



Gobierno del  
Estado de Sonora

Secretaría de la  
Contraloría General

Secretaría  
de Salud Pública

## INFORME DE RESULTADOS AUTOEVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

---

HOSPITAL GENERAL DEL ESTADO  
"DR. ERNESTO RAMOS BOURS"

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

AUTOEVALUACIÓN SCI

2020

**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	



## HOSPITAL GENERAL DEL ESTADO DE SONORA INFORME DE AUTO EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

La evaluación del Control Interno efectuada al (a) HOSPITAL GENERAL DEL ESTADO DE SONORA se realizó el día 1 de Diciembre de 2020 a través del Sistema de Evaluación del Control Interno (SECI), con la participación de 286 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) HOSPITAL GENERAL DEL ESTADO DE SONORA (HGE) posibilitó conocer la aplicación del control interno detallado en los siguientes capítulos.

### I. NATURALEZA Y ALCANCE DE LA EVALUACIÓN

Al autoevaluar el Control Interno del (a) HOSPITAL GENERAL DEL ESTADO DE SONORA (HGE), se consideraron las actividades desarrolladas durante el periodo comprendido de Enero a Diciembre 2020 basados en los siguientes componentes:

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

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

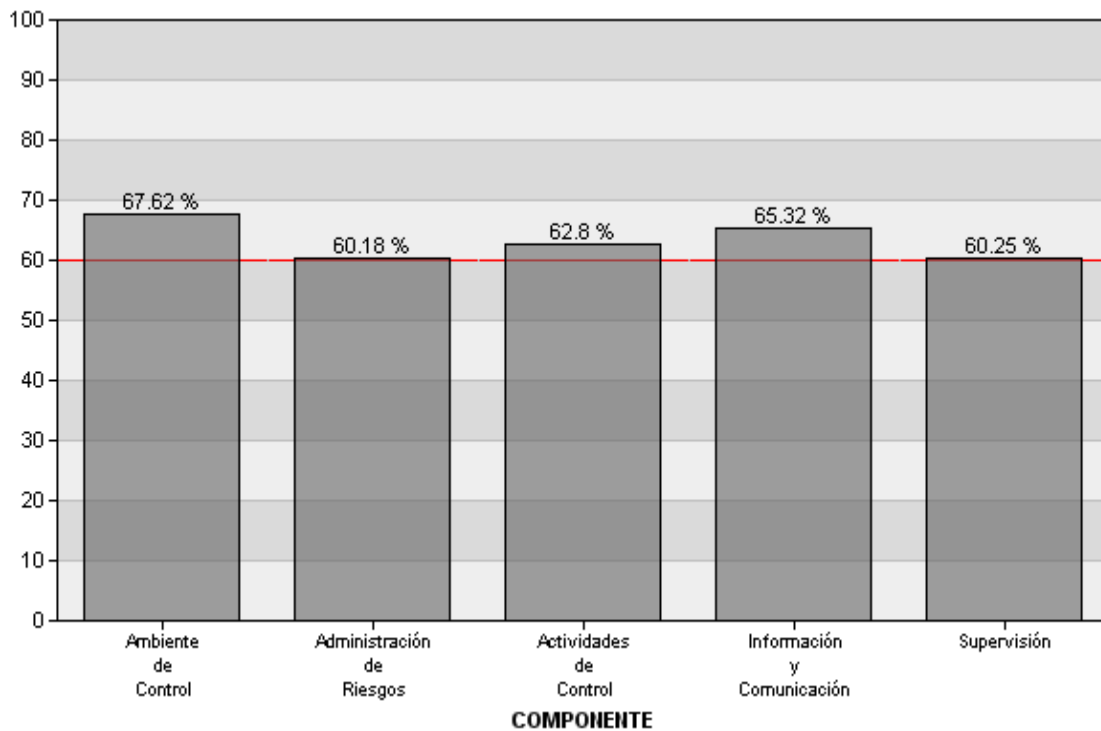
Los comentarios y propuestas de mejora presentadas se realizaron en forma directa por los participantes del (a) HGE. Las calificaciones obtenidas, las propuestas de mejora y recomendaciones son importantes para actualizar y mejorar el diseño, la aplicación y el funcionamiento del control interno del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

### II. RESULTADOS DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

#### A. CALIFICACIÓN GLOBAL DEL CONTROL INTERNO

Los resultados globales del proceso de autoevaluación del Control Interno aplicado al (a) HGE, corresponden a 286 Autoevaluaciones realizadas por Servidores Públicos a Nivel (es) NIVEL ESTRATEGICO, NIVEL DIRECTIVO y NIVEL OPERATIVO.

Componente	Grado de Cumplimiento	Calificación
Ambiente de Control	67.62 %	Regular
Administración de Riesgos	60.18 %	Regular
Actividades de Control	62.8 %	Regular
Información y Comunicación	65.32 %	Regular
Supervisión	60.25 %	Regular
<b>TOTAL</b>	<b>63.23 %</b>	<b>Regular</b>



La calificación global del (la) HOSPITAL GENERAL DEL ESTADO DE SONORA (HGE) se valoró con 63.23 % calificado como "Regular", por arriba del nivel mínimo aceptable que es 60%, el cual es susceptible de mejoras.

El componente Ambiente de control (Más Alto) fue calificado como "Regular" y representa el 67.62% de la valoración. Por otro lado, el componente Administración de riesgos (Más Bajo) fue calificado como "Regular" y representa el 60.18%. Los resultados por principio de control se detallan en el siguiente capítulo.

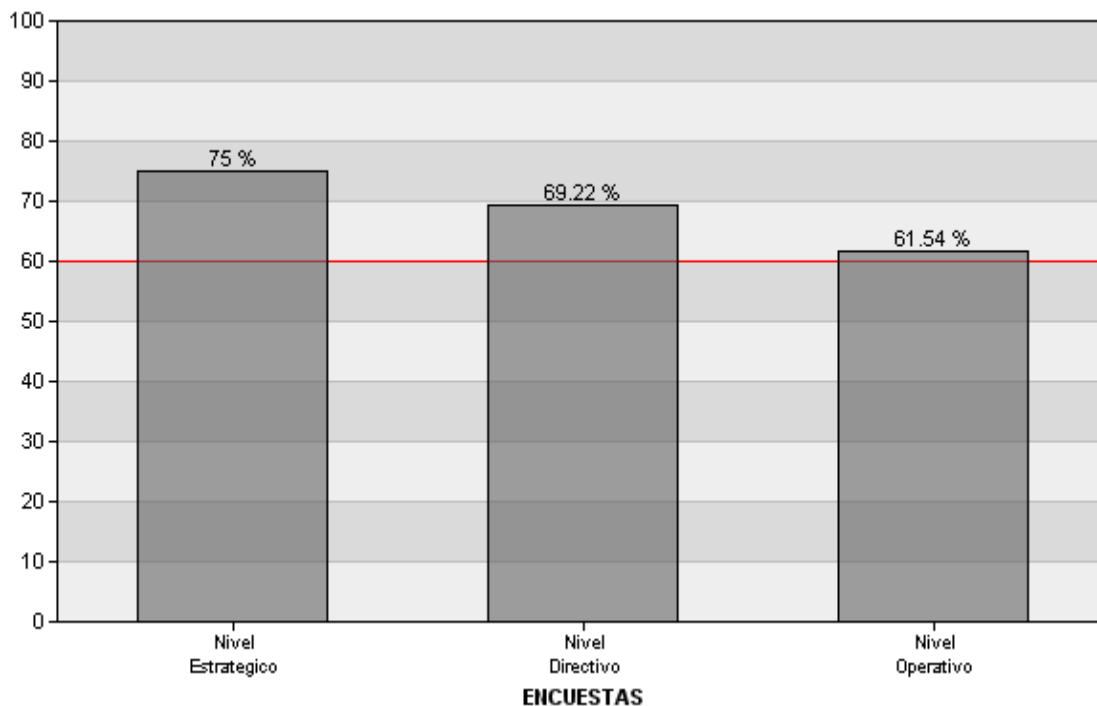
## B. RESULTADOS POR PRINCIPIO DE CONTROL

Componentes y Principios de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
<b>Ambiente de control</b>	<b>67.62 %</b>	<b>Regular</b>
1 Mostrar actitud de respaldo y compromiso	69.67 %	Regular
2 Ejercer la responsabilidad de vigilancia	77.14 %	Aceptable
3 Establecer la estructura, responsabilidad y autoridad	72.62 %	Aceptable
4 Demostrar compromiso con la competencia profesional	62.46 %	Regular
5 Establecer una estructura para el reforzamiento de la rendición de cuentas	56.21 %	Deficiente
<b>Administración de riesgos</b>	<b>60.18 %</b>	<b>Regular</b>
6 Definir objetivos	65.96 %	Regular
7 Identificar, analizar y responder a los riesgos	63.64 %	Regular
8 Considerar el riesgo de corrupción	52.41 %	Deficiente
9 Identificar, analizar y responder al cambio	58.7 %	Deficiente
<b>Actividades de control</b>	<b>62.8 %</b>	<b>Regular</b>
10 Diseñar actividades de control	60.05 %	Regular
11 Diseñar actividades para los sistemas de información	61.57 %	Regular
12 Implementar actividades de control	66.78 %	Regular



<b>Información y comunicación</b>		<b>65.32 %</b>	<b>Regular</b>
13 Usar información de calidad		61.39 %	Regular
14 Comunicar internamente		59.56 %	Deficiente
15 Comunicar externamente		75.0 %	Aceptable
<b>Supervisión</b>		<b>60.25 %</b>	<b>Regular</b>
16 Realizar actividades de supervisión		58.91 %	Deficiente
17 Evaluar problemas y corregir las deficiencias		61.59 %	Regular
<b>Total</b>		<b>63.23 %</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 75.0%, mientras que la calificación menor correspondió al nivel "NIVEL OPERATIVO" con el 61.54%.



## PROPUESTAS

### NIVEL ESTRATEGICO

#### AMBIENTE DE CONTROL

---

- ✓ Continuar con capacitaciones

### NIVEL DIRECTIVO

#### AMBIENTE DE CONTROL

---

- ✓ Dentro de las recomendaciones en cada observación se indican las propuestas de mejora para cada área y los responsables de ejecutarlas son los jefes cada una de ellas.
- ✓ En los comités como el CIDAPE, se establecen las propuestas de mejora mediante acuerdos
- ✓ Las propuestas de mejora se hacen a través de Circulares y Oficios, mediante acuerdos en los comités del CIDAPE, responsabilizando a cada Jefe de Departamento como ejecutor de las mismas
- ✓ Tener acceso a mas cursos de capacitación de manera electrónica que se harían a través del departamento de Capacitación como responsable como ejecutor
- ✓ Dentro del Programa de Control Interno Institucional así como en el Programa de Trabajo de Administración de Riesgos, se incluyen las Acciones de Mejora para cada área y los responsables de ejecutarlas son los jefes de cada una de ellas.
- ✓ Cursos al personal a través de los comité de ética e Integridad cuyos responsables son son los Jefes de Dichos comités
- ✓ Actualización de
- ✓ Manuales operativos, departamento de calidad
- ✓ Actualización de manuales departamento de calidad
- ✓ Actualizaciones de los
- ✓ Manuales operativos, responsable calidad
- ✓ Actualizaciones de los
- ✓ Manuales operativos, responsable calidad y recursos humanos
- ✓ Actualizaciones de los
- ✓ Manuales operativos, responsable calidad

#### ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

---

- ✓ Dar un seguimiento mas de cerca al cumplimiento de acciones para la atención de la Administración de riesgos
- ✓ Elaborar los programas y Planes de necesidades de manera oportuna para cada ejercicio con oportunidad. Los responsables son los Jefes de Departamento en coordinación con los Directivos de la Institución
- ✓ Seguimiento oportuno sobre el cumplimiento a los procedimientos establecidos para el manejo de los recursos en cada área con supervisiones periódicas. Responsables los jefes de cada Departamento en coordinación con el Dpto de Control Interno
- ✓ Informar con oportunidad de los cambios efectuados al personal que afecten directamente para su conocimiento y toma de decisiones

#### ACTIVIDADES DE CONTROL

---

- ✓ Dar un seguimiento al cumplimiento de la funciones establecidas en los manuales de procedimiento para analizar y corregir en su caso cualquier debilidad. Departamento de Innovación y Calidad en coordinación con el Depto. de Control Interno
- ✓ Seguimiento oportuno al cumplimiento de dichos programas de trabajo y su evaluación oportuna en sus avances.
- ✓ Fortalecer los controles existentes sobre este tema por parte de los directivos de la Institución en coordinación con el Departamento de Informática y Estadística



### INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

---

- ✓ Informar de manera oportuna de los requerimientos de información , a las áreas encargadas de proporcionar la información
- ✓ Utilizar de manera más frecuente y oportuna, la forma impresa, a través de Circulares, oficios, memorandum, etc. cuya responsabilidad realizarla es tanto de los directivos hacia las áreas y viceversa
- ✓ Fortalecer las líneas de reportes ya establecidas para una mejor comunicación, tanto interna como externa

### SUPERVISIÓN

---

- ✓ Dar un seguimiento oportuno y frecuente a los sistemas de control establecidos en las diferentes áreas con el fin de verificar su cabal cumplimiento
- ✓ Sensibilizar al personal a través de circulares o memos para que se informe a la dirección de las fallas de control determinadas y poder corregir con oportunidad cualquier problema

## NIVEL OPERATIVO

### AMBIENTE DE CONTROL

---

- ✓ Procedimientos de seleccion de personal deben ser claros y darse a conocer
- ✓ Establecer elementos de control
- ✓ Desarrollo de programas de capacitación de acuerdo al análisis de necesidades específico de cada área
- ✓ Ampliar el.area del hospital
- ✓ Tenerlos más al alcance del personal
- ✓ En ocasiones los nombramientos no son por aptitudes o currículum.
- ✓ Contratar más personal. Ampliar áreas del hospital
- ✓ Llevar a cabo evaluaciones de las presiones al personal
- ✓ Actualizar anualmente, recibir resultados obtenidos de los indicadores
- ✓ Investigacion y comunicacion
- ✓ Mejorar difusion de documentos existentes
- ✓ Seguimiento estricto a la actualización de la documentación.
- ✓ Si, encargados de capacitacion y de enseñanza
- ✓ Reforzar los niveles jerárquicos y las líneas de mando de las jefaturas de servicios y departamentos.
- ✓ Norma de etica, transparencia rendicion de cuentas e integridad
- ✓ Curso de jornada
- ✓ Reportes diarios
- ✓ Mejoras constantes respecto a las necesidades del servicio
- ✓ Disminuir la apatía hacia el personal
- ✓ En un porcentaje mayor se realiza este tipo de evaluación pero por ausentismo y falta de personal no se ejecuta como debería. Se sugiere contratar a.mas.personal
- ✓ Se requiere que cuando hay capacitación para el personal operativo esta sea.completa.y no. Tener que retirarse por necesidades de. La institución.
- ✓ Que al actualizarse sea apoyado por. El. Personal operativo no sólo. El. Administrativo.
- ✓ Informacion medica
- ✓ Depto de calidad
- ✓ Cursos de capacitacion
- ✓ Motivación
- ✓ Llevar a cabo las acciones
- ✓ Que las políticas sean reforzadas continuamente y evaluadas por supervisores.
- ✓ Por el momento ninguna
- ✓ Realizar talleres que orienten al personal



- ✓ Llevarse a cabo las acciones para hacer cumplir los valores eticos
- ✓ Actualizarlos y ejecutarlos y supervisar que le lleven a cabo en todos los niveles
- ✓ Supervision eficaz del desempeño del personal por supervisores a cargo con real nivel etico y profesional
- ✓ Que se respeten las normas de conducta a todos niveles incluyendo medicos recidentes e internos ya que muchas veces no se cumplen estas acciones .
- ✓ Disciplina y estructura para apoyar al personal
- ✓ Capacitación por área
- ✓ Tiempos de espera en consulta externa
- ✓ Seguir con la capacitacion constante al personal y realizar evaluaciones de su competencia profesional
- ✓ Seguir actualizandose
- ✓ Promover la motivacion directamente con el servidor
- ✓ Desde un día antes ver qué pacientes irán a consulta . Los que no vaya dar ese lugar a otros
- ✓ Recursos humanos, se dan a conocer
- ✓ Mas informacion y transparencia
- ✓ Que se dieran a conocer los resultados de evaluación y con ello tomar medidas para mejorar.
- ✓ Hacerlo conocer al personal de nuevo ingreso.
- ✓ Que se den a conocer
- ✓ Programa de trabajo con el indicador de áreas a establecer como prioridad para un tiempo determinado.
- ✓ Programas de trabajos con metas establecidas. Mandos medios. Directivos
- ✓ Trabajo en equipo
- ✓ Mantener el stock de material y medicamentos suficientes durante las 24 hrs ( administración )
- ✓ Mantener el stock de material y medicamentos surtido ( administración )
- ✓ Dar incentivos al personal ( reconocimientos ) jefatura
- ✓ Evaluaciones frecuentes por mandos medios.
- ✓ Más personal
- ✓ Trabajo en equipo
- ✓ Implementar una evaluacion y difundir
- ✓ Mejorar difusion de estos procedimientos
- ✓ Difundir y actualizar la documentacion
- ✓ Mejorar comunicacion
- ✓ Trabajo en equipo
- ✓ Trabajo en equipo
- ✓ Dependiendo de los cursos
- ✓ Dar seguimiento a los resultados
- ✓ Mas transparencia
- ✓ Coordinacion y jefaturas de distintos servicio
- ✓ Jefe inmediato
- ✓ Jefaturas
- ✓ Regularmente hechas por mandos medios y directivos.
- ✓ Jefaturas
- ✓ Protocolos y evaluaciones. Concursos.
- ✓ Carpetas, jefatura de trabajo social
- ✓ Jefatura de trabajo social, , comunicaciones
- ✓ Incentivos para el personal que labora en la institución



- ✓ Acceso a la hoja de descripción del puesto y siendo responsable de ejecutarla quien decida consultarlo.
- ✓ Jefes de servicio que sean líderes
- ✓ Promoción y difusión de los documentos, manuales y procedimientos.
- ✓ Evaluaciones periódicas.
- ✓ Ninguna. El hospital cuenta con los procedimientos adecuados para funcionar adecuadamente.
- ✓ Ninguna. El hospital cuenta con los procedimientos adecuados para funcionar adecuadamente.
- ✓ Ninguna. El hospital cuenta con los procedimientos adecuados para funcionar adecuadamente.
- ✓ Todo funciona adecuadamente. Es solamente la falta de material que, en ocasiones, no permite una atención de calidad.
- ✓ Departamento de calidad
- ✓ Departamento de calidad
- ✓ Comunicación efectiva
- ✓ Difusión
- ✓ Canales de comunicación
- ✓ Departamento de calidad
- ✓ Departamento de calidad
- ✓ Los encargados de las diferentes áreas y ellos son responsables de vigilar la ejecución con el personal operativo
- ✓ Contrataciones de más personal de enfermería, cursos y apoyos psicológicos para el personal
- ✓ Capacitaciones cada 3 meses
- ✓ Motivar con algunos incentivos al personal
- ✓ Desconozco departamento o personal en ejecutar dichas acciones
- ✓ Control de calidad y departamento de enfermería
- ✓ Los responsables de cada departamento son los encargados de revisar las acciones de mejora y ponerlas en práctica con los operativos
- ✓ Cursos de atención al usuario
- ✓ Mantenerlos actualizados y dar difusión de ellos para conocerlos, apearse a ellos y conocer los resultados para poder trabajar en ellos. Personal de enfermería y departamento de calidad e innovación.
- ✓ Que el sistema arroje el reporte de cada trabajador.
- ✓ Cursos de capacitación
- ✓ El servicio de control de calidad
- ✓ Actualización anual de manuales y plan de trabajo y dar difusión para que los conozca el personal de la institución
- ✓ Apearse más a los perfiles de puesto, realizar convocatorias, evaluaciones de desempeño extra hospitalarias
- ✓ Contar con evaluaciones de presiones, establecer bien las funciones de cada departamento y darlas a conocer para responsabilizar a cada área de su trabajo y equilibrar la carga
- ✓ Programación de plantillas del personal para los diferentes servicios, reasignación de forma diaria de acuerdo a las necesidades, RH departamento de enfermería.
- ✓ Dar difusión para que el personal de la institución lo conozca y se apega a ello, se involucra RH, enseñanza médica enfermería, dirección médica departamento de enfermería.
- ✓ Capacitación en periodos
- ✓ Capacitaciones de liderazgo, trabajo en equipo y manejo de emociones, más humanización de los directivos y médicos.
- ✓ Jefatura de departamento
- ✓ Que el personal acuda a los cursos
- ✓ No existen incentivos ni capacitación
- ✓ Proponen dirección general y administrativa y ejecuta jefe de departamento



- ✓ Jefe de departamento
- ✓ Mantener en revision lo mencionado anteriormente, con el objetivo de mejorar y/o estar acorde a los estandares establecidos y lograr avanzar en el camino hacia la excelencia en calidad y calidez en el servicio a los pacientes.
- ✓ En ocasiones se evaluan las presiones
- ✓ Apoyar al personl con la carga de trabajo
- ✓ Actualizar politicas y manuales
- ✓ Capacitación para todo el personal. Jefes de áreas
- ✓ Mejorar la comunicacion
- ✓ Educación continua
- ✓ Capacitaciones. Enseñanza
- ✓ Capacitaciones
- ✓ Incentivar motivarlo
- ✓ Q esten al alcance de todos
- ✓ Titular del área apoyado por control de calidad.
- ✓ Jefa de laboratorio y responsables de cada departamento.
- ✓ Titular del área y analistas de cada departamento.
- ✓ Convocatorias
- ✓ No tengo conocimiento al respecto
- ✓ Por el departamento de capacitacion e higiene verificar la situacion de pertencias de los pacientes que ingresan al area de covid para no poner en riesgo al personal
- ✓ Que los jefes propongan algun incetivo o capacitaciones periodicamente respecto a su departamento de trabajo
- ✓ No se si se hagan a otro nivel
- ✓ Desconozco totalmente
- ✓ Cursos y platicas de mejora para el buen funcionamiento tanto del área donde laboramos, para el personal y de la institución impartidas por el jefe del área.
- ✓ Actualizarlo o revisarlo en un periodo de entre 6 meses o cada año para verificar algun cambio o continua igual
- ✓ Jefe inmediato
- ✓ Capacitación
- ✓ Convocatorias
- ✓ Mejoras en atención al personal
- ✓ Se involucre a todo el personal en el conocimiento de estas politicas.
- ✓ Replicar dicha informacion y novedades con los empleados de cada area.
- ✓ Promover talleres de mejora
- ✓ Dar actualizaciones, guías informativas
- ✓ Deberia existir mas comunicacion entre mandos directivos y personal de areas
- ✓ Manual de procemientos
- ✓ Se debe realizar evaluaciones periodicamente
- ✓ Dar seguimiento , actualizaciones .
- ✓ Permitir al encargado del area, realizar el reclutamiento y seleccion de personal
- ✓ Dar a conocer a todo el personal
- ✓ Mejorar comunicación en las nuevas acciones a realizar y los cambios que se presenten
- ✓ Asistir a capacitacion constante sobre el trato al personal.
- ✓ En acción de mejora es dar seguimiento a los casos existentes
- ✓ Reuniones laborales



- ✓ Dirección general y administrativa
- ✓ Dirección general y administrativa
- ✓ Analizando las funciones de cada quien, el jefe de área a evaluar sería el responsable
- ✓ Que se concursen los siguientes niveles, responsable, el área de recursos humanos
- ✓ Se le de difusión a dichos documentos
- ✓ Encargados de calidad
- ✓ Actualizar y compartir los manuales de procedimientos
- ✓ Algunos
- ✓ Dirección general y administrativa a través del departamento de calidad.
- ✓ Se ignora
- ✓ Jefatura de trabajo social
- ✓ Departamento de calidad
- ✓ Jefatura de trabajo social
- ✓ Mayores cursos de actualización, responsable, sería el área de enseñanza y capacitación
- ✓ Para mejorar el servicio se ocupa más personal, el área responsable sería recursos humanos
- ✓ Dirección general y administrativa a través del departamento de recursos humanos.
- ✓ Todo el personal
- ✓ Reuniones informativas
- ✓ Grupos de trabajo
- ✓ Contar en físico con protocolos en cada servicio
- ✓ Propuestas
- ✓ Actualización.
- ✓ Capacitación por departamento
- ✓ Monitoreo de jefes inmediatos en todos los turnos
- ✓ Mayor personal para realizar las actividades de control interno.
- ✓ Contar con copias en los servicios
- ✓ Tener más opciones en línea
- ✓ Mejorar la comunicación para lograr una efectividad del 100%, el departamento de comunicación.
- ✓ Mejorar el área de trabajo para el departamento de reclutamiento y selección.
- ✓ Mejorar condiciones laborales para el personal eventual.
- ✓ Todo el personal
- ✓ Todo el personal
- ✓ Todo el personal
- ✓ Realizar mejoras en la calidad e incentivos para el personal
- ✓ Mejorar comunicación, directores.
- ✓ Que amplíen programas para incentivar al personal.
- ✓ El departamento de calidad se encarga de dichas acciones.
- ✓ Mejorar comunicación para llevar a cabo acciones de mejoras.
- ✓ Seguir actualizando manuales
- ✓ Existe el departamento de calidad encargado de que se lleven a cabo dichas mejoras.
- ✓ Hacer valer
- ✓ Capacitaciones para el personal,
- ✓ Más atención a el personal para que pueda ejecutar las funciones
- ✓ Mejorar condiciones laborales para el trabajador eventual, así como más herramientas para reclutar.
- ✓ Crear un sistema para bitácoras.



- ✓ Existen diferentes comités para evaluar estas mejoras y el responsable de que estas acciones se lleven a cabo es el depto de calidad de este hospital.
- ✓ Mejor atención a personal en capacitaciones
- ✓ Mas información a el personal sobre actualizaciones
- ✓ Tomar en cuenta las opiniones del personal
- ✓ Capacitaciones
- ✓ Mas comunicación con el personal y juntas de mejoras. Como cursos para los encargados de como ser imparciales y aprender un poco de ética profesional.
- ✓ Mejor tecnología, y capacitación constante en la materia
- ✓ Mejor salario, mejor prestaciones para el empleado
- ✓ Empatía
- ✓ Mayor comunicación entre jefes y personal y menos de la vista gorda.
- ✓ Mas espacio en el almacén aditamentos
- ✓ Mas cursos de manejo del almacén
- ✓ Mas cursos para el manejo del almacén y situaciones de presión
- ✓ Aumentar personal en área de urgencias
- ✓ Corresponde a recursos humanos
- ✓ Mejor equipo de uso para el trabajo, así como material siempre en existencia
- ✓ Actitud de médicos y personal administrativo
- ✓ Comité asignado
- ✓ Jefe de área
- ✓ Capacitaciones por parte del jefe servicio
- ✓ Comité asignado
- ✓ Que sean equitativos y no por chismes actuar con el personal con represalias sin invitar antes hablar con dicho o dicha señalada para aclarar las cosas como adultos responsables y así seguir mejorando como un equipo. La salud mental es importante.
- ✓ Acercamiento al personal, que los jefes apoyen a su personal.
- ✓ En capacitaciones he instigado al personal que cumple en su trabajo a la hora de laborar.
- ✓ Evidencia documentada
- ✓ Existe evidencia documentada
- ✓ Evidencia documentada de su existencia
- ✓ Todas las coordinaciones médicas y direcciones administrativas.
- ✓ Existe evidencia documentada de su existencia
- ✓ Mas cursos a personal
- ✓ Jefa del servicio
- ✓ Protocolos
- ✓ Dar al personal incentivos para mejorar condiciones laborales
- ✓ Capacitar al personal
- ✓ Evidencias de calidad
- ✓ Coordinaciones
- ✓ Todas las áreas
- ✓ Documentos de calidad
- ✓ Seguir las sugerencias de calidad
- ✓ Seguir las indicaciones de calidad
- ✓ Continuar con ellas
- ✓ Revisión anual



- ✓ Se pueden realizar a través del departamento de calidad e innovación
- ✓ Plan de acción de los acuerdos tomados y responsable de las áreas responsables, y en la próxima reunión se evalúan los cumplimientos
- ✓ Seguir manteniendo control de pandemia.
- ✓ Procurar la vacunación del covid-19 en cuanto esté disponible.
- ✓ Administrar los riesgos que pudieran obstaculizar el cumplimiento de los objetivos.
- ✓ Mantener un control de alta calidad académico y profesional.
- ✓ Calidad.
- ✓ Seguir brindando ese apoyo.
- ✓ Revisión anual
- ✓ Dependiendo de los resultados de los indicadores, se realiza una propuesta de mejora
- ✓ Departamento de recursos humanos.
- ✓ Departamento de recursos humanos.
- ✓ Órgano interno de control y departamento de calidad.
- ✓ Que estén al alcance de todos
- ✓ Incentivar al personal para mejorar la capacitación
- ✓ Apoyar con al personal con sobrecarga de trabajo
- ✓ Dirección general y administrativa
- ✓ Acciones de mejora
- ✓ Mejorar la comunicación jefe y operativo
- ✓ Dirección general y administrativa.
- ✓ Mayor control de salidas y entradas
- ✓ Bitácoras de controles
- ✓ Impartir más cursos de capacitación
- ✓ Más incentivos al personal
- ✓ Dirección general y administrativa
- ✓ Acciones de mejora
- ✓ Que haya evaluaciones sobre las presiones de trabajo
- ✓ Que a todos se nos reconozca por nuestro trabajo
- ✓ Mejorar la comunicación
- ✓ Actualizar los manuales de procedimientos, en su gran mayoría los departamentos sólo actualizan fecha y nombre, y dejan el procedimiento tal y como está. Es muy necesario que el jefe del departamento invierta tiempo en su análisis.
- ✓ Es necesario que todos los departamentos empiecen a aplicar el control interno dentro del mismo departamento.
- ✓ Capacitación constante
- ✓ No hay incentivos al personal
- ✓ Pláticas más constantes
- ✓ Comentarios
- ✓ Seguimientos
- ✓ Dirección general
- ✓ Dirección general
- ✓ Mejorar comunicación
- ✓ Metas
- ✓ Para mejorar de la seguridad del paciente
- ✓ Dirección general y administrativa



- ✓ Mejorar el insentivos economico a todo el personal , para una mejor la motivacion laboral
- ✓ Si, elvis
- ✓ Mejorar la motivacion a todo el personal , jefa de enfermera y responsable de sala ponerse de acuerdo y mejorar el estimulo
- ✓ Seguiir con las evaluaciones para que sirvan como insentivo
- ✓ Seguir con actualizaciones periodicamente
- ✓ Jefaturas
- ✓ Actualizacion de los manuales
- ✓ Responsable de area
- ✓ Jefatura de cada servicio
- ✓ Enseñanza y capacitación
- ✓ Todo el personal
- ✓ Jefatura de los servicios
- ✓ Requiere más estimulo
- ✓ Limitados por recurso economico
- ✓ Responsable de cada area
- ✓ Jefaturas correspondientes
- ✓ Jefaturas correspondiente
- ✓ Jefaturas correspondiente
- ✓ Jefaturas correspondiente
- ✓ Responsables de el area
- ✓ Jefa rías de servicios
- ✓ Responsable de area
- ✓ Recursos humanos y calidad
- ✓ Jefe de servicio
- ✓ Evaluaciones periódicas en cada uno de los servicios
- ✓ Dar cursos en materia de calidad, responsable calidad
- ✓ Cada departamento y calidad
- ✓ Sin evidencias
- ✓ Aceptable
- ✓ Valorar la eficiebciq del personal y tomar acciones respecto a ello
- ✓ Igualdad en las exigencias en los diferentes turnos... Evitar favoritismos
- ✓ Departamento de calidad
- ✓ Departamento de calidad y todo el personal
- ✓ Departamento de calidad
- ✓ Proporcionar los documentos para la revicion de llos
- ✓ Revisar los manuales y actualizarlos cada años
- ✓ Ejecutar procedimientos para clasificar el nivel de capacidad del personal
- ✓ Realizar evaluaciones
- ✓ Capacitar al personal y tener conocimiento que hay evaluaciones con respecto a esto.
- ✓ Áceptable
- ✓ Capacitar a todo el personal de este hospital con cursos a corde a su funcion que realiza en su trabajo.
- ✓ Oic y calidad



- ✓ Actualizarse cada año y tener mas controles de calidad
- ✓ Llevar acabo actualizaciones de todos los procedimientos
- ✓ Rh calidad y capacitacion
- ✓ Poner en practica el manual operativo
- ✓ En cada area el responsable de que se lleven a cabo es el jefe de servicio o departamento, en coordinacion con sus respectivos superiores.
- ✓ Direccion general, direccion administrativa y recursos humanos.
- ✓ Direccion general en coordinacion con demas departamentos a su cargo.
- ✓ Dirección general em coordinacion con demas departamentos a su cargo.
- ✓ Hace falta personal capacitado para cubrir las áreas que se dejarían para los cursos
- ✓ Que se realicen
- ✓ Que haya
- ✓ Trabajar de manera positiva en el equilibrio del trabajo en cada uno de los servicios
- ✓ Proteger más al personal
- ✓ Proteger al trabajador y brindarle recurso para ejercer su trabajo
- ✓ Capacitacion.
- ✓ A través de los jefes
- ✓ Seguir trabajando en la aplicación de los manuales y encuestas
- ✓ Se actualizan constantemente
- ✓ Continuar wsta estrategia
- ✓ Rh
- ✓ Todas las jefaturas
- ✓ Todas las areas
- ✓ Autoridades responsable
- ✓ Autoridades responsables
- ✓ Jefes de area
- ✓ Autoridades responsables
- ✓ Todas las coordinaciones
- ✓ Rh,direccion administrativa
- ✓ Acatar a los manuales de procedimientos
- ✓ Cursos intensivos exel
- ✓ Hacer mas capacitaciones
- ✓ Mas capacitaciones al personal de psicología
- ✓ Uno poco mas ilustrativo
- ✓ Mas recurso humano y economico
- ✓ Rh calidad y capacitacion
- ✓ -mejorar las reglas y actualizarlas y dejarlas claras y presisas
- ✓ Actualizar la informacion para ayudar al personal a mejor con el conocimiento ya aprendido para mejorarlo
- ✓ Hacer evaluaciones para ver las necesidades de la institucion y el personal para darle mejora y actualizacion.
- ✓ Todos
- ✓ Todas las carpetas de la institución son renovadas así como el reglamento interno.
- ✓ Direcciones y jefaturas
- ✓ Todas las coordinaciones



- ✓ Actualizar los procedimientos los manuales así como todo reglamento que ya este fuera deficientes objetivos y mision.
- ✓ Seria bueno contar con mas personal operativo(enfermería) así se evitaría tanta sobre carga de trabajo en el personal.
- ✓ Referente a incentivos al personal es deficiente ya que esto seria muy bueno por la carga de trabajo por falta de personal operativo
- ✓ Las carpetas son valoradas y actualizadas por las encargadas de servicios de la institución en cordinacion con el departamento de enseñanza.
- ✓ Actualizar en cuestiones de la pandemia
- ✓ Más equipos de seguridad para el personal en lo que respecta a la pandemia que vivimos
- ✓ Que se den insentivos
- ✓ Tener un mejor ambient de trabajo
- ✓ Existencia de material medico para una mejor atencion al usuario
- ✓ Mejorar las instalaciones
- ✓ Solicitud de necesidades de los servicios y responsables encargadas de ellos.
- ✓ Actas administrativas para el personal que no trabaja y quitar a los jefes que tienen favoritismos
- ✓ Evaluaciones periódicas y responsables jefas de piso y supervisión
- ✓ Más capacitación a supervisores y jefes a tratar bien al personal
- ✓ Diagnostico situacional y responsables todo el personal de la institución
- ✓ Diagnostico situacional, responsables todo el personal de la institución
- ✓ El hospital ya cuenta con equipos de mejora.
- ✓ El personal asignado a estos equipos dan seguimiento
- ✓ Creo que el hospital ya cuenta con muy buenos equipos de mejora. Sólo sería bueno dar seguimiento..
- ✓ Expositores con experiencia
- ✓ Se trabaja bajo estrés por parte de jefes y supervisores y jefa directa
- ✓ Pláticas
- ✓ Se especifica en cada evaluacion las mejoras para el personal
- ✓ Plan de trabajo,
- ✓ Jefe directo
- ✓ Responsables son capacitados para ejecutar y medir el elemento de control.instancias internas y externas de evaluacion
- ✓ Cursos y capacitacion permanente. Personal capacitado previamente
- ✓ Existen herramientas para la automatizacion total .personal capacitados para ejecutar elementos de control
- ✓ No se le da continuidad a las encuestas, no se ven resultados para mejorar las condiciones laborales y alinearse a las normas.
- ✓ Se de continuidad a la capacitacion del personal para su ascenso.
- ✓ Si hay personal que elabora dicho manual, y esta al alcance de todo el personal
- ✓ Que se realizó manual y este al alcancé de todo el personal
- ✓ Mas cursos de etica profesional
- ✓ Se debe de dar un curso de induccion al puesto y muchas veces no se lleva a cabo
- ✓ Cursos de superacion personal y trato al paciente
- ✓ Mayor comunicacion, entre las diferentes areas
- ✓ Constante supervision al equipo de enfermeria
- ✓ Platicas motivacionales para enfermeros por parte del jefe de enfermeria
- ✓ Cursos de capacitacion
- ✓ Hacer del dominio publico la selleccion del personal



- ✓ Aumentar las capacitaciones y que sean obligatorias. Jefe de enfermeros
- ✓ Se facilita la atención de personal para la atención psicológica
- ✓ Reuniones personales para informar
- ✓ Jefe de departamento y control de calidad
- ✓ Terapia constante por parte de la psicóloga del hospital
- ✓ Comunicación con el personal
- ✓ Control de calidad
- ✓ Cada departamento y supervisar control de calidad
- ✓ Cada departamento junto con control de calidad
- ✓ Mantener capacitación del personal y crear incentivos . Jefatura de enseñanza y de recursos humanos
- ✓ Coordinación de personal
- ✓ Mejor coordinación de mobiliario y equipo
- ✓ Las presiones sobre el personal se evalúan de manera debida
- ✓ Las competencias y los perfiles de los mandos superiores se evalúan con periodicidad
- ✓ Las políticas, manuales y los indicadores se llevan a cabo adecuada y estrictamente
- ✓ Tener al frente de un grupo a una encargada con liderazgo, humanización y empoderamiento para poder brindar un mejor servicio y satisfactorio para el usuario
- ✓ Manejar sistema de horario de citas y turnos
- ✓ Se monitorean estas acciones de mejoras
- ✓ Poner atención en ese rubro y platicar con el personal
- ✓ No se y no se quien es el
- ✓ Concientizar mediante seminarios en cuestion a la educación en orden y limpieza.
- ✓ Mayor difusión.- departamento de comunicación
- ✓ Mas personal para realizar.
- ✓ Mejorar las condiciones económicas del personal- recursos humanos
- ✓ Crear sistema digital para llevar bitácoras
- ✓ Existen en ptcí
- ✓ Reuniones de evaluación y seguimiento de acuerdos de los comités técnicos. Dirección médica y sus divisiones.
- ✓ Reuniones de evaluación y seguimiento de acuerdos tomados en los comités técnicos.
- ✓ Reuniones de evaluación y seguimiento
- ✓ Reuniones de evaluación y seguimiento.
- ✓ Minutas de trabajo
- ✓ Hacer difusión en áreas de uso común
- ✓ Establecer fortalezas y debilidades de las diferentes áreas administrativas, y establecer jornadas de acercamiento y sensibilización de las necesidades de cada empleado, en base a la demanda laboral del área.
- ✓ Considero que debería de proporcionar cursos en horas de jornada acumuladas para poder asistir ya que se realizan en la semana y muchas veces no se tiene el tiempo para asistir
- ✓ En cada departamento un jefe y haber supervisión constante de parte de los encargados de cada área y los directivos
- ✓ Capacitarnos mejor y constantemente
- ✓ Evaluarnos constantemente
- ✓ Una atención de mejor calidad para los pacientes y sus familiares por parte de todo el personal. Mas humanidad.
- ✓ Se pueden realizar revisiones periódicas de desempeño, conjuntar datos y referencia documentada de diferentes áreas, y de su respectivo recurso humano.



- ✓ Que nos permitan tener una copia de las evaluaciones para ver en qué se falla y mejor en el servicio
- ✓ Una aportación importante de la institución sería incluir y difundir los criterios de cómo es asignada la autoridad para efectos de jerarquías de responsabilidad.
- ✓ Que se den a conocer
- ✓ Capacitación más constante, en cuanto a lo administrativo transmitir a sus empleados el asumir las actividades del puesto como parte de un proceso y no como función única, desde dirección administrativa en vía descendente.
- ✓ Enseñanza hace bien su trabajo considero que está haciendo lo correcto
- ✓ Difusión de los procesos que se relacione con los estímulos y promoción al personal
- ✓ Difusión del programa de promoción e integridad al personal.
- ✓ Profesionalizar todas las áreas con capacitación y que las jefaturas entiendan que es una responsabilidad compartida el buen funcionamiento del hg
- ✓ Todo el personal debe conocer las áreas y sus procedimientos
- ✓ Estimular al personal sobre su desempeño y esfuerzo ante la sobrecarga de trabajo
- ✓ Dar a conocer las actualizaciones de dichos documentos al personal para estar en sintonía.
- ✓ Llevar a cabo encuestas de manera periódica para dar a conocer la deficiencia de los jefes inmediatos y así dar a conocer las opiniones y propuestas de mejora por parte del personal hacia sus dirigentes.
- ✓ Mejorar el apego y la aplicación de los protocolos establecidos
- ✓ Realizar dichas evaluaciones y conocer a su personal
- ✓ Que las jefaturas lleven cursos de liderazgo y coaching, para poder realmente llevar de manera importante la información a los trabajadores y que no se le impongan actividades que generen desgaste y presión, ahí es donde entra también la parte de la capacitación al personal
- ✓ Más seriedad y atención para los trabajadores de cendis
- ✓ Que haya más comunicación hacia el empleado.
- ✓ Acercamiento con los empleados.
- ✓ Acercamiento hacia el empleado
- ✓ Programación de personal para los servicios
- ✓ Dar a conocer y ejecución
- ✓ Mantenerlos actualizados
- ✓ Actualizar manuales y planes de trabajo y darlos a conocer
- ✓ Mejoras continuas
- ✓ Actualizaciones
- ✓ Mayor comunicación con médicos adscritos
- ✓ Revisiones continuas
- ✓ Capacitación continua de personal
- ✓ Concientización de calidad de usuario
- ✓ Continuar motivando al personal a superarse
- ✓ Apego estricto a las indicaciones
- ✓ Encuestas al trabajar sobre el ambiente laboral, jefe de servicio asignado en cierta área
- ✓ Revisión periódica de actividades
- ✓ Informaciones periódicas
- ✓ El equilibrio es una responsabilidad de todos como empleados de la salud.
- ✓ Apoyar en la medida de lo posible para el logro de estas mejoras.
- ✓ Si hay un buen ambiente de trabajo, es mejor.
- ✓ Mejorar las herramientas de trabajo como impresoras, papelería y materiales como plumas etc. Para tener un mejor ambiente laboral..
- ✓ Revisión periódica de manuales



- ✓ Cursos de capacitación
- ✓ Enfocarse un poco mas en el estrés laboral del personal de salud
- ✓ Las sillas en donde trabajamos en el área de urgencias , están en muy malas condiciones , se tienen que cambiar .
- ✓ Los manuales están actualizados al día
- ✓ Que se realicen cursos en todos los turnos
- ✓ Por titulares y servidores públicos.
- ✓ Jefes y personal auxiliar del departament
- ✓ Directivos y jefes
- ✓ Directivos y jefes
- ✓ A veces no todos podemos tomar la capacitacion porque siempre hay mucho trabajo
- ✓ Todas relacionadas con la disponibilidad de recurso y personal.
- ✓ Departamento de calidad
- ✓ Se presentan en reuniones directivas de todos los comités y se plasma en las minutas. Se ejecuta las areas involucradas. Empezando por directivos, jefes de servicios y adscritos.
- ✓ Comites y sus involucrados
- ✓ Mejora seria actualizacion en linea de certificacion consejo, responsables jefatura personal, jefes de servicio y enseñanza medica
- ✓ Mayor presupuesto federal para la imparticion de talleres y capacitaciones. Enseñanza medica, direccion y personal de promocion a la salud
- ✓ Que cada personal tenga acceso a esos manuales para saber tanto sus actividades como derechos.
- ✓ Al personal le falta mas capacitación conforme a su área en el que se encuentra cada quien.
- ✓ Hay personal que se tiene mas sobrecarga de trabajo que otros y son muy pocos los que estan dispuestos a ayudarles a otros compañeros a sacar mas rapido el trabajo y mejor.
- ✓ Mejorar la difucion de estos procedimientos.
- ✓ Se requiere evaluar las presiones sobre el personal.
- ✓ El departamento de control de calidad y jafaturas son las encargadas de llevarlo acabo
- ✓ Hablar con jefatura y solucionar el problema
- ✓ Reuniones del personal junto con el departamento de control de calidad y jefatura para estar enterados todo el personal de alguna problematica que pueda existir
- ✓ Involucrar mas al personal en las mejoras, que se sienta un equipo y no como imponiendo su autoridad.
- ✓ Mejorar la comunicacion
- ✓ Control de calidad , y jefatura
- ✓ Mejorar la difucion y actualizacion de documentos.
- ✓ El jefe inmediato
- ✓ Todas las areas
- ✓ Juntas informativas
- ✓ Falta que nos suban nivelacion estamos lgunos con nivel muy bajo creo merecemos nos puedan subir e igualarnos con los federales para obtener caja de ahorro
- ✓ Mas información y transparencia
- ✓ Las jefaturas
- ✓ Las gefaturas
- ✓ Que se evalúen periódicamente el desempeño
- ✓ Manual permanetes y actualizaciones y carteles informativos
- ✓ Que la evaluación sea real



- ✓ Capacitación en el área
- ✓ Capacitación y comunicación constante
- ✓ Desconozco si existen
- ✓ Desconozco la existencia de propuestas
- ✓ Desconozco si existen acciones
- ✓ Cursos y capacitación
- ✓ Que los directivos muestren integridad en su desempeño
- ✓ Que se revisen periódicamente
- ✓ Que el personal se involucre más el momento de evaluarse y quien evalúe conozca a su personal .
- ✓ Generar un mejor ambiente laboral
- ✓ Enseñanza y jefatura de enfermería
- ✓ Ejecutando ordenes
- ✓ Fortalecer el plan de acciones de mejora
- ✓ Fortalecer la comunicación institucional
- ✓ Mejorar planeación directiva
- ✓ Establecimiento de acciones para el cuidado de empleado
- ✓ Pláticas al personal sobre el tema y cursos a los puestos directivos y personal de confianza
- ✓ Que se lleven a cabo más frecuentemente y en todas las áreas
- ✓ Que se de capacitación mediante cursos a más personal por departamentos
- ✓ Insistir en la comunicación es un factor muy importante para una dirección correcta de parte de los altos mandos
- ✓ Tener buenos insumos y los suficientes para los pacientes y personal y ser empáticos con los usuarios.
- ✓ Comité de ética.
- ✓ Jefe de servicio. Departamento de enseñanza.
- ✓ Jefe de servicio en consenso con personal operativo.
- ✓ Administración del hospital
- ✓ Soporte administrativo para el servicio adecuado de los equipos, y la compra de material y equipo necesarios para el desempeño de nuestro trabajo.
- ✓ Solicitar al personal el uso razonable de dispositivos y celulares, responsable jefatura de enfermería a través de su grupo de supervisores
- ✓ Estoy conforme como se desarrollan
- ✓ Solicitar al personal el uso razonable de dispositivos y celulares, responsable jefatura de enfermería a través de el grupo de supervisores
- ✓ Propuestas de mejora pocas y responsables jefas y supervisores
- ✓ Diagnóstico situacionales, responsables todo enfermería
- ✓ Diagnóstico situacionales
- ✓ Personal en general
- ✓ Requiere la institución apoyo económico de trabaja con restricciones de equipo fuera de la norma mexicana
- ✓ Requiere manuales de procedimiento que sean viables a pesar de carencias de equipo
- ✓ Servicio de calidad
- ✓ Normas y guías en cada servicio
- ✓ Capacitaciones continuas
- ✓ Que las personas que realicen las evaluaciones tengan conocimiento del personal
- ✓ Que las carpetas estén más a la mano del personal
- ✓ Mejorar la relación directivos / operativos
- ✓ Mejorar relación directivos / operativos



- ✓ Que se incluyan en el programa específico de capacitación, los temas relacionados con el reforzamiento de conductas o comportamientos y valores
- ✓ Mayor difusión de la información, debe hacerlo el departamento de calidad y órgano de control interno
- ✓ Capacitación continua vía virtual, departamento de capacitación
- ✓ Reforzamiento de valores, implementación de acciones de mejora continua, todas las áreas del hge
- ✓ Brindar más material para trabajar
- ✓ Y más personal de apoyo, para disminuir la carga de trabajo
- ✓ Mejorar comunicación efectiva directivos/operativos
- ✓ Mejorar la comunicación directivos/operativos
- ✓ Mas capacitacion al personal
- ✓ Disminuir los riesgos
- ✓ Continuar con trabajo en equipo
- ✓ Que aya una mejora para una posible solicitud de acreditacion ante el sistema nacional de una evaluacion y acreditacion
- ✓ Que exista un mejor control para lleberse acabo dicha actividad
- ✓ Para hacer cumplir las mismas politicas
- ✓ Buenos reusltados
- ✓ Bueno resultados
- ✓ Trabajar en equipo
- ✓ Contar con suficiente documentacion como mejora por parte de la institcion
- ✓ Existen diferentes comites encargados para que se lleven diferentes mejoras
- ✓ Ninguna se se hace bien como están los tiempo para las evaluaciones al personal
- ✓ Mantener la comunicación
- ✓ Mayores estímulos
- ✓ Material suficiente para trabajo
- ✓ Jefes de servicio que sean lideres
- ✓ Trabajos en equipo y de apatía entre el personal
- ✓ Suministro de insumos ( medicamentos ), personal médico y enfermería sobre todo.
- ✓ Hay insuficiencia de insumos, mejora, solicitar a las autoridades correspondientes la compra de insumos.
- ✓ Podría ser más específico. No se da a entender de qué área se refiera.
- ✓ Capacitación y adiestramiento al personal.
- ✓ Desconozco
- ✓ Dotar de los recursos necesarios
- ✓ Jefaturas de servicios
- ✓ Un buen coordinador
- ✓ Seguridad del paciente
- ✓ Respuesta ante la pandemia
- ✓ Mantenimiento en general de mobiliario de consultorios de triage, equipos de computo deteriorados y servicio de internet intermitente en los turnos nocturnos
- ✓ Que se modifique en un cierto tiempo
- ✓ Que se sigan dando las capacitaciones
- ✓ Que se acerquen mas al personal
- ✓ Departamento de recursos humanos
- ✓ Revisión constante
- ✓ Unidad de innovación y calidad



- ✓ Colocación de mayor información para personal.
- ✓ Responsable: unidad de innovación y calidad
- ✓ Tienen que estar establecidos de comun acuerdo
- ✓ Que los encargados hagan una buena participacion haci a los empleados
- ✓ Mayor difusión de la información
- ✓ Crear software para bitácoras por área
- ✓ Incrementar la nomina de personal
- ✓ Mejorar condiciones económicas del personal
- ✓ Hacerlo más frecuentemente
- ✓ Mejorar la selección de personal
- ✓ Ponerlos disposición del personal
- ✓ Distribuirlo a todo el personal
- ✓ Departamento de recursos humanos
- ✓ Recursos humanos y las coordinaciones de areas
- ✓ Atencion y mejor comunicacion con el personal, para saber su sentir
- ✓ No hay incentivos al personal
- ✓ Tomar en cuenta al personal operativo
- ✓ Mejorar la comunicacion
- ✓ El departamento de calidad
- ✓ Enseñanza de enfermería en conjunto con jefatura de enfermería y calidad.
- ✓ Mejor salario al personal de salud enfermería
- ✓ Mejor paga al personal de enfermería
- ✓ Contratacion de personal de enfermería
- ✓ Capacitacion
- ✓ Mantener actualizado al personal
- ✓ Jefes de servicios
- ✓ Continuar con manuales
- ✓ Continuar protocolos
- ✓ Continuar con promociones
- ✓ Actualizar guias
- ✓ Capacitacion del personal
- ✓ Contratacion de personal de enfermeria
- ✓ Capacitacion
- ✓ Jefatura de enfermería
- ✓ Jefatura de enfermería enseñamza
- ✓ Jefatura de enfermería y enseñanza de enfermería
- ✓ Departamento de innovación
- ✓ Departamento de innovación
- ✓ Permiso de congreso para capacitación , cada médico es responsable de sus congresos
- ✓ Fijar tiempos para revalorar si es necesario realizar cambios/modificaciones a estos documentos de control interno, esto correspondería al área de servicios de alimentos y nutricion.
- ✓ Considero que esto corresponde al área de capacitación, departamento que se ha mantenido muy al margen y podria mejorar su aporte a nuestro servicio, se necesitan mejorar los lazos de comunicacion tambien para conocer las necesidades.
- ✓ El área de comunicacion podria publicar evaluaciones o test en linea para evaluar dichas presiones
- ✓ Direccion general,direccion administrativa las jefaturas en general



- ✓ Apoyo al personal con equipo y material, trabajo en equipo y equidad en las funciones asignadas
- ✓ Organización, apoyo, trabajo en equipo, confiabilidad, responsabilidad.
- ✓ Líderes, directrices, organización
- ✓ Mayor difusión
- ✓ Mayor personal para realizarlas
- ✓ Mejorar condiciones laborales para el personal de contrato
- ✓ Actualización
- ✓ Contratación de más personal para la demanda de trabajo que hay.
- ✓ Organización, trabajo en equipo, motivación al personal, reconocimiento, respeto, confiabilidad
- ✓ Dirección administrativa
- ✓ Recursos humanos y capacitación
- ✓ Todas las jefaturas y calidad
- ✓ Destinar mayor recurso económico para abastecernos tanto para insumos como del personal así como al primer nivel de atención en salud, mayor enfoque en la prevención de enfermedades y educación nutricional para toda la población. El responsable de ejecutarlas sería el área de compras, nutrición y calidad.
- ✓ Mejorar espacios físicos de consultorio
- ✓ Promover la transparencia y normas de conducta y códigos de ética
- ✓ Departamento de recursos humanos
- ✓ El departamento de calidad
- ✓ Tienen que estar establecidos en común acuerdo
- ✓ Mejorar el liderazgo
- ✓ Recursos humanos y las coordinaciones de áreas
- ✓ Dar a conocer a todos los miembros de la organización
- ✓ Que se cumplan con el perfil
- ✓ Mejorar espacios físicos de consultorio individual
- ✓ Mejorar espacios físicos de consultorio
- ✓ Mejorar espacio físico de consultorios
- ✓ Más información y transparencia
- ✓ Actualización de las carpetas y darlas a conocer a todo el personal de la institución
- ✓ Mantener actualizado al personal que realiza los indicadores
- ✓ Recursos humanos entregará el perfil a todo el personal
- ✓ Seguir mejorando con los manuales
- ✓ Dirección general y dirección administrativa
- ✓ Dirección general y dirección administrativa
- ✓ Motivación al personal para tomar cursos de actualización
- ✓ Involucrar más a todo el personal en general en la realización de estos documentos para su conocimiento
- ✓ Los directivos aporten más motivación al personal o busquen incentivos
- ✓ Capacitación continua.
- ✓ Involucrarse en las actividades de los empleados
- ✓ Mayor difusión
- ✓ Mayor personal para realizarlas
- ✓ Mejorar las condiciones laborales del personal de contrato
- ✓ Actualización de sistema



- ✓ Titular del area apoyado por los analistas de cada departamento
- ✓ Titular del area apoyado por los responsables de cada departamento
- ✓ Llevar a cabo conforme alas politicas y reglamento
- ✓ Titular del area apoyado por control de calidad
- ✓ Manual de procedimientos
- ✓ Cursos y platicas de mejora para el buen funcionamiento y resultados para el personal e instituto impartido por el jefe del area.
- ✓ Que se clasifique al personal de acuerdo a su nivel academico y se de mas capacitaciones y tambien mejores remuneraciones.
- ✓ El reglamento
- ✓ Recursos humanos y direccion administrativa
- ✓ Direccion administrativa y jefaturas
- ✓ Manual de procedimientos
- ✓ Misión y visión de la institución.
- ✓ Reglamento interno
- ✓ Departamento de calidad o recursos humanos, en conjunto con cada jefe del departamento, por medio de encuestas y entrevistas al personal sobre su que hacer profesional
- ✓ El jefe de cada departamento continuar con constante capacitación al personal
- ✓ Incitar al personal por medio de capacitaciones y reconocimiento del personal
- ✓ Difusión de evaluaciones individuales
- ✓ Hacer mas difucion de estos procedimientos.
- ✓ Que los den a conocer al empleado
- ✓ Mantener mejor comunicacion con el empleado
- ✓ Material de trabajo para mejorar y salvaguardar la seguridad del personal.
- ✓ Mayor difusión
- ✓ Mayor difusión, actualización periódica
- ✓ Que den tripticos con nueva informacion de la institucion
- ✓ Innovar la tecnologia
- ✓ Llevar a cabo una retroalimentación mensual
- ✓ Impartir y dar a conocer las acciones de mejora de la institucion y dar un repaso
- ✓ Incentivar al personal a realizar sus tareas con profesionalismo, por medio de reconocimientos mensuales y anuales, como por ejemplo: empleado del mes y otorgar constancia y colocar fotografía de la persona a quien se le otorga.
- ✓ Verificación del flujo de información formal a cargo de los mandos directivos.
- ✓ Si es necesario que se hagan este tipo de evaluaciones al personal
- ✓ Incluir modificaciones en la forma de trabajo en tiempo de contingencia
- ✓ Modificación de perfiles en tiempo de contingencia
- ✓ Poner más atención a su personal de enfermería ya que a sabiendas de que son uno de los pilares más fuertes de la institución no se le estimula a pesar de saber de la carga excesiva de trabajo que se le otorga no se le reconoce como debería de ser por parte de sus jefes inmediatos. otra de las propuestas sería que al implementar un nuevo protocolo o actualizar uno ya establecido debería de dar sesiones clínicas al personal pero en su turno y servicio..y que se entienda que no debe de haber favoritismo en los servicio por parte de los jefes ya que todos somos trabajadores y no y se les exige más a unos que a otros..
- ✓ Más cursos de capacitación, personal más calificado en el área de cocina ya que los alimentos que nos dan al personal de jornada no es bueno ni saludable, falta material para trabajar hojas toner y computadora , sanitzer espacios las rutas con pacientes covid
- ✓ Buen recurso económico para que el administrador pueda brindar mejor servicio ya que siempre responden que no hay dinero
- ✓ Más recursos económicos ya que siempre la respuesta es que no hay dinero



- ✓ En jornada acumulada no se lleva a cabo, ningún plan, por la escasez de personal.
- ✓ Continuar el programa para personal de nuevo ingreso, y evaluar y valorar a ese personal, para su estadía definitiva.
- ✓ Ampliar la plantilla laboral, para poder realizar las líneas de acción al 100%.
- ✓ Incentivar económicamente al personal, ya que por parte del área operativa hay disposición. Ampliar la plantilla laboral, para evitar sobrecarga laboral y estrés.
- ✓ Jefatura de trabajo social
- ✓ Jefatura de trabajo social
- ✓ Jefatura de cada área
- ✓ Jefatura de cada servicio y directores
- ✓ Jefatura
- ✓ Capacitación
- ✓ Capacitación y jefatura de servicios
- ✓ Capacitación y enseñanza
- ✓ Llevar a cabo evaluaciones en las que se refleje las deficiencias de los jefes inmediatos de todos los servicios y áreas que conforman la unidad.
- ✓ Sesiones clínicas para darlos a conocer y trabajar todos al par
- ✓ Más incentivos al personal y no hablo de estímulo económico si no ser más empáticos, con el personal, el cual creo que a las directrices les hace falta manejar esa parte de empatía hacia el recurso humano y consideración ante la pandemia covid 19 sobre todo.
- ✓ Al modificar procesos, que conlleven riesgos para el personal de salud, se notifiquen los cambios, y que los procesos sean aprobados por un comité de seguridad, no que sólo se autoricen por una sola persona.. Y las modificaciones sin sustento científico.
- ✓ Cada integrante del servicio
- ✓ Cada integrante del servicio
- ✓ No hay quien valore al personal, psicológicamente ya que en estos tiempos de pandemia es fundamental y no se ve reflejado ese apoyo al personal de primera línea, ya que no se puede manejar la situación psicológica del personal detrás de un escritorio.
- ✓ Llevar a cabo el reglamento
- ✓ La de
- ✓ Bono por productividad,
- ✓ Identificación de las políticas al personal a través de sondeo.
- ✓ Cada cierto tiempo que se publique dentro de la institución dichos controles, responsable recursos humanos
- ✓ Responsable recursos humanos.
- ✓ Que se den a conocer
- ✓ Que el personal tenga conocimiento de los manuales que existen en la institución
- ✓ Departamento de calidad de hospital general
- ✓ Enseñanza y calidad
- ✓ Enseñanza y calidad
- ✓ Reuniones con jefes y personal a su cargo cada cierto tiempo, para dar a conocer las acciones de mejoras y exponer todo tipo de dudas e inquietudes
- ✓ Darlas a conocer
- ✓ Llevarlo a cabo
- ✓ Que se lleven a cabo, considero sería muy importante

---

#### ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- ✓ Calidad
- ✓ Pocas veces, sería de gran importancia que se dieran a conocer personalmente con jefes, directivos y poder dialogar del mismo



- ✓ Realizarlas
- ✓ Que se realice
- ✓ Que ese hagan reuniones periódicas para dicha información
- ✓ Protección civil
- ✓ Protección civil
- ✓ Área jurídica
- ✓ Cada integrante del servicio
- ✓ Cada integrante del servicio
- ✓ Notificar al personal cambios de los procesos más si son de COVID 19 eso para la seguridad e integridad del personal.
- ✓ Cada integrante del servicio
- ✓ Cada integrante del servicio
- ✓ Ser más igualitarios con todo el personal sin distinción alguna por la directrices de la organización.
- ✓ Una vez realizada la identificación de riesgo que se le dé seguimiento por el servicio competente para la corrección y valoración de la misma.
- ✓ Mejor gestión en todos los niveles interinstitucionales. Enfocado el recurso humano.
- ✓ Que se den a conocer
- ✓ Que proporcionen los factores de riesgo que han sido identificados y lo comuniquen al personal de forma escrita cuando menos
- ✓ Que se identifiquen y se comuniquen al personal de manera oportuna de forma escrita
- ✓ Jefatura
- ✓ Difusión y participación activa de los jefes.
- ✓ Mantenimiento
- ✓ Protección civil de la institución
- ✓ Que los cursos también los den en la tarde y en todos los turnos que tiene la institución
- ✓ Recursos humanos
- ✓ Difundir la información, sobre las decisiones tomadas por los directivos, hacia el resto del personal, de manera lineal y vertical.
- ✓ Que den esta información trimestral cuando menos
- ✓ Coordinación profesional
- ✓ Cursos de capacitación
- ✓ Otorgar más recursos económicos a la institución
- ✓ Continuar con los programas de trabajo, tomando en cuenta la pandemia. Llevado a cabo por directivos y jefes inmediatos.
- ✓ Revalorar la infraestructura hospitalaria, el recurso humano y la factibilidad para conseguir los insumos físicos y humanos.
- ✓ Continuar con la constante capacitación del personal
- ✓ Que el familiar y el paciente siempre estén al tanto del reglamento institucional, la donación de sangre, las indicaciones como es el lavado de mano. Horarios de información y horarios de visita eso evitaría tantas molestias para todos. Y el encargado para ejecutarla es cada profesional de trabajo social coordinado por el jefe del departamento.
- ✓ Difusión oportuna y precisa
- ✓ Dar seguimiento a las acciones ya establecidas.
- ✓ Atención y divulgación oportuna
- ✓ Se debe de tomar en cuenta las propuestas e ideas del personal para hacer una toma de decisiones
- ✓ Actualización y difusión permanente del nivel de riesgo
- ✓ Difusión dinámica
- ✓ Mayor difusión con las mediciones de estos objetivos



- ✓ Mayor capacitación en identificación de riesgos
- ✓ Identificar los factores de riesgo y tomar medidas
- ✓ Manual de procedimientos
- ✓ Titular de l area apoyado por personal operativo de cada departamento
- ✓ Titular del area apoyado por departamento de recursos humanos
- ✓ Reglamento interno
- ✓ Directivos de la institucion apoyados por el jefe de cada area
- ✓ Actualización constante
- ✓ Area de comunicacion, tecnologias y direcciones
- ✓ Todas las areas
- ✓ Direccion administrativa y calidad
- ✓ Reglamento interno
- ✓ Manual de trabajo
- ✓ Capacitaciones recurrentes al personal
- ✓ Mejorar comunicación atravez de redes sociales
- ✓ Titular del area apoyado por personal operativo de cada departamento
- ✓ Continuar con reportes de manera que sea en tiempo y forma
- ✓ Evitar los riesgos continuando con los cuidados necesarios
- ✓ Continuar levantando notificaciones de eventos adversos al Px
- ✓ Continuar con los informes en tiempo y forma
- ✓ Que se siga involucrando a todo el persoal para ser informados de posibles riesgos
- ✓ Direccion general y direccion administrativa
- ✓ Direccion general y direccion administrativa
- ✓ Direccion general y direccion administrativa
- ✓ Proteccion civil
- ✓ Organo interno de control y direccion administrativa
- ✓ Direccion administrativa
- ✓ Direccion general
- ✓ Trabajo en equipo por parte de los comites hospitalarios
- ✓ Promover lineas de actuación porparte de area juridica
- ✓ Area de seguridad hospitalaria y proteccion civil
- ✓ Mejorar espavios fisicos de consultorio
- ✓ Tener algunos espacios físicos para consultorios
- ✓ Ampliar espacios fisicos para consultorios
- ✓ Mejorar espacios físicos de consultorios
- ✓ Comunicarlos y promoverlos en el personal
- ✓ Direccion administrativa
- ✓ Coordinaciones de areas
- ✓ Direccion administrativa y jefatura de area
- ✓ Falta de comunicacion y delegacion de funciones
- ✓ Equipo y material
- ✓ Llevar acabo todos los objetivos y metas que se proponen
- ✓ Mejorar comunicacion atraves de redes sociales
- ✓ Capaciones recurrentes al personal
- ✓ Actualizacion constante



- ✓ Considero que el control es muy bueno dentro del servicio y siempre se revisan las camaras y las irregularidades identificadas se hablan y corrigen con el personal. Eso corresponde a nuestros superiores inmediatos que son el coordinador y la jefa del departamento del servicio de alimentos y nutricion.
- ✓ Mayor interaccion y difusion en redes sociales . Departamento de comunicacion
- ✓ Recursos humanos
- ✓ Seguridad e higiene
- ✓ Calidad
- ✓ Boletin del hospital
- ✓ Continuar con doc
- ✓ Contar con mas cuidados
- ✓ Seguridad e higiene jefatura de enfermería
- ✓ Continuar con los reportes
- ✓ Aplicar niveles
- ✓ Continuar con los informes en tiempo y en forma
- ✓ Guias
- ✓ Publicaiones
- ✓ Sesiones con personal
- ✓ Falta de personal de enfermería
- ✓ Mejor ambiente laboral
- ✓ Direccion administrativa
- ✓ Que sean visibles los objetivos y que todo el personal las conosca
- ✓ Que nos dieran a conocer bien los riesgos que corremos dentro del hospital y mas ahora con el covid
- ✓ Direccion general
- ✓ Que dieran cursos o platicas al personal
- ✓ Que pusieran carteles o nos mandaran de manera mas directa los cambios
- ✓ Coordinaciones de area
- ✓ Mejorar comunicación a través de medios interactivos
- ✓ Que se le de seguimiento ala queja
- ✓ Equipos de proteccion
- ✓ Estabien
- ✓ Incrementar numero de capacitaciones sobre la institución
- ✓ Servicio de Enseñanza
- ✓ Mejorar la comunicación
- ✓ Incrementar recursos para realizar acuerdos
- ✓ Dirección General del Planeación de los Servicios de Salud de Sonora
- ✓ Departamento de Control Interno
- ✓ Mejorar la vigilancia y reportes
- ✓ Mejorar las revisiones y hacerlas más frecuentes
- ✓ Ponerla a la vista en todas las áreas
- ✓ Actualización constante
- ✓ Capacitaciones recurrentes al personal
- ✓ Supervisiones
- ✓ Ocupación hospitalaria
- ✓ Información



- ✓ Para proponer. Sería bueno que se conociera los objetivos a los que se pretende alcanzar.
- ✓ En la medida que se brinde lo necesario y tengamos instalaciones dignas podremos brindar un buen servicio.
- ✓ Todos deberías conocer esos cambios y llevarlas cabalmente. Sin embargo cada turno es diferente no hay unificación de criterios.
- ✓ Que se supervise
- ✓ Mejor respuesta
- ✓ Continuar trabajo en equipo
- ✓ Se nos comunica
- ✓ Continuar con trabajo en equipo
- ✓ Continuar con trabajo en equipo
- ✓ Poner letreros de riesgo
- ✓ Se realiza una entrevista personalizada de acuerdo a lo que sea su caso de dicho documento
- ✓ Se realizan respuestas de dicho documento de quejas y sugerencias
- ✓ Se propone que haya una mejor comunicación entre dicho departamento para mejorar dichos documentos
- ✓ Definir las propuestas de acuerdo con mis superiores para obtener un mejor funcionamiento en todos los aspectos
- ✓ Una respuesta más rápida
- ✓ Continuar trabajo en equipo
- ✓ Enseñanza continua
- ✓ Que se nos diera dicha información sobre estos posibles riesgos de fraude
- ✓ Recomendaciones sobre la situación que presentamos y responsables todo el personal de la institución
- ✓ Boletín informativos
- ✓ Boletines
- ✓ Boletín
- ✓ Boletín
- ✓ Que sean más flexibles
- ✓ Reforzamiento a través de la Capacitación
- ✓ Socializar las acciones y evidencias
- ✓ Órgano de Control Interno
- ✓ Propuesta: aumento de personal
- ✓ Que nos informen
- ✓ Director médico, director general.
- ✓ Mediante pláticas a los empleados
- ✓ Pláticas, cursos
- ✓ Mejorar la revisión e informes de cada departamento
- ✓ Mayor comunicación
- ✓ Comité de seguridad e higiene
- ✓ Más personal
- ✓ Administrador, jefe de compras, depto. Jurídico
- ✓ Que se vigile que realmente la comunicación llegue a todos
- ✓ Que se creen métodos para poder denunciar sin represalias
- ✓ Que todo el personal tenga el mismo riesgo
- ✓ Jefaturas



- ✓ Si existe informacion no se comunica efectivamente
- ✓ Mejorar la comunicación por parte de los directivos
- ✓ Mostrar documentos e informacion
- ✓ Informar evidenciar y mostrar los procedimientos
- ✓ Desconozco si existen
- ✓ Desconozco si existen
- ✓ Existe un departamento que recibe este tipo de propuestas así como observaciones
- ✓ Desconozco la existencia de acciones
- ✓ Que existan objetivos y normas y procedimientos visibles por toda la institucion
- ✓ Comité de seguridad e Higiene
- ✓ Unidad de Innovacion y Calidad le da seguimiento a cada queja realizada.
- ✓ Cada jefe de servicio debe bajar la informacion apropiadamente al resto del personal asegurandose que todos los empleados de diferentes turnos esten enterados del mismo.
- ✓ Tomar en cuenta antes de tomar las decisiones sobre los cambios al personal y sus opiniones.
- ✓ Identificar factores de riesgo.
- ✓ Los jefes deben bajar esa informacion al resto del personal de una manera en que no se sientan agredidos cada vez que se realiza algun cambio para tratar de mejorar.
- ✓ Mejorar las capacitaciones sobre identificacion de riesgo.
- ✓ No se cuentan con mediciones conocidas de los objetivos.
- ✓ Reuniones para infermar detalles y el buen funcionamiento de los mismos lo ejecuta control de calidad junto con jefatura
- ✓ Secretaria de salud
- ✓ Que no haga falta el material necesario para prevenir alguna enfermedad .
- ✓ Recursos materiales y el mismo personal
- ✓ Direccion
- ✓ Realizar reunión informativa
- ✓ Continuar con transparencia
- ✓ Contar con mayor presupuesto para poder contar con mayor apoyo didactico
- ✓ Enseñanza y calidad, promocion a la salud, directivos.
- ✓ Actividad por directivos y servidores para mejorar el sistema interno
- ✓ Dirigentes y servidores publicos
- ✓ Dirigentes y personal pendiente de su eficacia
- ✓ Revisiones periodicas
- ✓ Revisiones periodicas
- ✓ Evaluar los riesgos.
- ✓ Revisiones periodicas
- ✓ Programas sectoriales.
- ✓ Que sean con tiempos los cambios
- ✓ Implementar programas de ayuda acordes.
- ✓ Desarrollar propuestas para que no haya corrupción.
- ✓ Estas quejas se tienen que responder
- ✓ Realizar mas simulacros
- ✓ Revisiones a manuales en forma periodica
- ✓ Informarnos constantemente
- ✓ Dar a conocer al personal



- ✓ Dar a conocer y informar sobre los manuales
- ✓ Estar con la visión y misión de la institución
- ✓ Recordar la misión y visión de la institución
- ✓ Mejorar los insumos
- ✓ Cambiar los señalamientos en mal estado
- ✓ Comité de identificación de problemas laborales
- ✓ Acercamiento con el empleado.
- ✓ Acercamiento con el empleado.
- ✓ Acercamiento con el empleado.
- ✓ Acercamiento con el empleado.
- ✓ Llevar a cabo sesiones clínicas
- ✓ En el caso de que se cuente, dar difusión de la información correspondiente.
- ✓ Por parte del personal de seguridad considero que las llaves del equipo de riesgo debe de estar al alcance de todo el personal de brigadas en caso de alguna emergencia no estas al alcance.
- ✓ Que se den a conocer
- ✓ Tener mejor comunicación y tomar en cuenta a todo el personal sobre cambios y mejoras
- ✓ Considero que esta correcto como lo manejan las superiores en manuales. Computadoras y a la vista del personal
- ✓ Dar seguimiento con personal preparado a todas las denuncias
- ✓ Trabajar en formulas adecuadas para la motivación constante del trabajador y con ello efficientizar su desempeño laboral.
- ✓ Hacernos llegar a todo el personal que laboramos entro de la institución por medio de nuestros superiores todo cambio.
- ✓ Interesarse en el empleado, compartir objetivos, fomentar la empatia jefe subordinado, etc.
- ✓ Que se le de seguimiento a di chas obsevaciones
- ✓ Realización de juntas de trabajo colectivas , para lograr un mayor sentido de pertenencia a los empleados de la institución.
- ✓ Comunicación interna constante, veraz y documentada hacia todas las partes operativas.
- ✓ Mejorar comunicacion atraves de redes sociales
- ✓ Capacitacion al personal
- ✓ Actualizacion constante
- ✓ Supervisión, y documentación sobre queja del personal así como revisión administrativa hecha por lo general por Recursos Humanos o Administración
- ✓ Reuniones de evaluacion y seguimiento.
- ✓ Reuniones de evaluacion y seguimiento
- ✓ Publicar en checadores todo cambio en la institución.
- ✓ Reuniones de evaluacion y seguimiento
- ✓ Direccion Admiva. Y cada Depto.
- ✓ Reuniones de evaluacion y seguimiento
- ✓ Poner en función todas las cámaras de la unidad.
- ✓ Colocar más señalamientos de riesgo en esas áreas.
- ✓ Dir. Administrativa
- ✓ Cada departamento
- ✓ Cada departamento
- ✓ Hacerlos más específicos y entendibles para todo el personal
- ✓ Insistir en carteles, pláticas, etc
- ✓ Los objetivos institucionales sí se definen en término específicos y medibles.
- ✓ La identificación de riesgos se identifica adecuadamente dentro de la institución



- ✓ Que se tome en cuenta al personal antes de hacer algun cambio en el sistema de trabajo. El responsable seria los directivos
- ✓ Seguridad e higiene y departamento de calidad
- ✓ Aumento de cuidados en cada uno de los riesgos. Todo el personal de salud
- ✓ Jefatura de laboratorio junto con control de calidad
- ✓ Comunicacion en periodico mural
- ✓ Mas comunicacion
- ✓ Antes habia cajas de quejas hoy ya no existen
- ✓ Mas comunicacion
- ✓ Que realmente se tomen cartas en el asunto con cada una de las quejas y que se les de seguimiento. El encargado podría ser el trabajador social
- ✓ Supervisiones externas
- ✓ Realización de juntas con los directivos de la institucion
- ✓ Mejorar el trato con el paciente para brindar un mejor servicio. Enfermeros
- ✓ Hacer las denuncias pertinentes a la area juridica
- ✓ Por parte de todo el personar notificar los desperfectos en la institución que generen situaciones de riesgo
- ✓ Hacer actualizaciones segun las necesidades de la institucion
- ✓ Dirección medica y control de calidad
- ✓ Mejorar las condiciones laborales
- ✓ Quiza mas sanitizacion y limpieza
- ✓ Mayor comunicacion entre departamentos
- ✓ Mayor informacion al personal.
- ✓ Seleccionar mejo al personal encargado.personal de contraloria
- ✓ Una capacitacion constante.personal capacitado
- ✓ Utilizar todas las .herramientas para la automatizacion total.personal capacitado
- ✓ Mayor conocimiento de las funciones del departamento de control interno
- ✓ Enseñanza continua, responsables servicio de enseñanza y personal de los diferentes servicios
- ✓ Que se hicieran foro o alguna plata forma para informar toda esta clase de información al personal y que estemos al tanto de eso
- ✓ Se podría hacer un módulo de apoyo y orientación en caso de presentarse
- ✓ Que se haga espacios para que todo este bien pues y señalado y vistoso
- ✓ Que sean mas grandes
- ✓ Que aya mas infomacion en las area de trabajo para que el personal tenga la informacion a la mano
- ✓ Aumentar la plantilla de trabajadores
- ✓ Definición más clara de ingresos y egresos de nuestros pagos, responsable administrativos
- ✓ Educación continua, personal de la institución
- ✓ Todos los riesgos son identificados
- ✓ Todos los objetivo ya establecidos se encuentran en las carpetas
- ✓ Que se haga extenso al personal las medidas tomadas porque en caso de existir no las conocemos
- ✓ Direcciones
- ✓ Responsables personal administrativo
- ✓ Tener conocimiento si existe algún documento
- ✓ Un poco mas llamativa la información
- ✓ Responsables de area
- ✓ Autoridades responsables
- ✓ Encargados de area



- ✓ Autoridades responsables
- ✓ Plataforma digital para renovar la información
- ✓ Buzon de quejas
- ✓ Trabajar en ello desee puestos de alto mando principalmente no en áreas operativas como sucede siempre
- ✓ Elaborarlos
- ✓ Que se haga
- ✓ Que revisen
- ✓ Que sean para todos y no para unos
- ✓ Direccion general.
- ✓ Direccion general
- ✓ Direccion general, recursos humanos y protección civil.
- ✓ Direccion general en coordinacion con los departamentos a su cargo.
- ✓ Falta de personal capacitado
- ✓ Ignoro
- ✓ Mejorar en lo que es identificar los riesgos que pueda tener el personal
- ✓ Darle la oportunidad a todo el personal de esta institucion ´para llevar acabo todos los cursos.
- ✓ Dar informacion y cursos
- ✓ Dar capacitacion
- ✓ Realizar evaluacions, evaluaciones etc.
- ✓ Áceptable
- ✓ Áceptable
- ✓ Áceptable
- ✓ Áceptable
- ✓ Mas comunicacion de los jefes a su personal
- ✓ Seguir capacitando al ´personal
- ✓ Presentar informacion que sea de transparencia para todos.
- ✓ Directivos, recursos humanos, calidad y protección civil
- ✓ Se desconoce
- ✓ Calidad, recursos humanos y protección civil
- ✓ Ofrecer en todos los turnos cursos de actualización, responsable calidad y enseñanza
- ✓ Calidad
- ✓ Dirección y calidad
- ✓ Contraloria
- ✓ Calidad, capacitación
- ✓ Solo lo valora enfermeria
- ✓ Jefaturas correspondientes
- ✓ Mayor difusión con incentivos. Jefaturas correspondiente
- ✓ Jefaturas correspondiente
- ✓ Protección civil de la institución
- ✓ Dirección
- ✓ Direccion general y administrativa
- ✓ Responsable de su area
- ✓ Mayor difusión. Jefaturas correspondiente
- ✓ Los responsables



- ✓ Jefes de servicios
- ✓ Dirección general y administrativa
- ✓ Personal designado
- ✓ Personal designado
- ✓ Mejorar todo para evitar tanta corrupción
- ✓ Aumentar plantilla de enfermería y el material de insumo
- ✓ MEJORAR los procesos administrativos y procedimientos técnicos operativos.
- ✓ Dirección general
- ✓ Dirección general y administrativa
- ✓ Seguir con la organización de los roles de trabajo
- ✓ Pláticas sobre el tema
- ✓ Actualización de los manuales de procedimiento
- ✓ Recibir visitas periódicas de personal experto en el tema para contestar dudas
- ✓ Acciones que definan términos
- ✓ Que se identifiquen los riesgos externos a sí como los internos
- ✓ Acciones de mejora
- ✓ Que se documenten los riesgos reportados
- ✓ Comunicación eficiente
- ✓ Aue los cambios se informen luego
- ✓ Darle seguimiento a las quejas
- ✓ Acciones de mejora
- ✓ Acciones de mejora
- ✓ Difundir a todo el personal
- ✓ Es necesario que los jefes de departamento se comprometan más en realizar las acciones necesarias para mitigar los mismos
- ✓ Difundir al personal
- ✓ Que los jefes de departamento se comprometan a dar seguimiento e informar
- ✓ Acciones de mejora
- ✓ Identificar riesgos
- ✓ Dar información por mes de los cambios tomados en la institución
- ✓ Dar seguimiento a cada una de las quejas que llegan al buzón
- ✓ Cursos específicos de los riesgos que se pudieran presentar en el departamento
- ✓ Analizar y dar respuesta a cambios y riesgos
- ✓ Reuniones informativas de los procesos
- ✓ Comunicación
- ✓ Dirección general y Administrativa.
- ✓ Dirección general y Administrativa.
- ✓ Dirección general y Administrativa, departamento de protección civil.
- ✓ Dirección general y Administrativa.
- ✓ Se encuentra en revisión
- ✓ Se realizan de manera anual, por los responsables de las áreas
- ✓ Continuar mejorando.
- ✓ Continuar así.
- ✓ Mantener dicho esfuerzo.
- ✓ Mantener dicha difusión.



- ✓ Información oportuna por la autoridades del hospital
- ✓ Directivos
- ✓ Actividades determinadas e implementadas por el Titular y demás servidores públicos de la Institución para fortalecer el Sistema de Control Interno Institucional, así como para prevenir, disminuir o administrar los riesgos que pudieran obstaculizar el cumplimiento de los objetivos.
- ✓ Encargados de departamento de seguridad
- ✓ Continuar con la información en tiempo y forma
- ✓ Coordinaciones.
- ✓ Dirección administrativa
- ✓ Dirección general
- ✓ Administrativa
- ✓ Se realiza mejora de la inconformidad presentada
- ✓ Más comunicación
- ✓ Preparación de personal para evitar dichos problemas
- ✓ Asignación de cursos para prevenir
- ✓ Más comunicación con personal
- ✓ Existe evidencia de monitoreo de los elementos de control
- ✓ Trabajar acorde a calidad. De atención
- ✓ Trabajar junto a calidad
- ✓ Trabajar junto a calidad
- ✓ Seguir a calidad
- ✓ Comunicación efectiva
- ✓ Dirección administrativa y dirección general
- ✓ Dirección administrativa y dirección general
- ✓ Dirección administrativa
- ✓ Capacitaciones
- ✓ Reportes por escrito
- ✓ Información hacia el personal. El supervisor de cada servicio
- ✓ Comité asignado
- ✓ Más cursos
- ✓ Con más información basada en cursos
- ✓ Más información y comunicados directos y la verdad de los porqués de los cambios
- ✓ Comité asignado
- ✓ Personal que comunique el objetivo
- ✓ Comité asignado
- ✓ Que se nos expliquen por medio de comunicación, capacitación involucrando a los jefes como a todo el personal..
- ✓ Personal a cargo
- ✓ Trabajar más en esa área y saber con quien acudir en caso de. En mi caso desconozco.
- ✓ Mejor equipo de protección, mejor instalaciones
- ✓ Comunicación e ilustración
- ✓ Misión y visión
- ✓ Que se publiquen y que se les expliquen. Por medio de juntas; reuniones, folletos etc. No cuando es demasiado tarde.
- ✓ Dar a conocer la información
- ✓ No, porque todo se está llevando a cabo



- ✓ Dar mayor importancia a los hechos comentados a los departamentos correspondientes
- ✓ Mejorar comunicación a través de medios interactivos.
- ✓ Capacitacion
- ✓ Supervisión constante de superiores, mejorar comunicación para evitar este tipo de acciones.
- ✓ Reforzar comunicacion
- ✓ Mas atencion con los riesgos existentes y realmente valorarlos para mejorar la proteccion
- ✓ Levantamiento de encuestas ante el personal, el responsable seria el delegado de la comisión de higiene y seguridad del hge.
- ✓ Que los empleados tengamos acceso a dichas evidencias
- ✓ Realizar reuniones mas seguidas con el personal a cargo de cada depto. Responsable el jefe de depto. Que baje informacion
- ✓ Valorar mas frecuente mente los riesgos
- ✓ Mejorar la informacion
- ✓ Que se de a conocer la informacion
- ✓ Dar a conocer la informacion
- ✓ Reuniones informativas
- ✓ Reuniones informativas mas seguidas
- ✓ Evidencia
- ✓ Informacion
- ✓ Resolver situaciones.
- ✓ Actualizacion constante.
- ✓ Son explicitas
- ✓ Mejorar comunicación a través de redes sociales.
- ✓ Todo el personal
- ✓ Capacitaciones al personal.
- ✓ Direccion General y Administrativa
- ✓ Direccion General y Administrativos.
- ✓ Direccion General y Administrativa.
- ✓ Se ignora
- ✓ Se proporcionan cursos
- ✓ Jefatura de cada departamento
- ✓ Jefatura de cada departamento
- ✓ Están bien explicados
- ✓ Departamento de Calidad
- ✓ Esta bien establecidos
- ✓ Ser mas oportunos
- ✓ Están bien especificadas
- ✓ Direccion General y Administrativa
- ✓ Llevar a cabo mas simulacros
- ✓ Dar a conocer los objetivos no alcanzados
- ✓ Se deben identificar los riesgos
- ✓ No se identifican riesgos
- ✓ No se comunican a todas las areas
- ✓ No se identifican riesgos
- ✓ Titular del área apoyado por personal operativo de cada departamento.
- ✓ Titular del área apoyada por el departamento de Recursos Humanos.



- ✓ Directivos de la institución apoyados por el jefe y operativos de cada área.
- ✓ Titular del área apoyado por personal operativo de cada departamento.
- ✓ Direccion
- ✓ Calidad
- ✓ Hacer una revisión periodica sobre los riesgos que puede pres etar cada unonde los departamentos que hay en la institucion para poder hacer las modificaciones que pudieran presentar encaso que exista un riego para el personal
- ✓ Direccion general y administrativa
- ✓ Direccion medica
- ✓ Q se analicen los cambios y riesgos
- ✓ Mejora continua
- ✓ Notificar al personal
- ✓ Capacitaciones
- ✓ Capacitación para las áreas
- ✓ Existe un seguimiento de protocolo
- ✓ Existe u n departamento capacitado para dar a conocer el proceso
- ✓ Se da información por medio del un departamento capacitado
- ✓ No se realiza la identificacion de riesgos
- ✓ Departamento
- ✓ No se comunican en todos los niveles de la institucion
- ✓ Hay un protocolo a seguir, con la información adecuada
- ✓ Ejerser las metas de propuestas a ejerser
- ✓ Es llevar acabo todas las metas
- ✓ Mas empatia por parte de la institucion
- ✓ Actualizar constantemente se involucta jefes de servicio, administración departamento de enfermeria y compras.
- ✓ Dar a conocer al personal de la institución.
- ✓ Conocer y apegarse a los protocolos establecidos
- ✓ Ejerser las metas llevadas
- ✓ Enfocarse con la misma importancia en la medicion de estos
- ✓ Involucrar mas al personal para tener conocimiento de las acciones que se llevan
- ✓ Involucrar mas al personal para su conocimiento
- ✓ Acciones que involucren mas al personal de diferentes turnos
- ✓ Estar revisando continuamente la mision y vision de la instotución para ver si se esta cumpliendo y si no es así se mpdifica de acuerdo a la realidad.
- ✓ Que sea para todo el personal
- ✓ Es llevar acabo de todas las metas
- ✓ Mejor comunicacion para evitar estres
- ✓ Listas de cotejo
- ✓ Retroalimentación
- ✓ Difusión en cascada
- ✓ Retroalimentación
- ✓ Aceptable la propuesta que se esta llevando a cabo
- ✓ Departamento de seguridad e higiene
- ✓ Deaprtamento de calidad
- ✓ Coordinaciones, calidad, direcciones administrativas...



- ✓ Dirección general y administrativa
- ✓ Direcciones, jefaturas y coordinaciones etc.
- ✓ Direcciones generales y administrativas
- ✓ Evaluaciones y soluciones propuestas por Mandos medios y Directivos.
- ✓ Evaluaciones y soluciones dadas por Mandos Medios.
- ✓ Departamento de recursos humanos
- ✓ Continuar evaluando el nivel de atención
- ✓ Departamento de seguridad y carteles
- ✓ Por medio de carteles
- ✓ Reuniones
- ✓ Monitorización constante
- ✓ Vigilancia
- ✓ Calendario de evaluaciones
- ✓ Tomar en cuenta al personal y sus opiniones antes de tomar decisiones
- ✓ Trabajo en equipo
- ✓ Trabajo en equipo
- ✓ Trabajo en equipo
- ✓ Evaluaciones
- ✓ Revisiones periódicas
- ✓ Evaluaciones de riesgo
- ✓ Se requiere hacer incapie en la difusión
- ✓ Mejorar la capacitación en la identificación de los riesgos
- ✓ Capacitación continua (enseñanza)
- ✓ Identificar los factores de riesgo
- ✓ Trabajo en equipo
- ✓ Dirección
- ✓ Dirección médica
- ✓ Dirección general y administración
- ✓ Calidad
- ✓ Dar a conocer oportunamente los cambios a realizar y dar seguimiento a ellos.
- ✓ Recabar la información necesaria y dar a conocer el riesgo de corrupción
- ✓ Dar a conocer los riesgos sufridos
- ✓ Dar a conocer los objetivos y metas anuales
- ✓ Mejorar vía de comunicación, ya que pocas personas revisan la información.
- ✓ Todo ha estado muy bien de acuerdo a las necesidades que se presentan
- ✓ Documentos informativos
- ✓ Supervisión y seguimiento por personal ético
- ✓ Actualizar al personal
- ✓ Que se pasen todos los cambios a las jefas de sala y estas se encarguen de informar a su personal a cargo
- ✓ Ya se han dado en mesas redondas, y en cada servicio según las necesidades.
- ✓ Por el momento ninguna.
- ✓ Establecer los mecanismos para identificar los riesgos y su seguimiento
- ✓ Que nuestras autoridades nos informen con regularidad.
- ✓ Ignoro



- ✓ Que sea información pública y no restringida
- ✓ Que sea documentada.
- ✓ Que se documente.
- ✓ Es una información documentada en toda la. Institución pero se menciona en escasas ocasiones por. Los directivos. Y es importante y relevante que lo hagan.
- ✓ Más cursos
- ✓ Más espacio físico
- ✓ Que se den a conocer
- ✓ Reforzar la difusión de los objetivos
- ✓ Intensificar la capacitación sobre identificación de riesgos
- ✓ Identificar factores de riesgo y actuar en consecuencia
- ✓ No se toma en cuenta las aportaciones de ideas o propuestas del personal antes de la toma de decisiones
- ✓ Más comunicación entre el personal
- ✓ Implementar la capacitación y el seguimiento de los programas de mejora resultado de los diagnósticos.
- ✓ Supervisores
- ✓ Evaluación
- ✓ Identificación de riesgo
- ✓ Comunicación interna ,metodología,entrenamiento al personalo equipo de trabajo, clima organizacionaly monitoreoa de acciones
- ✓ Mayor comunicación

#### ACTIVIDADES DE CONTROL

---

- ✓ Mejorar la infraestructura para el personal teniendo acceso a internet para hacer más ágil dinámica y flexible la información y la comunicación
- ✓ Ampliar difusión a todo el personal
- ✓ Más Tecnología aplicada a Salud
- ✓ Mejorar la seguridad de la información
- ✓ Identificar las prioridades recursos materiales humanos
- ✓ Presupuestarios y tecnología necesaria
- ✓ Dar a conocer este tipo de información
- ✓ Actualización periódica
- ✓ Supervisoras
- ✓ Ampliar áreas de atención que cada especialidad tenga su espacio para trabajar
- ✓ Que el personal se dé a la. Tarea de. Informarse. De. Documentarse de. Leer.
- ✓ Ignoro
- ✓ Ignoro
- ✓ Que se brinde continuo seguimiento a todos estos procesos.
- ✓ Brindar información documentada al personal para participar en conjunto.
- ✓ Existente
- ✓ Mayor interés por parte de los servicios de salud en las TIC'S
- ✓ Ya lo hemos discutido durante el transcurso del año
- ✓ Las principales están ya llevándose a cabo.
- ✓ Establecer fechas para revisar dichos manuales y lineamientos.
- ✓ Seguir actualizando manuales
- ✓ SEGUIR CAPACITANDO AL PERSONAL EN EL USO DE TIC'S



- ✓ Realizar un mejor control del seguimiento de las políticas, procedimientos, técnicas que debe seguir el personal de la institución
- ✓ Actualización de dicho sistema
- ✓ Que se cuente con acceso a Internet en las diferentes áreas del HGE.
- ✓ Actualización de documentos.
- ✓ Área administrativa
- ✓ Debe de existir un programa de control de actividades de parte de la administración
- ✓ Presentación y difusión de las evaluaciones
- ✓ Mejorar los programas y difundir
- ✓ Revisiones
- ✓ Revisiones periódicas
- ✓ Revisiones periódicas
- ✓ Programas y Trabajos establecidos por Mandos medios.
- ✓ Dirección, calidad
- ✓ Reuniones
- ✓ Jefaturas en general
- ✓ Ayuda para contestar formatos administrativos
- ✓ Capacitación continua
- ✓ Ninguna. El hospital cuenta con los procedimientos adecuados para funcionar adecuadamente.
- ✓ Sea más amigable software
- ✓ Difusión de los manuales dpto de enfermería dirección médica y calidad e innovación
- ✓ Apegarnos a los establecidos dirección médica,
- ✓ Apegarse a ellas y realizarlas y responsable es dpto enfermería y calidad e innovación
- ✓ Vigilar más de cerca el uso de los usuarios y contraseñas por parte del personal
- ✓ Responsabilizar a cada área de sus políticas, manuales lineamientos y actividades
- ✓ Y ejercerlos
- ✓ Ejercer los planes de trabajo
- ✓ Ejercer las metas
- ✓ Involucrar más al personal para un mayor conocimiento de las acciones que la administración realiza
- ✓ Realizar conteos diarios y el responsable será por cada turno
- ✓ Departamento
- ✓ Realizar compra de equipo de cómputo nuevo, jefe de departamento
- ✓ Se registra información
- ✓ Información en tiempo y forma
- ✓ Información oportuna
- ✓ Mejora continua
- ✓ Cursos. Informática
- ✓ Departamento
- ✓ Departamento
- ✓ Capacitación
- ✓ Crear manuales de los cuales se tengan conocimientos de los trabajadores
- ✓ Hacer mejoras
- ✓ Crear un sistema de información que permita cumplir con los objetivos institucionales
- ✓ Área administrativa
- ✓ Jefe de la institución apoyado por titular de cada área.



- ✓ Revisar periódicamente el manual de procedimiento y realizar o modificar algún cambio para mejora del personal sobre algún riesgo existente
- ✓ Jefe de la institución apoyado por los responsables de cada área.
- ✓ Jefe de la institución apoyado por el jefe de cada departamento.
- ✓ Se deben implementar actividades diarias de control
- ✓ Existe equipo de computo obsoleto
- ✓ Transparencia y capacitación como actualizaciones.
- ✓ Con la persona que los maneja
- ✓ Cursos
- ✓ Dirección General y Administrativa
- ✓ Mesa informativa
- ✓ Esta bien implementado
- ✓ Esta bien delimitada
- ✓ Ese rubro está bien cubierto
- ✓ Mejorar y actualizaciones.
- ✓ Reuniones informativas
- ✓ Todo el personal
- ✓ Más información
- ✓ El comité evaluador corrige cada año estos manuales y se modifican según las necesidades.
- ✓ Depto. De recursos humanos es responsable de llevar a cabo dichas encuestas.
- ✓ Con lo existente es suficiente
- ✓ Mantenernos más informados sobre los mismos
- ✓ Información sobre temas que desconocemos
- ✓ Más información al respecto para definir funciones
- ✓ Actualización
- ✓ Realizar historia electrónica
- ✓ Dar a conocer la información
- ✓ Que se hicieran cursos para que nos muestren los procedimientos a seguir en cada manual
- ✓ Más conocimiento en su área
- ✓ Que se informe al personal cuando esté se actualiza
- ✓ Actualizar y comunicar al personal
- ✓ Apoyo y capacitación.
- ✓ Capacitación a todo el personal incluyendo a los jefes.
- ✓ Dirección y calidad
- ✓ Dirección calidad
- ✓ Servicio de calidad
- ✓ Protocolos
- ✓ Más cuidado con procesos
- ✓ Normas
- ✓ Documentar las responsabilidades de control interno y difundirlas
- ✓ Mantenerse así.
- ✓ Continuar las mejoras para mejoramiento
- ✓ Calidad y dirección administrativa.
- ✓ Seguimiento a los objetivos de la institución
- ✓ Dirección administrativa.
- ✓ Diseñar actividades de control apropiadas para un correcto funcionamiento



- ✓ Crear manuales que se tengan para el conocimiento de todos los trabajadores
- ✓ Dirección general y Administrativa.
- ✓ Dirección general y Administrativa.
- ✓ Crear un sistema de información que permita cumplir con los objetivos institucionales
- ✓ Indicaciones por escrito sobre las actividades a realizar
- ✓ Que se identifiquen todas las actividades
- ✓ Acciones de mejora
- ✓ Acciones de mejora
- ✓ Que haya conteo de todos los riesgos
- ✓ Acciones de mejora
- ✓ Que existan actividades de control
- ✓ Actualización de sistema
- ✓ Realice acciones según su nivel académico
- ✓ Actualización de los manuales de procedimiento
- ✓ Capacitar al personal sobre los diferentes tipos de cursos que puedan ser de gran interés para los empleados.
- ✓ Mejor comunicación sobre el tema de parte del personal experto en el
- ✓ Mejor comunicación sobre el tema
- ✓ Llevar más vigilancia de que se hagan
- ✓ Se debe reforzar su aplicación
- ✓ Reforzar vigilancia de su cumplimiento y mayor difusión de el mismo
- ✓ Jefaturas correspondientes
- ✓ Informática
- ✓ Cada departamento y recursos humanos
- ✓ Cada jefatura
- ✓ Directivos, calidad e informática
- ✓ Calidad e innovación
- ✓ Cursos de actualización en materia de calidad, responsable calidad
- ✓ Informática y todas las áreas
- ✓ OIC y calidad
- ✓ Aceptable
- ✓ Aceptable
- ✓ Realizar actividades
- ✓ Hacer actividades y mecanismos para asegurar esto
- ✓ Aceptable
- ✓ Realizar documentos de control
- ✓ Ser más transparentes en la información
- ✓ Elaborarlas
- ✓ Hacerlas
- ✓ Seguir con sus actualizaciones
- ✓ Dirección general.
- ✓ Mejorar tics
- ✓ Dirección general
- ✓ Que se revise al personal que se encuentra al frente del departamento
- ✓ Dirección general



- ✓ Autoridades administrativas
- ✓ Mayor control en almacenamiento de información privada
- ✓ Calidad y todas las jefaturas
- ✓ Respaldo informativo
- ✓ Responsables de area
- ✓ Que sea digitalizado
- ✓ Jefes de area
- ✓ Autoridades administrativas
- ✓ Mejorar la accesibilidad a las tics
- ✓ Jefaturas
- ✓ Responsable personal administrativo
- ✓ Responsables unidades administrativas
- ✓ Responsables unidades administrativas
- ✓ Accesibilidad a la informacion
- ✓ Hacer un control de todas estas actividades y mejorar cada una de ellas para que aya un mejor desempeño
- ✓ Simplificar y hacer más amenas esas tareas para hacerlas menos y más rápidas
- ✓ Educación continua
- ✓ Eduacación continua
- ✓ Actualización de procedimientos y apoyo con materiales para su mejora
- ✓ Cambiar el sistema de registro de información de pacientes para ir más a la par con la información actualizada y que no se pierda la información
- ✓ Mejor control de acciones a niveles de jefes.
- ✓ Una mejor informacion. Personal capacitado
- ✓ Area de informacion muy cerrada
- ✓ Informacion actualizada de las modificaciones
- ✓ Seguir capacitando al personal constantemente
- ✓ Hacer una pagina oficial de internet para los trabajadores del sector salud con temas y cursos.
- ✓ Hacer de forma mas directa la responsiva de la informacion
- ✓ Mas informacion por parte de las autoridades
- ✓ Personal operativo y jefatura
- ✓ Todo personal químico e informática
- ✓ Jefatura y control de calidad
- ✓ Supervision de que se cumplan todas las actividades. Jefe de enfermaria
- ✓ Cada año se renueva la informacion
- ✓ Adquisición de equipo de computo suficiente para todas las areas
- ✓ Hacer un contrato de actividades mas especifico y vigilancia de que se cumple. Jefe de enfermeria
- ✓ Calidad e Innovacion
- ✓ No se de propuestas
- ✓ Permitir propuestas del personal para mejorar manuales de procedimientos
- ✓ Dir. Admiva y cada Depto.
- ✓ Desconozco un poco en esta cuestión.
- ✓ Dir. Admiva. Informatica
- ✓ Dir. Admiva y cada Depto.
- ✓ Impartir cursos para manejo adecuado de tic's
- ✓ Capacitar al personal en seminarios.



- ✓ Reuniones de evaluacion y seguimiento
- ✓ Reuniones de evaluacion seguimiento
- ✓ Reuniones de evaluacion y seguimiento
- ✓ Todos tengamos un acceso adecuado y responsable a los manuales
- ✓ Implementar un sistema de informacion apropiado, exacto y oportuno que garantice un seguimiento correcto a los procesos de control interno en todos los niveles de la institución.
- ✓ Realizar una planeación estrategica teniendo en cuenta las necesidades presentes y futuras de la institución en cuanto al uso delas tics, así como el estudio correspondiente de factibilidad del proyecto en si para el mejoramiento,desarrollo o evolución de las mismas.
- ✓ Transmitir en forma adecuada los objetivos del area en cuestion de la institución, hacia las posiciones jerarquicamante inferiores para que sus acciones laborales sean congruentes con las metas planteadas.
- ✓ No son capacitados personal a cargo de la seguridad y considero que tampoco son el perfil para estar en esa área
- ✓ Explicarle a los trabajadores como se maneja la aplicación del TIC. Para dar seguimiento a pacientes. Y personal mucha gente no conoce el término tics
- ✓ Acercamiento con el empleado.
- ✓ Desbloqueo de las cuentas para realizar los cargos a los pacientes por medio de llamada hacia el personal de informática
- ✓ Considerar la actualización del sistema informático ASSIST
- ✓ Elaborar la políticas, procedimientos y mecanismos relacionados contra la corrupción.
- ✓ Acercamiento con el empleado.
- ✓ Acercamiento con el empleado.
- ✓ Actualizar manuales
- ✓ Apegarse alas accione
- ✓ Mayor control para el desarrollo y mantenimiento
- ✓ Información
- ✓ Proporcionar al personal
- ✓ Fijar objetivos
- ✓ Manuales y lineamientos para ejecutarlas las propuestas.
- ✓ Los responsables en ejecutarlas somos todos.
- ✓ Los sistemas intitucionales
- ✓ Debería de haber personal de guardia en turno nocturno de TIC ,s
- ✓ Mejoras periodicas
- ✓ Revisiones periodicas
- ✓ Mejoras continuas
- ✓ Jefes y directivo y servidores publicos
- ✓ Documentos acreditados por una institucion e indestructibles acerca del area y que halla evidencia en toda institucion por si s e pierden los mismos
- ✓ Jefaturas y servidores publicos
- ✓ Jefes y administradores
- ✓ No se cuenta con controles ni reviciones por parte de la administracion, solo las internas por el departamento.
- ✓ Mejorar la seguridad de los sitemas.
- ✓ Mejorar la actualizacionde estos documentos.
- ✓ Tener un buen control de calidad para un buen funcionamiento
- ✓ Y mas en estos tiempos que estamos viviendo de covid ,direccion debe de dar la orden a jefaturas para informacion de los mismos



- ✓ También se hace revisión por parte contraloría inventarios
- ✓ Cada personal de nuevo ingreso que se le de a conocer esas carpetas
- ✓ Dirección administrativa
- ✓ Que se revisen y mejoren periódicamente las políticas y manuales
- ✓ Si existe no se comunica
- ✓ Informar y capacitación del área
- ✓ Desconozco si existen
- ✓ Responsable calidad y dirección administrativa
- ✓ Dirección administrativa
- ✓ Que si existe un documento para esto se haga del conocimiento del personal
- ✓ Que las tic S sean más fáciles de reestablecer
- ✓ Mayor comunicación
- ✓ Recursos humanos y materiales
- ✓ Excelente trabajo
- ✓ Órgano de control interno
- ✓ Recursos humanos y órgano de control interno
- ✓ Boletín
- ✓ Difusión Departamento de Calidad
- ✓ Sistemas de la Información
- ✓ Enseñanza continua, mayor cantidad de personal
- ✓ Se informe al personal
- ✓ Continuar trabajo en equipo
- ✓ Mas control
- ✓ Actualizaciones de dichos documentos para ir mejorando año tras año
- ✓ Contar con ética profesional que es la misión y la visión de dicha institución
- ✓ Control de actividades de la institución
- ✓ Aplicar más a personal
- ✓ Continuar trabajo en equipo
- ✓ Continuar trabajando en equipo
- ✓ Reuniones
- ✓ Reuniones periódicas de eficiencia
- ✓ Deberíamos tener acceso a toda la formación.
- ✓ Reuniones de avances
- ✓ Que siga haciendo aceptable
- ✓ Actualizaciones
- ✓ Mejorar la comunicación
- ✓ Mejorar la seguridad de la información
- ✓ Impartir pláticas o cursos
- ✓ La revisión que sean en 3 meses
- ✓ Que se respeten los derechos humanos de los usuarios
- ✓ Mayor capacitación en el uso de las tics
- ✓ Una mejor capacitación para cuando uno inicia
- ✓ Realizar una planeación de cada cuando se harán revisiones o cambios
- ✓ Calidad y dirección administrativa
- ✓ Guías y manuales



- ✓ Continuar mejorando los y que no se queden sin mejoras
- ✓ Seguir con los tics
- ✓ Continuar con protocolos
- ✓ Manuales de procedimientos
- ✓ Actualizaciones continuas
- ✓ Permitir propuestas de parte del personal para mejorar procesos
- ✓ Que todos los objetivos y metas planeadas se lleven a cabo
- ✓ Mejorar la remuneración económica para que el personal sea motivado para realizar sus actividades
- ✓ Sin propuesta de mejora pero informática sería el servicio indicado.
- ✓ Fijar tiempos para revisar evaluar y modificar.
- ✓ Poca difusión
- ✓ Poca comunicación
- ✓ Órgano interno de control y calidad
- ✓ Contar con medicamentos disponibles para las especialidades
- ✓ Tener medicamentos disponibles de acuerdo a especialidades
- ✓ Tener medicamentos disponibles de acuerdo a especialidades
- ✓ Calidad y dirección administrativa
- ✓ Mayor control en las diferentes áreas
- ✓ Continuar mejorando los y que no permanezcan sin mejoría
- ✓ Continuar con la mejoría de los tics
- ✓ Seguir con protocolos
- ✓ Dirección general
- ✓ Motivar a los empleados a la sistematización de todas las actividades y funciones con fines de tener también líneas de investigación
- ✓ Dirección general y dirección administrativa
- ✓ Tecnologías e informática
- ✓ Órgano interno de control, calidad y dirección administrativa
- ✓ Jefe de la institución apoyado por los titulares de cada área
- ✓ Jefe de área apoyado por los jefes de cada área
- ✓ Mejorar la comunicación
- ✓ Permitir propuestas de parte del personal para modificar procesos
- ✓ No se.
- ✓ Jefe de la institución apoyado por los responsables de cada área
- ✓ Difundir actividades TIC's
- ✓ Difusión de su actualización
- ✓ El departamento indicado
- ✓ Depuración de reportes emitidos por sistema
- ✓ Actualización periódica
- ✓ Mejorar la seguridad de la información
- ✓ Dar a conocer esta información
- ✓ Mantenerla a la vista del personal operativo.
- ✓ Difusión del plan de mejora a todo el personal.
- ✓ No se llevan a cabo, durante la jornada acumulada.
- ✓ No que se delegue de manera eficaz y eficiente
- ✓ Que sean más definidas las propuestas de acción y de mejora de cada empleado



- ✓ Que las den a conocer al personal o mejor aun distribuir los manuales a cada área
- ✓ Personal de jefatura
- ✓ Departamento de trabajo social
- ✓ Cada integrante del servicio, servicio de calidad
- ✓ Cada integrante del servicio
- ✓ Cada integrante del servicio
- ✓ Oo ignoro
- ✓ Las acciones de mejora las realizan los encargados de cada area de la institucion
- ✓ Qué se revisen las responsabilidades de cada cargo y responsable y que se evalúe sus intervenciones para el logro de objetivos de su departamento guiado por la misión y visión del mismo.
- ✓ Más promoción al Manejo de tics.
- ✓ Mayor información al personal sobre todo este tema
- ✓ Mayor información sobre el tema
- ✓ Darlas a conocer con reuniones periódicas
- ✓ Jefatura
- ✓ Qué haya compromiso y responsabilidad por los gerentes de los servicios internos, interinstitucionales. Para el logro de objetivos en caso de que existan.

#### INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

---

- ✓ Ejecutar un buen plan para el manejo de información, por los servicios correspondientes.
- ✓ Mas información al personal
- ✓ Qué las propuestas e en cambios se hagan con un buen sustento.
- ✓ Dar a conocer la información
- ✓ Jurídico
- ✓ Ninguna, responsables jefes de departamento
- ✓ Cada integrante del servicio
- ✓ Cada integrante de la institución
- ✓ Direccion administrativa, calidad y organo interno de control
- ✓ Personal calificado
- ✓ Que nos los den a conocer como quedan
- ✓ Que se hagan cursos o similares para mejorar el area
- ✓ Que existan evaluaciones externas de calidad en todas las áreas
- ✓ Mayor difusión
- ✓ El departamento indicado
- ✓ El departamento indicado
- ✓ Difusión del flujo de información
- ✓ Automatización de registros
- ✓ Titular del área apoyado por control de calidad y personal de cada área
- ✓ Titular del área apoyado por personal operativo de cada departamento
- ✓ Dirección general
- ✓ Hace falta mas sistematización por parte de los empleados del servicio
- ✓ Que los hagan atender en tiempo y forma
- ✓ Innovarlos
- ✓ Dirección general y dirección administrativa
- ✓ Calidad y dirección administrativa



- ✓ Actualizan en equipo de trabajo liderados por calidad
- ✓ Manejo de tecnología para mejorar la comunicación y que llegue a mas personas y lideres
- ✓ Farmacia surtida
- ✓ Mejorar instalaciones
- ✓ No hay comunicacion o llega de forma diferente
- ✓ Trabajar en equipo, buena comunicacion y ser empaticos
- ✓ Se cuenta con métodos de comunicación interna apropiados.
- ✓ Que el personal tenga mejores oportunidades ya sea de capacitacion y oportunidades de superacion para un mejor desempeño en sus funciones y sea mejor remunerado economicamente.
- ✓ Sin propuesta de mejora, considero que se llevan a cabo tal como dice el manual.
- ✓ Guías y manuales operativos
- ✓ Inovarlos
- ✓ Manuales y boletines
- ✓ Que los manden en tiempo y forma
- ✓ Los objetivos y misión del departamento
- ✓ Dirección administrativa calidad y órgano interno de control
- ✓ Calidad y dirección administrativa
- ✓ Mejorar la comunicación entre los altos mandos y el personal
- ✓ Mejorar la comunicación
- ✓ Tableros de control
- ✓ Capacitaciones periódicamente para todo personal de la institución
- ✓ Continuar trabajo en equipo
- ✓ Continuar trabajo en equipo
- ✓ Aplicar más
- ✓ Mejorar la responsabilidad de dicho personal
- ✓ Actualización permanente, todas las áreas
- ✓ Comunicación social
- ✓ Mejorar la visibilidad del letrero de la ventanilla de información, Responsable supongo que depto. De calidad y mantenimiento
- ✓ Recursos humanos
- ✓ Recursos humanos
- ✓ Que se publiquen de manera oportuna la información
- ✓ Todas las jefaturas
- ✓ Que se pueda denunciar sin temor a represalias
- ✓ Sin respuesta
- ✓ Mejorar la difusión de dichos programas
- ✓ Dirección debe de ser la encargada
- ✓ Ampliar el control de calidad a todas las áreas.
- ✓ Seguir informándose bien para un buen funcionamiento
- ✓ Informar e involucrar al personal más
- ✓ Jefaturas y servidores
- ✓ Si existe evidencia no se informa
- ✓ Revisiones periódicas de manuales
- ✓ Aplicarlo en todos los departamentos de la institución



- ✓ Que se lleven a cabo en todos los departamentos de la institución
- ✓ Si no hay información de calidad. No se pueden ejecutar las acciones.
- ✓ Revisiones de manuales
- ✓ Las líneas de reporte.
- ✓ Capacitación
- ✓ Dar más importancia al buzón
- ✓ Involucrar al personal médico y enfermería
- ✓ Comunicación con el superior
- ✓ Acercamiento con el empleado.
- ✓ Acercamiento con el empleado.
- ✓ El personal debe de saber que somos un equipo de trabajo y que estamos enlazados todos para dar un mejor servicio con calidad. Respetando las funciones de cada persona
- ✓ Departamento de calidad realiza bien su trabajo pero es imposible que todo el personal lleve un seguimiento o lo realiza por tiempo después olvidándose de acatar.
- ✓ Las políticas del manejo de la información deben de reflejar un sentido de pertenencia y concientizar los cambios que el empleado puede provocar,
- ✓ Establecer alianzas colaborativas entre todos los departamentos y consolidar información referente a resultados globales de toda la institución.
- ✓ Iningua
- ✓ Ninguna, jefes de departamento
- ✓ Reuniones de evaluación y seguimiento
- ✓ Reuniones de evaluación y seguimiento
- ✓ En orden
- ✓ Dir. Admiva y cada Depto.
- ✓ Fluidez de la información de arriba a abajo en forma sencilla
- ✓ Dir. Admiva y cada Depto.
- ✓ Dirección administrativa
- ✓ Juntas mensuales para aclarar dudas. Compañeros y jefe de enfermería
- ✓ Que regresen buzón de quejas
- ✓ Evaluar individualmente cada situación que se presente
- ✓ Jefatura y control de calidad
- ✓ Dejar de usar papel para los registros
- ✓ Control de calidad y jefatura
- ✓ Personal capacitado para dicha función
- ✓ No mezclar las publicaciones de importancia mayor en áreas de publicaciones.
- ✓ Esta es una gran área de oportunidad, todavía no se comparte esa información
- ✓ Compartir más información por las áreas concentradoras de esta
- ✓ Capacitación constante. personal profesional capacitado
- ✓ Dar un mejor control de la información y hacerla más eficiente
- ✓ Educación continua, personal responsable
- ✓ Mayor acceso a los datos e información obtenida de encuestas de calidad
- ✓ Información dirigida hacia el personal necesario
- ✓ Ayudar a que la información sea más clara y precisa para la persona que se comunica teniendo un lenguaje adecuado o apoyándonos en psicología
- ✓ Todos
- ✓ Direcciones y jefaturas



- ✓ Responsables personal administrativo
- ✓ Responsables personal administrativo
- ✓ Autoridades responsables
- ✓ Aitoridades responsables
- ✓ Direccion general
- ✓ Direccion general.
- ✓ Que sea digitalizado
- ✓ Buzon de quejas en plataforma
- ✓ Trabajar mayormente en el flujo de información
- ✓ Que sea mas abiertos en la informacion
- ✓ Preguntas sumamente incomprensibles
- ✓ Realizar procesos obtener datos
- ✓ Mejorar la comunicacion y el jefes
- ✓ Áceptable
- ✓ Oic
- ✓ Directivos y calidad e innovación
- ✓ Administracion
- ✓ Directivos, calidad e innovación
- ✓ Vigilar la informacion
- ✓ Reforzar su ejecucion
- ✓ Jefaturas correspondientes
- ✓ Direccion general
- ✓ Jefaturas correspondientes
- ✓ Direccion general y administrativa
- ✓ Personal
- ✓ Seguir con las actualizaciones
- ✓ Mejorar la comunicacion
- ✓ Capacitar mejor al personal
  
- ✓ Llevar acabo procedimientos que puedan dar a conocer un mejor manejo de control de calidad.
- ✓ Personal
- ✓ Acciones de mejora
- ✓ Que se identifiquennlos riesgos asociados
- ✓ Dirección general y Administrativa.
- ✓ Dirección general y Administrativa.
- ✓ Establecer procesos para identificar los requerimientos de información necesarios para alcanzar los objetivos
- ✓ Mejorar la comunicación
- ✓ S/ comentario
- ✓ Continuar así.
- ✓ Solicitar opinión al personal involucrado, para la toma de decisiones
- ✓ Direccion administrativa.
- ✓ Continuar así.
- ✓ Direccion administrativa.-
- ✓ Mas apoyo al momento de llamar
- ✓ Crear cursos para evitar riesgos laborales



- ✓ Todas la jefaturas
- ✓ Ser vicio calidad
- ✓ Actualizar
- ✓ Mejorar la difusion de los resultados
- ✓ Los comites encargados lo valoran y evaluan deficiencias.
- ✓ Mejorar la difusion
- ✓ Mas atencion sobre la misma informacion para q sea mas confiable
- ✓ Todo el personal
- ✓ Todo el personal
- ✓ Simplificar actas.
- ✓ Mas informacion e investigacion
- ✓ Informacion actualizada
- ✓ Cursos
- ✓ Direccion General y Administrativo
- ✓ Se ignora
- ✓ Establecer mas comunicacion (rh a jefe, jefe a empleado). Asegurarse que la informacion llegue completa.
- ✓ Capacitacion al personal sobre los valores, etica y cuando no resulte no funcionen las autoridades a cargo. Saber a donde acudir para solucionarlo por los medios pacificos sin represalia ni venganza y si es asi que se amoneste y se castigue a dicha autoridad acargo por que la salud mental es prioridad en el ser humano.,
- ✓ Direccion general y administrativa
- ✓ No hay establecido un proceso
- ✓ El dpto. De calidad y coordinaciones deberian inf a todo el personal de las acciones que se lleven a cabo dentro de la institucion.
- ✓ Jefe del área apoyado por control de calidad y por el personal que labora en cada área.
- ✓ Jefaturas de dpto.
- ✓ Jefe del área apoyado por personal operativo.
- ✓ Calidad
- ✓ Informatica
- ✓ Departamento
- ✓ Establecer procesos para identifizar os requerimientos de inf
- ✓ Mejorar comunicacion
- ✓ Bitacoras.
- ✓ Reportes diarios de cargos a pacientes
- ✓ Se desconoce
- ✓ Protocolo a seguir
- ✓ Protocolo a seguir
- ✓ Desconozco
- ✓ Involucrar mas al personal para su conocimiento
- ✓ Involucrar mas al personal para su conocimiento
- ✓ Ejerser todos los estandares de politica de calidad
- ✓ Ejerserlos todas las metas
- ✓ Difusión de los registros
- ✓ Ninguna. El hospital cuenta con los procedimientos adecuados para funcionar adecuadamente.
- ✓ Ninguna. El hospital cuenta con los procedimientos adecuados para funcionar adecuadamente.



- ✓ Departamento de capacitación
- ✓ Retroalimentación
- ✓ Organismo interno de control y jefaturas
- ✓ Todas las áreas
- ✓ Realizar protocolos
- ✓ Apegarnos a los procesos establecidos personal de salud médicos enfermeras etc.
- ✓ Revisiones periódicas
- ✓ Difusión de los programas.
- ✓ Que se muestre al personal
- ✓ Trabajo en equipo
- ✓ Trabajo en equipo
- ✓ Que haya un formato donde firmes de enterado de la información, dirección médica, calidad innovación dpto de enfermería
- ✓ Implementar un control interno en todas las áreas.
- ✓ Jefatura de departamentos
- ✓ Mejorar el control interno de la institución
- ✓ Mejorar la comunicación con el jefe inmediato de cada servicio
- ✓ Departamento de calidad deberían de informar al personal
- ✓ De acuerdo a las medidas a incrementar que los responsables de ejecutarlas sean personas muy involucradas con dicha problemática y que estén al tanto de los puntos a conseguir
- ✓ Ya están habladas y programadas en manuales.
- ✓ Mayor inversión en recursos materiales y financieros para áreas donde se almacena y procesa información, actualización de equipos de cómputo
- ✓ Recibir este tipo de información por el personal que corresponde.
- ✓ Recibir resultados.
- ✓ Incrementar las evaluaciones externas a todas las áreas.
- ✓ Más áreas de trabajo para evitar rezagos
- ✓ Mayor difusión
- ✓ Ninguna, jefes de departamento
- ✓ Evaluaciones del sistema mejoras continuas líneas de reporte
- ✓ Optimización y perfeccionar el sistema de control interno para la mitigación de riesgos a través de indicaciones de desempeño y su evaluación periódica

#### SUPERVISIÓN

---

- ✓ Evaluación y supervisión de manera periódica
- ✓ Informar acerca de las evaluaciones que se realizan para la mejora de la institución
- ✓ Evaluar el problema y la corrección del problema en cuestión de riesgo
- ✓ Motivación al personal
- ✓ Diseño de formatos que permitan el levantamiento de la situación
- ✓ Evaluar con frecuencia al personal
- ✓ Establecer mecanismos para el reporte y seguimiento
- ✓ No todas las sugerencias del personal operativo son ejecutadas
- ✓ Se solicita que se le de seguimiento.
- ✓ Que el área de administración sea imparcial para evaluar y que abarque todos los puntos que se mencionan.
- ✓ Ya se ha dicho en repetidas ocasiones
- ✓ En apartados anteriores y a se dijo



- ✓ Organó interno de control
- ✓ Mejorar la vigilancia y evaluación del control interno y dar a conocer los resultados
- ✓ Seguir reportando el problema encontrado
- ✓ Realizar autoevaluaciones para un mejor control interno
- ✓ Extender esa comunicación
- ✓ Mostrar resultados al personal
- ✓ Seguir notificando calidad e innovación dpto de enfermería,
- ✓ Trabajo en equipo
- ✓ Evaluaciones más periódicas
- ✓ Actualización de forma diaria, se involucran departamentos de enfermería, mantenimiento servicios generales.
- ✓ Trabajo en equipo
- ✓ Dirección calidad y jefaturas en general
- ✓ Todas las jefaturas
- ✓ Realizar cursos en periodo de 2 meses
- ✓ Estándares de políticas
- ✓ Retroalimentación
- ✓ Involucrar más al personal para su conocimiento
- ✓ Involucrar más al personal
- ✓ Ejercer todas las políticas
- ✓ Retroalimentación
- ✓ Se hacen las identificaciones de problemas y se comunican al jefe inmediato
- ✓ Se da periódicamente en tiempo y forma
- ✓ Protocolo a seguir, mediante información revisada
- ✓ Que el personal pueda emitir una evaluación a los jefes
- ✓ Jefe de área. Cursos y capacitación
- ✓ Mejorar la comunicación
- ✓ Revisarlo periódicamente para su mejora ya que hoy en la actualidad se vive una pandemia donde este puede tener algunos cambios
- ✓ Organó interno de control
- ✓ Dar a conocer las líneas de reporte al personal operativo
- ✓ Jefe del área apoyado por el personal operativo.
- ✓ Coordinaciones
- ✓ Evaluaciones trimestrales
- ✓ Dirección general y administrativa
- ✓ Acercamiento al personal, capacitaciones, evaluaciones, información de las reglas y derechos del personal como el apoyo y lo más importante tratar de dejar por un lado la mala información de los compañeros porque cada uno tiene el derecho del beneficio de la duda y es ahí cuando los jefes deben acercarse para aclarar y arreglar dicha mala información de esa persona y así preguntarle para aclarar todo lo más pronto posible y seguro sin represalias. E incluso dejar por escrito todo para que se le de un seguimiento correcto.
- ✓ Dirección general y administrativa
- ✓ La institución puede amonestar, castigar, sancionar y rebocar puestos cuando el encargado de una área no es eficiente y actúa mal contra el personal a su cargo como también motivar, capacitar, premiar al encargado que desempeñe sus funciones con ímpetu y justicia con la intención de ser un buen líder no un jefe.
- ✓ Hacerlas de manera electrónica.
- ✓ Todo el personal



- ✓ Buzon de quejas
- ✓ Hacerlas mas seguido
- ✓ Todo el personal
- ✓ Mejorar jurídico.
- ✓ Realizar autoevaluaciones
- ✓ Mejorar el formato y su difusion
- ✓ Mayor incentivo
- ✓ Servicio de calidad
- ✓ Todas las jefaturas
- ✓ Realizar programa de supervisión
- ✓ Comunicacion con todos los involucrados
- ✓ Establecer líneas de reporte
- ✓ Organo interno de control
- ✓ Cordinaciones
- ✓ Dirección general y Administrativa y el departamento de recursos humanos
- ✓ Dirección general y Administrativa.
- ✓ Que el personal puede emitir una evaluación a los jefes
- ✓ Es necesario que cada departamento tenga su propio control interno y se hagan autoevaluación operativa en un periodos mensuales
- ✓ Llevar un orden en el manejo de los manuales de procedimientos asi como en el control de calidad de cada area de la institucion. Llevar acabo la capacitacion del personal.
- ✓ Mejorar en la comunicacion de los resultados de los controles de calidad asi como tener la disponibilidad de ellos siempre.
- ✓ Continual con las actualizaciones
- ✓ Direccion general
- ✓ Direccion general y administrativa
- ✓ Mejorar la informacion
- ✓ Realizar con mas frecuencia
- ✓ Cursos, calidad
- ✓ Administracion
- ✓ Control interno
- ✓ Se desconoce
- ✓ Realizar y establecer lineas de reporte
- ✓ Hacer evaluacions y el jefe
- ✓ Direccion administrativa
- ✓ Todas las areas
- ✓ Que si se puedan hacer sin temor de repesalias
- ✓ Se trabaja en ello
- ✓ Autoridades responsables
- ✓ Digitalizarlo
- ✓ Direccion general y recursos humanos.
- ✓ Direccion general
- ✓ Autoridades responsables
- ✓ Responsables personal administrativo
- ✓ Responsable personal administrativo
- ✓ Identificar y mejorará cada uno de ellos para que el personal pueda dar mejor manejo



- ✓ Tomar toda información y simplificarla y eficiente Roa
- ✓ Apoyo en debilidades detectadas
- ✓ Informar a el personal sobre dicho material (si lo tienen)
- ✓ Mejor comunicacion de parte de los jefes de departamentos.
- ✓ Mayor involucramiento de autoridades de direccion y admistracion
- ✓ Una mejor comunicacion entre el personal
- ✓ En base a resultados planear estrategias para favorecer al personal
- ✓ Exámenes online para personal administrativo con resultado medible y propuestas de mejora en las areas de oportunidad. Directivos
- ✓ Dar a conocer los resultados para la planeacion de mejoras
- ✓ Control y supervison constante de posibles problemas y darles seguimieto para evitarlos.
- ✓ Jefatura y control de calidad
- ✓ Dir. Admiva. Y los deptos.
- ✓ Dir, Admiva y los Deptos.
- ✓ Reuniones de evaluacion y seguimiento
- ✓ Reuniones de evaluacion y seguimiento
- ✓ Es importante tener un control de retroalimentación, de manera que del uso de información de resultados anteriores se puedan corregir desviaciones futuras , pero que toda este flujo de informacion sea por las vias oficiales para no devirtuar y caer en falsos estandares.
- ✓ El control interno de la institución debe desarrollarse, actualizarse y generar una evolución adecuada , con apego al mayor acercamiento posible al empleado en lenguajes amigables para todos y con una estructura que no se perciba como un acoso personal, para que se consolide como una herramienta que motive al recurso humano al logro de losm objetivos, el eficiente uso de los recursos, lograr desempeños eticos y evitar al maximo situaciones que violenten los principios de la institución.
- ✓ Considero que debe de ser con más privacidad y hablarlo directamente con el personal que no está cumpliendo con los procedimientos del control interno y sobre todo respetar que somos seres humanos que aveces nos equivocamos pero que estamos en disposición de mejorar. Y que todos tenemos oportunidades de crecimiento.
- ✓ Acercamiento con el empleado.
- ✓ Acercamiento con el empleado.
- ✓ Informar en qué ámbitos estamos fallando
- ✓ Apegarse más alas evaluaciones ke realizan contuamente
- ✓ Dar plataformas para ser más discretoss
- ✓ Mejoras continuas
- ✓ Revisiones frecuentes
- ✓ Si se comunica solo a ciertas persona
- ✓ Si hay no se informa del mismo
- ✓ Direcciones y servidores
- ✓ Que jefatura sea una persona responsable y solucione junto con su personal los problemas
- ✓ Mejorar la difuccion.
- ✓ Realizar las autoevaluaciones y difundir resultados.
- ✓ Que sigan esas reuniones y se este todas las areas con un mismo fin junto con direccion
- ✓ Que se realizen autoevaluaciones
- ✓ Que se cree una línea de reporte
- ✓ Recursos humanos
- ✓ Mejorar la comunicación



- ✓ Continuar trabajo en equipo
- ✓ Continuar trabajo en equipo
- ✓ Capacitar al personal para dar un mejor funcionamiento dentro de la institución
- ✓ Mejor comunicación para brindar un mejor servicio
- ✓ Tableros
- ✓ Establecer no tengo nada que proponer
- ✓ Mejorar y hacer más frecuente las autoevaluaciones
- ✓ Más evaluaciones periódicas
- ✓ Que se trase un procedimiento adecuado para llevarlo a cabo
- ✓ Que si hubiera autoevaluaciones para ver como andamos
- ✓ Dirección general y coordinaciones
- ✓ Capacitaciones continuas
- ✓ Guías en cada servicio
- ✓ Mejorar en la entrega de reportes
- ✓ Eliminar encuestas
- ✓ Trabajar en equipo
- ✓ Trabajar en equipo
- ✓ Así como existen evaluaciones que se realice mejor remuneración ya que la demanda de trabajo es muy alta en la institución
- ✓ Llevar mejor control y que todos los problemas que se presenten poderlos documentar para llevar un mejor control y poder mejorarlos
- ✓ Actas de hechos
- ✓ Mejorar espacios físicos de consultorio
- ✓ Calidad
- ✓ Mejorar instalaciones
- ✓ Cada departamento de la organización deberá generar sus instrumentos
- ✓ Mejora en las encuestas
- ✓ Mejorar en la entrega de reportes
- ✓ Dirección general y dirección administrativa
- ✓ Dirección administrativa
- ✓ Titular del área apoyado por personal de cada área.
- ✓ Dirección general y dirección administrativa
- ✓ Titular del área apoyado por personal operativo
- ✓ Mayor número de recorridos al personal
- ✓ Órgano interno de control, calidad y dirección administrativa
- ✓ Que se informe de las evaluaciones que se realizan para la mejora de la institución.
- ✓ Difusión de control interno y sus resultados
- ✓ El departamento indicado
- ✓ El departamento indicado
- ✓ Difusión de reportes a nivel institucional
- ✓ Que compartan la información de las acciones que ellos toman para mejorar el desempeño de la institución
- ✓ Que las acciones que realicen en control interno nos los comuniquen mediante algún reporte
- ✓ Supervisar
- ✓ Capacitación
- ✓ Dirección general y coordinaciones



- ✓ Todo el personal de la institución
- ✓ Personal de la institución
- ✓ Qué se hagan reportes de funcionamiento bajo las normas y políticas establecidas, pero sobre todo que se le dé seguimiento.
- ✓ Dar a conocer esa información al personal
- ✓ Qué haya supervisión a todos los servicios interinstitucionales para la mejora de procesos desde infraestructuras hasta la atención al usuario.



## COMENTARIOS

### NIVEL ESTRATEGICO

### NIVEL DIRECTIVO

### NIVEL OPERATIVO

#### AMBIENTE DE CONTROL

---

Mejorar nuestro desempeño.

Capacitando e istimulando al personal como establcerle las reglas y normas siendo visibles como nuestros derechos laborales.

Aque el personal sea eficiente y se sienta bien respaldado, seguro que los jefes se acerque al personal y escuche sus inconformidades y buscarle una solucion sana como tambien el apoyo y la fortaleza de una buena comunicacion clara y precisa.

Seguridad = a un buen desempeño.

Todo está bien documentado y hay hechos de que todo está marchando con exelencia

Que se reglamente la aplicacion de un puesto a los perfiles idoneos para desempeñar las funciones y que se evalúe su desempeño

Debido a que no siento y no observo que se muestren tantas actitudes y aptitudes por mejorar la jornada laboral y e insentivar o motivar al personal sobre dicho esfuerzo en la sobrecarga de trabajo siento que no se le reconoce ese esfuerzo .al contrario se le presiona más debido a la actualización de protocolos es decir se nos da más trabajo a pesar de saber de la situación actual.

Capacitaciones de liderazgo, trabajo en equipo, humanización para los directivos y medicos.

No se respetan las normas, por ejemplo, durante el servicio de hemodialisis, la norma oficial indica que debemos atender a dos usuarios, sin embargo diariamente se presenta una sobrecarga de rabajo y es muy comun que se nos asignen de 3 a 4 usuarios.

No se dispone de los documentos de evidencia solicitados. Sin embargo, en el servicio de oftalmología, se llevan a cabo todos los protocolos mencionados en esta encuesta.

En la mayoría de los aspectos evaluados, se cuenta con los elementos de control necesarios, pero no se realiza su aplicación de manera estricta.

Se trabaja bajo estrés mucha tensión por parte de jefa de enfermería y algunos supervisores y falta de personal tenemos exceso de trabajo

No hay evaluaciones de nada,, los manuales no se actualizan, ni siquiera estan bien escritos

No entiendo

Por la falta de personal, sobrecarga de trabajo, estrés laboral, falta de interés y participación activa de los jefes inmediatos.

Es muy importante que se hagas estas evaluaciones y sobre todo que se compartan los datos obtenidos para tener puntos de reforzamiento y mejora continua bien establecidos

Me parece aceptable pero es importante darlas a conocer al personal periodicamente

Estimulos inexistentes

Simplemente es la realidad donde trabajamos en el hospital general del estado de sonora

#### ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

---

Falta de interés y participación por parte de directivos. La falta de inclusión del personal operativo, para llevar a cabo las metas hospitalarias.

No hay evaluaciones de los riesgos ni comunicación con el personal

Ya que al responder las cuestionables previas, la respondí desde mi perspectiva y lo que creo que es, entonces creo es una calificación idónea a mis respuestas.

Más personal de enfermería y camilleros para que no sea tan pesada la carga de trabajo

Los cambios no se comunican en tiempo y forma

Se debería de dar a conocer este tipo de información para que así el personal se percate de dichos acontecimientos y que se tomen las medidas necesarias..



Por no existe comunicación entre jefes y subordinados

Estímulos inexistentes

Necesario informar al personal de base (operativo)

Porque no existes comunicación entre jefes y subordinados

Ay un exceso de trabajo por falta de personal y mucha presión y falta de apoyo de deja de enfermeras

---

#### ACTIVIDADES DE CONTROL

---

Dejar la parcialidad por un lado y enseñarles el ser imparcial el valor de la empatia y la salud laboral como saber a donde acudir sin miedo a represalias cuando algo este mal o veamos, pero la verdad es otra, es entonces cuando uno se queda en silencio porque no hay esa seguridad de poyo y seguimiento del caso para que se corrija y funcionemos mejor como personas y compañeros de trabajo.

Documentar y difundir a toda la organización las responsabilidades, funciones y políticas del control interno  
Jefes de Depto. Deberan dar seguimiento a las acciones de Control Interno establecidas y comunicar a su personal.

Me gustaria que nos mostraran el manual con cursos para poder entender como es una mejor coordinacion de mantenimiento del almacen

Actualizar las politicas.

Dar a conocer los manuales ke existen en la institución

No hay documentos de actividades

---

#### INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

---

NO HAY COMUNICACION ENTRE LOS DIFERENTES NIVELES

No me descargo evaluación de mis respuestas no puedo comentar.

Mejorar la comunicacion , hacerla mas efectiva hacia abajo y arriba, involucrar mas al personal en el conocimiento dde control interno y politicas de trabajo..

Dar más información la personal

QUE EN CADA MEMORANDUM QUE MANDEN U OFICIO DIGAN LOS MOTIVOS POR LOS CAMBIOS

Deficiencia capacitación empeñó exelencia

falta de comunicación de calidad

QUE SE RESPETE LA OPINION DE CADA UNO COMO LA PRIVACIDAD DEL EMPLEADO Y NO SE LE DESCRIMINE. QUE NO SE ACTUE CON PARCIALIDAD. CAPACITACION CONSTANTE Y SUPERVISION DE LOS JEFES PORQUE TENIENDO BUENOS LIDERES CADA DEPARTAMENTO FUNCIONARA MEJOR.

---

#### SUPERVISIÓN

---

Involucrar al personal en establecimiento de medidas de control y su evaluación de manera que sea mas participativo.

En el turno no hay supervisión desde hace tiempo

Demasiada información repetitiva

No hay jefe apto para esto

Establecer un programa de evaluación periódica de cada unos de los procesos que se realizan en el control interno.

Es una evaluación resultado fidedigno de mis respuestas.



## RECOMENDACIONES

### NIVEL ESTRATÉGICO

---

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

### HOSPITAL GENERAL DEL ESTADO DE SONORA

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	0.31 Pts.	0.97 Pts.	68.4 Pts.	69.67 %
EJERCER LA RESPONSABILIDAD DE VIGILANCIA	34.29 Pts.	42.86 Pts.	0.0 Pts.	77.14 %
ESTABLECER LA ESTRUCTURA, RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	0.21 Pts.	1.66 Pts.	70.79 Pts.	72.62 %
DEMOSTRAR COMPROMISO CON LA COMPETENCIA PROFESIONAL	0.0 Pts.	0.49 Pts.	61.96 Pts.	62.46 %
ESTABLECER UNA ESTRUCTURA PARA EL REFORZAMIENTO DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS	0.55 Pts.	1.38 Pts.	54.3 Pts.	56.21 %
<b>Total</b>				<b>67.62%</b>
ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	NIVEL ESTRATEGICO	NIVEL DIRECTIVO	NIVEL OPERATIVO	
Principios	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Calificación
DEFINIR OBJETIVOS	0.21 Pts.	0.49 Pts.	65.31 Pts.	65.96 %
IDENTIFICAR, ANALIZAR Y RESPONDER A LOS RIESGOS	0.83 Pts.	1.44 Pts.	61.36 Pts.	63.64 %
CONSIDERAR EL RIESGO DE CORRUPCIÓN	0.52 Pts.	1.08 Pts.	50.83 Pts.	52.41 %
IDENTIFICAR, ANALIZAR Y RESPONDER AL CAMBIO	0.11 Pts.	0.46 Pts.	58.13 Pts.	58.7 %
<b>Total</b>				<b>60.18%</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	0.07 Pts.	0.47 Pts.	59.51 Pts.	60.05 %
DISEÑAR ACTIVIDADES PARA LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN	0.05 Pts.	0.49 Pts.	61.01 Pts.	61.57 %
IMPLEMENTAR ACTIVIDADES DE CONTROL	0.0 Pts.	0.5 Pts.	66.28 Pts.	66.78 %
<b>Total</b>				<b>62.8%</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.	0.5 Pts.	60.89 Pts.	61.39 %
COMUNICAR INTERNAMENTE	0.35 Pts.	0.66 Pts.	58.56 Pts.	59.56 %
COMUNICAR EXTERNAMENTE	25.0 Pts.	50.0 Pts.	0.0 Pts.	75.0 %
<b>Total</b>				<b>65.32%</b>
SUPERVISIÓN	NIVEL ESTRATEGICO	NIVEL DIRECTIVO	NIVEL OPERATIVO	
Principios	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Calificación
REALIZAR ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN	1.09 Pts.	1.91 Pts.	55.94 Pts.	58.91 %
EVALUAR PROBLEMAS Y CORREGIR LAS DEFICIENCIAS	0.55 Pts.	1.45 Pts.	59.6 Pts.	61.59 %
<b>Total</b>				<b>60.25%</b>