en que se maneja esta informcion.
- ✓ Tomar cursos.
- ✓ Cursos.
- ✓ Tomar mas capacitación.
- ✓ Llevar cursos sobre los riesgos de trabajo.
- ✓ Cursos.
- ✓ Capacitaciones al personal.
- ✓ Cursos.
- ✓ Tener reuniones con el personal para tener mas comunicación con los compañeros y encargados para estar de al acorde con el usuario y poder apoyar en una mejor atención.
- ✓ Estar atentos y receptivos a las publicaciones y oficios.
- ✓ Acciones de mejora en las quejas y sugerencias que pudieran surgir.
- ✓ Estar en constante preapracion para cumplir con las cedula de acreditación.
- ✓ Oficios, circulares, actas.



- ✓ Capacitación en varios temas como uso de extintor etc.
- ✓ Poner más interés de nuestra parte.
- ✓ Actualización periódica por parte de jefatura y enseñanza.
- ✓ Tener la mejor actitud ante tales casos para denunciarlos responsable todo el personal.
- ✓ Revisión periódica de los procesos y actualización de los mismos.
- ✓ A nivel de mandos superiores debe haber más comunicación con los servicios.
- ✓ Mayor supervisión por departamento de calidad.
- ✓ Procedimiento para atención en accidentes de víctimas múltiples. Jefe de protección civil en la institución.
- ✓ Actualizar información.
- ✓ Las desconozco.
- ✓ Existe un equipo preparado para en caso de alguna contingencia.
- ✓ Información actualizada.
- ✓ Actualizaciones frecuentes
- ✓ Información al personal sobre lo actualizado.
- ✓ No todo tenemos oportunidad de actualizar.
- ✓ Actualización en la misma
- ✓ Definición y claridad de estrategias y darlas a conocer. Cada área.
- ✓ El factor recurso es importante para que se puedan agilizar las respuestas a las gestiones que dieran lugar. Entidad.
- ✓ Información veraz y objetiva.
- ✓ Mayor referencia para la evaluación de riesgos.
- ✓ Procurar que los objetivos se actualicen conforme a necesidades. Estadística.
- ✓ Ampliar las capacitaciones.
- ✓ Mantenerlos actualizados.
- ✓ Mejorar el manejo de los riesgos con el personal que labora en áreas riesgosas.
- ✓ Se evalúan de acuerdo a necesidad de cada comité.
- ✓ Se emiten de acuerdo al programa calidad.
- ✓ En caso de algún riesgo se evalúan de acuerdo los criterios de eventos adversos.
- ✓ Mejor comunicación y formas de informar a todo el personal.
- ✓ Carteles de misión y visión incluyendo la capacitación de interculturalidad.
- ✓ Trabajar más en esto.
- ✓ Revisar de manera frecuente los buzones.
- ✓ Acciones de mejora continua para cumplir con las acreditaciones.
- ✓ Supervisar que se cumplan los objetivos planeados.
- ✓ Continuar en constante comunicación y mantener informado al personal en el momento que exista algún cambio.
- ✓ Continuar apoyando y resolviendo en conjunto las quejas.
- ✓ Continuar con los cursos.



- ✓ Dar seguimiento a los acuerdos posterior a las reuniones.
- ✓ Difundir el uso de los buzones y dar a conocer los links de plataformas de información.
- ✓ Mantener siempre actualizada toda la documentación.
- ✓ Difusión de los buzones.
- ✓ Dar a conocer al personal la identificación de los riesgos que existen en el hospital y como seria el manejo
- ✓ Difusión de la misión y visión del hospital
- ✓ La información de las plataformas es de acceso publico y publicación en periódicos murales.
- ✓ Información continua y permanente en las salas de espera.
- ✓ Capacitación continua por parte de los departamentos involucrados.
- ✓ Difusión de indicadores de atención
- ✓ Difusión de misión y visión en folletos informativos.
- ✓ Identificando todas nuestras oportunidades y fortalezas
- ✓ Las propuestas por las áreas involucradas y el seguimiento de la misma
- ✓ En base a las observaciones resultantes de las diversas adtiorias y el seguimiento a través de supervision administrativa con las áreas involucradas
- ✓ Áreas involucradas
- ✓ En base a resultados generados de las observaciones de auditorias
- ✓ A través de los comités institucionales
- ✓ A través de los comités
- ✓ Envase a resultado de observaciones por parte de las auditorias
- ✓ A través de los comités
- ✓ A través de los directivos en conjunto con calidad
- ✓ Las propuestas por las áreas involucradas con protección civil.
- ✓ Se realizan propuestas en las diferentes áreas, con el departamento de protección civil.
- ✓ Existen comités institucionales
- ✓ Evaluaciones en todos los sentidos para el mejor desarrollo
- ✓ Mayor identificacion de tipo de riesgos.
- ✓ Departamento de proteccion civil
- ✓ Enviar oficios y realizar juntas, para comunicar cambios dentro de la institución.
- ✓ Mejor control de los soportes antes citados.
- ✓ Supervicion medica y administrativa.
- ✓ Revisión continua por parte del Departamento Jurídico verificando cambio dentro de las normas así como la vigencia de los convenios establecidos.
- ✓ Uso de las verificaciones de los procedimientos para detectar cualquier riesgo dentro de la institución, hecho por el responsable del procedimiento.
- ✓ Invitación tanto al usuario como al personal para que hagan uso de los buzones.
- ✓ Revisión y actualización de los reglamentos y procedimientos del Hospital



- ✓ Que se formalizara por medio de oficio.
- ✓ Departamento de recursos humanos.
- ✓ Se deja evidencia de las propuestas en cada área.
- ✓ Se implementan los resultados y las observaciones que se realizan en dichas auditorias.
- ✓ Seguimiento de quejas, de eventos adversos y plan de solucion
- ✓ Aumentar el abastecimiento continuo, no interrumpido de insumos para la atencion adecuada al cliente
- ✓ Reforzamiento en comunicaion de la mision y vision en todos los integrantes de la institucion
- ✓ Recurso economico para que se corripan
- ✓ Se requiere capacitacion
- ✓ Capacitacion al 100 del personal en estrategias de proteccion civil por empresa certificada
- ✓ Las necesarias
- ✓ Se informe a los trabajadores sobre las metas en las que se programan y estrategia para lograr el exito
- ✓ Realizacion de juntas informativas
- ✓ Que en tiempo y forma se haga del conocimiento.
- ✓ Hacer reportes semestrales de las metas obtenidas en cada servicio
- ✓ Hacer del conocimiento constante de la identificacion de riesgos.
- ✓ La identificacion de estos riesgos por parte de las autoridades competentes
- ✓ Hacer del conocimiento de a todo el personal de estos riesgos para ser identificados.
- ✓ Capacitaciones continuas, ya que es un hospital escuela y es importante estar al dia con este tipo de enseñanzas.
- ✓ Tenerlas presente siempre y darles seguimiento.
- ✓ Correos eletronicos
- ✓ Revision constante del buzón de quejas
- ✓ Retroalimentacion de juntas y cumplimientos de las metas en los presupuestos
- ✓ Existe un comité que le da seguimiento además del departamento de calidad.
- ✓ Proponer representante sindical para la representación de la comisión mixta de seguridad e higiene.
- ✓ Ser estrictamente en recibir la documentación de cada usuario. Jefe de servicio y quien colabora en el mismo.
- ✓ Se resuelve por medio de escrito y se dialoga con la persona responsable.
- ✓ Se le da seguimiento para que se cumpla lo establecido.
- ✓ Mejorar la difusión de propuestas de mejora ante la presencia de irregularidades para conocer directrices a seguir.
- ✓ Mejorar la identificación de riesgos, analizarlos, catalogarlos, priorizarlos y desarrollar respuestas que mitiguen su impacto en caso de alguna irregularidad.
- ✓ Difundir resultados a todos los niveles de dichas evaluaciones y propuestas de mejora con la finalidad de trabajar de manera conjunta en el logro de objetivos.



- ✓ Apoyo de la institución donde se labora.
- ✓ Difundir las propuestas de mejora ante la presencia de irregularidades
- ✓ Mejorar la difusión de manera digital en pagina del hospital, servicio de calidad.
- ✓ Mejorar la identificación de riesgo, analizarlo , priorizar , y desarrollar estrategias
- ✓ Difundir los resultados de dichos procesos , en todos los niveles
- ✓ Continuar con la difusión de los buzones del SUG.
- ✓ Difusión de la información de los resultados y acuerdos establecidos que se generen a todos los niveles.
- ✓ Estimular al personal para que participe de forma favorable en los diferentes procesos de acreditación de hospitales, difundir los resultados obtenidos para realizar las mejoras en los procesos que se hayan presentado fallas, trabajando de manera conjunta todos los departamentos que conforman la Institución.
- ✓ Mejorar la difusión tanto físico como de forma electrónica.
- ✓ Mejorar la difusión de manera electrónica en la pagina del hospital
- ✓ Difusion de resultados.
- ✓ Difusión de propuestas de mejora
- ✓ Directivos, órgano de control, difundir cambios insitucionales.
- ✓ Mejorar la difusión de resultados.
- ✓ Dotacion continua de material de consumo y medicamentos
- ✓ Mejorar la difusión de manera digital, en pagina del hospital.
- ✓ Difundir resultados a todos los niveles, de dichas evaluaciones y propuestas de mejora, con la finalidad de trabajar de manera conjunta, en el logro de objetivos.
- ✓ Mejorar la identificación de riesgos, analizarlos, catalogarlos y desarrollar propuestas que emiten su impacto, incluyendo los riesgos de corrupción.
- ✓ Mejorar la difusión de propuestas de mejora ante la presencia de irregularidades para conocer directrices a seguir.
- ✓ Difusión y seguimiento
- ✓ Programas de mejora en base a las observaciones recibidad y detectadas, seguimiento
- ✓ Comunicacion efectiva
- ✓ Difusion al personal
- ✓ Difusion
- ✓ Plan estrategico anual- programa de trabajo
- ✓ Difusion a todo el personal del hospital
- ✓ Comunicacion de los cambios que afecten a la institucion.
- ✓ Que se castiguen mas duro a los servidores que no esten cumpliendo con dicho cargo ,
- ✓ Que SUBIERA UN POCO EL RIESGO LABORAL.
- ✓ Por parte nuestra como empleados llevar acabo que el familiar del paciente salga satisfecho con la atencion recibida



- ✓ Informar por medio de memorandums los cambios o ingresos de los Servidores Públicos, siendo el responsable el área de Recursos Humanos
- ✓ Supervisión continua a los diferentes Departamentos por parte del área de Supervisión Administrativa
- ✓ Continuar con la capacitación de las diferentes áreas para un mejor reforzamiento
- ✓ Que se les de constancia en los derechos de los objetivos
- ✓ Capacitación constante
- ✓ Continuar con la certificación que ayuda en la mejora de la Institución y como resultado la mejora en la atención de los usuarios, siendo los Directivos de esta Institución en conjunto con el Secretario de Salud los responsables
- ✓ Revisión periódica en todas las áreas por parte de supervisión médica administrativa
- ✓ Personalmente estamos bien avisados de los riesgos que corremos y cuando hay un incendio estamos avisados rápidamente o que se tire algún material que nos hace daño
- ✓ Suministrar los insumos para efectuar dicha capacitación
- ✓ Retomar las quejas o denuncias para mejorar dicha situación
- ✓ Trípticos en cada uno de los servicios
- ✓ Que se revisen y se difundan constantemente los objetivos
- ✓ Capacitaciones constantes
- ✓ Una revisión periódica del área de supervisión médica administrativa
- ✓ Información oportuna de los cambios, de directivos
- ✓ Que se le informe a todo el personal con documentos
- ✓ Que se lleve a cabo cada una de las quejas.
- ✓ Que sean notificados en la mayor brevedad posible ciertos cambios en la institución
- ✓ Revisión continua en todas las áreas de riesgo parte del departamento de supervisión administrativa, lo que requiere de más personal para dicha revisión, el responsable es el jefe del departamento. Dependiente del área administrativa.
- ✓ Que se nos informen los cambios que pueden afectar la operatividad, ambiente o condiciones de trabajo, del mismo modo tomarnos en cuenta para identificar los riesgos que estos puedan ocasionar.
- ✓ Sustituir a la persona que no desempeñe su puesto como está establecido
- ✓ Aumento de la cuota de riesgo laboral
- ✓ Conocer reglas establecidas tanto para el personal como para el usuario
- ✓ Información oportuna de parte de las autoridades competentes para efectuar los nuevos cambios
- ✓ Revisión periódica del área de supervisión médica administrativa
- ✓ Capacitación constante de nuevos programas
- ✓ Departamento de protección civil
- ✓ Informar del cumplimiento de los objetivos al personal, ya que tenemos conocimiento de cuáles son estos objetivos pero no sabemos en qué proporción se cumplen. Los responsables son los directivos y el Sr. De Salud
- ✓ Una mejor distribución de los recursos



- ✓ Capacitación periodica, el responsable es el departamento de proteccion civil, dependiente del aerea administrativa
- ✓ Capacitaciones por parte de proteccion civil
- ✓ Supervision periodica por supervision medica administrativa
- ✓ Informacion de los cambios
- ✓ Que realmente la información fluya a todas las áreas, ya que no es transmitida a todo el personal y eso puede provocar que no mejore la institución o que sea motivo de riesgo.
- ✓ Dar seguimiento a las quejas de los usuarios, así como implementar un buzón de empleados
- ✓ Seguir en constante comunicación con todo el personal sobre las mejoras y faltantes de la institución , para así poder trabajar por el mismo objetivo
- ✓ Informacion mas clara de la aplicacion de los recursos
- ✓ Por los directivos
- ✓ Información oportuna , clara y precisa de los cambios ya sea del personal o de servicios
- ✓ Seguir haciendo del conocimiento de todos los objetivos que se desean así como los que se han logrado para seguir motivando al personal
- ✓ Una revisión periódica del área de supervicion medica administrativa
- ✓ Capacitación constante, (departamento de protección civil)
- ✓ Depto de contraloria interna
- ✓ Jefe de depto.
- ✓ Direccion general
- ✓ Reuniones de encargados de area con los empleados de cada depto. Para hacer saber las novedades
- ✓ Jefes y empleados de cada depto.
- ✓ Empleados de la institucion
- ✓ Una mejor distribución de los recursos (directivos)
- ✓ Estar en mejora continua
- ✓ Colocar mas Buzones Contraloria.
- ✓ Estar en mejora continua realizando e identificando nuevos riesgos.
- ✓ Estar en mejora continua
- ✓ Transparencia
- ✓ Mejorar comunicación por parte de todo el personal
- ✓ Intercambio información
- ✓ Evaluaciones
- ✓ Cumplir procesos
- ✓ Buzones de sugerencias
- ✓ Mediante los resultados que arrojan las auditorias, son analizadas por la supervision administrativa y calidad y estas a su vez proponen y dan seguimiento.
- ✓ En base a resultado de las observaciones por parte de las auditorias
- ✓ En base a los resultado de las observaciones por parte de auditoria.



- ✓ Involucrar a todo el personal en difusión de información
- ✓ Mejoras en la comunicación a los trabajadores
- ✓ Por medio de los comités institucionales.
- ✓ Mayor apego a identificación de factores de riesgo y capacitaciones sobre sus resultados por parte de servicio de calidad
- ✓ Capacitación constante de parte del departamento de protección civil y servicios generales.
- ✓ Revisión periódica por el área médica-administrativa
- ✓ Información oportuna de los cambios de parte de las autoridades competentes
- ✓ Que se nos comunique con documentos
- ✓ Tener equipo suficiente y capacitaciones
- ✓ Mandar documentación al nivel operativo
- ✓ Que se haga pública la información oficial a todo el personal
- ✓ Una mejor distribución de los recursos e información constante responsables directivos
- ✓ Que haya más material y cursos de actualización
- ✓ El cumplimiento de estos hará que esto pase de aceptable a excelente
- ✓ Yo pienso que está bien claro, con el sistema que se utiliza
- ✓ Que haya un manual por escrito, por si surgen dudas
- ✓ Cumplir objetivos al 100
- ✓ No hay recursos por ejemplo lavarse las manos antes de entrar al ambiente y no hay jabón ni toallitas en casi todas las áreas
- ✓ Que haya suficiente material para llevar a cabo acciones que puedan prevenir los riesgos
- ✓ Que le den seguimiento al buzón de quejas
- ✓ Seguir informando
- ✓ Cursos de inducción a personal de nuevo ingreso donde se debe conocer los objetivos institucionales, trípticos, pláticas entre otras.
- ✓ Solventación de riesgos identificados, asignando recursos para el departamento de conservación y mantenimiento. Hacer en tiempo y forma mantenimientos preventivos y no correctivos.
- ✓ Dar seguimiento a las propuestas de mejora, entregar las licitaciones en tiempo y forma.
- ✓ Todos pueden externar o denunciar un hecho mal habido y puede ser conferido al jefe inmediato a cualquier orden jerárquico o direccional,
- ✓ Capacitación a los jefes de servicio para que a su vez ellos puedan transmitirlo a sus trabajadores.
- ✓ Los responsables de programas las expresan en el comité y juntas de gobierno y en conjunto se dan propuestas para la mejora de las situaciones ante el Directivo de la unidad y se fijan tiempos para la resolución de los mismos
- ✓ Las acciones de mejoras son por parte del mismo personal operativo y las lleva a cabo protección civil y en conjunto se hace del conocimiento de los directivos.
- ✓ Directivos y responsables de programas.
- ✓ Aplicarlos al pie de la letra.
- ✓ Especificar punto por punto y darles seguimiento oportuno.



- ✓ Que se elaboren mas apegados a la realidad.
- ✓ Enviar circulares y publicar en periódicos murales de la institución, pero sobre todo asegurar que el personal este enterado.
- ✓ Que se elaboren mas apegados a la realidad.
- ✓ Que se realicen mediante reportes u oficios para el conocimiento del personal.
- ✓ Que sea más ágil.
- ✓ Identificar los riesgos.
- ✓ Identificar en tiempo oportuno los riesgos y que se informe al personal
- ✓ Que se involucre al personal de cada área, incluso si es necesario con otras áreas (dependiendo del vínculo) para llevarlas acabo lo mejor posible
- ✓ Identificar los riesgos y tratarlos
- ✓ Bajar programas a todos los empleados y capacitarlos en el tema ya que se desconocen la mayoría.
- ✓ Falta invertir en tecnologia ya que el sistema implementado contra riesgos si se tiene pero debe ser reforzado ante la falta de un sistema de voceo completo y no segmentado, el incremento de un sistema de monitoreo y falta de rutas de evacuacion para los pacientes
- ✓ Dar a conocer en pizarras las estadísticas operacionales del nosocomio de una forma que sea entendible hacia todos los niveles, ya que unicamente se da a conocer a nivel jefatura pero no a todos los niveles
- ✓ Mayor comunicacion
- ✓ Establecer un mecanismo que permita la comunicacion inmediata del riesgo y su respuesta expedita
- ✓ Falta hacer del conocimiento a los empleados sobre las quejas y prevencion de reincidencias en la medida de lo posible (capacitaciones)
- ✓ Informar sobre las mismas a todo el personal, periodicamente
- ✓ Existen evidencia documental de su eficacia
- ✓ La mejora continua se produce cuando dicha organización aprende de si misma
- ✓ Existe evidencia de que el personal esta capacitado
- ✓ Martener informado al personal constantemente sobre los riesgos
- ✓ Difundir informacion respecto a este rubro, servicio de proteccion civil, jefes servicio
- ✓ Que las reuniones sean de forma más continua, debido a que los espacios para estos encuentros son pocos.
- ✓ Monitoreo del personal a través de encuestas de calidad a los beneficiarios del servicio.
- ✓ Evaluación con mayor periodicidad e información de resultados
- ✓ Comunicar los objetivos y logros obtenidos de forma periódica por parte de los directivos.
- ✓ Las acciones de mejora son los mismos jefes de área, los responsables de su ejecución son los operativos de cada area
- ✓ Las acciones y mejoras las toma el mismo departamento de protección y las hace saber a los trabajadores



- ✓ Los responsables son cada uno de los trabajadores,
- ✓ Generalmente son realizadas por los jefes en juntas semanales, los responsables de su ejecución son todos los trabajadores
- ✓ Revision
- ✓ Que se nos comunique como intitucion de manera oportuna la información para poder difundirla con el personal.
- ✓ Atentos a los cambios de las politicas federales que nos rigen
- ✓ Constante revision
- ✓ Revision de procedimientos
- ✓ Revisión constante de estos buzones.
- ✓ Estar atentos de las políticas que nos rigen y evaluaciones en tiempo y forma para evitar un riesgo.
- ✓ Comunicar de manera oportuna la información para que podamos difundirla de manera correcta.
- ✓ Revisión continua al buzón de quejas.
- ✓ Hay que estar atentos a los cambios de las políticas de operación federales que nos rigen. Afectación de presupuestos.
- ✓ Actualizar el programa operativo anual.
- ✓ Revisión constante de este programa
- ✓ Mantener la alerta constante a indicadores de riesgo.
- ✓ Que se mantengan y se cubra lo más posible a todo el personal en los diferentes horarios.
- ✓ Que se revisen y se difundan los objetivos constantemente y se cuente con los recursos necesarios para cumplirlos. Resp. Directores de areas
- ✓ Continuar con las capacitaciones de proteccion civil y area medica en atencion de emergencias, resp. Jefe proteccion civil y area medica
- ✓ Actualizaciones permanentes
- ✓ Continuar y mejorar con la revision interna del depto. De supervision medica y administrativa. Jefe de depto. De sepevision medica y admiva.
- ✓ Comunicar de manera oportuna para poderla difundir
- ✓ Mejorar la difusion de los cambios y riesgos que afecten a la institución
- ✓ Estar en constante revisión del buzón de quejas y sugerencias
- ✓ Revision constante de buzón. Un numero de telefono para quejas anónimas
- ✓ Mejora de cuotas, cumplimiento de las metas establecidas, cambio de las politicas federales que rigen a la institucion
- ✓ Revision y mejora constante del programa anual de trabajo
- ✓ Evaluaciones oportunas y estar atentos a los cambios dentro de la institución
- ✓ Revisión constante del programa anual de trabajo
- ✓ Envio por correo de la información. Retroalimentacion de las reuniones de trabajo. Brindar en tiempo y forma la información para su difusión.
- ✓ Mantener el contacto constante



- ✓ Mayor apoyo al departamento
- ✓ Que se apegue lo mas posible a la planeacion
- ✓ Identificar que riesgos pudiera haber en cada area
- ✓ Identificar los riesgos
- ✓ Que elabore mas apegado a la realidad
- ✓ No hay suficientes buzones de queja , ay como 4 aqui de 2 hospitales tan grandes
- ✓ Mas apoyo a proteccion civil si es de riesgos de incendios.
- ✓ Mejora a los sistemas.

- ✓ Antes de realizar un cambio en el sistema, sería bueno realizar una evaluación con el personal que se encuentra directamente en atención al usuario para no tener tantas fallas en el sistema.

- ✓ Análisis y evaluación constante.
- ✓ Realizar una supervision y mejora de estos.
- ✓ Cabal cumplimiento de procesos y nuevas adhesiones para no dejar de re acreditar y caer en posibles riesgos de falta de liquidez, insumos y recursos humanos.
- ✓ Siempre hay maneras de mejorar la comunicación para que baje mejor al personal.
- ✓ Se trabaja constantemente en la implementación de controles.
- ✓ La oportunidad en tiempo y forma de la información.
- ✓ Constante revision al buzón.
- ✓ Atentos a cambios en las políticas federales que nos rigen para ver si existe algun cambio de la manera de operar.
- ✓ Revisión constante para su actualización.
- ✓ Revisión de procedimientos mensuales.

ACTIVIDADES DE CONTROL

- ✓ Actualización del personal en capacitación del tema para propuestas de mejora
- ✓ Mantener actualizados estos sistemas digitales.
- ✓ Revision constante de los mismos
- ✓ Actualización de los equipos de cómputo!!!
- ✓ Apego a las políticas del dpto
- ✓ Revision de estas día con día
- ✓ Actualización constante
- ✓ Realizar una mejora de estas en donde se vea una deficiencia
- ✓ Mejora y revision de los equipos
- ✓ Que lleve a cabo cada quien sus funciones
- ✓ Que sus funciones en el nombramiento se lleven a cabo
- ✓ Cada una de las personas encargadas de area es el responsable .. La mejoras se cumplen
- ✓ Funciona perfectamente



- ✓ Actualizar los manuales de políticas y procedimientos de cada área, resp. Jefes de área.
- ✓ Realizar regularmente arqueo de caja chica e inventarios selectivos de activos fijos. Resp. Jefes de depto.
- ✓ Revisar y organizando el control interno de cada departamento.
- ✓ Revisión de organigramas, actualización de los sistemas.
- ✓ Revisar continuamente los soportes del departamento de informática
- ✓ Manuales de Procedimientos y Organización, actualización constante
- ✓ Mejora del programa operativo anual y manuales de procedimientos
- ✓ Dar al personal nuevo una capacitación e introducción sobre los manuales de procedimientos y operación, jefes de área.
- ✓ Manual de Procedimientos y Organización, actualización constante
- ✓ Se actualizan constantemente las Políticas TOCS
- ✓ Mejora continua de los sistemas.
- ✓ Supervisión y mejora del Programa Operativo Anual y de los Manuales de procedimientos.
- ✓ Actualización de políticas y manuales del departamento de informática
- ✓ Revisión de políticas y manuales.
- ✓ Revisión constante de cada sistema.
- ✓ Actualización constante de manuales y lineamientos
- ✓ Adecuación de programas para cada departamento
- ✓ Revisión constante de estos
- ✓ Mejora y revisión constante de los equipos y redes
- ✓ Revisión y mantenimiento de estos programas
- ✓ Actualización
- ✓ Plantillas con más personal para disminuir la sobrecarga laboral y con ello lograr con mayor facilidad el cumplimiento de objetivos.
- ✓ Sistemas de información enlazados con otros sistemas institucionales como del IMSS para agilizar trámites administrativos.
- ✓ Mayor retroalimentación por parte del departamento de calidad para la mejora continua por departamento.
- ✓ Jefes de departamentos, los responsables son todos los trabajadores, de acuerdo a la función correspondiente de cada uno
- ✓ Son llevadas por los departamentos tanto de informática como de activos fijos, los cuales dan la información correspondiente y oportuna a todo el personal
- ✓ Son propuestos los directivos y jefes departamentales, los responsables de su ejecución son todos los trabajadores
- ✓ Capacitar al personal sobre el tema
- ✓ Más atención



- ✓ No son actualizados según surjan modificaciones a los procedimientos y necesidades actuales de operación, sino porque va a haber una revisión de estos o en cambio de sexenio, por lo cual no existe una mejora continua
- ✓ Falta la implementación de tecnología que permita tener un mayor control sobre las comunicaciones y accesos de red informática y su seguridad; faltan implementar sistemas que permitan agilidad en el procesamiento de la información en tiempo y forma y que se encuentre vinculado con el resto de las áreas para evitar duplicidades de funciones; no se cuenta con la infraestructura tecnológica suficiente para las dimensiones de la institución y sus operaciones y actualizado al tiempo que exige la tecnología de vanguardia
- ✓ Mas apoyo
- ✓ Se cuenta con mecanismos de revisión, pero le falta que sea más detallado, ya que se ha tenido situaciones mayores donde un problema pudo haberse detectado en una revisión de manera inminente, y no se detectó. Falta que existan mecanismos de evaluación de las actividades en funciones de relevancia para detectar posibles fallas y sobre todo establecer mecanismos de prevención
- ✓ Mas apoyo para el activo fijo
- ✓ Que lleve a cabo cada quien sus funciones
- ✓ Actualización en nuevas tecnologías.
- ✓ Que se lleve a cabo adecuadamente cada quien sus funciones
- ✓ Se puede mejorar como lo proponga cada área, según las necesidades
- ✓ Que cada quien lleve a cabo sus funciones asignadas
- ✓ Ya se llevan propuestas de actualización
- ✓ Ya se llevan a cabo buenas acciones
- ✓ Seguimiento preciso en observaciones señaladas por contraloría.
- ✓ Actualización de manuales anualmente
- ✓ Ya se llevan a cabo buenas acciones
- ✓ Que se lleve a cabo cada quien sus funciones
- ✓ Continuar con la difusión y capacitar a personal de nuevo ingreso
- ✓ Adquisición y actualización de equipos de cómputo.
- ✓ Continuar con la difusión como hasta hoy
- ✓ Personal, Departamento de Calidad y jefes de área
- ✓ Personal, departamento de informática
- ✓ Coordinadores de áreas, y administración
- ✓ Dentro de las revisiones ya existentes, que el mobiliario esté en buen estado y darle el mantenimiento preventivo
- ✓ Manuales simplificados
- ✓ Quizás un poco más de control
- ✓ Contar con un manual de políticas que lo otorgue el departamento de capacitación
- ✓ Renovación de equipos por el área de informática
- ✓ Capacitaciones constantes



- ✓ Actualización constante de los manuales
- ✓ Checarlos periódicamente cosa que si se hace.
- ✓ El area de calidad supervisa las modificaciones o actualizaciones de los diferentes departamentos de la institución
- ✓ Difusión de la información
- ✓ Capacitación y apoyo por parte de la Dirección de Tecnologías
- ✓ Los departamentos involucrados y supervision administrativa
- ✓ El área de informática propone en base a las necesidades de la institución trabajando conjuntamente con el área de supervision administrativa
- ✓ Monitoreo, control, difusión
- ✓ Estar actualizandose
- ✓ Estar en mejora continua
- ✓ Mejora continua
- ✓ Mejorar apego a manuales
- ✓ Mayor apego a los objetivos
- ✓ Estímulos a personal por su desempeño
- ✓ Actualizar
- ✓ Actualizar sistema
- ✓ Actualizar
- ✓ Capacitaciones constantes
- ✓ Mantener actualizados los manuales sobre todo cuando surgen cambios dentro de la institución
- ✓ Capacitaciones constantes (directivos)
- ✓ Mejores equipos para el mejor desempeño de las funciones (directivos)
- ✓ Director gral., auditor, empleados,
- ✓ Reuniones periodicas, directivos y empleados de cada area
- ✓ Reuniones periodicas con jefe departamentales involucrados, co los empleados y acciones a tomar
- ✓ Directivos, jefe de area, supervisores, empleados
- ✓ Que exista manual de politicas
- ✓ Actualizar los equipos
- ✓ Para un buen control de las actividades se podrían implementar auditorias internas que fueran enfocadas a estas áreas
- ✓ Evaluación constante de los equipos que implementan las tics para hacer mejor uso de ellas.
- ✓ Que a a todos los empleados nos den a conocer los resultados
- ✓ Contar con el manual de politicas
- ✓ Departamento de capacitacion y seguridad en el trabajo
- ✓ Periodicidad en el control de dichos activos como arquezos de caja.
- ✓ Contar con un manual de políticas
- ✓ Mejores equipos para el buen desempeño de las funciones



- ✓ Departamento de informatica
- ✓ Agregar cambios posibles de procedimientos
- ✓ Elaboracion de manual de politicas y lineamientos, el responsable departamento de capacitacion en conjunto con las areas involucradas
- ✓ Actualizacion de los equipos computacionales así como la distribucion de insumos, capacitacion periodica del manejo de los sistemas de informacion, reponsable el area de informatica de la institucion y de los sss
- ✓ Capacitacion constante para el buen desempeño de las actividades por parte del departamento de capacitacion
- ✓ Mantenimiento de equipo mas seguido
- ✓ Equipo nuevo
- ✓ Capacitaciones
- ✓ Que nos comuniquen a todo el personal
- ✓ Actualizar periódicamente los manuales y difundirlos en todos los niveles junto con los responsables
- ✓ Que siga ejecutando
- ✓ Tener una sola persona encargada
- ✓ Mejoras de equipos para mejor desempeño, capacitaciones continuas.
- ✓ Con contar con un manual de politcas
- ✓ Capacitaciones constantes,
- ✓ Actualizaciones constantes de capacitacion.
- ✓ Que se le de mas apoyo a las instituciones que no falte nada
- ✓ En lo personal acuden rapido al llamado
- ✓ Contar con manual de politicas
- ✓ Yo opino que en el lugar donde estoy rapido me entero de cualquier cambio, o de algun riesgo
- ✓ Actualizacion de los equipos y capacitacion constante.
- ✓ Continuar con la actualización de manuales
- ✓ Mejora la capacidad y calidad de los equipos de computo, asi como la distribucion de insumos y muy importantecapacitación constante de los programas, siendo los responsable el area de Informatica en conjunto con los Directivos de la Institución
- ✓ Capacitaciones constantes del area responsable
- ✓ Evaluacion continua
- ✓ Servicios administrativos realicen evaluaciones periódicas para diseñar actividades y difundirlas.
- ✓ Mejorar los sistemas de información digital.
- ✓ Difusion, manuales de procedimeitnos
- ✓ Aumentar la plantilla laboral para una mejor distribucion del personal
- ✓ EXPANSION DE TIC´ s A TODOS LOS SERVICIOS
- ✓ Control de accesos
- ✓ Manuales de procedimientos actualizados



- ✓ Diseñar actividades de difusión
- ✓ Llevar un control en la misma institución.
- ✓ Mejorar la digitalización de dichos documentos.
- ✓ Que se realicen evaluaciones periódicas para diseñar e implementar actividades de control y difundir los resultados
- ✓ Actualizar sistemas de información digital
- ✓ Realizar revisiones constantes, para detectar los riesgos que se puedan presentar.
- ✓ Continuar mejorando los sistemas de comunicación digital.
- ✓ Difusión de los diferentes manuales
- ✓ Los buenos cambios de la institución.
- ✓ Una mejor fluidez para el usuario.
- ✓ Servicios administrativos realicen evaluaciones periódicas para diseñar actividades de control y difundirlas.
- ✓ Mejorar los sistemas de información digital.
- ✓ Llevar registro de actividades de cada persona.
- ✓ Cada jefe de servicio lo ve con su personal a cargo para su mejora.
- ✓ Actualizaciones continuas de los equipos de computo.
- ✓ Conocer los manuales de procedimientos por el personal y periodicamente leerlos.
- ✓ Actualización de manuales y políticas, difusión de los manuales y políticas al personal
- ✓ Mejoras y actualizaciones en el manual de procedimiento
- ✓ Auditorias constantes
- ✓ La información a todo el personal sobre los tics
- ✓ Aumento de la planilla laboral para evitar sobrecarga de trabajo. Directivos
- ✓ Establecer tics en la totalidad de servicios
- ✓ Implementar cambios para mejora continua
- ✓ Continuar trabajando en los manuales de procedimientos y capacitar en bioética
- ✓ Capacitar en tecnología de la información por la Ing Ana Huez, jefa de informática
- ✓ Continuar evaluando al personal
- ✓ Vigilar que se cumplan las acciones marcadas por los manuales.
- ✓ Contar con una adecuada descripción de funciones de diferentes áreas.
- ✓ Departamentos involucrados.
- ✓ El departamento de calidad supervisa las actualizaciones de dichos manuales, de cada área.
- ✓ Informática en coordinación con el departamento de calidad
- ✓ Actualización en los sistemas de computo.
- ✓ Supervisión administrativa en conjunto con el área involucrada.
- ✓ Monitoreo de los sistemas de control.
- ✓ Gestión para obtener más recurso humano y haya mayor segregación de funciones.
- ✓ Continua actualización de las políticas internas y difusión continua de las mismas.



- ✓ Evaluaciones sobre el conocimiento de los manuales operados dentro del Hospital.
- ✓ Contar con mejor servicio en redes.
- ✓ Direccion y dpto de informatica.
- ✓ Actualizacion constante de dichos manuales
- ✓ Direccion y dpto de calidad
- ✓ Los departamentos involucrados y supervisión administrativa
- ✓ El área de Informática en coordinación con Calidad
- ✓ En conjunto las áreas con supervisión administrativa
- ✓ Las áreas involucradas y la supervisión administrativa
- ✓ Informática en conjunto con la administración y supervisión administrativa
- ✓ Cada área en coordinación con el departamento de Calidad así como en los comités institucionales
- ✓ El departamento involucrado en conjunto con el depto. De supervisión administrativa y calidad
- ✓ El departamento de calidad supervisa las actualizaciones de los diferentes departamentos.
- ✓ Informática en coordinación con calidad.
- ✓ Difusion de los manuales de procedimientos y organizacion
- ✓ Continua revisión y actualización.
- ✓ Mantener actualizada y de preferencia en forma electrónica toda la información posible
- ✓ Difusión de avance
- ✓ Actualización periódica de la pagina web.
- ✓ Difusion de manuales
- ✓ Difundir mas procesos al personal
- ✓ Difusión, responsable departamento de Informática
- ✓ Manuales actualizados y vigentes en cada servicio o departamento dentro de la institución.
- ✓ Difusión de las políticas internas de la tecnología
- ✓ Congruencia
- ✓ Incrementar numero de personal para dar seguimiento a los sistemas de control
- ✓ Mejorar información
- ✓ Incrementar el numero de recursos institucionales
- ✓ Continuar con actualizacion
- ✓ Continuar cumpliendo cada quien con sus deberes y obligaciones
- ✓ Mantener el servicio de los equipos
- ✓ Continuar en capacitacion y actualizacion
- ✓ El cual desconozco el funcionamiento
- ✓ Revisar periodicamente el servidor y estar actualizado
- ✓ Mayor difusión de las actualizaciones que surgen. Cada área.
- ✓ Continuar actualizando los manuales como hasta ahora. Cada área y Calidad.
- ✓ Actualizacion en informacion



- ✓ Información actualizada
- ✓ Actualizar los procedimientos y hacer del conocimiento
- ✓ Mayor mantenimiento
- ✓ El cual desconozco su operación
- ✓ Se actualizan periódicamente
- ✓ Mediante licitación
- ✓ Capacitación
- ✓ Cursos
- ✓ Capacitación
- ✓ Cursos
- ✓ Capacitación
- ✓ Cursos
- ✓ Revisión constante de las mismas
- ✓ Revisión constante de los sistemas de control
- ✓ Cursos de capacitación
- ✓ Que se realice cada tres meses
- ✓ Cursos de capacitación
- ✓ Cursos de capacitación

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.

- ✓ Cursos de capacitación
- ✓ Cursos de capacitación
- ✓ Cursos
- ✓ Cursos
- ✓ Efectivas respuestas a las peticiones
- ✓ Mejorar los sistemas de la institución lo antes posible
- ✓ Creación de un expediente clínico electrónico para la consulta. Responsable jefe del dpto de informática.
- ✓ Información actualizada
- ✓ Informar de las actividades en las actualizaciones
- ✓ Cada área contiene este tipo de control.
- ✓ Respuesta oportuna por parte de las instancias facultadas para seguimiento (externas a HIES).
- ✓ Informar de actualizaciones
- ✓ Comunicar internamente
- ✓ Siempre tratar de resolver los problemas en equipo y llegar al mejor acuerdo
- ✓ Continuar en comunicación e información de los que sucede en la institución
- ✓ Encuestas al personal de la Institución
- ✓ Difusión de responsabilidad de acuerdo a funciones a realizar



- ✓ Elaboración de planes de mejora con base a los diagnósticos situacionales.
- ✓ Mantener con información actualizada las plataformas
- ✓ Mas difusión de resultados
- ✓ Difusión
- ✓ Participar todos en la elaboración del diagnostico institucional
- ✓ Bajar de manera sistemática la información brindada por la administración
- ✓ Los diversos departamentos en relación con el departamento involucrado
- ✓ Generada a través de las direcciones.
- ✓ Generadas desde las direcciones a los diversos departamentos con retroalimentación
- ✓ Las de cada área en función de sus necesidades
- ✓ Las de cada área en función de sus necesidades
- ✓ Generadas desde las direcciones a los diversos departamentos con retroalimentación
- ✓ Que las áreas estén en continua comunicación con oficinas centrales.
- ✓ Mayor flujo de información sobre dichas líneas de reporte
- ✓ Dirección
- ✓ Proporcionando de las direcciones a los diferentes departamentos.
- ✓ Cada área a través de sus necesidades.
- ✓ Mayor difusión de parte del Departamento de Recursos Humanos en cuanto a líneas de información.
- ✓ Difusión informativa de los resultados de indicadores
- ✓ Seguir realizando las actividades que permitan comunicar las acciones realizadas.
- ✓ Una mejor vía de comunicación entre diferentes áreas involucradas.
- ✓ Dirección
- ✓ Continuar con manejo de información estadística
- ✓ Continuar y dar seguimiento a lo expresado en las juntas de gobierno y resolver
- ✓ Dar a conocer en un tanto a todo el personal la información relevante
- ✓ Lluvia de ideas para mejora
- ✓ Juntas de gobierno.
- ✓ Son funcionales.
- ✓ Correos electrónicos
- ✓ La comunicación bidireccional de manera cordial
- ✓ Mejorar a través de la actualización de captura de datos tanto de tecnología como de personal actualizado en el tema.
- ✓ Actualización periódica de plan de trabajo de manera anual.
- ✓ Brindar información de manera oportuna
- ✓ Difusión de resultados.
- ✓ Más fluidez en la institución.
- ✓ Difusión de dichas acciones para el cumplimiento legal de las mismas.



- ✓ Mejoría para la institución.
- ✓ Difusión de resultados.
- ✓ Difusión de dichas acciones para el cumplimiento legal
- ✓ Difusion electronica necesaria (secretaria de cada comite)
- ✓ Documentacion de procesos
- ✓ Difusion al personal
- ✓ Dar seguimiento a cada caso observado
- ✓ Elaborar un procedimiento para identificar de los requerimientos de información y ser incluidos en el manuales de procedimientos, siendo los responsables los Directivos con las areas involucradas y el area de calidad medica.
- ✓ Que sean oportunos por parte de direccion administrativa.
- ✓ Se presente información oportuna siendo los responsables el area interesada en conjunto con los Directivos de la Institución
- ✓ Levantamiento de oficios o llamadas de atencion aquel servidor publico que no este haciendo bien su trabajo
- ✓ Llamada de atencion o con un oficio
- ✓ Establecer documentos con dicha informacion.
- ✓ Informacion exacta y oportuna direccion administrativa
- ✓ Establecer procesos de requerimientos de la informacion, area de calidad medica.
- ✓ Mandar documentación a cada departamento
- ✓ Mas información al personal, que no se quede solamente en los jefes
- ✓ Difundir la información de lo qué se esta llevando acabo.
- ✓ Informacion veraz y oportuna a los dif. Departamentos
- ✓ Direccion administrativa
- ✓ Consultas con el personal para mejorar la comunicacion, retroalimentacion periodica de la informacion que se maneja en las lineas de reporte
- ✓ Establecer los procesos y mecanismos para la plena identificacion de la informacion
- ✓ Departamento de calidad y los departamentos involucrados
- ✓ Establecer los procesos para la identifiacion de los requerimientos de informacion, que se integren al manual de procedimientos, el responsable el departamento de calidad en conjunto con las areas involucradas
- ✓ Establecer los procesos y mecanismos para la localización de la información (área de calidad)
- ✓ Información oportuna (dirección administrativa)
- ✓ Llevar a cabo conferencias donde se de a conocer información al personal
- ✓ Llevar acabo mas cursos de capacitación para el personal
- ✓ Destituir al personal que no cumpla con sus funciones
- ✓ Reuniones de los distintos comites
- ✓ Orden del dia
- ✓ Circulares



- ✓ Oficios
- ✓ Directivos, supervisores, encargados de area, empleados
- ✓ Directivos,jefes de area, supervisores, empleados
- ✓ Hacer llegar los resultados de las evaluaciones a los departamentos para que implementen mejoras
- ✓ Elaborar procesos de informacion por el area de calidad medica
- ✓ Que exista una linea de comunicación real de arriba-abajo, pero dando oportunidad de que fluya de forma contraria
- ✓ Que haya informacion oportuna por la direccion administrativa
- ✓ Estar en mejora continua
- ✓ Mejora de comunicación interna
- ✓ Llevar mejora continua
- ✓ Apego a normativas
- ✓ Comunicacin
- ✓ Comunicacion
- ✓ Cada area involucrada propone en base a sus necesidades
- ✓ A través de las direcciones a los diversos departamentos de la institución y estos a su vez retroalimentan.
- ✓ Que se distribuya informacion al personal operativo
- ✓ Seguir con la comunicación de la información para que llegue a todos
- ✓ Que la informacion fluya a todos niveles
- ✓ Establecer el proceso y mecanismo para obtener la informacion responsable area de calidad
- ✓ Informacion exacta a los diferentes departamentos responsable direccion administrativa
- ✓ Seguimiento y asignación de recursos para la atención de denuncias ya sea por la falta de insumos o adecuaciones en la infraestructura
- ✓ Todo el personal protección civil interno
- ✓ Seguimiento de acuerdos y asignación de recursos para ejecutarlos.
- ✓ Personal, informática, departamentos
- ✓ Que se informe adecuadamente en cada área
- ✓ Ya se llevan a cabo buenas acciones
- ✓ Ya se llevan a cabo
- ✓ Comunicación constante de directivos con subordinados
- ✓ Guardar grabaciones de video y audio para poder tener un ben respaldo.
- ✓ Mas capacitacion actual
- ✓ Establecer instrucciones o mecanismos que permitan que mejore la comunicacion en los sentidos verticales y laterales eficiente y efectivamente



- ✓ Es necesario que los sistemas de información sean de manera integral, es decir que involucren a todas las áreas para no contar en ocasiones con información diferente sobre un mismo objetivo a analizar
- ✓ Mas información
- ✓ Si existen propuestas y se ejecutan
- ✓ Ignoro su proceso,
- ✓ Se comunica a los jefes, los cuales son responsables de bajar la información al personal correspondiente
- ✓ Comunicar en tiempo y forma la información.
- ✓ Continuar con las reuniones de trabajo y mejorar.
- ✓ Retroalimentación de reuniones de trabajo, juntas de trabajo con oficinas centrales.
- ✓ Mantener una buena comunicación de forma asertiva.
- ✓ Mejor comunicación entre ambas partes
- ✓ Continuar con reuniones de trabajo
- ✓ Comunicación efectiva
- ✓ Mantener la información de manera acertada y en tiempo.
- ✓ Continuar con reuniones de trabajo para una mejora continua
- ✓ Mantener la comunicación de manera oportuna
- ✓ Oficios de solicitudes y oficios de respuestas tratando de responder lo más oportuno posible
- ✓ Que se realice una evaluación periódica del logro de objetivos y metas. Directores de area.
- ✓ Se utilizan todos los medios de comunicación interna posibles.
- ✓ Diseñar un proceso de información requerida para el logro de los objetivos y metas de cada departamento, resp. Directores de area.
- ✓ Ya se llevan a cabo
- ✓ Realizar una mejora día con día de estos procesos
- ✓ Continuar con reuniones de trabajo
- ✓ Bajar la información de manera asertiva
- ✓ La comunicación formal e informal siempre es mejorable, y en ello debemos trabajar
- ✓ Realizar mejoras día con día
- ✓ El tema de comunicación a través de la capacitación

SUPERVISIÓN

- ✓ Mantener actualizada la información y apearse a los manuales de procedimientos
- ✓ Mantener comunicación constantes y efectiva
- ✓ Revisión periódica
- ✓ Mejoras en el sistema
- ✓ Mejoramiento de los sistemas digitales de apoyo desarrollados para estas actividades.
- ✓ Realizar mejoras día con día
- ✓ Deberían tenerse establecidas o hacer de nuestro conocimiento



- ✓ Que se lleve a cabo periódicamente dichas evaluaciones
- ✓ Que se realicen continuamente esas evaluaciones
- ✓ Mantener al día la información así como la conciliación con el departamento que se requiera.
- ✓ Mantener la comunicación de manera constante y efectiva
- ✓ Establecer un reporte para informar los problemas o fallas de control interno. Resp. Jefes de area.
- ✓ Documentación de respaldo en archivos, oficios, etc.
- ✓ Que se realicen inventarios físicos selectivos de los resguardos de activos fijos periodicamente. Resp. Jefe de activo fijo.
- ✓ Se estimula al personal a ser proactivo
- ✓ Mejorar comunicacion de jefes y subordinados. Un correo intitucional para envio de problemas
- ✓ Mantener la comunicación de manera constante y efectiva.
- ✓ Supervisiones permanentes
- ✓ Mantener al día la información así como la conciliación con el departamento que se requiere verificar información.
- ✓ Realizacion constante de auditorias, mantener actualizada la información de conciliaciones.
- ✓ Mantener informacion actualizada
- ✓ Mantener y actualizar la operatividad para seguir teniendo buenos resultados.
- ✓ Que se comunique las modificaciones sobre las políticas o controles internos, para que le personal sepa cuando actuar.
- ✓ Capacitación para conocer las diferentes lineas de reporte externo establecidos
- ✓ Son realizadas por el departamento de control de calidad, los cuales le hacen llegar a los jefes de departamento y posteriormente, los cuales lo informan al trabajador correspondiente o a todo el departamento, dependiendo del caso
- ✓ Son realizadas por los jefes de departamento y bajadas por ellos a sus trabajadores a su cargo
- ✓ Mas informacion
- ✓ Aqui esta bien l a consiliacion mensual
- ✓ Revisiones con mayor frecuencia y sobre puntos donde mayor recurrencia se tenga ante incidencias
- ✓ Que las evaluaciones se lleven acabo periódicamente
- ✓ Informar adecuadamente en el tiempo preciso
- ✓ Hacerlos as especificos
- ✓ Que se lleve a cabo periodicamente dichas evaluaciones
- ✓ Establecer procedimientos y/o intruccion es sobre como manejar los problemas existentes en el dia a dia de las operaciones y como deben ser comunicados siguiendo las lineas jerarquicas de comunicacion y accion, ademas mantener al personal capacitado en sus funciones al menos una vez al año
- ✓ Capacitación en estrategias administrativas par el logro de los objetivos.
- ✓ Seguir con la difusión como hasta hoy



- ✓ Revision
- ✓ Personal, departamento administrativo
- ✓ Informacion
- ✓ Mejorar sistema de control para el mejor funcionamiento de todos los departamentos
- ✓ Comunicacion para mejora
- ✓ Que sean mas continuas las capacitaciones y revisiones de parte de area administrativa
- ✓ Que sean permanentes los cursos, dentro de la misma institucion
- ✓ Mas informacion, capacitacion, etc
- ✓ Seguir cumpliendo objetivos
- ✓ Los directivos realizan propuestas a las diferentes áreas
- ✓ Los directivos proponen en base a la información obtenida por los departamentos de la institución.
- ✓ Transparencia
- ✓ Transparencia
- ✓ Mejora continua
- ✓ Estar en mejora continua
- ✓ Capacitacion constante
- ✓ Evaluaciones
- ✓ Auditorias
- ✓ Directivos, supervisores, empleados
- ✓ Oficio, actas, memorandums, reunion jefe inmediato
- ✓ Directivos, jefes de area, empleados
- ✓ Llevar a cabo las evaluaciones con mas continuidad para la mejora
- ✓ Mejorar sistemas de control
- ✓ Inculcar el reporte de problemas a los mandos inmediatos para dar solución a ellos
- ✓ Mejorar los sistemas de control par el buen funcionamiento
- ✓ Los dif. Departamentos involucrados
- ✓ Una supervision constante para mejora del control interno
- ✓ Que estos controles sean con mayor periodicidad
- ✓ Establecer una red de comunicacion hacia las lineas de reporte para dar a conocer dichos problemas de control interno de manera adecuada.
- ✓ Capacitaciones para el buen logro de manera eficiente para dichos controles
- ✓ Departamento de capacitacion
- ✓ Que suban un poco mas los estímulos al personal
- ✓ Hacerle saber al personal por medio de reuniones, que tienen que comunicar dichos problemas de control interno
- ✓ Establecer y mejorar sistemas de control (departamento involucrado)
- ✓ Plasmar los resultados al publico.



- ✓ Que sea mas continua estos controles.
- ✓ Establecer sistemas de control para el buen funcionamiento
- ✓ Mas información
- ✓ Mas información
- ✓ Contar con personal capacitado para dichas acciones y que sean mas continuos.
- ✓ Establecer manuales de control para el mejor funcionamiento.
- ✓ Establecer un mecanismo de control, siendo responsable el area responsable en conjunto con los Directivos de la Institución
- ✓ Hacer saber a los empleados el resultado de las evaluaciones
- ✓ Continuar con los inventarios arqueos mas continuos, siendo los responsables los jefes de cada area en conjunto con los Directivos
- ✓ No tomar represalias contra el personal que vea alguna anomalia y lo reporte
- ✓ Memorandum
- ✓ Cada uno de los responsables del proceso
- ✓ Difusión regular de lineas de reporte
- ✓ Incrementar capacitaciones
- ✓ Difusion al personal
- ✓ Mejoría por la misma institución laboral.
- ✓ Programa de trabajo y plan de acción
- ✓ Difusión electrónica
- ✓ Difusión de evaluaciones.
- ✓ Mejorías de la misma institución.
- ✓ Involucrar a integrantes de la organización en la difusión de problemas detectados y acciones de corrección.
- ✓ El del conocimiento al personal sobre estas acciones ya que es tema desconocido en el servicio
- ✓ La informacion a todo el personal sobre estas acciones de manera sencilla de tal manera que se tenga conocimiento del tema .
- ✓ No.
- ✓ Revision contante del buzón de quejas
- ✓ Continuar comunicando a su superior inmediato las necesidades y dar seguimiento
- ✓ Continuacion de evaluaciones
- ✓ Dar seguimiento a problemática expresada en el comité de adquisiciones
- ✓ Registro estricto para trabajar especificamente cada caso
- ✓ Revisión constante
- ✓ Constante supervisión de las actividades.
- ✓ Capacitación constante diferentes areas de la institucion
- ✓ Departamento recursos humanos
- ✓ Difusión de los planes de mejora obtenidos de la revisión de los procesos
- ✓ Las hechas por los directivos.



- ✓ Mayor difusión de los resultados por parte del responsable del seguimiento de las plataformas
- ✓ Área involucrada en seguimiento con las direcciones.
- ✓ El área involucrada en conjunto con la dirección
- ✓ Las propuestas por los directivos a las diferentes áreas
- ✓ El área involucrada en seguimiento con la dirección
- ✓ Las propuestas por las direcciones en seguimiento con el área involucrada y la supervisión administrativa.
- ✓ Las propuestas por los directivos a las diferentes áreas.
- ✓ Se revisan las mejoras o cambios
- ✓ Dar a conocer continuamente la estructura organizacional.
- ✓ Difusión
- ✓ Realizar difusión y mantener actualizados los manuales
- ✓ Conocer bien tu línea de mando
- ✓ Realizar las verificaciones en cada procedimiento.
- ✓ Revisión de los formatos , reuniones
- ✓ Dar a conocer la estructura orgánica
- ✓ Difusión electrónica
- ✓ Continuar y estimular los avances
- ✓ Continuar siempre en comunicación escuchar y apoyar resolver en equipo
- ✓ Fortalecer los reglamentos de código de ética y conducta
- ✓ Seguir con la capacitación y abarcar más áreas
- ✓ Actualizar manual según las fallas en los procesos de calidad y atención
- ✓ Capacitación a todo personal
- ✓ Que cada área se involucre más en el control interno.
- ✓ Que cada jefe de área de oportuno seguimiento, además de realizar el reporte.
- ✓ Supervisar actividades administrativas
- ✓ El cual yo ignoro
- ✓ Corregir las deficiencias reportadas
- ✓ Información
- ✓ Actualizaciones
- ✓ Cursos
- ✓ Cursos
- ✓ Apegarse a los procedimientos de cada proceso
- ✓ Estar revisando constantemente el código
- ✓ Cursos de capacitación
- ✓ Cursos de capacitación



COMENTARIOS

NIVEL DIRECTIVO

NIVEL OPERATIVO

AMBIENTE DE CONTROL

- ✓ Mas atención al personal y comunicación
- ✓ Considero necesario recibir capacitación para que nuestro trato sea con dignidad.
- ✓ No es una evaluación en si, reaccionan los intermediarios para llegar a un acuerdo entre el personal y encargados. Hablando internamente
- ✓ Todo el personal debería ser evaluado.
- ✓ Diplomado en administración hospitalaria y diplomado en programación neurolingüística,
- ✓ La población que es atendida en la institución, ha sobrepasado al personal a el asignado
- ✓ Teoria de los factores de la satisfaccion del cliente
- ✓ Directriz estratégicas de recursos humanos.
- ✓ No hay una comunicación constante y adecuado con los superiores
- ✓ CURSOS, debería haber mas cursos motivacionales siempre son muy buenos para que nosotros como personal apoyemos mas nos motivemos y estimulemos al hacer nuestro trabajo
- ✓ No hay personal suficiente para no estar presionados
- ✓ Ni material suficiente para trabajar
- ✓ Falta de empleados.
- ✓ Directriz estratégica de recurso humano.
- ✓ Falta un mayor acercamiento por parte de la direccion, se tienen actualmente una direccion donde existen demasiados mandos en lugar de un mando vertical (jerarquico); falta de capacitacion y falta comunicacion y estimulo (condiciones de trabajo y economico), falta de capacitacion en los cambios existentes en procedimientos.

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- ✓ Este proceso evalúa los riesgos en los que se encuentra la organización, así como su seguimiento e impacto.
- ✓ Mayor comunicacion
- ✓ Proporcionar a la institucion de herramientas tecnologicas que permitan identificar de manera inmediata la identificacion de riesgos a los cuales se enfrenta el hospital y que su pronta actuación quede en evidencia.
- ✓ Este proceso evalúa los riesgos en los que se encuentra la organización, así como su seguimiento e impacto.



- ✓ En este proceso es necesario evaluar los riesgos a los que se expone la Institución, para realizar las mejoras y disminuir el impacto negativo que pudiera ocasionar.
- ✓ Hay poco interés por parte de los directivos en el personal que labora en esta institución.

ACTIVIDADES DE CONTROL

- ✓ Dicho componente nos genera información de calidad que la administración los servidores públicos.
- ✓ Que se siga trabajando y mejorando
- ✓ Más apoyo al hospital

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- ✓ Más apoyo
- ✓ Este proceso evalúa los riesgos en los que se encuentran la organización.
- ✓ Dicho componente nos genera información de calidad que la administración y los demás servidores públicos generan, obtienen, utilizan y comunican para respaldar el sistema de control interno y dar cumplimiento a disposiciones legales.

SUPERVISIÓN

- ✓ Más apoyo
- ✓ Es el componente que nos sirve para evaluaciones periódicas a su eficacia, eficiencia. La supervisión es responsabilidad de la administración en cada uno de los procesos que realiza, y se apoya, por lo general, en el área de auditoría interna o unidades específicas para llevarla a cabo.
- ✓ Solo pase lo que en mi departamento laboral se puede evidenciar.
- ✓ Considero necesario informar las actualizaciones de los cambios para mejoras de la institución
- ✓ En los componentes que nos sirven para evaluación periódica a su eficiencia.

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.



- ✓ 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.
 - ✓ 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 INFANTIL DEL ESTADO DE SONORA

AMBIENTE DE CONTROL	NIVEL DIRECTIVO	NIVEL OPERATIVO	
Principios	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Calificación
MOSTRAR ACTITUD DE RESPALDO Y COMPROMISO	1.24 Pts.	76.27 Pts.	77.52 %
EJERCER LA RESPONSABILIDAD DE VIGILANCIA	80.0 Pts.	0.0 Pts.	80.0 %
ESTABLECER LA ESTRUCTURA, RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	1.69 Pts.	75.23 Pts.	76.92 %
DEMOSTRAR COMPROMISO CON LA COMPETENCIA PROFESIONAL	0.47 Pts.	68.98 Pts.	69.45 %
ESTABLECER UNA ESTRUCTURA PARA EL REFORZAMIENTO DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS	1.39 Pts.	55.71 Pts.	57.08 %
Total			72.19%
ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	NIVEL DIRECTIVO	NIVEL OPERATIVO	
Principios	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Calificación
DEFINIR OBJETIVOS	0.63 Pts.	69.21 Pts.	69.84 %
IDENTIFICAR, ANALIZAR Y RESPONDER A LOS RIESGOS	1.69 Pts.	68.62 Pts.	70.31 %
CONSIDERAR EL RIESGO DE CORRUPCIÓN	1.47 Pts.	62.69 Pts.	64.17 %
IDENTIFICAR, ANALIZAR Y RESPONDER AL CAMBIO	0.63 Pts.	62.1 Pts.	62.73 %
Total			66.76%
ACTIVIDADES DE CONTROL	NIVEL DIRECTIVO	NIVEL OPERATIVO	
Principios	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Calificación
DISEÑAR ACTIVIDADES DE CONTROL	0.63 Pts.	65.89 Pts.	66.51 %
DISEÑAR ACTIVIDADES PARA LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN	0.7 Pts.	66.1 Pts.	66.8 %
IMPLEMENTAR ACTIVIDADES DE CONTROL	0.63 Pts.	70.47 Pts.	71.09 %
Total			68.13%
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	NIVEL DIRECTIVO	NIVEL OPERATIVO	
Principios	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Calificación
USAR INFORMACIÓN DE CALIDAD	0.63 Pts.	62.45 Pts.	63.07 %
COMUNICAR INTERNAMENTE	0.78 Pts.	62.3 Pts.	63.06 %
COMUNICAR EXTERNAMENTE	80.0 Pts.	0.0 Pts.	80.0 %
Total			68.71%
SUPERVISIÓN	NIVEL DIRECTIVO	NIVEL OPERATIVO	
Principios	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Calificación
REALIZAR ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN	2.44 Pts.	64.12 Pts.	66.56 %
EVALUAR PROBLEMAS Y CORREGIR LAS DEFICIENCIAS	1.85 Pts.	62.93 Pts.	64.77 %
Total			65.66%