



Gobierno del
Estado de Sonora

Secretaría de la
Contraloría General



INFORME DE RESULTADOS AUTOEVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

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

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

AUTOEVALUACIÓN SCI

2020

SONORA
UNIDOS LOGRAMOS MÁS



CONTENIDO

Informe de Autoevaluación.....	A
Informe Nivel Directivo	
Informe Nivel Operativo	
Resumen de Resultados por Nivel de Responsabilidad...	B
Resultados Nivel Directivo	
Resultados Nivel Operativo	



HOSPITAL INFANTIL DEL ESTADO DE SONORA INFORME DE AUTO EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

La evaluación del Control Interno efectuada al (a) HOSPITAL INFANTIL DEL ESTADO DE SONORA se realizó el día 1 de Diciembre de 2020 a través del Sistema de Evaluación del Control Interno (SECI), con la participación de 87 Servidor (es) Público (s) de los Niveles NIVEL DIRECTIVO y NIVEL OPERATIVO, utilizando como referencia técnica el Modelo Estatal del Marco Integrado de Control Interno para la Administración Pública Estatal (MEMICI-APE) y las mejores prácticas en la materia.

La participación activa de los funcionarios y empleados del (a) HOSPITAL INFANTIL DEL ESTADO DE SONORA (HIES) posibilitó conocer la aplicación del control interno detallado en los siguientes capítulos.

I. NATURALEZA Y ALCANCE DE LA EVALUACIÓN

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

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

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

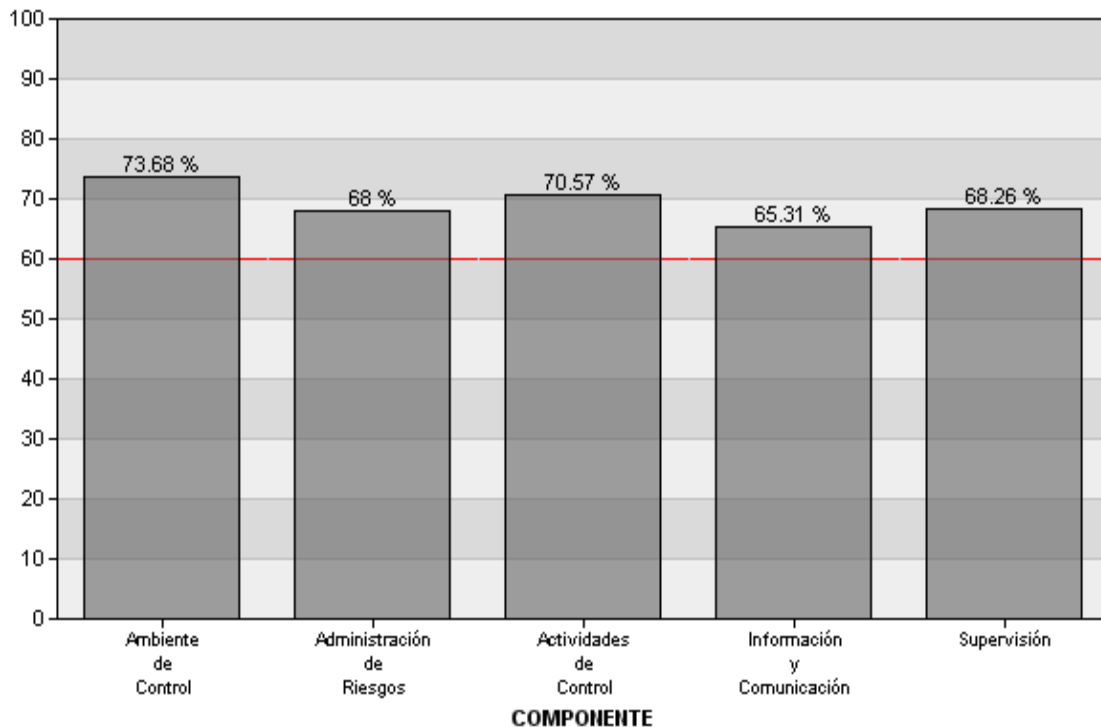
Los comentarios y propuestas de mejora presentadas se realizaron en forma directa por los participantes del (a) HIES. Las calificaciones obtenidas, las propuestas de mejora y recomendaciones son importantes para actualizar y mejorar el diseño, la aplicación y el funcionamiento del control interno del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

II. RESULTADOS DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

A. CALIFICACIÓN GLOBAL DEL CONTROL INTERNO

Los resultados globales del proceso de autoevaluación del Control Interno aplicado al (a) HIES, corresponden a 87 Autoevaluaciones realizadas por Servidores Públicos a Nivel (es) NIVEL DIRECTIVO y NIVEL OPERATIVO.

Componente	Grado de Cumplimiento	Calificación
Ambiente de Control	73.68 %	Aceptable
Administración de Riesgos	68.0 %	Regular
Actividades de Control	70.57 %	Aceptable
Información y Comunicación	65.31 %	Regular
Supervisión	68.26 %	Regular
TOTAL	69.16 %	Regular



La calificación global del (la) HOSPITAL INFANTIL DEL ESTADO DE SONORA (HIES) se valoró con 69.16 % calificado como "Regular", por arriba del nivel mínimo aceptable que es 60%, el cual es susceptible de mejoras.

El componente Ambiente de control (Más Alto) fue calificado como "Aceptable" y representa el 73.68% de la valoración. Por otro lado, el componente Información y comunicación (Más Bajo) fue calificado como "Regular" y representa el 65.31%. Los resultados por principio de control se detallan en el siguiente capítulo.

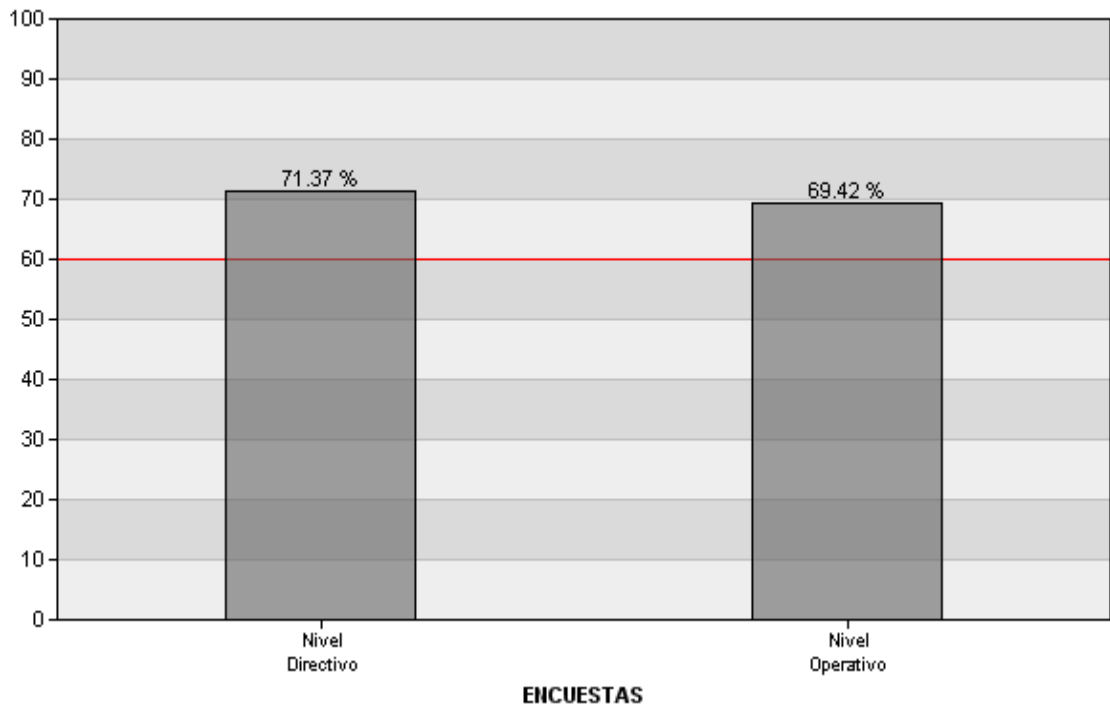
B. RESULTADOS POR PRINCIPIO DE CONTROL

Componentes y Principios de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
Ambiente de control	73.68 %	Aceptable
1 Mostrar actitud de respaldo y compromiso	78.52 %	Aceptable
2 Ejercer la responsabilidad de vigilancia	80.0 %	Muy Buena
3 Establecer la estructura, responsabilidad y autoridad	77.08 %	Aceptable
4 Demostrar compromiso con la competencia profesional	69.66 %	Regular
5 Establecer una estructura para el reforzamiento de la rendición de cuentas	63.15 %	Regular
Administración de riesgos	68.0 %	Regular
6 Definir objetivos	70.57 %	Aceptable
7 Identificar, analizar y responder a los riesgos	70.11 %	Aceptable
8 Considerar el riesgo de corrupción	64.18 %	Regular
9 Identificar, analizar y responder al cambio	67.13 %	Regular
Actividades de control	70.57 %	Aceptable
10 Diseñar actividades de control	68.43 %	Regular
11 Diseñar actividades para los sistemas de información	69.2 %	Regular
12 Implementar actividades de control	74.07 %	Aceptable



Información y comunicación	65.31 %	Regular
13 Usar información de calidad	67.75 %	Regular
14 Comunicar internamente	68.19 %	Regular
15 Comunicar externamente	60.0 %	Regular
Supervisión	68.26 %	Regular
16 Realizar actividades de supervisión	67.42 %	Regular
17 Evaluar problemas y corregir las deficiencias	69.09 %	Regular
Total	69.16 %	Regular

C. RESULTADOS DEL CONTROL INTERNO POR NIVEL DE RESPONSABILIDAD



El nivel de responsabilidad valorado con mayor grado de cumplimiento fue el "NIVEL DIRECTIVO" con el 71.37%, mientras que la calificación menor correspondió al nivel "NIVEL OPERATIVO" con el 69.42%.



PROPUESTAS

NIVEL DIRECTIVO

AMBIENTE DE CONTROL

- ✓ Propuesta de mejoras: Hacer supervisiones oportunas, y los responsables son la misma Dirección General y/o Administrativa con apoyo de los departamentos.
- ✓ Responsables de ejecutarlas son los mismos departamentos y servicios de llevar a cabo supervisiones permanentes difundiendo la información.
- ✓ Mantener actualizados en tiempo y forma los manuales y los responsables son cada departamento y/o servicio.
- ✓ Responsables de ejecutarlas: cada jefe de departamento y/o servicio.
- ✓ Responsables de Ejecutarlas: Dirección Administrativa y Recursos Humanos.

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- ✓ Cada departamento y/o servicio del hospital.
- ✓ cada departamento y/o servicio del hospital.
- ✓ Cada Departamento y/o servicio del hospital.
- ✓ Dirección General y Administrativa departamentos y/o servicios.

ACTIVIDADES DE CONTROL

- ✓ Departamentos y/o servicios.
- ✓ responsable de ejecutarla Departamento de Informática
- ✓ Cada Departamento y/o servicio en coordinación con calidad del hospital.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- ✓ Departamentos y/o servicios del hospital.
- ✓ Dirección Administrativa y/o departamentos según corresponda.
- ✓ Departamentos y/o servicios del hospital

SUPERVISIÓN

- ✓ Dar continuidad a las actividades de control interno, mantenerlas actualizadas y de ser necesario crear nuevas, responsables cada departamento y/o servicio.
- ✓ Dirección Administrativa, departamentos y/o servicios.

NIVEL OPERATIVO

AMBIENTE DE CONTROL

- ✓ Cursos de capacitación
- ✓ Cursos
- ✓ Evaluaciones
- ✓ Evaluaciones
- ✓ Cursos de capacitación
- ✓ Auxilio en la elaboración de manuales y políticas o en su actualización, encargado: departamento de calidad
- ✓ Mayor difusión, director general, director administrativo
- ✓ Acudir a cursos para reforzar los puntos débiles
- ✓ Que se de a conocer mas estos procedimientos
- ✓ Establecer dentro de las políticas los equilibrios de responsabilidades
- ✓ Solo estar mas atentos a darle seguimiento a ciertas acciones aplicadas
- ✓ Cursos de capacitación CECAP



- ✓ Calidad
- ✓ Calidad
- ✓ Dar mas seguimiento personal a las cuestiones es decir aplicarlo en nuestro actuar
- ✓ Actualizar información
- ✓ Folios y seguimiento
- ✓ Supervisión, monitoreo y control de las políticas
- ✓ Recursos humanos
- ✓ Excelente funcionamiento de control interno. Supervisión administrativa
- ✓ Capacitación al personal.
- ✓ Los empleados proponen y el jefe se encarga de que se ejecute
- ✓ Que sean actualizados cada cierto tiempo
- ✓ Se desconoce el procedimiento como lo lleve a cabo directamente Recursos Humanos
- ✓ Debería realizarse en forma general en todas las áreas, para evaluar responsabilidades y cargas de trabajo
- ✓ Evaluación laboral/recursos humanos
- ✓ El titular de la unidad
- ✓ Actualización y calendarización oportuna de cada una de las áreas responsables
- ✓ Preguntar al personal en que quiere capacitarse.
- ✓ Afianzar el trabajo en equipo en momentos de mucha presión
- ✓ Todos los empleados de la institución
- ✓ Actualización constante
- ✓ Ver perfiles para jefaturas
- ✓ Crear evaluaciones para presión del trabajador
- ✓ Actualización de procedimientos
- ✓ Deberíamos estar informados
- ✓ Observar constantemente y hacer cumplir lo dispuesto en los Manuales de Organización
- ✓ Departamento de calidad y el responsable es el titular en turno
- ✓ Dirección general
- ✓ Recursos humanos
- ✓ Jefes de departamento
- ✓ Continuidad de las capacitaciones , área responsable calidad
- ✓ Trabajar en las actualizaciones constantes
- ✓ Evaluación de dichos perfiles para propuestas mejorables
- ✓ Revisión constante de nuevas asignaciones y /o responsabilidades
- ✓ Actualización de manuales, políticas internas por parte de la coordinación de calidad
- ✓ Actualización de los códigos de conducta y las políticas internas
- ✓ Si se debe de evaluar al personal
- ✓ Evaluaciones
- ✓ El departamento de recursos humanos tendría que realizar encuestas
- ✓ Mayor difusión de las políticas y del código de ética
- ✓ Propone el personal involucrado y el jefe es el responsable de ejecutarlas
- ✓ Corresponde a recursos humanos
- ✓ El manual de usuario en cada departamento
- ✓ Manual de usuario de cada departamento
- ✓ Los empleados proponen y si es factible y buena idea para su mejora, el jefe se encarga que se lleve a cabo



- ✓ Es por consenso entre los empleados del departamento o servicio y el jefe lo valora y si es factible lo hace valer
- ✓ El jefe evalúa el desempeño del empleado
- ✓ Para evitar presiones, que el jefe evalúe la situación y asigne un apoyo
- ✓ El jefe de cada departamento es responsable de proponer y ejecutar las acciones necesarias para su área de trabajo
- ✓ Información actualizada sobre necesidades para el cuidado de los empleados
- ✓ Un programa de mejoras a cada servicio para mejor atención
- ✓ Capacitación y remuneración a cada empleado por sus eficiencias
- ✓ Existe evidencia para mejora del elemento de control
- ✓ Existe evidencia de herramientas para su automatización y mejora
- ✓ Se a documentado el documento formalmente
- ✓ Mejor comunicación por escrito para cada empleado de la institución
- ✓ Formatar el manual de procedimientos
- ✓ Pues mas comunicacion
- ✓ Que el personal de direccion tome en cuenta a todas las areas para llevar acabo un mejor compromiso para el usuario final
- ✓ Una propuesta seria que periodicamente se lleven acabo estos procedimientos en todas las areas y estimular alas personas que mejor tomen en cuenta cada puntode todos los procedimientos y manuales
- ✓ Tomar en cuenta y evaluar a cada persona para saber si es apto para x puesto
- ✓ Llevar acabo cada cierto tiempo cada evaluacion para que el usuario tenga mejor rendimiento
- ✓ Promover mas capacitaciones al perosonal.
- ✓ Disminuir o administrar los riesgos que puedan truncar el cumplimiento de los objetivos.
- ✓ Fortalecer el control interno de la institucion
- ✓ En cuestion de indicadores de desempeño esporadicamente se hacen y no se ve que tomen en cuenta algunos compañeros que en verdad se esfuerzan por la institucion
- ✓ Se deberia de incentivar al personal en cuestion de su trabajo dentro de la institucion y tomar en cuenta a las personas que tienen años y pueden ejercer algun puesto para jefe deberia de haber formas para que compitieran por algun puesto
- ✓ Mejorar lo que hay
- ✓ Mas apoyo al personal
- ✓ Capacitaciones
- ✓ Capacitaciones
- ✓ Capacitacion en valores y actitudes
- ✓ Manual de procedimientos
- ✓ Mas soporte
- ✓ Se deberia de llevar acabo platicas sobre como sobrellevar cada area del hospital para darle un mejor resultado al usuario final
- ✓ Actualizar manuales resp. Jefes de departamento
- ✓ Mantener actualizado al personal mediante capacitacion constante
- ✓ Mas retroalimentacion de las areas de oportunidades y mejoras del personal resp. Jefes de area
- ✓ Evaluacion periodica
- ✓ Actualizacion continua
- ✓ Que se actualicen constantemente
- ✓ Actualizar constantemente los manuelas y codigos y difundirlas
- ✓ Actualizacion continua del codigo de etica
- ✓ Mantenerlas actualizadas, la cual el departamento de calidad es responsable de llevar dicha tarea en coordinacion con los servicios.
- ✓ Estar actualizadas



- ✓ Que se actualicen constantemente
- ✓ Lo lleva directamente Recursos Humanos (desconocemos el como se lleva a cabo)
- ✓ Se debería de hacer de manera general a todas las áreas para evaluar las responsabilidades y cargas de trabajo
- ✓ Revisión continua de las cargas de trabajo
- ✓ Promoviendo constantemente nuevos cursos de capacitación al personal
- ✓ Seguir promoviendo cursos, diplomados, etc al personal
- ✓ Evaluación de dichos perfiles y ampliaciones presupuestales para mejorarlos
- ✓ Actualización de los manuales para la mejora
- ✓ El cumplimiento de las metas en los marcadores de calidad, la capacitación constante en los programas de protección civil, salud mental durante la pandemia covid-19, valores y cultura del buen trato, comunicación correcta de malas noticias a usuarios con covid-19 y familiares, responsables de programa
- ✓ Las juntas de gobierno, presididas por el director general, director administrativo, dirección médica y jefes de departamento
- ✓ Cursos de actualización obligatorios
- ✓ Seguir fortaleciendo la interculturalidad y la atención del servicio al usuario, responsables de programas
- ✓ Que se continúe con las capacitaciones
- ✓ Corresponde a Recursos Humanos
- ✓ Que se continúe con la supervisión
- ✓ Propone el personal involucrado y el jefe con su equipo de trabajo es el responsable de ejecutarlas
- ✓ El jefe de cada departamento es responsable de proponer y ejecutar las acciones necesarias para su área de trabajo
- ✓ Revisión constante sobre nuevas asignaciones y/o responsabilidades
- ✓ Más juntas para la información de dichos controles
- ✓ A mi juicio está perfectamente desarrollado
- ✓ Creo que las evaluaciones estarían en su mejora si se hicieran 2 veces por año
- ✓ Evaluación por semestre
- ✓ Constante revisión del mismo código para no obviar situaciones
- ✓ Revisión y actualización de manuales operativos
- ✓ Revisión y actualización de manuales
- ✓ Actualización y revisión
- ✓ Revisión de perfiles
- ✓ Trabajar en las actualizaciones de manera interdepartamental
- ✓ Más comunicación
- ✓ Mayor comunicación con los servidores públicos
- ✓ Jefes de departamento
- ✓ Titulares de los diferentes departamentos
- ✓ Departamento de calidad y trato digno
- ✓ Proporcionar capacitación al personal
- ✓ Que se actualicen constantemente
- ✓ Dirección general
- ✓ Lo lleva directamente recursos humanos (se desconoce como se lleva a cabo)
- ✓ Se debería de hacer de manera general a todas las áreas para evaluar las responsabilidades y cargas de trabajo
- ✓ Regular
- ✓ Regular
- ✓ Implementar cursos



- ✓ Formatos en los cuales se sustente el encargado las acciones a desempeñar.
- ✓ Buscar perfiles para cada puesto a desempeñar , en los departamentos de las instituciones
- ✓ Que se lleve a cabo el manual y las indicaciones de desempeño, motivacion
- ✓ Ejercer un plan de trabajo en el cual todos estemos involucrados en cada area
- ✓ Se llavan a cabo procedimientos pero no todo el personal los lleva acabo y se necesita regularizar y poner organigramas para enfocarnos en todos los puntos
- ✓ En cuanto a capacitacion e incentivos hay personas que si se esfuerzan para sacar adelante el trabajo y si se merecerian un incentivo por hacerlo debberian de tomar en cuenta a esas personas que hacen su lucha extra
- ✓ Evaluaciones
- ✓ Se deberia hacer de manera general a todas las areas para evaluar las responsabilidades y cargas de trabajo
- ✓ En cada area deberia de haber personas asignadas para encargarse de controlar las normas y los principios eticos ya que es mucho el personal
- ✓ Por parte de recursos humanos hacer evaluaciones a jefaturas de los departamentos
- ✓ Que se actualicen constantemente
- ✓ Lo lleva directamente recursos humanos (desconocemos el como se lleva a cabo)
- ✓ Digitalizar documentación
- ✓ Jefe y coordinadores de cada área
- ✓ Todo servidor publico
- ✓ Todo servidor público, dependiendo del área
- ✓ Responsable de las áreas así como todos los servidores públicos
- ✓ El responsable de cada departamento
- ✓ El responsable de cada departamento
- ✓ Responsable de cada departamento
- ✓ Responsable de cada departamento
- ✓ Mantenerlas actualizadas
- ✓ Estarlas actualizando, el departamento de Calidad es el responsable.
- ✓ Mejor información cn los medicos para qese logre una mejor atencion del usurio
- ✓ Seguir promoviendo nuevos cursos al personal.
- ✓ Digitalizar documentación
- ✓ Ofrecer talleres de auto ayuda y manejo del estres.
- ✓ Digitalizar documentación
- ✓ Yo digo que seria en forma general para todos
- ✓ Contamos con buen equipo para esto
- ✓ Digitalizar documentación
- ✓ Se ve cambiando cada cierto tiempo para mejor eficacia
- ✓ Actualización de manuales
- ✓ Actualización de manuales
- ✓ Recursos humanos decide
- ✓ Actualizar
- ✓ Sabemos que en este año que atravesamos, debido a la pandemia estamos dejando de lado a las demás especialidades por fuera
- ✓ El empleado puede proponer jefe inmediato lo dictamina
- ✓ Conocer y aplicar los manuales de procedimientos
- ✓ Dar a conocer los procedimientos
- ✓ Departamento jurídico
- ✓ Dar a conocer código de ética y responsable de ejecutarlas los jefes de departamentos



- ✓ Dar a conocer dicha estructura y los responsables de ejecutarlas los jefes de departamentos
- ✓ Los jefes de los departamentos
- ✓ Diseñar un cuestionario para evaluar, responsabilidades, normas de conducta y cuestiones éticas, del personal. Ayudando en el diseño de este cuestionario el comité de Bioética hospitalaria
- ✓ Las condiciones de control están operando, si existe evidencia
- ✓ Publicación de las Políticas de la institución en áreas internas de mayor movilidad de los trabajadores, siendo responsable de esta actividad Dirección general y/o administrativa
- ✓ Revisión de manual por parte de contraloría y/o planeación de forma mas rápida, para en caso de existir observaciones de cambio, se solvente de una forma pronta y las actualizaciones de estos documentos en linea se den de una forma rápida.
- ✓ Todas las áreas deberían de contar con exámenes para selección de personal, siendo responsable cada jefe de área o departamento
- ✓ Difusión del material, de los códigos
- ✓ Seria interesante llevarla.
- ✓ Existe evidencia documental
- ✓ Manuales
- ✓ Actualizarlos constantemente
- ✓ Manuales
- ✓ Actualizarlos constantemente
- ✓ Presentar evidencia
- ✓ Para motivarnos con evaluación
- ✓ Que no se cada 4 que sea cada mes como en otros hospitales ejemplo Chávez
- ✓ Elaborar evidencias
- ✓ Procedimientos
- ✓ Mejor trato al paciente
- ✓ Capacitación al personal
- ✓ Capacitación al personal
- ✓ Brindando estímulo al personal
- ✓ Difundir mas claro los nuevos programas responsable jefe del proyecto
- ✓ Manuales
- ✓ Estar actualizando las Políticas y Códigos de Conducta.
- ✓ Estar Actualizando los Manuales y responsable a que se lleve a cabo es el Departamento de Calidad
- ✓ Seguir con las Capacitaciones y Responsable Calidad
- ✓ Constante revisión del código de ética
- ✓ Actualización entre los departamentos.
- ✓ Evaluación constante de perfiles
- ✓ Ofrecer Talleres de Manejo de Estrés.
- ✓ Documentos escrito
- ✓ Documentos q ue lo acreditan
- ✓ Al evaluarnos nos indican los errores cometidos para asi mejorar
- ✓ Se entrega propuestas a jefe inmediato
- ✓ Actualización de código de ética
- ✓ Actualización y mejoras al manual de procedimientos
- ✓ Actualización a las evaluaciones
- ✓ Actualización de perfiles de puesto
- ✓ Hacer evaluaciones para los encargados en cada departamento
- ✓ Que exista la imparcialidad
- ✓ Supervisión constante



- ✓ Sería conveniente que de haber una área que mida las presiones a las que estamos expuestos al estar en contacto con usuarios que atraviesan por un momento de estrés al tener a su familiar hospitalizado.
- ✓ Depto de recursos humanos es el encargado de publicar y escoger al personal más capacitado para dichos puestos
- ✓ Equipo de trabajo
- ✓ Maquinaria y equipo
- ✓ Incentivos
- ✓ Capacitar mas al personal
- ✓ Reuniones semestrales departamentales con todo el personal del departamento para reforzar las actividades y responsabilidad de cada persona.
- ✓ Cursos de capacitación y actualización
- ✓ Reuniones con el personal a fin de exponer las áreas de oportunidad y escuchar las propuestas e inquietudes o situaciones que puede afectar al desempeño del personal.
- ✓ Constante revisión al código
- ✓ Constante actualización interdepartamental
- ✓ Evaluación a los perfiles de puestos y ampliación presupuestal para mejorarlos
- ✓ Actualización de los manuales
- ✓ Evaluaciones de perfiles
- ✓ Difusión de los indicadores de desempeño.
- ✓ Mejorar cada día en buen ambiente laboral
- ✓ Ayudar al personal a desarrollarse mejoren su área
- ✓ Mayor difusión de la información.
- ✓ Ayudar al personal a mejorar

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- ✓ Comunicación constante con la institución
- ✓ Presupuesto economico
- ✓ Capacitar mas al personal
- ✓ Mayor difusión al personal operativo.
- ✓ Dependiendo del riesgo o del departamento
- ✓ Dependerá del área donde se localiza o el departamento involucrado
- ✓ Mejorar en cada servicio
- ✓ Dependera del departamento o el area
- ✓ Anualmente se actualiza manual organizacional
- ✓ Deben de ver por la institucion
- ✓ Realizar encuestas al personal
- ✓ Hacer de nuestro de conocimiento los objetivos generales de las instituciones de gobierno y antes conocer el de nuestra institución para poder englobar la información
- ✓ Llevar a cabo los manuales de procedimiento que haya concordancia con lo que dice y mas con lo que es posible hacer
- ✓ Comunicar informacion ala institucion
- ✓ Jefes
- ✓ Manuales
- ✓ Seguir con las Auditorias y Supervisión Administrativa
- ✓ Depende el area o departamento
- ✓ Depende del personal
- ✓ Elaborar evidencias



- ✓ Capacitación constante del personal .coordinación de enseñanza
- ✓ Capacitación al personal jefe de proyecto
- ✓ Cursos y talleres. Comité de ética.
- ✓ Control de monitoreo jefe de proyecto
- ✓ Vigilar que se lleven a cabo los objetivos y responsable Calidad
- ✓ Seguir retroalimentando los Cursos de Riesgo ,responsable Protección Civil
- ✓ Elaborar por departamento listado de riesgos
- ✓ Dar seguimiento a las quejas
- ✓ Dar a conocer las minutas
- ✓ Dar a conocer el manual
- ✓ Las desconozco
- ✓ Evaluar periódicamente cada departamento cumplimiento de los procesos
- ✓ Depende de la acción de mejora derivada de las debilidades encontradas en el diagnóstico situacional, se elige al responsable
- ✓ Colocar un buzón anónimo e interno para uso del personal, publicando lo encontrado y con mejoras realizadas
- ✓ Respuesta de los departamentos de cada oficio recibido de otras áreas
- ✓ Digitalizar documentación
- ✓ Digitalizar documentación
- ✓ Que se le diera un seguimiento y ver que se refleje
- ✓ Que se generalice a todos
- ✓ Más información
- ✓ En ese ámbito estamos bien
- ✓ Informar sobre los riesgos a todo el personal
- ✓ Y lo den a conocer regularmente manual de procedimientos
- ✓ Digitalizar documentación
- ✓ Digitalizar documentación
- ✓ Dar a conocer la información de las acciones a realizar
- ✓ Buscar una mejor información a persona
- ✓ Dependiendo del riesgo o del departamento .
- ✓ Institución
- ✓ Responsable de cada departamento
- ✓ Todos como servidores públicos somos responsables
- ✓ Responsable de departamento
- ✓ Responsable de departamento
- ✓ Todo el personal
- ✓ Verificar que se lleven a cabo, responsable Departamento de Calidad.
- ✓ Continuar incentivando al personal, responsable departamento de Protección Civil.
- ✓ El personal implicado
- ✓ No omitir los avisos al personal
- ✓ Continuar periódicamente, responsable Supervisión administrativa.
- ✓ Todo el personal de esta coordinación
- ✓ Que se involucre a los departamentos referente al tema
- ✓ Que se le de siempre seguimiento
- ✓ Tomando en cuenta lo de riesgos en nuestras áreas puede entrar cualquier persona y en veces no sabes quienes pueden ser no se si con cámaras o de que manera se puede mejorar eso
- ✓ Que se actualice constantemente



- ✓ Algunas áreas los objetivos no son transmitidos enfocadamente se debe apoyar para que todos vayamos en el mismo camino todos estamos enfocados en sacar nuestro trabajo y hacerlo bien pero falta aun mas para que el usuario final tenga un excelente trato.
- ✓ Ejecutar el manual de procedimientos
- ✓ Llevarlo a cabo
- ✓ Dar conocimiento
- ✓ Dar informacion
- ✓ En cuanto a fraude, abuso , se me hace injusto que compañeros con tanto tiempo dentro de la institucion no puedan tener los mismos derechos que otros cuando ellos tambien hacen el mismo trabajo que muchos mas.
- ✓ Diferentes deptos
- ✓ Regular
- ✓ Muy bueno
- ✓ Depto de supervicion medica administrativa
- ✓ Supervicion medica administrativa
- ✓ Departamento de supervicion medica administrativa
- ✓ Que se le de seguimiento
- ✓ Llevar una bitacora de posibles riesgos
- ✓ Regular
- ✓ Que se actualize constantemente
- ✓ Muy bueno
- ✓ Fortalecimiento de las áreas de oportunidad donde se pudiesen subir los indicadores de calidad, responsable cada jefe de área
- ✓ Responsable de ejecutarlas, los jefes de departamentos, propuestas mantener siempre en constante conocimiento a todo el personal de salud
- ✓ Controlaría
- ✓ Mejorar el área quejas
- ✓ Dirección general, sub-dirección y dirección médica y administrativo
- ✓ Seguimientos interdepartamentales
- ✓ Más señalamientos para información
- ✓ Permeear objetivamente la informacion a toda la estructura organizacional.
- ✓ Continuar en la busqueda de mejorar todas las acciones de prevencion y respuesta que el entorno nos esta demandando
- ✓ Continuar con el cabal seguimiento de la informacion que nos proveen tanto clientes internos como externos.
- ✓ Que se le de siempre seguimiento
- ✓ Que se involucre a los departamentos referente a este tema
- ✓ Actualizar constantemente las políticas y procedimientos de control interno
- ✓ Evaluar constantemente los cambios en el ambiente interno y externo y actualizar los objetivos y metas
- ✓ Que se actualice constantemente
- ✓ Continúa capacitacion al personal, responsable el departamento de proteccion civil.
- ✓ Seguir informando al personal (mediante publicaciones en el areas de checadores y de manera electronica [correo electronico])
- ✓ Constante revision para que sea lo mas entedible posible para todo el personal
- ✓ Revision periodica de las instalaciones
- ✓ Seguimiento oportuno de las quejas
- ✓ Comunicacion oportuna
- ✓ En constante revisión que se lleven acabo, el cual es responsabilidad del departamento de calidad
- ✓ Realizar auditorias periódicas a la institución, lo cual es responsabilidad de supervisión administrativa



- ✓ Mayor difusión de planes de metas y objetivos
- ✓ Seguir realizando inventarios físicos y arqueos
- ✓ Realizar folletos para ver los cambios que se realizaran en cada area para notificarnos de cada suceso de nuestra area laboral
- ✓ Las quejas reportadas no todo mundo tiene acceso a ellas en veces se ignoran y en veces se toman en cuenta
- ✓ Por cada area poner a un encargado para verificar riesgos y pasarlos a su supervisor y que podamos llevar mejor una atencion
- ✓ Mayor estabilidad en material ya que por problemas de desabasto no se puede dar la mejor atencion al usuario final
- ✓ Al depto. Que corresponda
- ✓ Juntas, reuniones, capacitaciones
- ✓ Juntas, reuniones, capacitaciones
- ✓ Juntas, reuniones, capacitaciones
- ✓ Juntas, reuniones, capacitaciones
- ✓ Mas informacion
- ✓ Comunicacion
- ✓ Cada area debe contar con evidencias
- ✓ A mi ver es una información importante que nos deben comunicar por parte de nuestro jefe
- ✓ Dependiendo del tema a tratar
- ✓ Los encargados de cada servicio
- ✓ Hay muchas propuestas para mejorar
- ✓ Mejorar las acciones en cada area
- ✓ Las condiciones de control deben de operarse en riesgos
- ✓ Jefatura de servicios generales
- ✓ Recursos humanos
- ✓ Recursos humanos
- ✓ Seguimientos Inter departamental
- ✓ Direccion general
- ✓ Continuar con el seguimiento de la información que nos proveen clientes internos y externos
- ✓ Mejora continua, y revisión
- ✓ Continuar en La búsqueda de mejorar y todos las acciones de prevención de respuesta
- ✓ Mejora continua en los cursos impartidos
- ✓ Continuar con estos buzones
- ✓ Comunicar objetivamente toda la información a la institución
- ✓ Mejora continua
- ✓ Informar sobre el tema
- ✓ Informar sobre el tema
- ✓ Dar mas difusión sobre el tema
- ✓ Una mejor calendarización de los objetivos a lograr
- ✓ Envíos oportunos de información
- ✓ Que se actualice regularmente
- ✓ Mayor informacion al personal
- ✓ Supervision administrativa
- ✓ Protección civil y seguridad hospitalaria
- ✓ Supervision administrativa
- ✓ Dirección medica



- ✓ Mayor información al personal
- ✓ Que se de seguimiento hasta que se llegue a las ultimas consecuencias
- ✓ Que se involucre a los departamentos o servicios referente a este tema
- ✓ Elaborar formatos FODA
- ✓ Mayor difusion a personal
- ✓ Reglamento
- ✓ Delegar responsabilidades
- ✓ Si se puede que se haga
- ✓ Que se alerte mas seguido al personal sobre esto
- ✓ Mas cursos por parte de este departamento
- ✓ Mayor difusion de los obejtivos institucionales
- ✓ Que quede por escrito y firmado por todo el. Personal
- ✓ Evaluar al personal

ACTIVIDADES DE CONTROL

- ✓ Creo que aqui esta bien
- ✓ Creo que esta bien este concepto
- ✓ Están muy definidas las funciones
- ✓ Creo que esta bien este concepto
- ✓ Actualización constante
- ✓ Esta bien los resguardos que tienen
- ✓ Que se actualicen constantemente
- ✓ Auxilio en la elaboracion de manuales o en su actualizacion
- ✓ Capacitación continua
- ✓ Coordinación de calidad medica
- ✓ Capacitacion continua
- ✓ Capacitacion
- ✓ Supervision administrativa
- ✓ Departamento de informática
- ✓ Continuar con las actualizaciones necesarias
- ✓ Actualización y capacitación constante
- ✓ Darle otro enfoque a las evaluaciones
- ✓ Proporcionar más información al respecto
- ✓ Informar sobre el tema
- ✓ Mejora continua
- ✓ Actualización y mejora continua
- ✓ Deoartamento de calidad
- ✓ Departamento de informatica
- ✓ Recursos humanos
- ✓ Que se eficiente en los equipos de trabajo de cada departamento para q las funciones nos e obstaculicen con la ausencia de una persona
- ✓ Mejora continua
- ✓ Es necesario actualización dé sairh para ser más rápidos en la entega de la información
- ✓ Revisión constante para la mejora de propuestas de políticas y adecuación oportuna sobre cualquier cambio de los procedimientos
- ✓ Todos los responsables deben de mejorar
- ✓ Los responsables de informatica deben garantizar las mejoras a la institucion



- ✓ Las personas responsables deben de ejecutar todas las medidas
- ✓ Apoyos
- ✓ Capacitaciones
- ✓ Capacitaciones, juntas, reuniones
- ✓ Evaluar cada mes para poder tener mas relevancia
- ✓ Las computadoras estan bien . Pero hay un sistema que se podria mejorar para agilizar mucho mejor las cosas en nuestro caso las recetas se deberian de escanear
- ✓ Desconosco como podria ayudar a mejorar este tema
- ✓ Capacitaciones
- ✓ Que se actualicen cuando sea necesario
- ✓ Mayor retroalimentacion de las areas de mejora de cada empleado en el desempeño de sus funciones
- ✓ Que se eficiente la productividad en los equipo de trabajo, para que el trabajo fluya de la mejor manera
- ✓ Revisión y actualización periodica de dicha documentación
- ✓ Constante mantenimiento y actualización de los sistemas que se utilizan en esta unidad
- ✓ Revisión anual
- ✓ Revisión y actualización periodica de los manuales y politicas
- ✓ Mantener actualizados los manuales de procedimiento,
- ✓ Revisar y actualizar los manuales periodicamente
- ✓ Que se lleven a cabo
- ✓ Jefe de calidad, con apoyo de los diferentes servicios
- ✓ Departamento de informática
- ✓ Jefes de departamentos
- ✓ Que se efficienten los equipos de trabajo de cada departamento para que las funciones no se obstaculicen en ausencia de un elemento.
- ✓ Que el personal también sepa manejarlas
- ✓ Revisión para la mejora de las propuestas de las politicas y adecuacion oportuna sobre cualquier cambio de los procedimientos
- ✓ Urge una actualización a SAIH para ser mas expeditos en el control de incidencias y entrega de la información
- ✓ Departamento de recursos humanos
- ✓ Que se actualicen cuando sean necesarios
- ✓ Regular
- ✓ Se informe mas
- ✓ Depto de calidad
- ✓ Regular
- ✓ Excelente
- ✓ Dar seguimiento
- ✓ Departamento de informática
- ✓ Que se actualicen cuando sea necesario
- ✓ Si existen actividades de control pero se deberia de resguardar mas las cosas y personas dentro de la institucion ya que son pocas las personas encargadas para estas areas y somos mucho personal
- ✓ Mejorar los sistemas de información para que todos vayamos acuerdo a la tecnologia tanto para facilitar al usuario como al operador.
- ✓ Que todos estemos al tanto cada vez que se actualicen manuales lineamientos para estar mas enfocados en nuestro desempeño
- ✓ Mantenerse al día dicha documentación.



- ✓ Responsable de departamento
- ✓ Responsable de departamento
- ✓ Responsable de departamento
- ✓ Actualizar los manuales periódicamente.
- ✓ Mantener actualizados los manuales.
- ✓ El personal
- ✓ El personal de esta coordinación
- ✓ Todo el personal
- ✓ Digitalizar documentacion
- ✓ Digitalizar documentacion
- ✓ Digitalizar documentacion
- ✓ Actualización de Manuales
- ✓ Actualizacion anual
- ✓ Difusión de manuales
- ✓ Capacitacion continua del personal
- ✓ Dar a conocer funciones y objetivos de cada departamento y/o jefe de area o departamento
- ✓ Dar a conocer funciones a cada jefe de servicio
- ✓ Continuar con las Actualizaciones de los Manuales.
- ✓ Directivos
- ✓ Seguir Actualizando los Manuales.
- ✓ Capacitacion y monitoreo Jefe de proyecto
- ✓ Actualización de los Manuales.
- ✓ Actualización de manuales y políticas
- ✓ Mejorar en areas
- ✓ Dependerá del área involucrada
- ✓ Dependerá del área y departamento involucrado
- ✓ Hay que mejorar
- ✓ Dependerá del departamento involucrado
- ✓ Un sistema electrónico que agilizara y unificara la información recabada por los distintos departamentos que integran la institución, desde enfermería, médico, trabajo social y demás personal involucrado en el manejo de información institucional y de los pacientes.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- ✓ Mejorar en la inforacion de calidad
- ✓ Dependerá de los departamentos involucrados
- ✓ Dependerá de los departamentos involucrados
- ✓ Muy importante el control de calidad y apoyarlos
- ✓ Desconozco
- ✓ Desonozco
- ✓ Darlo a conocer
- ✓ Desconozco
- ✓ Desconozco
- ✓ Dep calidad
- ✓ Desconozco
- ✓ Dep calidad
- ✓ Desconozco
- ✓ Desconozco



- ✓ Dar a conocer los acuerdos
- ✓ Desconozco
- ✓ Difusion por otros medios
- ✓ Informar al personal sobre esto
- ✓ Darle mas difusión a este tema
- ✓ Digitalizar documentacion
- ✓ Digitalizar documentacion
- ✓ Responsable de departamento
- ✓ Responsable de departamento
- ✓ El responsable
- ✓ Personal de RF
- ✓ Ejercer planes de requerimiento de informacion para que la informacion que nos llegue sea la asertada y que no llegue de voz en voz
- ✓ Ya se llevan a cabo
- ✓ Que se lleven a cabo
- ✓ Muy bueno
- ✓ Que se lleve a cabo
- ✓ Muy bueno
- ✓ Mas apoyo al departamento
- ✓ Mas apoyo
- ✓ Diversos departamentos
- ✓ Supervicion medica administrativa
- ✓ Reporte mensuales que realizan los diferentes servicios
- ✓ Responsables de programas
- ✓ Mayor comunicación
- ✓ Trabajar sobre la comunicacion con nuestros proveedores de informacion (sss)
- ✓ Área administrativa, calidad
- ✓ El tema de comunicacion efectiva siempre cuenta con areas de oportunidad
- ✓ Comunicacion acertiva
- ✓ Comunicacion continua
- ✓ Ya se llevan acabo
- ✓ Se deberia de hacer juntas en cada area si hay algo asi ya que normalmente solo se va de voz en voy y nada oficial
- ✓ Desconosco como apoyar
- ✓ Juntas, reuniones, capacitaciones
- ✓ Cada responsable de area debe presentar sus propuestas para mejoras
- ✓ Juntas, reuniones, capacitaciones
- ✓ Todos los responsables de area deben mejorar
- ✓ Mejora continua
- ✓ Depto. De rec. Financieros
- ✓ El tema de comunicación efectiva siempre cuenta con áreas De oportunidad
- ✓ Trabajar sobre la comunicación con nuestros proveedores de información (sss)
- ✓ Mejora continua
- ✓ Depto de calidad
- ✓ Informar sobre el tema
- ✓ Informar al respecto



- ✓ Continuar en alerta
- ✓ Afinar e informar la calendarización de actividades
- ✓ La información financiera que se maneja en la institución es generada a nivel central, ya que no se cuenta con un sistema interno que proporcione información oportuna. establecer un sistema interno para control de la información
- ✓ Capacitación e información a personal
- ✓ Capacitación
- ✓ Supervisión administrativa
- ✓ Supervisión administrativa
- ✓ Mejorar equipo principalmente de cómputo y sistemas
- ✓ Que todo quede por escrito como evidencia
- ✓ Aplicar más tecnología para mejorar como sistemas etc

SUPERVISIÓN

- ✓ Que sean más seguidas
- ✓ Por escrito y firmado por todas las partes
- ✓ Establecer las líneas de reporte y los procesos que se siguen para la comunicación de los problemas de control.
- ✓ Que exista la confianza de comunicarlo a los superiores
- ✓ Capacitación
- ✓ Supervisión administrativa
- ✓ Supervisión administrativa
- ✓ Capacitación
- ✓ Mejorar la calendarización
- ✓ Concientizar a los proveedores de información de proporcionar con la mayor claridad posible toda la estadística. Para no entorpecer la mejora
- ✓ Revisar dentro de sus manuales de procedimientos el tema de comunicación efectiva
- ✓ Dirección médica administrativa
- ✓ Dirección general
- ✓ Informar al respecto
- ✓ Mejora continua
- ✓ Existe un área de supervisión administrativa, el cual debería realizar encuestas de evaluación a los diferentes departamentos
- ✓ Informar sobre el tema
- ✓ Hay horarios en los cuales no se pueden identificar los problemas o apoyar en ellos ya que no hay personal
- ✓ Las mejoras las debe establecer el encargado del área
- ✓ Las evaluaciones son a largo plazo y hace falta que nos pongan más atención a todos
- ✓ Juntas, reuniones, capacitaciones
- ✓ Juntas, reuniones
- ✓ Los responsables de las áreas
- ✓ Constante evaluación
- ✓ Detección oportuna de problemas
- ✓ Que haya la confianza de comunicarlo a los superiores
- ✓ Revisar en sus manuales de procedimientos el tema de comunicación efectiva
- ✓ Calidad
- ✓ Concientizar a los proveedores de información de proporcionar con la mayor claridad posible toda la estadística
- ✓ Evaluaciones periódicas al personal, RH en conjunto con los departamentos



- ✓ Calidad
- ✓ Que haya la confianza de comunicarlo a los superiores
- ✓ Excelente
- ✓ Regular
- ✓ Jefes de departamento
- ✓ Empleados en general
- ✓ Mas apoyo a los empleados
- ✓ Que haya la confianza de comunicarlo a los superiores
- ✓ Debería haber lineas para identificar problemas
- ✓ Buscar la manera de informacion y quede establecida
- ✓ Mantener activa dicha evaluación.
- ✓ Responsable de departamento
- ✓ Personal
- ✓ El responsable
- ✓ Responsable de departamento
- ✓ Digitalizar documentacion
- ✓ Digitalizar documentacion
- ✓ Dar seguimiento al oficio
- ✓ Q los hagan mas seguido
- ✓ Actualización a evaluaciones
- ✓ No hacen efectivo sus derechos por temor
- ✓ Desconozco
- ✓ Desconozco
- ✓ Dependerá de las personas, departamento involucrados
- ✓ Mejorar todos los niveles
- ✓ Mas control al personal
- ✓ Dependerá de los departamentos involucrados



COMENTARIOS

NIVEL DIRECTIVO

NIVEL OPERATIVO

AMBIENTE DE CONTROL

Fomentar la armonía entre los equipos de trabajo, por lo tanto no ejercer la exclusión entre el personal

Revisar y supervisar que todos realicen las funciones que corresponde

Creo en lo general que estamos bien

Faltaria el resultado en cuanto a lo esperado y lo obtenido

Sin comentario al respecto

La evaluación de este componente ya que en vista de lo esperado y lo obtenido deberían de tomar en cuenta cada persona para valorar mucho mejor cada área de trabajo

Me parece deficiente

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

Más apoyo

Sería bueno realizar encuestas al personal de forma anónima ya que muchas personas no hablan por temor

Solamente creo que estaría bien que se le informara al personal de manera electrónica también.

El grado de madurez de la institución se refleja mediante los resultados obtenidos y el análisis continuo factores de riesgo que se llevan a cabo.

ACTIVIDADES DE CONTROL

Más información

En mi unidad aquí en la institución eso sí se lleva a cabo

Faltaria el resultado para saber que después de lo esperado y lo obtenido que es lo que se le asignaría a cada persona

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Capacitación

Mejorar el equipo de comunicación y de cómputo

SUPERVISIÓN

Capacitar

Informar al personal en general sobre este tema

RECOMENDACIONES

NIVEL DIRECTIVO

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

Difundir a todo el personal las políticas de la Dependencia encaminadas a promover el cumplimiento de objetivos, creando conciencia de la importancia de la colaboración de cada uno de ellos para el logro eficiente de los objetivos.

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

Diseñar e implementar mecanismos de control para las distintas actividades, recomendando entre otros, registros, autorizaciones, revisiones, resguardo de archivos, bitácoras de control, alertas y bloqueos de sistemas y distribución de funciones.



Aplicar periódicamente encuestas de clima organizacional, así mismo que el personal directivo tenga mayor interacción y comunicación con todas las áreas operativas de la Entidad, con el propósito de fomentar la comunicación, buscando siempre sensibilizar en forma permanente al personal sobre la importancia de su apoyo para la consecución de los objetivos de la Entidad.

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

NIVEL OPERATIVO

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

Difundir a todo el personal las políticas de la Dependencia encaminadas a promover el cumplimiento de objetivos, creando conciencia de la importancia de la colaboración de cada uno de ellos para el logro eficiente de los objetivos.

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

Diseñar e implementar mecanismos de control para las distintas actividades, recomendando entre otros, registros, autorizaciones, revisiones, resguardo de archivos, bitácoras de control, alertas y bloqueos de sistemas y distribución de funciones.

Aplicar periódicamente encuestas de clima organizacional, así mismo que el personal directivo tenga mayor interacción y comunicación con todas las áreas operativas de la Entidad, con el propósito de fomentar la comunicación, buscando siempre sensibilizar en forma permanente al personal sobre la importancia de su apoyo para la consecución de los objetivos de la Entidad.

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



Resumen de Resultados

HOSPITAL INFANTIL DEL ESTADO DE SONORA

AMBIENTE DE CONTROL	NIVEL DIRECTIVO	NIVEL OPERATIVO	
Principios	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Calificación
MOSTRAR ACTITUD DE RESPALDO Y COMPROMISO	1.82 Pts.	76.7 Pts.	78.52 %
EJERCER LA RESPONSABILIDAD DE VIGILANCIA	80.0 Pts.	0.0 Pts.	80.0 %
ESTABLECER LA ESTRUCTURA, RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	3.15 Pts.	73.94 Pts.	77.08 %
DEMOSTRAR COMPROMISO CON LA COMPETENCIA PROFESIONAL	0.69 Pts.	68.98 Pts.	69.66 %
ESTABLECER UNA ESTRUCTURA PARA EL REFORZAMIENTO DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS	2.02 Pts.	61.12 Pts.	63.15 %
Total			73.68%
ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	NIVEL DIRECTIVO	NIVEL OPERATIVO	
Principios	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Calificación
DEFINIR OBJETIVOS	0.69 Pts.	69.91 Pts.	70.57 %
IDENTIFICAR, ANALIZAR Y RESPONDER A LOS RIESGOS	2.47 Pts.	67.64 Pts.	70.11 %
CONSIDERAR EL RIESGO DE CORRUPCIÓN	1.7 Pts.	62.49 Pts.	64.18 %
IDENTIFICAR, ANALIZAR Y RESPONDER AL CAMBIO	0.69 Pts.	66.46 Pts.	67.13 %
Total			68.0%
ACTIVIDADES DE CONTROL	NIVEL DIRECTIVO	NIVEL OPERATIVO	
Principios	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Calificación
DISEÑAR ACTIVIDADES DE CONTROL	0.69 Pts.	67.75 Pts.	68.43 %
DISEÑAR ACTIVIDADES PARA LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN	0.92 Pts.	68.29 Pts.	69.2 %
IMPLEMENTAR ACTIVIDADES DE CONTROL	0.93 Pts.	73.14 Pts.	74.07 %
Total			70.57%
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	NIVEL DIRECTIVO	NIVEL OPERATIVO	
Principios	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Calificación
USAR INFORMACIÓN DE CALIDAD	0.7 Pts.	67.05 Pts.	67.75 %
COMUNICAR INTERNAMENTE	1.24 Pts.	66.96 Pts.	68.19 %
COMUNICAR EXTERNAMENTE	60.0 Pts.	0.0 Pts.	60.0 %
Total			65.31%
SUPERVISIÓN	NIVEL DIRECTIVO	NIVEL OPERATIVO	
Principios	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Calificación
REALIZAR ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN	3.37 Pts.	64.04 Pts.	67.42 %
EVALUAR PROBLEMAS Y CORREGIR LAS DEFICIENCIAS	2.73 Pts.	66.36 Pts.	69.09 %
Total			68.26%