



Gobierno del  
Estado de Sonora

Secretaría de la  
Contraloría General

Secretaría  
de Salud

# INFORME DE RESULTADOS AUTOEVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

---

SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA

Subsecretaría de Desarrollo Administrativo y Tecnológico

Dirección de Sistemas de Control Interno Institucional

AUTOEVALUACIÓN SCI

**2019**

**SONORA**  
UNIDOS LOGRAMOS MÁS



## CONTENIDO

---

<b>Informe de Autoevaluación.....</b>	<b>A</b>
- Informe Nivel Estratégico	
- Informe Nivel Directivo	
- Informe Nivel Operativo	
<b>Resumen de Resultados por Nivel de Responsabilidad...</b>	<b>B</b>
- Resultados Nivel Estratégico	
- Resultados Nivel Directivo	
- Resultados Nivel Operativo	



## SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA

### INFORME DE AUTO EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

La evaluación del Control Interno efectuada al (a) SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA se realizó el día 16 de Enero de 2020 a través del Sistema de Evaluación del Control Interno (SECI), con la participación de 199 Servidor (es) Público (s) de los Niveles NIVEL ESTRATEGICO, 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) SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA (SSALUDP) posibilitó conocer la aplicación del control interno detallado en los siguientes capítulos.

#### I. NATURALEZA Y ALCANCE DE LA EVALUACIÓN

Al autoevaluar el Control Interno del (a) SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA (SSALUDP), 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) SSALUDP 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.

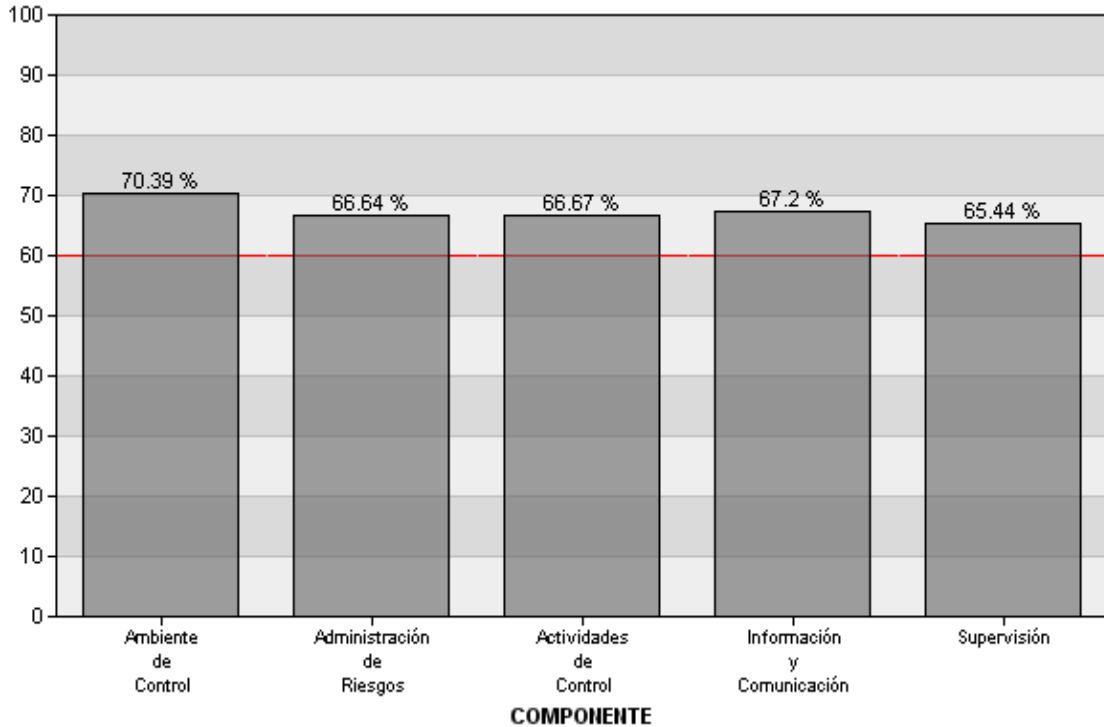
Los comentarios y propuestas de mejora presentadas se realizaron en forma directa por los participantes del (a) SSALUDP. Las calificaciones obtenidas, las propuestas de mejora y recomendaciones son importantes para actualizar y mejorar el diseño, la aplicación y el funcionamiento del control interno del (a) SSALUDP, 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) SSALUDP, corresponden a 199 Autoevaluaciones realizadas por Servidores Públicos a Nivel (es) NIVEL ESTRATEGICO, NIVEL DIRECTIVO y NIVEL OPERATIVO.

Componente	Grado de Cumplimiento	Calificación
Ambiente de Control	70.39 %	Aceptable
Administración de Riesgos	66.64 %	Regular
Actividades de Control	66.67 %	Regular
Información y Comunicación	67.2 %	Regular
Supervisión	65.44 %	Regular
<b>TOTAL</b>	<b>67.27 %</b>	<b>Regular</b>



La calificación global del (la) SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA (SSALUDP) se valoró con 67.27 % 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 70.39% de la valoración. Por otro lado, el componente Supervisión (Más Bajo) fue calificado como "Regular" y representa el 65.44%. Los resultados por principio de control se detallan en el siguiente capítulo.

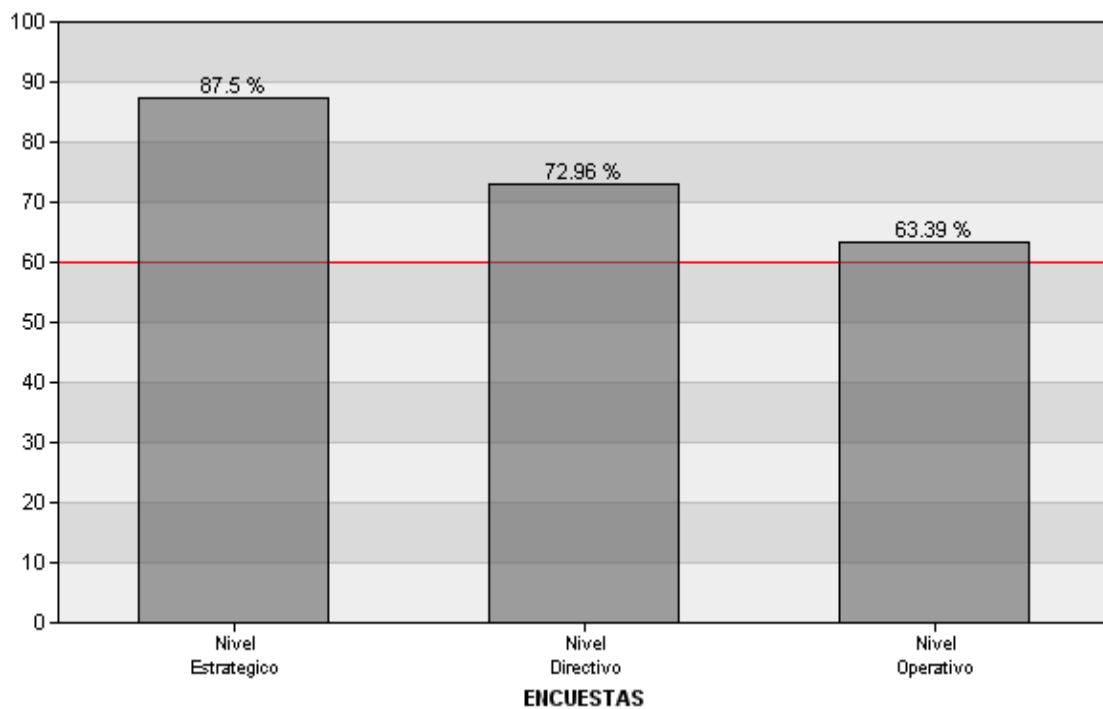
## B. RESULTADOS POR PRINCIPIO DE CONTROL

Componentes y Principios de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
<b>Ambiente de control</b>	<b>70.39 %</b>	<b>Aceptable</b>
1 Mostrar actitud de respaldo y compromiso	72.59 %	Aceptable
2 Ejercer la responsabilidad de vigilancia	79.32 %	Aceptable
3 Establecer la estructura, responsabilidad y autoridad	73.89 %	Aceptable
4 Demostrar compromiso con la competencia profesional	65.49 %	Regular
5 Establecer una estructura para el reforzamiento de la rendición de cuentas	60.65 %	Regular
<b>Administración de riesgos</b>	<b>66.64 %</b>	<b>Regular</b>
6 Definir objetivos	69.75 %	Regular
7 Identificar, analizar y responder a los riesgos	64.81 %	Regular
8 Considerar el riesgo de corrupción	67.14 %	Regular
9 Identificar, analizar y responder al cambio	64.87 %	Regular
<b>Actividades de control</b>	<b>66.67 %</b>	<b>Regular</b>
10 Diseñar actividades de control	65.87 %	Regular
11 Diseñar actividades para los sistemas de información	65.26 %	Regular



12 Implementar actividades de control	68.87 %	Regular
<b>Información y comunicación</b>	<b>67.2 %</b>	<b>Regular</b>
13 Usar información de calidad	64.72 %	Regular
14 Comunicar internamente	64.25 %	Regular
15 Comunicar externamente	72.62 %	Aceptable
<b>Supervisión</b>	<b>65.44 %</b>	<b>Regular</b>
16 Realizar actividades de supervisión	63.94 %	Regular
17 Evaluar problemas y corregir las deficiencias	66.95 %	Regular
<b>Total</b>	<b>67.27 %</b>	<b>Regular</b>

### C. RESULTADOS DEL CONTROL INTERNO POR NIVEL DE RESPONSABILIDAD



El nivel de responsabilidad valorado con mayor grado de cumplimiento fue el "NIVEL ESTRATEGICO" con el 87.5%, mientras que la calificación menor correspondió al nivel "NIVEL OPERATIVO" con el 63.39%.

## PROPUESTAS

### NIVEL ESTRATEGICO

#### AMBIENTE DE CONTROL

- ✓ Actualizarlo siempre
- ✓ Dar seguimiento a los acuerdos del comité



- ✓ Cada manual que esta en SICAD, describe la unidad administrativa que se refuerza, el objetivo de la misma y los responsables con sus atribuciones
- ✓ Cada sesión del comité de control interno tiene como resultado un seguimiento de actividades en pro de mejoras, por cada área y a su vez cada actividad tiene un responsable
- ✓ Plasmado en nuestros planes y proyectos de Acreditación, cuyos responsables son los directivos y encargados de Calidad de cada una de nuestras unidades operativas
- ✓ Mantenerlo actualizado
- ✓ Si existen y las recaba la dirección de calidad
- ✓ Existen y las recaba y conserva la dirección de calidad
- ✓ Plasmados en los Planes Estratégicos y Operativos

### **ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS**

---

- ✓ Mejorar actividades para controlar los riesgos
- ✓ Dar seguimiento a la publicación oportuna
- ✓ Mantener la difusión
- ✓ Apoyar el seguimiento a las mencionadas mesas de trabajo
- ✓ Dar continuidad a la actualización de dicho código y hacer campañas de difusión a través del comité de ética e integridad
- ✓ Las unidades en que recae el riesgo son responsables de atender la prevención y/o corrección
- ✓ Actualizaciones continuas
- ✓ Darle una mayor difusión
- ✓ Mantenerlo actualizado
- ✓ Calendario de reuniones y capacitación programada en base a necesidades identificadas
- ✓ Revisión y seguimiento por parte de los Comités de Ética, Calidad y Quejas, de los reportes, informes y denuncias vertidas por cualquier medio
- ✓ Involucrar a todo el personal
- ✓ Darle mayor fuerza
- ✓ Actualizar y/o elaborar las nuevas MIR
- ✓ Capacitación del personal, sobre todo directivo, en habilidades Gerenciales, de Calidad y Planeación Estratégica, para elaborar después, nuevos diagnósticos situacionales, con planes estratégicos y operativos, con sus respectivas matrices

### **ACTIVIDADES DE CONTROL**

---

- ✓ Identificar nichos de capacitación, inclusión de nuevos programas y elaborar sus matrices
- ✓ Implementaremos un sistema de expediente electrónico más moderno y funcional, entre otros
- ✓ Actualizaciones continuas
- ✓ Capacitar al personal involucrado
- ✓ Mantenerlos vigentes



- ✓ Dar seguimiento a los compromisos y vigilar que cada unidad administrativa cumpla los propios.
- ✓ Dar seguimiento a cada acción establecida y vigilar que cada unidad administrativa involucrada cumpla con sus compromisos
- ✓ Alimentar sistemas en tiempo y forma

### INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

---

- ✓ Actualización de manuales de organización y procedimientos, Renovar Comités de Calidad
- ✓ Intervienen todas las direcciones con la información que les corresponde
- ✓ Seguimiento a las solicitudes de información mediante la unidad de transparencia
- ✓ Capacitación constante a cuerpos directivos, explorar nuevos sistemas de comunicación, apegados a la modernidad y funcionalidad de la institución

### SUPERVISIÓN

---

- ✓ Incorporación de las unidades que faltan de acreditarse.
- ✓ Capacitación al personal en la utilización de la herramienta de control interno
- ✓ Se debe dar seguimiento a las medidas propuestas en cada área identificada con riesgo
- ✓ Aplicar una encuesta alineada a los objetivos particulares de la institución
- ✓ Participan todas las unidades administrativas
- ✓ Supervisar permanentemente
- ✓ Un monitoreo constante

## NIVEL DIRECTIVO

### AMBIENTE DE CONTROL

---

- ✓ Dar seguimiento a capacitaciones y supervisión por parte de contraloría
- ✓ Automatizar el sistema de quejas
- ✓ Sistematizar a todos los centros de salud urbanos y rurales
- ✓ Comité de evaluación por áreas de calidad, jurisdiccional y de hospitales
- ✓ Capacitaciones continuas y específicas del código de ética para el personal, a cargo de las áreas de recursos humanos y capacitación.
- ✓ Responsables de área, gestores de calidad en salud
- ✓ Centralización de emisión ordenes de verificación, resp. Ing. Sandra Barraza, capacitación continua para desarrollo de las habilidades del personal para brindar mejor atención al público.



- ✓ Actualización mediante sistemas de los resultados de las actividades a realizar. Cada jefe de departamento y de unidad.
- ✓ Evaluación permanente a todo el personal. Área de recursos humanos y de capacitación.
- ✓ Actualizaciones continuas
- ✓ Se asigna por ámbito de competencia
- ✓ Gestores de calidad de las unidades de salud
- ✓ Responsables de área calidad
- ✓ Capacitación al personal
- ✓ Reuniones de integración para mejorar el entorno.
- ✓ Seguir brindando apoyos para que el personal se esté capacitando periódicamente.
- ✓ Continuar pendientes de las actualizaciones.
- ✓ Por el momento ninguna acción de mejora para proponer.
- ✓ Implementar mecanismos para sancionar a los servidores públicos que no cumlen con las políticas
- ✓ Concientizar al personal de las labores de cada uno de ellos
- ✓ Establecer sanciones para los servidores públicos que sean omisos a las disposiciones
- ✓ Fortalecer las capacidades institucionales a través de la constante capacitación de los servidores públicos
- ✓ Se han establecido estrategias de mejoras a lo observado. Responsables de ejecutarlas: directivo/administrativo
- ✓ Se han establecido estrategias de mejoras a lo observado. Responsables de ejecutarlas: directivo/administrativo
- ✓ Se han establecido estrategias de mejoras a lo observado. Responsables de ejecutarlas: directivo/administrativo/jefes de departamento
- ✓ Se han establecido estrategias de mejoras a lo observado. Responsables de ejecutarlas: directivo/administrativo/jefes de departamento
- ✓ La dirección participará con una persona para formar parte del comité de integridad, ya que de momento no se cuenta con alguien asignado.
- ✓ Se han establecido estrategias de mejoras a lo observado. Responsables de ejecutarlas: directivo/administrativo/jefes de departamento
- ✓ Mantener actualización permanente
- ✓ Se propone un promotor de mejora del clima laboral. Secretaria de Salud
- ✓ Se le capacita al personal en tema de Bioseguridad y en sistema de gestión de la calidad
- ✓ Las políticas internas se actualizan de acuerdo con las normas vigentes.
- ✓ Se le da seguimiento a todas las propuestas de mejora emitidas por cada área. Dirección
- ✓ Involucrar a todos
- ✓ Yo creo que vamos bien , seguir con supervisiones
- ✓ Contralor social y órgano de control interno



- ✓ Planes de mejora continua en el ambito administrativo y de control interno en base a los manuales de organizacion, evaluados por el director administrativo
- ✓ Capacitacion al personal en temas del servicio publico, derechos humanos y de los valores del buen gobierno, se realiza por el area de enseñanza y se planifica por rama medica, administrativa y de enfermeria
- ✓ Comunicación constante con las autoridades encargadas de observar el cumplimiento de los contratos con empresas prestadoras de servicio, y realizar descripción de actividades especificas de acuerdo al código función y su responsabilidad inherente, de acuerdo a las condiciones generales de trabajo
- ✓ Acercar las convocatorias al personal e informales sobre la importancia de participar en los proyectos de mejora de la calidad. Encargado departamento de calidad
- ✓ Buscar personal con mas experiencia
- ✓ Estar pendiente siempre de documentar lo que vaya cambiando en cada area
- ✓ Instalación de correos electrónicos internos por parte de la Dirección y el Área de Informática.
- ✓ Cumplir en tiempo y forma con las solicitudes de informacion calendarizadas. Se revisa su cumplimiento por los jefes de area y reportan al director administrativo
- ✓ Reforzar el seguimiento, involucrar a un mayor numero de personas operativas
- ✓ Darlo más a conocer por los enlaces
- ✓ Complementar diversos lineamientos principalmente en el manejo de los recursos y dar seguimiento a ellos en el cumplimiento
- ✓ Actualización de manuales
- ✓ Sistema de responsabilidad
- ✓ Bitacoras para los procesos de capacitación
- ✓ Actualización de funciones periodicamente
- ✓ Se debe estar en contante actualización
- ✓ Tiempos
- ✓ Aplicación en mas ocasiones
- ✓ Informes trimestrales
- ✓ Se han sugerido capacitaciones continuas para la mejora de su desarrollo en cada una de las áreas. Responsables de ejecutarlas: directivo/administrativo/encargado de departamento
- ✓ Se han efectuado las mejoras propuestas. Responsables de ejecutarlas: directivo/administrativo
- ✓ Aplicar las encuestas de clima laboral y mayor difusión de códigos
- ✓ Realizar reuniones para evaluar eventos adversos
- ✓ Formalizar en plataformas la información
- ✓ Continuar con la aplicación de los formatos de evaluación por servicio
- ✓ Se ha dado seguimiento a las observaciones y solventado cada una de ellas. Responsables de ejecutarlas: directivo/administrativo



- ✓ Capacitación al total del personal sobre sus derechos y obligaciones.
- ✓ Direccion, recursos humanos, administracion, sindicato
- ✓ Buscar y dar promocion a un programa de integridad y prevencion de la corrupcion. Responsable de la ejecucion personal directivo del hospital
- ✓ Establecer el programa de control interno.
- ✓ Implementar el programa, responsable personal directivo
- ✓ Se han ejecutado las sugerencias de mejoras para beneficio de los usuarios. Responsables de ejecutarlas: directivo/administrativos
- ✓ Se da seguimiento del mismo / personal responsable de ejecutarlas: personal directivo y administrativo
- ✓ Integración al Hospital de contralor interno enviado por la Contraloria General, cuya función es auditar las áreas de recuperación financiera y administración.
- ✓ Contar con un auditor interno.
- ✓ Supervisión de los proceso a través de cédulas de evaluación por la sub-direccion de innovación y calidad y jefes de servicios.
- ✓ Autorización de cursos gerenciales por parte del Estado y continuar con la enseñanza medica continua directiva.
- ✓ Implementar por el Estado y control interno una cédula de evaluación.
- ✓ Promover la realización de cursos y platicas respecto al tema de evaluación.
- ✓ Mejora continua
- ✓ Es necesario evaluar a los prestadores de servicios a las instituciones
- ✓ Capacitar sobre lo que la contraloria va a supervisar
- ✓ Plan de mejora
- ✓ Ejecutado por los gestores de calidad
- ✓ Promover la realización de cursos y platicas respecto al tema de evaluación.
- ✓ Actualizacion de manuales de org. Y procedimientos
- ✓ Implementación de programa de evaluacion e implementacion de medidas de control interno.
- ✓ Deben existir un programa continuo de promocion de la integridad y prevencion de la corrupción, pero ademas de un programa continuo de evaluacion de las medidas de control interno necesarias para la prevencion de acciones de corrupción.
- ✓ En el plan de accion de mejora
- ✓ Deben de realizarse cursos de ética, así como tener un manual sobre los indicadores de control de calidad, Ética y medidas para prevenir la corrupcion
- ✓ Promover la realización de cursos y platicas respecto al tema de evaluación.
- ✓ Cada año se mejoran las acciones y el fomento para reducir por parte las dependencias encargadas en cada area atraves de la contraloria del estado
- ✓ Las dependencias y unidades en cada area
- ✓ Mas cursos inductivos por parte de la dependencia correspondiente
- ✓ Mas cursos para la mejora en los empleados en diferentes areas



- ✓ Reforzar las debilidades en los procesos de evaluaciones. Subdirección médica y Subdirección Administrativa
- ✓ Promover la realización de cursos y pláticas respecto al tema de evaluación.
- ✓ Gestor de Calidad, y Jefatura de Enseñanza. Promoción y ejecución del código de ética y conducta, así como del comité de ética hospitalario. Encuesta de clima organizacional. Resultado y análisis de la encuesta.
- ✓ Aumentar número de capacitaciones. Jefe de Enseñanza y Capacitación de la Institución y áreas correspondientes.
- ✓ Acciones, Inventario y programa de resguardo. Programa de mantenimiento de los equipos. Administrador del Hospital General Nogales.
- ✓ Evaluación y análisis de los indicadores de calidad. Análisis de cada servicio hospitalario, por semestre, con sus reportes del sistema de estadísticas, y productividad. Gestor de Calidad, y Jefatura de Enseñanza.
- ✓ Incentivos económicos para el cuerpo de Gobierno, y jefaturas, a través de recursos humanos. Responsable, Jefatura de Recursos Humanos.
- ✓ Actualizar al personal proveedor de servicios al hospital, para comunicarles los códigos de ética y conducta, así como el reglamento interno del hospital. Departamento de administración, recuperación financiera y jefatura de enseñanza.
- ✓ Implementar mayor número de capacitaciones
- ✓ Instalar un subcomité
- ✓ Instalación de subcomités. Gestor de calidad, subdirección administrativa y jefatura de recursos humanos
- ✓ Ninguna al momento pero estamos trabajando para prevenir, o reducir los riesgos que se pudieran presentar para el cumplimiento de los objetivos de la dirección general.
- ✓ Ninguna al momento pero estamos trabajando para prevenir, o reducir los riesgos que se pudieran presentar para el cumplimiento de los objetivos de la dirección general.
- ✓ Evaluar impacto de las actividades en materia de Integridad; Responsable de ejecución: Comité de Ética.
- ✓ Vigilancia al seguimiento de las actividades. Responsable: Dirección de Administración
- ✓ Seguimiento y revisión continua de los indicadores y procedimientos. Responsable: Dirección de Administración.
- ✓ Se aplican las condiciones de evaluación de competencia profesional establecidas a escala institucional.
- ✓ Ninguna al momento pero estamos trabajando para prevenir, o reducir los riesgos que se pudieran presentar para el cumplimiento de los objetivos de la dirección general.
- ✓ Se planea reestablecer el comité de ética de manera interna.
- ✓ Plataforma para el registro y análisis de casos atendidos en el Centro de Atención Telefónica. Responsable: Dra. Karina Monroy Cisneros.



- ✓ Plan de capacitación, seguimiento y evaluación de los pasantes en servicio social. Responsables: Dra. Karina Monroy Cisneros y Dra. Vanessa Arteaga.
- ✓ Tenemos implementado el plan de calidad, con certificación vigente ante el Consejo de Salubridad General.
- ✓ Se vigila que UNEMEJORA, Se implemente y retroalimente en la unidad.
- ✓ Vigilar actualización de formatos oficiales que integran el expediente, encargada asistente de dirección.
- ✓ Seguimiento constante de las evaluaciones del personal
- ✓ Realizar reuniones periódicas entre los directivos para la actualización del documento "Condiciones Generales de Trabajo de la Secretaría de Salud".
- ✓ Plataforma para el registro y análisis de casos atendidos en el Centro de Atención Telefónica. Responsable: Dra. Karina Monroy Cisneros.
- ✓ Plan de capacitación, seguimiento y evaluación de los pasantes en servicio social. Responsables: Dra. Karina Monroy Cisneros y Dra. Vanessa Arteaga.
- ✓ Generar un sistema en plataforma para el registro periódico de los indicadores, a cargo de la Coordinación General de Servicios y Proyectos Estratégicos de Salud.
- ✓ Vigilancia y seguimiento del desempeño de responsabilidades. Responsable: Dirección de Administración
- ✓ Llevar un correcto uso del sistema de control interno y cada área cuenta con lo mismo.
- ✓ Cada de una de las áreas cuenta con ellos.
- ✓ Hacer seguimiento de la minuta para verificar que los oficios hayan sido recibidos correctamente.
- ✓ Crear mayor entrega de parte de los encargados
- ✓ Actualizar información
- ✓ Evaluaciones continuas al desempeño del personal. Responsable: Recursos Humanos
- ✓ Mayor proyección
- ✓ Mayor capacitación de acuerdo al perfil del personal por parte del departamento de capacitación
- ✓ Se nos informe de las actividades y los resultados que se obtienen y la evidencia
- ✓ Expositores con mayor fortalecimiento en el tema.
- ✓ Se requiere la aprobación de los manuales actualizados.
- ✓ Mayor difusión de las políticas, con campañas vía correo electrónico y emisión ocasional de circulares informativas.
- ✓ Se encuentra en cada una de las áreas de esta dependencia
- ✓ Se realizan capacitaciones por el comité anti corrupción y el departamento de transparencia
- ✓ Mayor seguimiento por parte de administración de dirección

## ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS



- ✓ Conocer resultados
- ✓ Mejorar el flujo de la información de los cambios dentro de la Institución. Recursos Humanos
- ✓ Continuar la capacitación en materia de anticorrupción.
- ✓ Identificación de riesgos y actividades para el cumplimiento y logro de objetivos
- ✓ Estricto seguimiento al acta de acuerdos.
- ✓ Llevar una correcta actualización de las necesidades y puntos de oportunidad para mejorar nuestros servicios.
- ✓ Llevar un registro de las denuncias anónimas, generar capacitaciones al personal para prevenir cualquiera de estas situaciones.
- ✓ Actualización de los Objetivos Institucionales
- ✓ Llevar reuniones de seguimiento y de integración donde se pueda establecer la comunicación para cualquier tipo de información.
- ✓ Adentrar mas a todos los involucrados en el proceso
- ✓ Seguir continuamente con la evaluación de los riesgos
- ✓ Mostrar resultados
- ✓ Facilitar asistencia a cursos anti corrupción al personal
- ✓ Revisión de los documentos con responsable de archivo para dar seguimiento.
- ✓ Ninguna al momento, estamos trabajando para prevenir, o reducir los riesgos que se pudieran presentar para el cumplimiento de los objetivos de la dirección general.
- ✓ Ninguna al momento pero estamos trabajando para prevenir, o reducir los riesgos que se pudieran presentar para el cumplimiento de los objetivos de la dirección general.
- ✓ Ninguna al momento pero estamos trabajando para prevenir, o reducir los riesgos que se pudieran presentar para el cumplimiento de los objetivos de la dirección general.
- ✓ Nombrar enlaces oficiales
- ✓ Establecer un mecanismo para la lograr la participación de todos los integrantes del programa Ponte Frente al Espejo en las reuniones de toma de acuerdos y seguimiento de acuerdos.
- ✓ Actualizar los manuales periódicamente.
- ✓ Ninguna al momento, estamos trabajando para prevenir, o reducir los riesgos que se pudieran presentar para el cumplimiento de los objetivos de la dirección general.
- ✓ Elaboración de memorándums.
- ✓ Continuar con juntas de comités, responsable de calidad
- ✓ Diseño e implementación de un buzón de quejas.
- ✓ Continuar con las capacitaciones, disponibles de manera cibernética, y presencial para el personal de salud. Jefatura de Enseñanza, y Gestor de Calidad.
- ✓ Promover se impartan cursos de capacitación al personal de la Unidad administrativa con el propósito de reducir riesgos para el cumplimiento de los objetivos y metas



- ✓ Se promuevan cursos de capacitación al personal de la Unidad administrativa con el propósito de identificar y evitar riesgos de corrupción
- ✓ Promover cursos de capacitación para la prevención de riesgos en el cumplimiento de objetivos institucionales
- ✓ Participación de los directivos que conforman la jurisdicción sanitaria número 3, y continuar los acuerdos interinstitucionales para programas prioritarios en salud, y colaborar con el jefe jurisdiccional. Director del Hospital General Nogales y Departamento de Administración.
- ✓ Seguimiento y solución oportuna ante cada queja. Subdirección Médica, Jefatura de Calidad, y Jurídico
- ✓ Capacitar, Supervisar y Designar a responsables en detección de Riesgos. Coordinadores de cada área de la unidad
- ✓ Implementación del POA. Cada Responsable de Área
- ✓ Promover cursos respecto a la actualización de Manuales
- ✓ Reuniones Continuas. Cuerpo de Gobierno de la Unidad
- ✓ Exámenes psicométricos, cada 6 meses para todo el personal. Y evaluación, bimensual para las jefaturas. Responsables- Gestor de calidad, y Jefatura de Enseñanza.
- ✓ Realizar al menos 3 simulacros, por año - de manera interna. Gestionar médico psiquiatra que trabaje para la institución. Continuar con la participación y colaboración inter-institucional para la atención de pacientes en condición de calle. Responsables, Jefatura de Recursos Humanos, y de Enseñanza.
- ✓ Titular de la dependencia o en su casa la Contraloría General
- ✓ Mejorar cada vez más
- ✓ Actualizar los manuales operativos los cuales deben de ser estandarizados
- ✓ Mejorar cada vez más
- ✓ Seguir avanzando y mejorar
- ✓ Lluvia de ideas para la mejora continua a pesar de la escasez de recursos.
- ✓ Capacitación: trato digno, ética y valores, código de ética del servidor público, atención de las quejas, mayor número de cámaras para la vigilancia.
- ✓ Solicitar mayor recursos para solventar las debilidades encontradas
- ✓ Seguimiento a los procesos supervisados por la sub-dirección de innovación y calidad
- ✓ Identificación de riesgos. Responsables directivos y jefes de servicio
- ✓ Concientización a través de pláticas a todo el personal, responsable: enseñanza y capacitación
- ✓ Identificar agenda de riesgos y dar a conocer. Responsable: todos los directivos y jefes de servicio
- ✓ Hasta el momento no se han detectado hechos. Responsables de ejecutarlas: directivo/administrativo/jefes de departamento
- ✓ Se han establecido mejoras en las áreas de riesgo. Responsables de ejecutarlas: directivo/administrativo/jefes de departamento



- ✓ Se han efectuado mejoras a los indicadores y objetivos planteados. Responsables de ejecutarlas: directivo/administrativos/jefes de los departamentos
- ✓ Tener reuniones con el personal para dar a conocer oportunamente todos los cambios
- ✓ Monitorear de manera constante los riesgos de corrupción
- ✓ Documentar de inmediato los riesgos y soluciones
- ✓ Continuar con la capacitación al personal sobre los objetivos y metas institucionales
- ✓ Difusión de objetivos y logros, jefes de servicio
- ✓ Se han establecido estrategias para optimizar los recursos asignados. Responsables de ejecutarlas: directivo/administrativo/jefes de departamento
- ✓ Estar más pendiente cada área de los riesgos e informarlos
- ✓ Seguir difundiendo, reforzar prácticas con el personal directivo y operativo
- ✓ Seguir dando avance y difusión a la normatividad vigente
- ✓ Minuta de sesión y rúbrica
- ✓ Dar continuidad
- ✓ Seguir reforzando este programa y atendiendo
- ✓ A través de junta de gobierno, como responsable cada titular de unidad administrativa
- ✓ Cada unidad administrativa
- ✓ Más convocatorias para premiación y motivación al personal
- ✓ Cada año ser mejores
- ✓ Mayor difusión de los objetivos institucionales. Gestión de Calidad
- ✓ Se giran las indicaciones mediante oficio para dar seguimiento a su cumplimiento cabal mediante los responsables de las áreas
- ✓ Actualización de evaluación de riesgos. Todo el personal
- ✓ Incluir la corrupción como riesgo
- ✓ Incluir temas de corrupción en reuniones del comité de calidad. Gestión de calidad
- ✓ Capacitar al personal en el tema anticorrupción
- ✓ Realizar evaluaciones trimestrales del avance del programa operativo anual. Con los responsables de los diferentes departamentos
- ✓ Mejora continua
- ✓ Mejora continua
- ✓ Continuar brindando servicios y atención médica con calidad y calidez para los sonorenses.
- ✓ Continuar con los procesos de monitoreo de manera oportuna.
- ✓ Continuar verificando el cumplimiento de las obligaciones plasmadas en los contratos.
- ✓ Seguir con lo implementado para comunicar efectivamente los cambios.
- ✓ Se han establecido estrategias de mejoras a lo observado. Responsables de ejecutarlas: directivo/administrativo/jefes de departamento



- ✓ Se han establecido estrategias de mejoras a lo observado. Responsables de ejecutarlas: directivo/administrativo
- ✓ Se han establecido estrategias de mejoras a lo observado. Responsables de ejecutarlas: directivo/administrativo/jefes de departamento
- ✓ Se han establecido estrategias de mejoras a lo observado. Responsables de ejecutarlas: directivo/administrativo/jefes de departamento
- ✓ Seguimiento por parte de protección civil
- ✓ Mantener una constante difusión
- ✓ Mantenerlo actualizado y operando
- ✓ Mantenerlo actualizado y operando
- ✓ Mas fomento a este tema
- ✓ Comunicación directa con todo el personal
- ✓ Responsables de área calidad y gestores de calidad
- ✓ Responsables de atea y gestores calidad
- ✓ Gestores de calidad y directivos de la unidades medicas
- ✓ Tener mayo comunicacion con la administracion
- ✓ Gestores de calidad de las unidades

#### ACTIVIDADES DE CONTROL

- 
- ✓ Responsable de informática, responsables área
  - ✓ Responsables de área
  - ✓ Mayor fomento y capacitación para estos temas
  - ✓ Implementar mas el uso de las tecnologías para el desarrollo laboral
  - ✓ Administración, recursos humanos
  - ✓ Centralizar la informacion
  - ✓ Mantenerlos actualizados
  - ✓ Se han establecido estrategias de mejoras a lo observado. Responsables de ejecutarlas: directivo/administrativo/jefes de departamento
  - ✓ Continuar con la asignación de claves para los procedimientos a realizar en las plataformas de información.
  - ✓ Se han establecido estrategias de mejoras a lo observado. Responsables de ejecutarlas: directivo/administrativo/jefes de departamento
  - ✓ Seguir con la actualización continua de los procedimientos.
  - ✓ Actualizar de manera oportuna los manuales de procedimientos para alcanzar adecuadamente las responsabilidades definidas.
  - ✓ Es el adecuado
  - ✓ Eficientar el mismo sistema
  - ✓ Se han establecido estrategias de mejoras a lo observado. Responsables de ejecutarlas: directivo/administrativo/jefes de departamento



- ✓ Solicitud de adquisición de un software
- ✓ Incluir el tema anti corrupción en la asignación de responsabilidades
- ✓ Dependencia correspondiente
- ✓ Instalación de un programa control de inventarios
- ✓ Mayor presupuesto para mejores implementaciones
- ✓ Continuar con apego a los manuales de organización y los lineamientos técnico administrativos,
- ✓ Mejora continua
- ✓ Dotar de mas personal con características de supervisión en la unidad
- ✓ Los equipos son en su mayoría obsoletos y carecemos del sistema de expediente electrónico que simplificaría aun mas los procesos y mejoraría la atención prestada al usuario
- ✓ Renovar las claves cada 6 meses para asegurar su acceso correcto
- ✓ Ajustes a los manuales
- ✓ Actualización periodica
- ✓ Cada unidad administrativa
- ✓ Actualización periodica
- ✓ Dar mayor difusión, realizar auditorias del funcionamientos de los Procedimientos actuales
- ✓ Renovar o cambiar puestos y funciones de acuerdo a desempeño
- ✓ Dirección, administración, recursos humanos, jefes de area, sindicato
- ✓ Implementar protocolo encaminado a las actividades específicas de control
- ✓ Solicitar la adquisición de tic
- ✓ Se han establecido estrategias para la mejora continua de controles. Responsables de ejecutarlas: directivo/administrativo/jefes de departamento
- ✓ Se han establecido estrategias de mejoras a lo observado. Responsables de ejecutarlas: directivo/administrativo/jefes de departamento
- ✓ Se han establecido estrategias de mejoras a lo observado. Responsables de ejecutarlas: directivo/administrativo/jefes de departamento
- ✓ Capacitar al 100 % del personal sobre los manuales, normas, reglamentos y guías
- ✓ Enseñanza, dirección, administración, recursos humanos
- ✓ Continuar con la responsabilidad del ing. En sistemas sobre las tic
- ✓ Supervisión por parte del Estado.
- ✓ Mejorar el manual de procesos a través de la supervisión continua.
- ✓ Revisión de los procesos para la mejora continúa.
- ✓ Recursos humanos federal y dependencias
- ✓ En caso de existir políticas, manuales lineamientos deben de darse a conocer sobre todo a los que somos nuevos dentro de la administracion publica
- ✓ La contraloria general es la responsable



- ✓ Dependencia y organo de control
- ✓ Seguimiento al reporte y solucionarlo.
- ✓ Se promuevan cursos de capacitación continua al personal de la Unidad administrativa de Manuales de Organización y Procedimientos y sus actualizaciones
- ✓ Se promuevan cursos de capacitación continua al personal de la Unidad administrativa de Manuales de Organización y Procedimientos con el propósito de reducir riesgos para el cumplimiento de los objetivos y metas
- ✓ Capacitación y educación continua, del sistema de la secretaria de salud, al personal que labora, y personal de nuevo ingreso.
- ✓ Continuar con la capacitación para las tecnologías de la información y comunicación. Jefatura de Enseñanza y Gestor de Calidad.
- ✓ Promover cursos de capacitación personal de la Unidad administrativa respecto a la actualización de de Manuales de Organización y Procedimientos con el propósito de reducir riesgos para el cumplimiento de los objetivos y metas
- ✓ Supervisión de los directivos estatales, cada dos meses. Así se evalúan los avances, y se logra una acción de mejora en tiempo, para el cumplimiento de las metas, trimestrales. Responsable, Jefatura de Enseñanza y Gestor de Calidad.
- ✓ Actualización continua. Cada Coordinador de área correspondiente
- ✓ Actualización y solicitud de nuevas tecnologías (computadoras).
- ✓ Plataforma para el registro y análisis de casos atendidos en el Centro de Atención Telefónica del Programa Ponte Frente al Espejo.
- ✓ Informe de actividad semanal por área.
- ✓ Ninguna al momento, estamos trabajando para prevenir, o reducir los riesgos que se pudieran presentar para el cumplimiento de los objetivos de la dirección general.
- ✓ Ninguna al momento, estamos trabajando para prevenir, o reducir los riesgos que se pudieran presentar para el cumplimiento de los objetivos de la dirección general.
- ✓ Enfatizar en revisiones
- ✓ Ninguna al momento, estamos trabajando para prevenir, o reducir los riesgos que se pudieran presentar para el cumplimiento de los objetivos de la dirección general.
- ✓ Contratar a personal responsable de TIC'S en la unidad.
- ✓ Digitalizar procedimientos.
- ✓ Nombrar enlace para supervisión.
- ✓ Revisión continua de los documentos para su actualización
- ✓ Involucrar a todos
- ✓ Dirección de Tecnologías de la Información
- ✓ Dar seguimiento
- ✓ Responsable: administración
- ✓ Seguir con el proceso
- ✓ Actualizar constantemente de acuerdo a las necesidades y decretos a las diversas leyes que rigen las funciones de nuestras direcciones.



- ✓ La dirección de Tecnologías.
- ✓ Prestar más atención a las evaluaciones y al desempeño de las áreas, correcta verificación del cumplimiento de metas por las direcciones.

### INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

---

- ✓ Llevar una correcta comunicación con el personal activo de la secretaria y el personal que labora con las áreas de la misma.
- ✓ Seguimiento continuo
- ✓ Dar estricto seguimiento a los indicadores.
- ✓ Constante seguimiento
- ✓ Cumplir en tiempo y forma con los acuerdos y es responsabilidad de cada área.
- ✓ Ser mas claros con las preguntas
- ✓ Mejora continua
- ✓ Trabajar en la comunicación constante al personal.
- ✓ Seguimiento a los indicadores en salud
- ✓ Diseño e instrumentación de un buzón de información interna.
- ✓ Alinear los procesos periódicos de revisión de la normatividad del programa con respecto al institucional.
- ✓ Constante supervisión de cumplimiento de las mismas
- ✓ Realizar auditorias internas de procesos de comunicación en la unidad
- ✓ Alimentar sistema de vigilancia de riesgos mediante el correo ya establecido en la unidad
- ✓ Ninguna al momento, estamos trabajando para prevenir, o reducir los riesgos que se pudieran presentar para el cumplimiento de los objetivos de la dirección general.
- ✓ Elaborar documentos en función de las solicitudes de la comunidad y de la problemática local.
- ✓ Ninguna al momento, estamos trabajando para prevenir, o reducir los riesgos que se pudieran presentar para el cumplimiento de los objetivos de la dirección general.
- ✓ Dar seguimiento a oficios de reportes, solicitudes. Subdireccion Administrativa
- ✓ Se promuevan cursos de capacitación continua al personal de la Unidad administrativa de Manuales de Organización y Procedimientos entre otros temas con el propósito de reducir riesgos para el cumplimiento de los objetivos y metas.
- ✓ Consolidar los convenios con los proveedores, a fin de obtener la informacion de su perfil academico y resultados de valoracion psicometricas y psicologicas. Responsables, Recursos humanos, recuperacion financiera y jefatura de enseñanza.
- ✓ Examen psicometrico, cada 6 meses o antes en caso de que aplique. Colaborar, recursos humanos y jefatura de enseñanza.
- ✓ Continuar las evaluaciones de Gestor de calidad, para los indicadores de calidad, y su respectivo analisis- en conjunto con el sistema de informacion en salud. Responsable, Gestor de Calidad.
- ✓ Designar un Responsable. Subdireccion Medica, Juridico



- ✓ Se promuevan cursos de capacitación continua al personal de la Unidad administrativa de Manuales de Organización y Procedimientos entre otros temas con el propósito de reducir riesgos para el cumplimiento de los objetivos y metas.
- ✓ Seguimiento continuo y supervisión
- ✓ Se promuevan cursos de capacitación continua al personal de la Unidad administrativa de Manuales de Organización y Procedimientos entre otros temas con el propósito de reducir riesgos para el cumplimiento de los objetivos y metas.
- ✓ Me parece que cada vez más se actualizan y se está haciendo un buen trabajo
- ✓ Seguir avanzando para ser cada vez mejores en el día a día
- ✓ Dar a conocer si existen herramientas para el control interno
- ✓ En caso de que existan deben darse a conocer a los que no tenemos conocimiento o somos nuevos en la administración pública
- ✓ Más uso de tecnología
- ✓ Retroalimentación del personal, a fin de reforzar las acciones de mejora.
- ✓ Cambio de los cierres de las plataformas a fin de unificar la información oportuna.
- ✓ Que el nivel Estatal informe las políticas y lineamientos con los proveedores.
- ✓ Se han establecido estrategias de mejoras a lo observado. Responsables de ejecutarlas: directivo/administrativo/jefes de departamento
- ✓ Implementar un sistema de control interno
- ✓ Continuar con la buena comunicación
- ✓ Continuar con la buena comunicación
- ✓ Implementar el FODA para cada departamento
- ✓ Se han establecido estrategias de mejoras a lo observado. Responsables de ejecutarlas: directivo/administrativo/jefes de departamento
- ✓ Se han establecido estrategias de mejoras. Responsables de ejecutarlas: directivo/administrativo
- ✓ Implementar un sistema de control interno
- ✓ Crear, formalizar, documentar y dar a conocer el control interno,
- ✓ Directivos y jefes de servicios
- ✓ Se han establecido estrategias de mejoras a lo observado. Responsables de ejecutarlas: directivo/administrativo/jefes de departamento
- ✓ Implementar una intranet para reforzar al personal de todos los niveles, para reforzar la información, el conocimiento y cumplimiento.
- ✓ Seguir educando a los proveedores.
- ✓ Se puede implementar unos formatos de verificación de información por fuente
- ✓ Las solicitudes de transparencia deberían estar mejor orientadas
- ✓ Aumentar el número de encuestas responsable Departamento de Atención a Clientes
- ✓ Mejorar cada vez más.



- ✓ Incluir temas de anti corrupción en reuniones de Calidad y de trabajo
- ✓ Fortalecer la capacitación en ética a los proveedores responsable Departamento de Recursos Materiales
- ✓ Mejorar las características técnicas de los equipos de la conectividad interna y externa para hacer confiable la información obtenida
- ✓ Evaluar el uso de comunicación separada con líneas éticas
- ✓ Compartir los contactos directivos para resolver problemas locales de las empresas externas prestadoras de servicios
- ✓ Contar con un buzón de sugerencias y quejas para las partes externas.
- ✓ Se han establecido estrategias de mejoras a lo observado. Responsables de ejecutarlas: directivo/administrativo/jefes de departamento
- ✓ Seguir con la alimentación de la información que se genera en la dirección en las metas establecidas.
- ✓ Seguir con la implementación de los canales de información modernos para que siga el flujo de información.
- ✓ Se han establecido estrategias de mejoras a lo observado. Responsables de ejecutarlas: directivo/administrativo/jefes de departamento
- ✓ Responsables de área- gestores calidad
- ✓ Gestores calidad
- ✓ Informar de manera mas practica que teorica
- ✓ Reducir la corrupcion en las areas de la dependencia
- ✓ Mejora continua para seguir avanzando

### **SUPERVISIÓN**

- 
- ✓ Evaluaciones por funciones o departamentos
  - ✓ Administración recursos humanos
  - ✓ Mejora continua y trabajar en conjunto con las dependencias fiscalizadoras
  - ✓ Seria bueno aplicar auditorias para evitar la discrecionalidad de las respuestas
  - ✓ Capacitar al personal
  - ✓ Continuar con las auditorias para evaluar que se cumplan de manera correcta con los objetivos plasmados en los contratos.
  - ✓ Seguir implementando las acciones de conciliación y comunicación interna.
  - ✓ Se deben de realizar evaluaciones independientes
  - ✓ Concientizar al personal sobre su responsabilidad en la guarda y custodia de valores e insumos, asi como instrumentos de trabajo.
  - ✓ Incluir capacitación sobre el código a todas las áreas de esa institución
  - ✓ Fluidez en los tramites con proveedores
  - ✓ Capacitación en el tema de anti corrupción
  - ✓ Seguir mejorando
  - ✓ Reforzar esta metodologia



- ✓ Reuniones periódicas
- ✓ Cada unidad administrativa
- ✓ Implementar un sistema de control con todas las normas y procedimientos
- ✓ Se han establecido estrategias de mejoras a lo observado. Responsables de ejecutarlas: directivo/administrativo
- ✓ Crear el programa de control interno
- ✓ Continuar con las reuniones y documentar
- ✓ Se han establecido estrategias de mejoras a lo observado. Responsables de ejecutarlas: directivo/administrativo/jefes de departamento
- ✓ Continuar con las reuniones y documentar
- ✓ Se han establecido estrategias de mejoras a lo observado. Responsables de ejecutarlas: directivo/administrativo/jefes de departamento
- ✓ Documentar y analizar los problemas sobre el control interno.
- ✓ Implementar auto evaluaciones administrativas.
- ✓ Se han establecido estrategias de mejoras a lo observado. Responsables de ejecutarlas: directivo/administrativo/jefes de departamento
- ✓ Seguir con dicho plan
- ✓ Se debe de tener una herramienta estandarizada que enseñe como hacer dicha supervision
- ✓ Los diferentes usuarios y departamentos asi como la dependencia quien los aprueba
- ✓ Mas uso de las plataformas y simplificarlas para su llenado
- ✓ Mantener el programa de seguimiento
- ✓ Se promuevan cursos de capacitación continua al personal de la Unidad administrativa de Manuales de Organización y Procedimientos entre otros temas con el propósito de reducir riesgos para el cumplimiento de los objetivos y metas.
- ✓ Obtener la informacion del personal proveedor, para identificar las necesidades de capacitacion y/o educacion profesional. Responsables, recursos financieros y jefatura de enseñanza.
- ✓ Difundir los resultados, por cada servicio en relacion a clima organizacional, y de trato digno. Para las areas de oportunidad especificas. Gestor de calidad.
- ✓ Revision continua de los contratos. Subdireccion Administrativa
- ✓ Continuar sistemáticamente con las reuniones de evaluación de los PTCI
- ✓ Mejoras en el tiempo de dar solucion a los inconvenientes. Coordinadores de areas
- ✓ Ninguna al momento, estamos trabajando para prevenir, o reducir los riesgos que se pudieran presentar para el cumplimiento de los objetivos de la dirección general.
- ✓ Revisar conformidades mensualmente
- ✓ Ninguna al momento, estamos trabajando para prevenir, o reducir los riesgos que se pudieran presentar para el cumplimiento de los objetivos de la dirección general.
- ✓ Se elaborará un plan de auditoría interna por cruzamiento de funciones.
- ✓ Revisión periódica de COCACEP



- ✓ Se elaborará un plan de auditoría interna por cruzamiento de funciones.
- ✓ Todas las áreas involucradas.
- ✓ Establecer comunicación activa con todo el personal de la Secretaría.

## NIVEL OPERATIVO

### AMBIENTE DE CONTROL

- 
- ✓ Cumplir en tiempo y forma con los procedimientos y con todas las funciones que cada uno debemos desempeñar.
  - ✓ Aprovechar al máximo la capacidad de cada uno de los empleados. Responsable...los coordinadores de área
  - ✓ Trabajo en equipo. Coordinador de área
  - ✓ Se a definido elemento de control
  - ✓ Seguir con la mejora
  - ✓ Realizar programa de cada procedimiento esto ayuda a tener un sistema.
  - ✓ Más comunicación
  - ✓ Seguir con la mejora
  - ✓ Establecer una comunicación entre el personal en el día a día para el cumplimiento de los objetivos
  - ✓ Se ha definido el elemento de control
  - ✓ Vigilar el cumplimiento del profesiograma, jefe de departamento
  - ✓ Interactuar con el personal para el cumplimiento de los objetivos, jefe del departamento
  - ✓ Implementar un área de supervisión en cada jurisdicción sanitaria para revisión de los centros de trabajo en cuanto a la asistencia y permanencia de los trabajadores para el otorgamiento de estímulos.
  - ✓ Alguna capacitación de administración de tiempo
  - ✓ El formato ya está establecido
  - ✓ Actualización de manual en caso de existir alguno
  - ✓ Mas actividades para dar a conocer el código de ética
  - ✓ Las propuestas las presentamos las mismas personas que ejecutamos los procedimientos a nuestros jefe inmediato, dependiendo del resultado de una revisión.
  - ✓ Mejorar los procedimientos.
  - ✓ Impartir mas cursos sobre el tema
  - ✓ Cobertura mas amplia de su difusión, no llega a todos y cada uno de los trabajadores
  - ✓ Mayor capacitación en cuanto a normatividad y procedimientos que no aplican directamente a la función particular del trabajador, para visualizar su actuación dentro de la institución
  - ✓ Quien maneja cada responsabilidad debe proponer las mejoras
  - ✓ Establecer metodos de valoracion y rotacion de las tareas
  - ✓ Mediante encuestas
  - ✓ Más interés de los jefes de departamento de Recursos Humanos



- ✓ Análisis situacionales para determinar tipos de equilibrios a buscar
- ✓ Que se revisen los perfiles de los contratados, antes de que inicien a trabajar. Para que los perfiles sean los idóneos
- ✓ Actualización constante de los manuales, acorde a los cambios que se presentan en las estructuras
- ✓ Mejora en la comunicación interna. A cargo del titular
- ✓ Seguir haciendo lo mismo
- ✓ Con el manual de procedimientos se equilibran funciones
- ✓ Elaborar los perfiles de puestos con funciones y responsabilidades
- ✓ Seguir con el mismo metodo
- ✓ Muchas veces no esta el personal capacitado
- ✓ Mejorar y actualizar los manuales de procedimientos
- ✓ Realizar juntas donde se explique a mayor profundidad el contenido del manual de código de ética y conducta
- ✓ Trabajar en que los empleados estén cómodos y así a su vez estos respalden a la institución
- ✓ Seguir como ahora, siempre tomando en cuenta al trabajador
- ✓ Todos los departamentos de la dirección
- ✓ Promotora de integridad ya imparte la capacitación
- ✓ Mejor control en archivo
- ✓ Que se implementen mas capacitaciones
- ✓ Dar mas platicas o cursos referente al codigo de etica
- ✓ Cada uno de los encargados de los procedimientos revisan periodicamente que se cumpla con lo establecido.
- ✓ Capacitación constante
- ✓ Actualización constante de procedimientos
- ✓ Optimizar el tiempo de cumplir con el procedimiento
- ✓ Conferencias, cursos
- ✓ Area administrativa de dirección
- ✓ Dirección y todos los departamentos
- ✓ Trabajar en equipo
- ✓ Pláticas motivacionales de responsabilidad y compromiso laboral, Dirección General de Enseñanza y Calidad
- ✓ Actualizar trimestralmente manuales de procedimientos y organizacionales, cada unidad administrativa deberá responsabilizarse y llevar a cabo esta mejora para sus manuales
- ✓ Actualización nivel federal del profesiograma, secretaria de salud federal
- ✓ Actualización de mobiliario y equipos de computo; además de abastecimiento de papelería.
- ✓ Seguir haciendo mejoras continuas
- ✓ Realizar reuniones explicando con mas profundidad el código de ética y conducta
- ✓ Que toda solicitud sea en tiempo y forma para estar en posibilidad de una respuesta veraz y oportuna



- ✓ Contar con manual de procedimientos actualizados
- ✓ Que haya inducción al puesto a desempeñar
- ✓ Brindar el apoyo inmediatamente para una mejor realización de las funciones
- ✓ Realizar reuniones para dar a conocer la información
- ✓ Cursos respecto al tema
- ✓ Promover un poco más los valores éticos
- ✓ Mayor difusión si es que existe algo al respecto
- ✓ Propuestas: todos, responsables directivos
- ✓ Cursos sobre el tema
- ✓ Considero que se encuentra bien
- ✓ Implementar reuniones con la información brindada vía e-mail
- ✓ Seguir con la mejoras en capacitacion y seleccion
- ✓ Seguir con la mejora
- ✓ La responsabilidad se turna a la area administrativa de la direccion general
- ✓ Cuando existen propuestas se presentan al area administrativa
- ✓ Se presentan ante el area administativa de la Direccion
- ✓ Las condiciones del elento estan definidad pero no formalizadas
- ✓ Hacer difusión de dichos manuales
- ✓ Mas cursos sobre etica
- ✓ En cada departamento se van implementando
- ✓ Impartir mas cursos en materia de ética
- ✓ Difusión de ambos códigos
- ✓ Llevarlas acabo
- ✓ Mas responsabilidad y etica
- ✓ Trabajo de equipo de todo departamento
- ✓ Trabajo en equipo
- ✓ Darlos a conocer y ejecutarlos correctamente
- ✓ Darlos a conocer y ejecutarlos
- ✓ Mas capacitacion
- ✓ Llevarlos mas a practica y asi conocerlos todos
- ✓ Acercamiento al personal y ayuda para poder llevar bien la organizacion
- ✓ Actualización según los avances ejecutados por el jefe del departamento
- ✓ En apego a las medidas de austeridad...
- ✓ Continuar actualizando manuales, politicas de acuerdo a las nuevas
- ✓ Disposiciones.
- ✓ Actualizacion de manuales, responsable directores de areas
- ✓ Actualizaciones d sistema, area de tecnologias de la informacion
- ✓ Solicitar a los funcionarios entrantes documentacion indispensable para el puesto, recursos humanos
- ✓ Que exista capacitacion de los diferentes funciones, recursos humanos



- ✓ Capacitación
- ✓ Capacitación continua
- ✓ Capacitar al personal
- ✓ Dar a conocer los manuales al personal operativo
- ✓ Que se cumplan con los perfiles sobre todo en puestos directivos que es donde se toman las decisiones
- ✓ Llevar a cabo la planeación de las actividades para tener un mejor control en cuanto a las fechas en las que se entrega información
- ✓ Generarlas y transparentarlas.
- ✓ Mayor supervisión a esos medios de difusión. La responsabilidad estaría distribuida entre las distintas áreas, pero un responsable central vigilaría su actualización. Tal vez un área como la Unidad Interna de Transparencia o Comunicación Social.
- ✓ Mejor comunicación al interior del organismo por parte de los Directivos por medio de herramientas electrónicas como una Intranet, suscripciones voluntarias a mensajes SMS. Responsables: DGTIC, Comunicación Social, Secretaría.
- ✓ Plan de capacitación más amplio a todo el personal sobre estos rubros, desde las Direcciones Generales de todas las áreas.
- ✓ Incentivar el conocimiento de las políticas y procedimientos por capacitación impulsadas por las Direcciones de las distintas áreas.
- ✓ Mismo que para el punto anterior: uso de herramientas de software bajo principios de gestión de proyectos, para medir, supervisar y administrar.
- ✓ Implementación de supervisión y medición de desempeño de todas las áreas, por medio de tableros automatizados e integrados a los flujos de trabajo de cada área.
- ✓ Que los directivos sean coherentes en la toma de decisiones
- ✓ Elaborar Plan de Trabajo que sea medible y evaluar las distribuciones de cargas
- ✓ Que los jefes le den la importancia al responderlas, y lo hagan en tiempo y forma.
- ✓ Que estos mismos cursos se les ofrezca al personal que queda de guardia, mientras los demás los recibimos
- ✓ Cuando exista una vacante de un puesto superior sea tomado en cuenta los subordinados para ese puesto
- ✓ Ejercer la toma de decisiones de los titulares y mandos directivos que en verdad a veces tienen temor de hacerlo
- ✓ Que se implementen estas evaluaciones, ya que son necesarias
- ✓ Mayor difusión de estos tipos de documentos a todos los niveles por parte de los directivos y departamento responsable de estos documentos
- ✓ Mayor volumen de capacitación a todos los niveles
- ✓ Si está considerado en las condiciones de trabajo se debe promover por las autoridades competentes
- ✓ Capacitación constante a todo el personal por igual, en las áreas correspondientes
- ✓ Revisiones periódicas



- ✓ Manuales y metas
- ✓ Seguimiento y evaluación, jefes de área
- ✓ En caso de que exista, se debería de bajar la información.
- ✓ Capacitar e incentivar al personal
- ✓ Seguir evaluando por jefe de departamento
- ✓ Evaluar periódicamente
- ✓ Dar seguimiento a cada proceso para verificar que se lleven a cabo
- ✓ Llevar un seguimiento a los procesos que se realizan
- ✓ Constante evaluaciones, jefes de departamentos
- ✓ Evaluaciones constantes, jefes de área
- ✓ Cuando los órganos fiscalizadores presentan los resultados y hay una observación, se implementan acciones de mejora para lograr mejores resultados.
- ✓ Evidencia de las capacitaciones y con el reporte de actividades, responsable cada empleado responsable de su área
- ✓ La capacitación es aceptable, podría ser en área más específica, responsable de ejecutar el área de capacitación
- ✓ Que no sean procesos tan tediosos
- ✓ Más comunicación dentro de los departamentos entre sí
- ✓ Interactuar los mandos superiores con todo el personal
- ✓ Reunir al personal periódicamente para involucrarlo en los diferentes temas
- ✓ Reuniones con jefes de departamento y personal operativo para implementar acciones y medidas
- ✓ Definir actividades correspondientes por trabajador por área de trabajo
- ✓ Conocerlos si existen y si no realizarlos para el conocimiento de empleados
- ✓ La capacitación pudiera ser más específica y de interés para cada uno de los departamentos
- ✓ Es necesario medir las cargas de trabajo, de tal forma que se pueda cumplir con las responsabilidades en su horario de trabajo.
- ✓ Seguimientos más continuos a las gestiones y cada área específica
- ✓ Reuniones con el personal periódicamente para ver medidas y pasos a seguir en mejora del servicio
- ✓ A través de oficios periódicamente indicando el cumplimiento de los compromisos y nuevamente indicar al responsable del área
- ✓ Siempre escuchar al personal
- ✓ Estamos en espera de esas acciones por lo que a mí me toca tratar de dar lo mejor de mí en cuanto al trato al público, a los proveedores, personal de otras direcciones y unidades
- ✓ Trato de mejorar cada día un curso por lo menos de archivo general cada año, para actualizarme
- ✓ Directores y jefes de departamento



- ✓ Tomar cursos que sean mas extensos para lograr nuestras expectativas como servidores publicos son muy necesarios los cursos excel y word aunque es dificil por los cupos a los mismos
- ✓ Siempre se estan revisando y en donde aplique se hace la mejora
- ✓ Mas que evaluarnos tambien deberiamos evaluar las necesidades de todos los que integramos un departamento donde dependemos de una direccion
- ✓ Siempre estarlos actualizando y/o revisarlos
- ✓ Estar en contacto con las politicas de mejora
- ✓ Mas información sobre las presiones y como sobrellevarlas para los trabajadores
- ✓ Los manuales se actualizan periodicamente
- ✓ Debe de haber una política de anticorrupcion clara he eficiente
- ✓ Que se elabores y bajen la informacion
- ✓ Se propone que se determinen criterios y se profesionalicen
- ✓ Concretar y realizar
- ✓ Poca comunicacion y pocas propuestas
- ✓ Brindar capacitacion obligatoria a todos los niveles jerarquicos para sintonizar en todo el personal sobre el contenido de las politicas, principios y directrices bajo las cuales se busca coordinar los trabajos de la institucion.
- ✓ La formacion del personal por medio de capacitacion debiera realizarse a traves de la direccion de recursos humanos
- ✓ Dar apoyo con las necesidades que pudieran tener las unidades
- ✓ Cumplimiento de los procedimientos
- ✓ Realizar dichas evaluaciones
- ✓ Elaboracion de la carpeta institucional en la cual se contengan todos los documentos guias de la organizacion; capacitar a todo el personal sobre su contenido y la importancia de su aplicacion, establecer indicadores y monitorear el comportamiento de los mismos.
- ✓ El responsable de esto debiera ser la direccion de administracion
- ✓ Dentro la carpeta institucional propuesta debera establecerse un manual de puestos y funciones en el cual se contenga de manera detallada el perfil deseable para cada posicion, sus responsabilidades y funciones, las metas a considerar y los mecanismos e indicadores para evaluar su desempeño.
- ✓ Asimismo, en la referida carpeta institucional se deberan establecer los apartados relativos a un sistema de seleccion, premios y recompensas del personal; asi como el plan anual de capacitacion dividido en tres rubros:
- ✓ Tecnico (de acuerdo a los perfiles y necesidades de los cargos y responsabilidades de los servidores publicos)
- ✓ Desarrollo humano (integracion de equipos de trabajo, habilidades para lavida, buenas practicas de convivencia, y demas material que conlleve a un crecimiento personal individual de cada servidor publico



- ✓ Marco normativo institucional (leyes, normas, reglamentos y demás ordenamientos de carácter legal al cual esta obligado el servidor publico
- ✓ Se sugiere el establecimiento de políticas organizacionales contenidas en la carpeta institucional, el establecimiento de indicadores y un plan anual de capacitación que considere las necesidades técnicas (acorde a las responsabilidades de cada cargo), desarrollo humano (que incluya principios éticos) y marco normativo (derechos, obligaciones y responsabilidades de los servidores públicos)
- ✓ Indicadas en el programa institucional ssa
- ✓ Incentivar a todo el personal con mejora de plazas, no solo a los que van entrando
- ✓ Se encargan los departamentos en presentarlas según sus responsabilidades para mejora de la institución
- ✓ Que se lleven revisiones mensuales, con indicadores
- ✓ Directores comprometidos con las actividades diarias
- ✓ Que realicen exámenes psicométricos a todo nuevo ingreso
- ✓ Asistencia a cursos
- ✓ Podría darse a conocer más
- ✓ Documentos por escrito
- ✓ Tratar de llevar un control y cumplir con las fechas de entrega de información
- ✓ Cumplir con los perfiles para la ocupación de puestos de mandos medios
- ✓ Dar a conocer al personal operativo los manuales de operación
- ✓ Documentos por escrito de cada servicio y sus responsables
- ✓ Llevar un mejor control en cuanto a manejo de inventarios, y resguardo de documentación
- ✓ Dar a conocer las promociones de escalafones en todas las áreas
- ✓ Se realizan cambios de rotación de servicio para equilibrar cargas
- ✓ Propuestas por escrito de manuales de procedimiento y proyecto de mejoras.
- ✓ Medir productividad en base a record del personal por número de documentos turnados
- ✓ Llevar a cabo más cursos de capacitación y actualización al personal
- ✓ Regularizar los tiempos de actualización
- ✓ Trabajo en equipo
- ✓ Retroalimentación
- ✓ Retroalimentación constante
- ✓ Trabajo en equipo, departamento de nómina
- ✓ Que se evalúen al personal
- ✓ Que se den a conocer los procedimientos apropiados para la selección y capacitación e incentivos del personal
- ✓ Que se den a conocer las políticas, procedimientos y manuales
- ✓ Que se den a conocer bien las políticas y demás para así llevarla a cabo
- ✓ Más comunicación



- ✓ Seguir con la mejora
- ✓ Se ha definido el elemento de control
- ✓ Los profesiogramas deberían actualizarlos, el responsable sería la secretaria de salud federal
- ✓ Hacer difusión de los mismos
- ✓ Hacer de conocimiento al personal
- ✓ Trabajo en equipo, departamento de nomina
- ✓ Constante actualización
- ✓ Establecer perfiles del puesto de coordinadores, jefes de area, directores de area, directores general, y de mas altos mandos
- ✓ Actualizarlos mas seguidos
- ✓ Actualización de manuales de procedimientos conforme a las situaciones actuales de cada area. Responsable de cada departamento
- ✓ Dar a conocer en general los programas a favor de la población pero elaborados por el personal, es decir que el personal sepa todo el impacto que sucede por realizar su trabajo en tiempo y forma
- ✓ Establecer mecanismos para evaluar al personal periodicamente sobre sus funciones y el manejo del estres y preción laboral.
- ✓ Cursos, actualizaciones
- ✓ Presentarlos periódicamente al personal
- ✓ Cursos, actualizaciones y la realización de evaluaciones periodicamente
- ✓ Realizacion de juntas periodicas, asi como invitacion a expositores conocedores del tema.
- ✓ Dar a conocer a todos los diferentes programas de motivación, mejora, liderazgo..... Activar el CCS con mas cursos de todo tipo
- ✓ Dar a conocer mas.
- ✓ Revisar perfiles contra nivel de productividad
- ✓ Regularizar los tiempos de actualización
- ✓ Realizar con mas frecuencia la inducción a cursos tanto de valores, principios éticos e integridad y el /los responsables coordinador del COCODI en la institucional y el enlace a nivel dirección general
- ✓ En las evaluaciones que se realizan a su personal los mandos superiores, mandos medios y las recomendaciones que hacen en las mismas son las acciones de mejoras propuestas a llevarse a cabo y ellos mismos son los responsables de verificar que se lleven a cabo
- ✓ Realizar estudios psicológicos por áreas de trabajo
- ✓ Continuar con capacitación en control interno a las diferente áreas para hacer mas eficientes y transparentes los procesos, los responsable son el encargado a nivel de la dependencia del COCODI, así como el enlace a nivel dirección general
- ✓ Continuar difundiendo al todo el personal los cursos de valores y el responsable de realizarlos es la subdirección de organización, estadística y evaluación
- ✓ Si hay propuestas en general, pero no se aplican por diferentes circunstancias o protocolos



- ✓ Actualización conforme a los avances que se vayan dando y el responsable de ejecutarlas sería el responsable de cada uno de los departamentos
- ✓ Actitud positiva para su actualización por parte de todos los departamentos
- ✓ Que se proporcionen la información al personal
- ✓ Darlo a conocer
- ✓ Apoyo a estudios foráneos
- ✓ Seguir mejorando los manuales de la dga y subsecretaría en general
- ✓ Más integración de los directores generales y subsecretarios
- ✓ Mejor pago
- ✓ Hacer lo mejor posible
- ✓ Deberían de dar talleres y cursos a todo el personal y actividades para mejorar el desempeño del trabajo
- ✓ Mantener la información actualizada
- ✓ Seguir impartiendo ese curso para toda la institución
- ✓ Cursos de ética
- ✓ Hacer mejoras en donde andan bajos y mandarlos a diferentes cursos donde les haga falta, los responsables son los directores y jefes del trabajador
- ✓ Plan austeridad
- ✓ Capacitar regularmente al personal
- ✓ Promover la integridad desde los diferentes niveles
- ✓ Implementar procedimientos
- ✓ Capacitaciones dinámicas
- ✓ Talleres periódicos de manuales
- ✓ Talleres de capacitación continuas
- ✓ Dinámica de obligaciones
- ✓ Hace falta más trabajo en equipo
- ✓ Difundirlo al personal
- ✓ Actualización continua en apego a la normatividad vigente
- ✓ Trabajo en equipo
- ✓ Capacitación en todas las áreas
- ✓ Más trabajo en equipo
- ✓ Es de físico a digital y el responsable de ello sería recursos humanos
- ✓ Difusión de la información
- ✓ Contar con vehículos en buenas condiciones para poder desempeñar el trabajo y el responsable de ejecutarlos es el director general de administración
- ✓ Propuesta de eficacia del personal
- ✓ Humildad y mejor trato
- ✓ Poner a gente adecuada a cargo o frente de las direcciones... Gente preparada y capaz que cumpla con los requisitos y necesidades de cada dirección de esta secretaría



- ✓ Revisar bien en todas las direcciones generales de esta secretaria que los que están al frente sea gente que cumpla con el perfil indicado para cada dirección
- ✓ Apoyar a colaboradores para que asistan a los cursos a las personas que se le invita
- ✓ Revisar bien en todas las direcciones generales de esta secretaria que los que están al frente sea gente que cumpla con el perfil indicado para cada dirección
- ✓ Revisar bien en todas las direcciones generales de esta secretaria que los que están al frente sea gente que cumpla con el perfil indicado para cada dirección
- ✓ Apoyar a los colaboradores para que puedan asistir a los curso que se imparten
- ✓ Migrar del archivo físico al archivo digital, por RH.
- ✓ Mayor acceso a la información para todo el personal
- ✓ Contar con equipos de computo actualizados y conectividad eficiente a internet, con la finalidad de optimizar el tiempo de trabajo.
- ✓ Mejorar esos aspectos pues repercuten en la salud
- ✓ Actualización de avances que se requieran por parte de jefes de departamento
- ✓ Que se dieran a conocer y estar a la mano
- ✓ Puras propuestas nada en concreto.
- ✓ Que se actualizaran cada año
- ✓ Que se tuviera bien establecido el perfil para cada puesto
- ✓ Mejor red de internet, mejores equipos de computo, remodelacion de area de recepcion,
- ✓ RESPONSABLE: Director Gral. De Administracion
- ✓ Dinámicas de evaluación grupal sobre el cumplimiento de responsabilidades
- ✓ La difusión de la información, con mayor acceso a la información
- ✓ Proyectos administrativos en puerta
- ✓ Proyectos en puerta en mi area de trabajo
- ✓ Migrara de archivo fisico al archivo digital
- ✓ Dar oportunidad para que el personal asista a las capacitaciones y cursos
- ✓ Reforzamiento en las descripciones de puestos ante las necesidades institucionales. Coordinación por la Dirección General de Recursos Humanos con participación de todas las áreas,
- ✓ Creación de documentos adicionales sobre políticas de control interno.
- ✓ Reforzamiento de los documentos éticos. Todas las áreas

#### **ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS**

- 
- ✓ Llevar a cabo dicho punto para las mejoras
  - ✓ Proyectos y procedimientos para ejecutar
  - ✓ Que se le de seguimiento a los puntos acordados
  - ✓ Considerar la información
  - ✓ Que estuvieran a la vista los objetivos.



- ✓ Que se identificaran los riesgos de la institucion.
- ✓ Información oportuna
- ✓ Evidenciar cuando se identifiquen los hechos y actuar
- ✓ Falta mucha información
- ✓ Revisar bien en todas las direcciones generales de esta secretaria que los que están al frente sea gente que cumpla con el perfil indicado para cada dirección
- ✓ Revisar bien en todas las direcciones generales de esta secretaria que los que están al frente sea gente que cumpla con el perfil indicado para cada dirección
- ✓ Revisar bien en todas las direcciones generales de esta secretaria que los que están al frente sea gente que cumpla con el perfil indicado para cada dirección
- ✓ Revisar bien en todas las direcciones generales de esta secretaria que los que están al frente sea gente que cumpla con el perfil indicado para cada dirección
- ✓ Dar solución efectiva y oportuna a cada punto tratado en las reuniones de trabajo
- ✓ Estan bien detallados
- ✓ Se requiere mas información al respecto de este tema
- ✓ Mesa de analisis partes participantes
- ✓ Areas internas de fiscalizacion
- ✓ Analisis en conjunto
- ✓ Se necesita mas trabajo en equipo
- ✓ Trabajo en equipo
- ✓ Eficientar los comunicados y retroalimentar sus comentarios
- ✓ Actualizacion constante
- ✓ Implementación de Cédulas de evaluación sobre el ejercicio de los recursos.
- ✓ Reuniones de seguimiento con el personal al interior de cada área
- ✓ Que se baje la información de los cambio al personal que esta ligado ante dichos cambios
- ✓ Revisar las quejas y sugerencias que se hicieron ante la institucion y dar seguimiento
- ✓ Presentación y análisis de informes por áreas de trabajo
- ✓ Presentación a las áreas de trabajo de los resultados y nuevos retos.
- ✓ Comunicación de todas las areas
- ✓ Dar a conocer los resultados en lo individual
- ✓ Mas sin embargo deberia de haber mas evaluaciones
- ✓ Escuchar al trabajador
- ✓ Investigar al trabajador
- ✓ Lograr hacer que todo el personal de la institucional se involucre , responsables seriamos cada uno
- ✓ Realizar reuniones trimestrales con cada unidad involucrada para darle a conocer las debilidades y fortalezas que tienen en cuanto al control interno, responsables el encargado del cocodi a nivel institucion y cada uno de los enlaces de las unidades
- ✓ Evaluaciones psicologicas en cada area de trabajo



- ✓ Falta mayor comunicacion...es poco el personal involucrado... Cada quien en lo suyo
- ✓ Elaborarla y darla a conocer considerando a todo el personal
- ✓ Aplicar encuestas al personal asi como a las partes externas
- ✓ Hacer del conocimiento a la totalidad de los empleados
- ✓ Sesiones mensuales a la que asista todo el personal
- ✓ Difundir los principales objetivos de la institucion
- ✓ Falta integracion de equipo y evaluacion de los jefes no solo del personal
- ✓ Este dato me parece confuso.
- ✓ Realizarlo mas constantemente
- ✓ Constancia
- ✓ Darse a conocer los factores de riesgo e identificarlos
- ✓ Que se de a conocer los riesgos
- ✓ Que se den a conocer los terminos especificos
- ✓ Que se de a conocer los riesgos asociados con los mismos y que se comunique al personal de manera oportuna
- ✓ Seguir con las mejoras
- ✓ Se ha documentado el elemento de control formalmente
- ✓ Cuando se observa un riesgo se evalúa y se comunica a todo el equipo, el reponsable es el jefe de servicio
- ✓ Cada servicio y jefe responsable
- ✓ Se toman propuestas de medios mandos y directivos, dirigidos a todo el personal.
- ✓ Dar a conocer los riesgos que se corren a todo el personal
- ✓ Dar a conocer las metas y objetivos de manera clara y precisa
- ✓ Propuestas de medios mandos y directivos, ellos son los responsables.
- ✓ Se hacen propuestas pero no se concretan
- ✓ Difundir a todos los empelados
- ✓ Que se realice dicha actividad
- ✓ Concretar y darle acción
- ✓ Un cambio estructural en toda la institución para mejorar las condiciones de trabajo y las mejoras de conservación de los productos
- ✓ Definicion de los objetivos institucionales, difusion de los mismos
- ✓ Establecimiento de las estrategias para el logro de objetivos, difusion de las mismas
- ✓ Definicion de los mecanismos de medicion, establecimiento de indicadores, difusion de los mismos
- ✓ Plan anual de capacitacion
- ✓ Establecimiento de la carpeta institucional descrita en puntos anteriores
- ✓ En la carpeta institucional se deberan contener los apartados de las politicas publicas de la administracion estatal y las politicas organizaciones de la institucion, asi como sus mecanismos que aseguren su difusion



- ✓ En caso de que exista evidencia, sería bueno que bajaran la información para estar enterados de los procesos
- ✓ Mas información sobre este punto
- ✓ Aunque se conocen los factores de riesgo, capacitar mas bien insistir al servidor publico de los factores de riesgo.
- ✓ Continuar con la mejora continua de los factores de riesgo.
- ✓ Estar en mejora continua
- ✓ Creo que las condiciones las podemos mejorar para tener una mejor comunicacion hacia todas las unidades
- ✓ Mejora continua en los procesos
- ✓ Seguir con la mejora continua
- ✓ Darles mucha difusión
- ✓ Creo que los que laboramos estamos muy comprometidos a llevar a cabo todo proceso administrativo en tiempo y forma
- ✓ Los riesgos siempre hay en el error que se comete ya sea en algun escrito, en alguna factura que llega, etc, y en cuanto a riesgos personales si los hay por ser un almacen donde tenemos en resguardo quimicos, material de limpieza, laboratorio etc todo flamable eso en cuanto a riesgo no tenemos ningun tipo de estímulo
- ✓ En todas partes sucede este tipo de cosas pero en lo personal en mis labores no manejo recursos y cuido hasta el ultimo clip por si me doy a explicar
- ✓ Identificar si existen riesgos
- ✓ Definir, medir y comunicar objetivos institucionales
- ✓ Identificar y comunicar cambios
- ✓ Identificar si existen
- ✓ Solo contestar lo correcto de acuerdo a lo establecidos en la ley
- ✓ Mayor comunicacion entre director , jefes de departamento con personal sub ordinado
- ✓ Actualizando manuales , direccion de cada departamento
- ✓ Reportes diarios , las areas correspondientes
- ✓ Mayor acercamiento con el personal sub ordinado
- ✓ Constante verificacion y supervision
- ✓ Verificaciones y evaluaciones, jefes de área
- ✓ Constante evaluacion, jefes de departamento
- ✓ Bajar la información
- ✓ Constante comunicación
- ✓ Constante seguimiento, jefe de areas
- ✓ En caso de que exista , bajar la información.
- ✓ Mas campañas para no fomentar actos de corrupcion
- ✓ Constante informacion , jefes de area
- ✓ Verificacion y seguimiento, jefes de area
- ✓ Observacion oportuna de los cambios
- ✓ Revisiones del area de control interno



- ✓ Revisiones
- ✓ Revisiones anuales
- ✓ Implementación de programa de denuncia anónima. Llevar registro y medición de dichas denuncias.  
2. Implementación de metodología estandar para la medición y mitigación de riesgos en todas las áreas.
- ✓ Formaría esto parte de la implementación de una metodología como la COSO y otras sugerencias hechas en puntos anteriores en esta encuesta.
- ✓ Comunicacion al ultimo nivel por parte de direccion
- ✓ Comunicacion si axiste algo asi por parte de los directivos
- ✓ Identificar las areas mas vulnerables y tomar desiciones correctas por parte de los directivos
- ✓ Comunicacion a todos los niveles por los directivos
- ✓ Que los publiquen e informen por email
- ✓ Dar a conocer las mejoras que se busca lograr con los cambios que se realizan
- ✓ Evitar los abusos de parte del personal de la institucion
- ✓ Dar a conocer los riesgos de no cumplir con las metas y objetivos
- ✓ Mayor difución de estas situaciones dentro de la institución
- ✓ Implementación de metodologías estándares como la COSO.
- ✓ Tener en una intranet, un repositorio central de todo proyecto, desde su planteamiento, implementación y medición.
- ✓ Dar a conocer al persona lo operativo para que este plenamente conciente de la importancia de cumplir con los objetivos establecidos
- ✓ Establecer los planes con dichos objetivos
- ✓ Difundirlo mas en el personal
- ✓ Mayor desarrollo en las áreas de Control Interno
- ✓ Directores recursos materiales
- ✓ Que exista incentivo para el personal, recursos humanos
- ✓ Existan curso para la capacitacion del personal y direccion de proteccion civil
- ✓ Mejora continua
- ✓ Capacitacion, mejoras continuas, ya que existe personal que desconoce lo que es riesgo institucional.
- ✓ Actualizacion de manuales, direccion de planeacion y desarrollo
- ✓ Mas en los centros y hospitales si se necesita mas en los administrativo
- ✓ Tenemos que trabajar como equipo
- ✓ A veces nos enteramos de los cambios muy tarde
- ✓ Empaparnos mas para conocerlos
- ✓ Cuando existen propuestas se turnan al area administrativa
- ✓ Seguir con las mejoras
- ✓ Que se sigan dndo las comunicaciones en todos los niveles
- ✓ Se presentan por cada unidad



- ✓ Bitácoras de control internas
- ✓ Las propuestas administrativas alas areas administrativas y las medicas a las correspondientes
- ✓ Se ha documntado el elemento de control formalmente
- ✓ Informar oportunamente a las unidades que requieren conocer esa información, asuntos jurídicos
- ✓ Que siempre sea en tiempo y forma para llevarlas a cabo
- ✓ Indicadores mas concretos que permitan medir mas eficientemente los avances de las metas,  
Dirección General de Planeación
- ✓ Aplicar procedimientos de transparencia
- ✓ Que toda instrucción sea por escrito
- ✓ Acatar toda instrucción verbal y por escrito
- ✓ Cursos respecto al tema
- ✓ Promover mas la informacion al personal
- ✓ Comunicar a todo el personal de la institucion
- ✓ Dar a conocer mas la informacion
- ✓ Dar a conocer mas la informacion
- ✓ Continuar capacitando sobre este tema
- ✓ Capacitar y actualizar constantemente a los servidores públicos en temas anticorrupción
- ✓ Permiar a todo el personal los riesgos de la institucion
- ✓ Promoción y difusión de los programas que se implementen para la prevención de accidentes en el trabajo
- ✓ Que mejoren las instalaciones
- ✓ Mayor atención a las sugerencias que las personas ajenas depositan en estos buzones
- ✓ Establecer mecanismos de capacitacion - evaluacion
- ✓ Mas cursos en primeros auxilios
- ✓ Un mayor alcance de difusion de manera digital y presencial
- ✓ Capacitacion en el codigo de etica y firma de cartas compromiso
- ✓ Llevar a cabo periódicamente encuestas.
- ✓ Llevar a cabo evaluaciones internas.
- ✓ Dar a conocer los resultados de las auditorias a todos los niveles
- ✓ Continuar trabajando con eficiencia y eficacia.
- ✓ Dar a conocer los cambios que se presenten
- ✓ Acondicionar y ventilación del área donde se labora.
- ✓ Que la información llegue siempre a todo el personal implementando un sistema de comunicación interna en cada centro de trabajo.
- ✓ Se a documentado el elemento de control formalmente
- ✓ Realizar procesos que ayuden a tener mejores controles internos.
- ✓ Falta apertura.
- ✓ Continuar con las mejoras al código



- ✓ Actualización del Documento
- ✓ Valorar la actividad y funciones del Departamento
- ✓ Análisis e implementación
- ✓ Se ha documentado el elemento de control formalmente
- ✓ Que esta comisión trabaje de manera permanente basados en un plan de trabajo para revisar proponer y cambiar los riesgos.
- ✓ Seguir con las mejoras
- ✓ Son capacitados los responsables de ejecutar y medir el elemento de control
- ✓ Que sean constante las revisiones al inmueble, así como sus mobiliarios
- ✓ Mantener informado a todo el personal, para identificar los riesgos y otras irregularidades.
- ✓ Conocer los riesgos para lograr los objetivos y metas
- ✓ Cumplir siempre con el objetivo y meta establecida en cada área.

#### **ACTIVIDADES DE CONTROL**

- 
- ✓ Conocimiento del manual de procedimientos
  - ✓ Actualización constante
  - ✓ Mejoras en el Manual de procedimientos
  - ✓ Mejora continua
  - ✓ Mejoras en dicho manual
  - ✓ Actualización y difusión de los documentos
  - ✓ Continuar con su difusión.
  - ✓ Actualización de los riesgos, así como atención y seguimiento de los mismos
  - ✓ Se debe aprovechar tecnología para tener controles de documentos.
  - ✓ Continuar actualizándose y en lo que se pueda mejorar los equipos.
  - ✓ Que los manuales y procedimientos que han sido funcionales y se da cabal cumplimiento con los objetivos se implementen nuevamente en cada cambio de administración pública.
  - ✓ Desconozco que acciones de mejora proponer.
  - ✓ Realizar supervisiones internas en cada centro de trabajo antes de la revisión de un órgano fiscalizador para prevenir posibles observaciones.
  - ✓ Tener más comunicación con el personal que lo elabora
  - ✓ Es una mejora implementada
  - ✓ Mejoramiento en las condiciones de los equipos de trabajo ya que eso impide, a veces, la oportunidad de las acciones.
  - ✓ Mayor atención de la DGTI hacia las demás áreas
  - ✓ Mejoramiento de los equipos de cómputo
  - ✓ Difundir más la información
  - ✓ Organizar un poco más el reparto de actividades en todos los departamentos
  - ✓ Delimitar las funciones asignadas



- ✓ Mejoras al software para el sistema de recursos humanos
- ✓ Actualizar los sistemas operativos
- ✓ Actualización de los sistemas.
- ✓ Revisión contante de manuales
- ✓ Contar con manual de funciones en cada área
- ✓ Estar en constante mantenimiento de programas
- ✓ Capacitación
- ✓ Capacitación constante
- ✓ Difusion de manuales
- ✓ Evidencias de cada personal
- ✓ Llevar a cabo controles internos
- ✓ Actualizacion constante
- ✓ Mejoras en dicha manual
- ✓ Dar a conocer
- ✓ Cada persona debe ser responsable de sus funciones
- ✓ Actualizar en tiempo y forma
- ✓ Responsable director, mas comunicacion con el departamento
- ✓ Direccion de tecnologias, actualizacion de sistemas
- ✓ Direccion de planeacion y desarrollo, actualizacion constante
- ✓ Llevar un mejor control de los bienes de la institucion asi como de las funciones de los operativos
- ✓ Buscar tener las mejores tics para desarrollar de la mejor manera los controles y la informacion que se maneja en la institucion
- ✓ Dar a conocer manuales de politicas y lineamientos de la institucion al personal
- ✓ Generar mayor difusi3n de estos.
- ✓ Mayor capacitaci3n en el uso de estos
- ✓ Involucrar mas a las diferentes 3reas en el las funciones de las otras 3reas, con el prop3sito de que se conozcan mas las actividades.
- ✓ Si existe deberian de informarlo
- ✓ Si existe en todos los departamentos deberian de difundirlo las autoridades competentes
- ✓ Si existe deberian de difundirlo las autoridades competentes
- ✓ Analisis periodicos de las actividades
- ✓ Verificar periodicamente los controles ya establecidos
- ✓ Seguir actualizando los manuales
- ✓ El procedimiento de actualizaci3n de publicaciones debe ser m3s flu3ido y debe haber supervisi3n sobe su actualizaci3n.
- ✓ Al igual que en anteriores puntos, implementaci3n de metodolog3a bajo est3ndares de industria y software para su automatizaci3n y medici3n.



- ✓ Mismas que expuestas en los puntos anteriores: implementación de metodología bajo estándares de industria y software para amarrar la implementación y automatizar el flujo de información.
- ✓ Constantes evaluaciones
- ✓ Realizar mas constantes las evaluaciones, jefes de departamentos
- ✓ Constante evaluacion y capacitacion, jefes de area
- ✓ Evaluaciones y capacitacion
- ✓ Verificacion y evaluacion, jefe de area
- ✓ Verificaciones y seguimiento, jefes de departamento
- ✓ Darlos a conocer o implementarlos si no existen
- ✓ Actualizar manuales , por parte dgpd
- ✓ Mas capacitación sobre los constantes cambios en los sistemas operativos , ejecutado por parte de la área tic's
- ✓ Establecer controles, principalmente para el mantenimiento
- ✓ Implementar acciones para funcionamiento de control interno
- ✓ Involucrar al personal para conocer los manuales y sus modificaciones
- ✓ Actualizaciones de licencias
- ✓ Mejora continua y supervision diaria
- ✓ Capacitacion en la elaboracion de los manuales.
- ✓ Capacitar a cada persona en la funcion respectiva.
- ✓ Mejora continua, actualizaciones y certificaciones
- ✓ Debemos tratar de mejorar en muchas cosas en trato de personal que haga mas respecto lo digo de manera general
- ✓ Mis respuestas no se si sean las correctas ni mis propuestas pero creo que si debemos poner lo mejor todos los servidores publicos desde el gobernador hasta el mas humilde puesto
- ✓ Todos debemos poner lo mejor siempre sera propuesta
- ✓ Establecimiento de politicas organizaciones y mecanismos de evaluacion
- ✓ Definir criterios a establecer en los manuales
- ✓ Establecimiento de carpeta institucional
- ✓ Urge sistema moderno, mantenimiento a computadoras etc
- ✓ Seguimiento informacion
- ✓ Que exista presupuesto para actualizar sistema de informacion con proveedores.
- ✓ Regularizar los tiempos de actualizacion
- ✓ Renovar equipo de computo viejo que retrasa procesos
- ✓ Propuestas de cada jefe de servicio
- ✓ Propuestas de mejora que las realizan los medios mandos y los directivos
- ✓ Propuestas de informatica y estadisticas
- ✓ Que se documenten de cada unidad administrativa de la institucion y se revisen y actualicen periodicamente
- ✓ Actualización constante



- ✓ De acuerdo a la necesidad se van agregando mas aplicaciones
- ✓ Que se de a conocer las actividades de control
- ✓ Mas actividades
- ✓ Que se de a conocer las actividades de control y control interno por la administracion
- ✓ Dar a conocer el programa de mantenimiento, hace años que nadie limpia los equipos ni da soporte.
- ✓ Falta mas integracion, participacion e involucramiento de parte del director general de la dga y del sub secretaria de finanzas
- ✓ Mediciones periódicas a los responsables
- ✓ Manuales actualizados
- ✓ Actualización de manuales, cursos
- ✓ Falta mas integracion, participacion e involucramiento de parte del director general de la DGA y del sub secretaria de finanzas
- ✓ Fala mas integracion, participacion e involucramiento de parte del director general de la DGA y del sub secretaria de finanzas
- ✓ Darlo a conocer a todo mundo
- ✓ Se necesita mejorar el sistema de compras ya que hay mucho equipo obsoleto para los operativos y para los titulares o asesores se tiene la mejor tecnologia
- ✓ Realizar analisis sobre record de productividad del personal en base a documentacion turnada
- ✓ Actualización y difusión
- ✓ Hacerlo mejor posible
- ✓ Integración de nuevos requisitos para el ejercicio de los recursos derivados de auditorías.
- ✓ Coordinación por la Dirección General de Administración, con participación de todas las áreas.
- ✓ Implementación de acciones en tiempos específicos (cada tres meses)
- ✓ Reforzamiento de políticas sobre el manejo de los recursos públicos.
- ✓ Evaluar al personal para dar acceso al modulo que le corresponda de acuerdo a sus funciones
- ✓ Actualizacion cotidianamente
- ✓ Cursos de introducción a los manuales de manera continua
- ✓ Equipo mas a la vanguardia
- ✓ Platicas manejo de manuales
- ✓ Falta trabajo en equipo
- ✓ Mejora continua
- ✓ Mayor comunicación
- ✓ Un mayor control con los accesos a internet de todo el personal
- ✓ Revisar bien en todas las direcciones generales de esta secretaria que los que están al frente sea gente que cumpla con el perfil indicado para cada dirección
- ✓ Revisar bien en todas las direcciones generales de esta secretaria que los que están al frente sea gente que cumpla con el perfil indicado para cada dirección



- ✓ Revisar bien en todas las direcciones generales de esta secretaria que los que están al frente sea gente que cumpla con el perfil indicado para cada dirección
- ✓ Adquirir nuevos equipos de computo para mejorar la eficiencia de las actividades
- ✓ Regularizar los tiempos de actualización
- ✓ Capacitación
- ✓ Se necesita mas información
- ✓ Me parece bien
- ✓ Mayor control en acceso a internet de todo el personal
- ✓ Capacitaciones programadas
- ✓ Capacitaciones programadas

### INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

---

- ✓ Mejoramiento a internet y utilizar las herramientas que proporciona la institución
- ✓ Responsable: todo colaborador que tenga información a compartir, respetando los canales de comunicación y autoridad
- ✓ Continuidad y seguimiento de técnicas de operatividad
- ✓ Utilizar de manera óptima las herramientas que nos proporciona la institución, todo colaborador que trabaje información a compartir, respetando los canales de comunicación y autoridad
- ✓ Revisar bien en todas las direcciones generales de esta secretaria que los que están al frente sea gente que cumpla con el perfil indicado para cada dirección
- ✓ Revisar bien en todas las direcciones generales de esta secretaria que los que están al frente sea gente que cumpla con el perfil indicado para cada dirección
- ✓ Crear un boletín informativo interno
- ✓ Un boletín de información interno
- ✓ Trabajo en equipo
- ✓ Análisis de estrategias
- ✓ Programas de información por medio de sistemas
- ✓ Evaluaciones trimestrales del cumplimiento de acuerdos
- ✓ Que sea distribuido la información a todo el personal
- ✓ Reuniones de análisis y evaluación al interior de las áreas
- ✓ Mejorar la manera en como llegan los comunicados, ya que en ocasiones se desconocen
- ✓ Dar a conocer más el programa lo que se está llevando a cabo, la gente cree que no se hace nada y el esfuerzo es mucho para lo que realmente hacer lo suyo como debe ser.
- ✓ Concentrar la información de las diferentes áreas a lo largo de la institución
- ✓ Aplicarlo correctamente
- ✓ Darlos a conocer periódicamente



- ✓ Falta mas integracion, participacion e involucramiento de parte del director general de la dga y del sub secretaria de finanzas
- ✓ Falta mas integracion, participacion e involucramiento de parte del director general de la dga y del sub secretaria de finanzas
- ✓ Qu e se de a conocer para asi llevarlos acabo
- ✓ Sistema de correspondencia
- ✓ Propuestas de cada servicio, los responsables son los jefes
- ✓ Establecimiento de mecanismos en carpeta institucional
- ✓ Establecimiento de carpeta institucional
- ✓ Implementar
- ✓ Dar a conocer de parte de la administracion las lineas de reporte.
- ✓ Dar seguimiento
- ✓ Establecer los procesos de identificacion de riesgo para llegar al objetivo.
- ✓ Todo lo relacionado a nivel operativo me es desconocido
- ✓ Es necesario implementar
- ✓ Oficios en tiempo y forma , nuestra dirección general de administración
- ✓ Reuniones para ver estos temas
- ✓ Comunicar la informacion de calidad generada
- ✓ Constante comunicacion con el personal, jefes de departamento
- ✓ Llevarlas a cabo de manera constante, jefes de departamentos
- ✓ Realizar revisiones periodicas de los sistemas
- ✓ Al igual que en anteriores puntos, implementación de metodología bajo estándares de industria y software para su automatización y medición.
- ✓ Al igual que en anteriores puntos, implementación de metodología bajo estándares de industria y software para su automatización y medición.
- ✓ Deteccion de areas de oportunidad
- ✓ Mayor difusión de los asuntos que ahí se tratan.
- ✓ Incentivar estas actividades
- ✓ Que la informacion requerida fluya de manera rapida para mejorar los tiempos de entrega
- ✓ Desarrollar manuales que permitan tener una adecuada informacion para mejorar la calidad de la institucion
- ✓ La informacion siga fluyendo, direccion recursos materiales
- ✓ Se siga mejorando el sistema, tecnologias de la informacion
- ✓ Dar a conocer
- ✓ Cuando hay propuestas se turnan a area administrativa de cada unidad
- ✓ Se manejan en cada direccion de acuerdo a los programas a su cargo
- ✓ Capacitación constante
- ✓ Bitacoras de controles



- ✓ Que se este en constante revisión los manuales de operación
- ✓ Revisión de manual de procedimientos
- ✓ Establecimiento de tiempo respuesta
- ✓ Implementar un sistema de comunicación interno en cada centro de trabajo para que la comunicación fluya al total de trabajadores, sobre todo en los hospitales que hay diferentes horarios de trabajo.
- ✓ Continuar trabajando en apego a normatividades establecidas.
- ✓ Difusión e integración de los controles internos
- ✓ Implementación
- ✓ Darles seguimiento a la información proporcionada

## SUPERVISIÓN

---

- ✓ Mantener controles de calidad, eficacia, eficiencia en todas las áreas.
- ✓ Continuidad a los problemas detectados y poder darle difusión y capacitación a quien corresponda.
- ✓ Continuar midiendo de manera eficiente y eficaz
- ✓ Continuar con la mejora
- ✓ Área que corresponda
- ✓ Difusión de acciones de evaluación del programa de control interno con todo el personal
- ✓ Seguir con las mejoras
- ✓ Volver a diseñar la encuesta para evaluación de control interno ya que la descripción de cada pregunta es repetitiva y pierde sentido, Contraloría
- ✓ Continuar con cédulas de evaluación del desempeño
- ✓ Apoyo de auditoría interna de las funciones
- ✓ Capacitación constante
- ✓ Jefes directivos
- ✓ Sigua actualizando la auditoría, OIC
- ✓ Se requiere in buzón de quejas, OIC
- ✓ Realizar evaluaciones
- ✓ Mas evaluaciones de los avances.
- ✓ Dar a conocer las líneas de comunicación
- ✓ Mas líneas de comunicación
- ✓ Al igual que en anteriores puntos, implementación de metodología bajo estándares de industria y software para su automatización y medición.
- ✓ Detección de oportunidades
- ✓ Al igual que en anteriores puntos, implementación de metodología bajo estándares de industria y software para su automatización y medición.
- ✓ Revisiones periódicas
- ✓ Evaluación y seguimiento
- ✓ Verificación y seguimiento oportuno, jefes de departamento y de área
- ✓ Mantener las evaluaciones y capacitaciones, jefes de área



- ✓ Análisis de reportes por parte de superiores
- ✓ Contestar oportunamente responsabilizando a cada area
- ✓ Implementar supervisiones permanentes para comparar y conciliar no todo es de tras de escritorio
- ✓ Mayor supervision y sobre todo mayor comunicacion
- ✓ Establecer identificacion de problemas de control y conocimiento de lineas de reporte
- ✓ Compartir las autoevaluaciones que se lleven a cabo
- ✓ Establecer mecanismos de comunicacion.
- ✓ Mecanismos en manuales
- ✓ Establecer mecanismos en manuales
- ✓ Que se implementen y ejecuten
- ✓ Espero dar lo mejor de mi siempre
- ✓ Mas que autoevaluaciones deberiamos tomar cursos diversos que nos ayuden a mejorar en todos aspectos como servidores publicos
- ✓ Propuestas de mejora y todos las ejecutamos
- ✓ Después de alguna observación se realizan propuestas, por orden de los jefes, las ejecuta todo el personal.
- ✓ Que se realice una autoevaluación
- ✓ Falta mas integracion, participacion e involucramiento de parte del director general de la dga y del sub secretaria de finanzas
- ✓ Falta mas integracion, participacion e involucramiento de parte del director general de la dga y del sub secretaria de finanzas
- ✓ Reunion y sesiones programadas durante todo el año
- ✓ Supervisar periódicamente asi como implementar acciones permanentes
- ✓ Deberia cada persona reportar ... No conozco nada de eso
- ✓ Presentación de resultados por cada área en el cumplimiento de las acciones de los programas de trabajo de administración de riesgos.
- ✓ Definición de enlaces de seguimiento a cédulas de verificación de cumplimiento de criterios en el ejercicio de los recursos por área.
- ✓ Asignacion de personal para valuaciones de actividades especificas
- ✓ Capacitacion continua
- ✓ Tener evaluaciones periódicas
- ✓ Revisar bien en todas las direcciones generales de esta secretaria que los que están al frente sea gente que cumpla con el perfil indicado para cada dirección
- ✓ Revisar bien en todas las direcciones generales de esta secretaria que los que están al frente sea gente que cumpla con el perfil indicado para cada dirección
- ✓ Seguimiento y solucion a problemas por el departamento correspondiente



## COMENTARIOS

### NIVEL ESTRATEGICO

### NIVEL DIRECTIVO

#### AMBIENTE DE CONTROL

---

- ✓ No se cuenta con un programa de control interno, no se tiene evidencia documental
- ✓ Se requiere que la Secretaría a nivel Estado implemente una organización para solventar las debilidades de estos procesos.

#### ACTIVIDADES DE CONTROL

---

- ✓ No contamos con un sistema como tal para realizar dichas actividades, y sustentar con evidencia documentada que se realiza.

#### INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

---

#### SUPERVISIÓN

---

- ✓ Se realiza la selección de inexistente para los servicios tercerizados, ya que esta dirección general no realiza compra de bienes y servicios

### NIVEL OPERATIVO

#### AMBIENTE DE CONTROL

---

- ✓ El area en la que me desenvuelvo no tiene contacto con los metodos o tecnicas que pudieran aplicarse o no, ya que no llegan ese tipo de mecanismos de orientación o capacitación a esta area.
- ✓ Creo que es necesario que hagan sentir al empleado que su trabajo vale, muchas veces hacen trabajar como maquinas sin valorar lo que hace; también entiendo que hay muchos trabajadores que tienen años en sus puestos y estos no se esfuerzan por dar el plus, estos muchas veces ya tienen "mañas" que son casi imposibles de erradicar y vienen contaminando a las nuevas generaciones de servidores públicos



- ✓ Creo que hasta hoy los servidores publicos nos guiamos en nuestro agrado por servir, aunque tambien como individuo he sentido fallas en otras instituciones como la fiscalia del estado, ya que no ha dado una buena atencion a mis asuntos asi como los juzgados del poder judicial son procesos muy tardados, cuando aqui en donde yo laboro es super diferente porque tratamos de darle termino a todo proceso lo mas pronto nos es posible, muchas gracias y espero que todos como equipo mejoremos somos un gran estado y pertenecemos a un gran pais
- ✓ El motivo en particular como tal no, me baso en la experiencia laboral que se vive dia con dia, y ello contribuye a las respuestas anteriores
- ✓ Porque no hay nada para evaluar el nivel de estres o presion que tenemos como trabajador, nuestro estado de animo, etc y faltan mas cursos referente a eso, enfocados a las personas que verdaderamente estamos bajo presion y no solo las que mejor les parezcan
- ✓ Es necesario hacer un reforzamiento y evaluación de los valores éticos, tratando de enfocarse en la generación de dinámicas de evaluación de responsabilidades por áreas o grupos de trabajo.
- ✓ En lo personal desconozco la existencia de documentos de lo antes mencionado, como tampoco estímulos y compensaciones para el personal, deficiencia en la capacitación del mismo.
- ✓ Es esta unidad administrativa:
- ✓ No existen manuales de organizacion, ni de procedimientos
- ✓ Tampoco hay documentos que contengan políticas publicas ni los valores eticos de la administracion estatal
- ✓ No existe un sistema de premios y recompensas
- ✓ No hay indicadores de medicion establecidos
- ✓ No hay un plan de capacitacion anual para el personal
- ✓ Nota: en caso de que los documentos mencionados existan, estos son desconocidos para el personal y su difusion es nula
- ✓ Es muy importante la capacitacion a todo servidor publico.
- ✓ La redacción de las preguntas es confusa, ambigua y repetitiva, lo cual no permite responder con mayor precisión

#### **ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS**

---

- ✓ Concretar lo cuestionado y bajas la información al todo el personal.
- ✓ Se tardan mucho para atender las necesidades que la unidad requiere para su mejor desempeño
- ✓ No se ejecutan los análisis de riesgo en este organismo, por falta de conocimiento del control interno y seguimiento para su integración e implementación al nivel que lo solicitan.
- ✓ No existen factores de riesgo de corrupción identificados



- ✓ Considero muy conveniente y apropiado, manejar en esta encuesta un vocabulario mas claro y especifico, aunque esto implique ser un poco mas extenso en la pregunta, pero que no te deje pensando y no entendiendo claramente que es lo que te están preguntando, porque al fin y al cabo lo que se pretende es evaluar al general de la gente encuestada y si no se entiende la pregunta, las respuestas no serán aprovechables.
- ✓ En esta area de soporte en informatica no llega ese tipo de informacion
- ✓ No existen mecanismos establecidos ni difundidos entre el personal para conocer objetivos, identificar riesgos, considerar riesgos de corrupcion ni planes de capacitacion para identificar cambios y adaptarse a los mismos
- ✓ La redacción de las preguntas es confusa y ambigua, no son prácticas y claras al momento de responder.
- ✓ Me parece que esta bien, solo que me gustaria que fueramos un poco menos de preguntas ya que tengo mucho que capturar y hemos tenido poco tiempo para ello ya que tambien atiendo a quienes vienen por citas o a preguntar alguna cosa o a entregar documentos mas atencion al telefono hay veces que se complica un poco porque todo es al mismo tiempo de todas formas trato de tomar las cosas con calma y primero lo primero

#### ACTIVIDADES DE CONTROL

- 
- ✓ Se que se tienen diferentes programas de mejoras para el personal, para la institucion y por supuesto que impacta a la población, pero no se da a conocer a todos los empleados, muchas veces por no tener a un responsable y además cuando invitas a dar a conocer siempre tienen otras cosas que hacer.
  - ✓ Sugiero que se deberia tener un programa quincenal para dar a conocer los diferentes programa por mas sencillos que sean
  - ✓ La redacción de las preguntas es confusa y ambigua, no son prácticas y claras al momento de responder.
  - ✓ Falta trabajo en equipo
  - ✓ En esta area de soporte en informatica no llega ese tipo de informacion
  - ✓ Considero muy conveniente y apropiado, manejar en esta encuesta un vocabulario mas claro y especifico, aunque esto implique ser un poco mas extenso en la pregunta, pero que no te deje pensando y no entendiendo claramente que es lo que te están preguntando, por que al fin y al cabo lo que se pretende es evaluar al general de la gente encuestada y si no se entiende la pregunta, las respuestas no serán aprovechables.
  - ✓ No existen manuales, y en caso contrario, estos no se difunden y el personal lo desconoce
  - ✓ Dar a conocer los factores de riesgo de la institucion en las areas respectivas. Ya que existe personal de las areas involucradas que no los conocen.
  - ✓ Estamos en proceso de mejorar y hacer lo mejor posible para que todo salga bien



- ✓ La verdad las preguntas estan realizadas de una forma confusa, para mi por lo menos. Me gustaría que fueran menos elaboradas y mas sencillas.

## INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

---

- ✓ Todo lo relacionado a nivel operativo me es desconocido
- ✓ En esta area de soporte en informática no llega ese tipo de información
- ✓ La redacción de las preguntas es confusa y ambigua, no son prácticas y claras al momento de responder.
- ✓ La definicion de sistemas de registro y control, asi como la evaluación de los mismos deberan contenerse en el manual de organización, definiendo claramente las lineas de comunicacion y complementándose con la elaboraci3n del manual de procedimientos, estos documentos, como los otros mencionados, deberan implementarse como parte de un todo contenido en la carpeta institucional

## SUPERVISIÓN

---

- ✓ Hasta el momento esto está considerado o solo no se aplica
- ✓ Esperamos dar un servicio de calidad y eficiencia
- ✓ En general, analizar por completo la redacción de cada pregunta de la encuesta y modificarlas, ya que la composición de las mismas se vuelve repetitiva y pierde sentido para el lector.
- ✓ Esta encuesta arrojará mucha información que sin duda, mostrará la falta y la necesidad de implementar metodologías y estándares que ya existen en otras industrias y gobiernos y que sin duda, también se pueden implementar en el nuestro, para beneficio del público al cual servimos.
- ✓ La redacción de las preguntas es confusa y ambigua, no son prácticas y claras al momento de responder.
- ✓ En esta area de soporte en informatica no llega ese tipo de informacion

## RECOMENDACIONES

### NIVEL ESTRATEGICO

---

- ✓ Asegurarse de que el personal realice las operaciones conforme al Manual de Procedimientos, uniformando así el cumplimiento de rutinas de trabajo y evitando con ello su alteración arbitraria con lo cual se aumente la eficiencia y productividad de los empleados.



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

## **NIVEL DIRECTIVO**

---

- ✓ Asegurarse de que el personal realice las operaciones conforme al Manual de Procedimientos, uniformando así el cumplimiento de rutinas de trabajo y evitando con ello su alteración arbitraria con lo cual se aumente la eficiencia y productividad de los empleados.
- ✓ Difundir a todo el personal las políticas de la Dependencia encaminadas a promover el cumplimiento de objetivos, creando conciencia de la importancia de la colaboración de cada uno de ellos para el logro eficiente de los objetivos.
- ✓ Actualizar los Manuales de Organización de manera que estén acordes a la Estructura Organizacional autorizada y a las atribuciones y responsabilidades establecidas en las leyes, reglamentos, y demás ordenamientos aplicables, así como, a los objetivos institucionales.
- ✓ Diseñar e implementar mecanismos de control para las distintas actividades, recomendando entre otros, registros, autorizaciones, revisiones, resguardo de archivos, bitácoras de control, alertas y bloqueos de sistemas y distribución de funciones.
- ✓ Aplicar periódicamente encuestas de clima organizacional, así mismo que el personal directivo tenga mayor interacción y comunicación con todas las áreas operativas de la Entidad, con el propósito de fomentar la comunicación, buscando siempre sensibilizar en forma permanente al personal sobre la importancia de su apoyo para la consecución de los objetivos de la Entidad.



- ✓ Realizar una evaluación sobre las necesidades de capacitación y, con base en los resultados, establecer programas de capacitación dirigidos a todos los empleados, procurando incluir en estos programas temas referentes a la diversa reglamentación involucrada en el desarrollo de sus actividades. Lo anterior con el objeto de mantener motivado al personal y obtener su más elevado rendimiento, evitando a la vez que se incurra en errores u omisiones por falta de conocimiento de la normatividad.

## **NIVEL OPERATIVO**

---

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



## Resumen de Resultados

### SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA

AMBIENTE DE CONTROL	NIVEL ESTRATEGICO	NIVEL DIRECTIVO	NIVEL OPERATIVO	
Principios	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Calificación
MOSTRAR ACTITUD DE RESPALDO Y COMPROMISO	2.18 Pts.	21.38 Pts.	49.03 Pts.	<b>72.59 %</b>
EJERCER LA RESPONSABILIDAD DE VIGILANCIA	12.5 Pts.	66.82 Pts.	0.0 Pts.	<b>79.32 %</b>
ESTABLECER LA ESTRUCTURA, RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	1.31 Pts.	33.02 Pts.	39.57 Pts.	<b>73.89 %</b>
DEMOSTRAR COMPROMISO CON LA COMPETENCIA PROFESIONAL	0.0 Pts.	13.59 Pts.	51.9 Pts.	<b>65.49 %</b>
ESTABLECER UNA ESTRUCTURA PARA EL REFORZAMIENTO DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS	2.58 Pts.	27.81 Pts.	30.24 Pts.	<b>60.65 %</b>
<b>Total</b>				<b>70.39%</b>
ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	NIVEL ESTRATEGICO	NIVEL DIRECTIVO	NIVEL OPERATIVO	
Principios	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Calificación
DEFINIR OBJETIVOS	1.71 Pts.	15.29 Pts.	52.81 Pts.	<b>69.75 %</b>
IDENTIFICAR, ANALIZAR Y RESPONDER A LOS RIESGOS	3.39 Pts.	29.61 Pts.	31.8 Pts.	<b>64.81 %</b>
CONSIDERAR EL RIESGO DE CORRUPCIÓN	3.36 Pts.	27.06 Pts.	36.72 Pts.	<b>67.14 %</b>
IDENTIFICAR, ANALIZAR Y RESPONDER AL CAMBIO	0.76 Pts.	14.73 Pts.	49.42 Pts.	<b>64.87 %</b>
<b>Total</b>				<b>66.64%</b>
ACTIVIDADES DE CONTROL	NIVEL ESTRATEGICO	NIVEL DIRECTIVO	NIVEL OPERATIVO	
Principios	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Calificación
DISEÑAR ACTIVIDADES DE CONTROL	0.61 Pts.	14.5 Pts.	50.77 Pts.	<b>65.87 %</b>
DISEÑAR ACTIVIDADES PARA LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN	0.46 Pts.	14.41 Pts.	50.38 Pts.	<b>65.26 %</b>
IMPLEMENTAR ACTIVIDADES DE CONTROL	0.0 Pts.	14.93 Pts.	53.95 Pts.	<b>68.87 %</b>
<b>Total</b>				<b>66.67%</b>
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	NIVEL ESTRATEGICO	NIVEL DIRECTIVO	NIVEL OPERATIVO	
Principios	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Calificación
USAR INFORMACIÓN DE CALIDAD	0.0 Pts.	14.5 Pts.	50.23 Pts.	<b>64.72 %</b>
COMUNICAR INTERNAMENTE	1.76 Pts.	17.32 Pts.	45.13 Pts.	<b>64.25 %</b>
COMUNICAR EXTERNAMENTE	6.06 Pts.	66.56 Pts.	0.0 Pts.	<b>72.62 %</b>
<b>Total</b>				<b>67.2%</b>
SUPERVISIÓN	NIVEL ESTRATEGICO	NIVEL DIRECTIVO	NIVEL OPERATIVO	
Principios	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Calificación
REALIZAR ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN	4.06 Pts.	31.02 Pts.	28.88 Pts.	<b>63.94 %</b>
EVALUAR PROBLEMAS Y CORREGIR LAS DEFICIENCIAS	2.58 Pts.	30.17 Pts.	34.18 Pts.	<b>66.95 %</b>
<b>Total</b>				<b>65.44%</b>