

AUTOEVALUACIÓN SCI

2022



SECRETARÍA DE LA
**CONTRALORÍA
GENERAL**

GOBIERNO
DE **SONORA**

INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIO SOCIAL DE
LOS TRABAJADORES DEL ESTADO DE SONORA

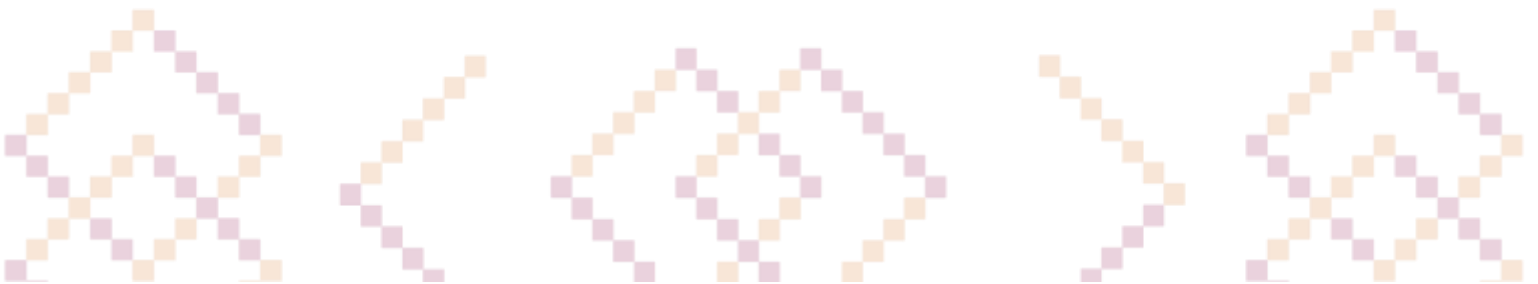
**INFORME DE RESULTADOS
AUTOEVALUACIÓN DEL SISTEMA
DE CONTROL INTERNO**





CONTENIDO

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





INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIO SOCIAL DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO DE SONORA INFORME DE AUTO EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO 2022

La evaluación del Control Interno efectuada al Instituto de Seguridad y Servicio Social de los Trabajadores del Estado de Sonora (ISSSTESON) se realizó el día 15 de Noviembre de 2022 a través del Sistema de Evaluación del Control Interno (SECI), con la participación de 76 Servidor (es) Público (s) de los Niveles nivel estratégico, 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 ISSSTESON 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 ISSSTESON, se consideraron las actividades desarrolladas durante el periodo comprendido de enero a diciembre 2022 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) ISSSTESON 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.

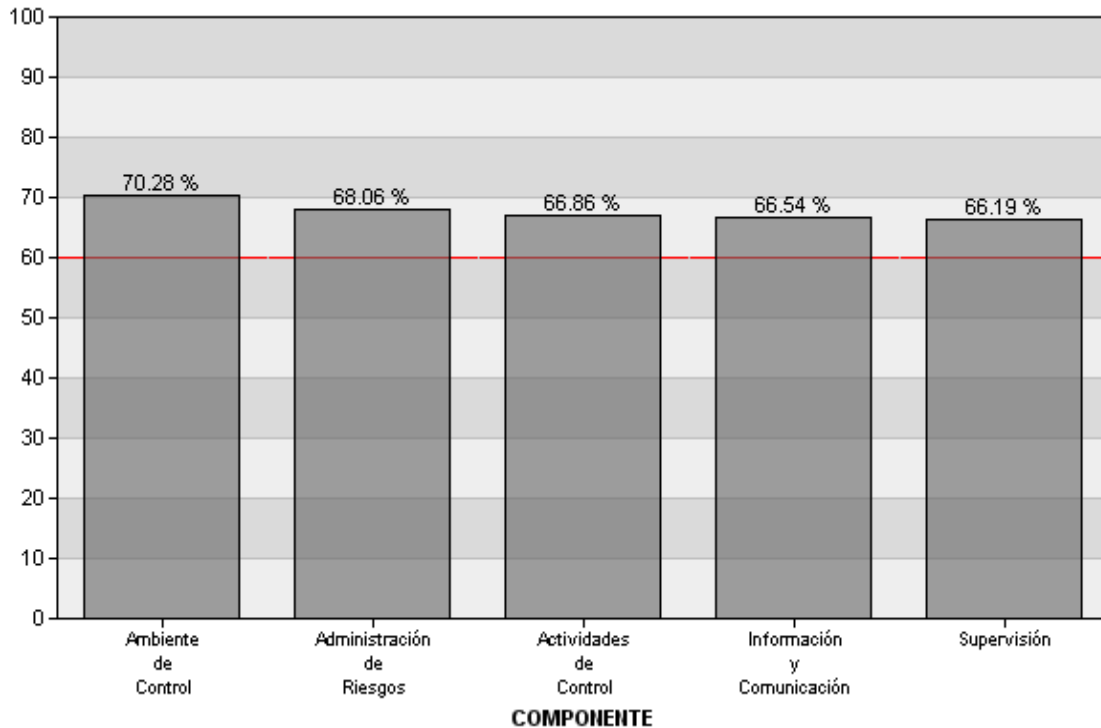
Los comentarios y propuestas de mejora presentadas se realizaron en forma directa por los participantes del ISSSTESON. Las calificaciones obtenidas, las propuestas de mejora y recomendaciones son importantes para actualizar y mejorar el diseño, la aplicación y el funcionamiento del control interno del ISSSTESON, 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) ISSSTESON, corresponden a 76 Autoevaluaciones realizadas por Servidores Públicos a Nivel (es) nivel estratégico, nivel directivo y nivel operativo.

Componente	Grado de Cumplimiento	Calificación
Ambiente de Control	70.28 %	Aceptable
Administración de Riesgos	68.06 %	Regular
Actividades de Control	66.86 %	Regular
Información y Comunicación	66.54 %	Regular
Supervisión	66.19 %	Regular
TOTAL	67.59 %	Regular



La calificación global del (la) ISSSTESON se valoró con 67.59 % calificado como "Regular", por arriba del nivel mínimo aceptable que es 60%, el cual es susceptible de mejoras.

El componente Ambiente de control (Más Alto) fue calificado como "Aceptable" y representa el 70.28% de la valoración. Por otro lado, el componente Supervisión (Más Bajo) fue calificado como "Regular" y representa el 66.19%. Los resultados por principio de control se detallan en el siguiente capítulo.

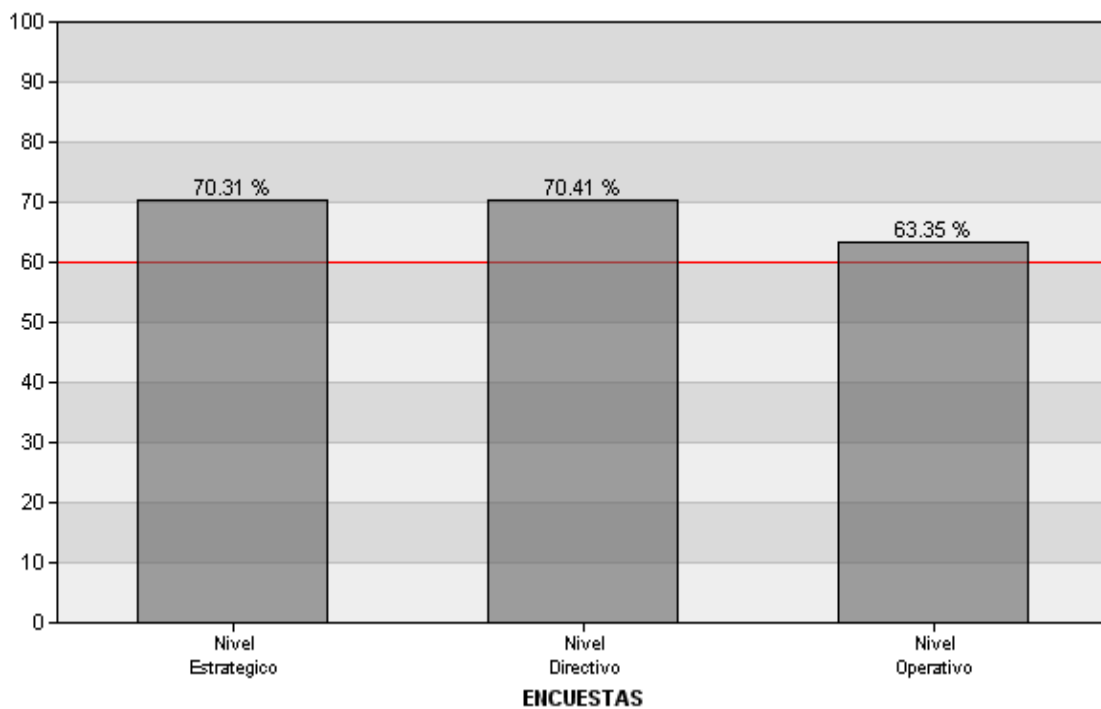
B. RESULTADOS POR PRINCIPIO DE CONTROL

Componentes y Principios de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
Ambiente de control	70.28 %	Aceptable
1 Mostrar actitud de respaldo y compromiso	70.65 %	Aceptable
2 Ejercer la responsabilidad de vigilancia	77.3 %	Aceptable
3 Establecer la estructura, responsabilidad y autoridad	76.06 %	Aceptable
4 Demostrar compromiso con la competencia profesional	64.78 %	Regular
5 Establecer una estructura para el reforzamiento de la rendición de cuentas	62.61 %	Regular
Administración de riesgos	68.06 %	Regular
6 Definir objetivos	74.74 %	Aceptable
7 Identificar, analizar y responder a los riesgos	69.31 %	Regular
8 Considerar el riesgo de corrupción	64.09 %	Regular
9 Identificar, analizar y responder al cambio	64.11 %	Regular
Actividades de control	66.86 %	Regular
10 Diseñar actividades de control	65.83 %	Regular
11 Diseñar actividades para los sistemas de información	67.9 %	Regular
12 Implementar actividades de control	66.86 %	Regular



Información y comunicación	66.54 %	Regular
13 Usar información de calidad	66.1 %	Regular
14 Comunicar internamente	67.27 %	Regular
15 Comunicar externamente	66.25 %	Regular
Supervisión	66.19 %	Regular
16 Realizar actividades de supervisión	64.27 %	Regular
17 Evaluar problemas y corregir las deficiencias	68.12 %	Regular
Total	67.59 %	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 70.41%, mientras que la calificación menor correspondió al nivel "NIVEL OPERATIVO" con el 63.35%.



PROPUESTAS

NIVEL ESTRATEGICO

AMBIENTE DE CONTROL

- ✓ Fortalecer el rubro de tics y presupuestal, lo cual es competencia del coordinador de control interno
- ✓ Promover periódicamente en los niveles estratégicos los objetivos estratégicos para su consecución
- ✓ Titulares fortalezcan la información que se presenta en el COCODI
- ✓ Aumentar las funciones y el alcance de las actividades del área de planeación del instituto.
- ✓ Administrador del contrato
- ✓ Unidad de planeación
- ✓ Cada subdirección y unidad
- ✓ Unidad de planeación
- ✓ Aplicar la normatividad vigente así como los comités en todos los niveles ponerlos a funcionar
- ✓ Mejorar la comunicación interna, titulares de área
- ✓ Buscar siempre la mejora continua
- ✓ Seguimiento puntual a los contratos
- ✓ Conformar un comité de ética institucional y un consejo que conozca y sancione las conductas de los servidores públicos.
- ✓ Fortalecer el programa de capacitación con la finalidad de certificar al personal clave
- ✓ Dedicar dos sesiones de junta directiva, como menos, de forma anual, a los temas relativos a la operación del control interno.
- ✓ Se requiere que titulares se involucren más en los temas asociados
- ✓ Evaluar el apego y cumplimiento a los manuales

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- ✓ Considerar que proveedores firmen carta compromiso de conocimiento de los códigos y las responsabilidades que conlleva
- ✓ Socializar su contenido para lograr la pertenencia
- ✓ Socializar resultados y realizar el análisis del desempeño de estos documentos normativos
- ✓ Identificar al menos 3 riesgos por unidad administrativa para incluirlas a la agenda de riesgos
- ✓ Involucrar al órgano interno de control para la detección de las áreas de oportunidad, es competencia de todas las unidades responsables
- ✓ Monitorear el seguimiento de forma trimestral
- ✓ Conformar comité y/o consejo que analice y evalúe estos eventos en el personal.
- ✓ Aplicar la normatividad en base a los manuales
- ✓ Aplicación de la misma y busque la mejora continua
- ✓ Mejorar la tabla de evaluación de recursos humanos de evaluación
- ✓ Que el personal operativo incentivarlo a identificar más riesgos
- ✓ Mayor difusión a los empleados de los objetivos anuales.
- ✓ Órgano interno de control
- ✓ Cara área
- ✓ Implementarlo.



ACTIVIDADES DE CONTROL

- ✓ Unidades responsables deben apegarse a los lineamientos establecidos para el adecuado cumplimiento de los objetivos
- ✓ Establecer una actualización periódica y supervisión a la misma, el área responsable es la unidad de planeación
- ✓ Mejorar la matriz de riesgos
- ✓ Revisión constante a al programa operativo anual
- ✓ Mayor difusión.
- ✓ Mayor difusión y claridad en los manuales.
- ✓ Unidad de planeación promueva la actualización a los mismos y verifique su cumplimiento
- ✓ Realizar análisis situacional bianual considerando la meta establecida para realizar el ajuste necesario

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- ✓ Ser constante en la publicación de información de interés y que el área de comunicación social cambie el formato de presentación del sitio web facilitando la búsqueda de información
- ✓ Reuniones de trabajo más frecuentes
- ✓ Mejorar la página issteson con más información y link para denuncias
- ✓ Áreas administradoras de contrato
- ✓ Requerimos sistemas informáticos más actuales que tengan como función la comunicación interna, interna-externa y externa e interna, al mismo tiempo.

SUPERVISIÓN

- ✓ Mejorar la comunicación descendiente y ascendente
- ✓ Mejorar la comunicación
- ✓ Realizar una evaluación externa a fin de que se cuente con una valoración objetiva de los procesos existentes
- ✓ Implementarlo.
- ✓ Cada área
- ✓ Cada área
- ✓ Contratar servicios profesionales externos para obtener una valoración objetiva a los procesos actuales para mejora continua

NIVEL DIRECTIVO

AMBIENTE DE CONTROL

- ✓ Seguir revisando periódicamente la información por medio de control interno y unidad de planeación evaluación y transparencia
- ✓ Seguir revisando periódicamente la información por medio de control interno y unidad de planeación evaluación y transparencia
- ✓ Seguir revisando periódicamente la información por medio de control interno y unidad de planeación evaluación y transparencia
- ✓ Capacitación constante al personal según necesidades del area de trabajo
- ✓ Seguir revisando periódicamente la información por medio de control interno
- ✓ Cursos de capacitacion
- ✓ Mejorar controles de calidad en las distintas actividades llevadas por departamento.
- ✓ Implementación de controles



- ✓ Establecer un comite para tal proposito
- ✓ Incluir en el orden del día en las sesiones de organo de gobierno, informe de control interno
- ✓ Revision y actualizacion de manuales de organizacion y de procedimientos
- ✓ Establecer programa de seleccion de personal conforme al perfil de puesto
- ✓ Establecer comite de desempeño personal
- ✓ Cursos capacitación orientados a las funciones del departamento
- ✓ Jefatura del departamento y servidores públicos.
- ✓ Cartas de compromiso para las prestadoras de servicio
- ✓ Llevar acabo capacitaciones de acuerdo a funciones, son responsables las unidades administrativas
- ✓ Los responsables de ejecutarlas son las unidades administrativas
- ✓ Actualizarlos por lo menos cada 6 meses
- ✓ Ampliar la información que en los formatos electrónicos se manejan
- ✓ Implementar el programa de promocion de integridad y prevencion de la corrupcion.
- ✓ Realizar con cierta frecuencia evaluaciones tanto a personal como directivos
- ✓ Por medio del programa de trabajo se proponen acciones de mejora y los responsables de ejecutarlas con las unidades administrativas
- ✓ Los responsables de ejecutarlas con las unidades administrativas
- ✓ La selección y redistribución del personal en las áreas necesita supervisión
- ✓ Jefe del departamento y servidores públicos.
- ✓ Jefatura del departamento y servidores públicos.
- ✓ Verificar si realmente el manual es tal y como se opera en los diferentes niveles del departamento
- ✓ Jefe del departamento y servidores públicos.
- ✓ Verificacion de los procedimientos
- ✓ La certificacion del proceso por completo asi cada una de las areas estaria enterada del tramite y por lo tanto el proceso seria mas eficiente
- ✓ Encuestas periodicas
- ✓ Mas rubros para evaluar al personal; asistencia, participación, desempeño, actitud
- ✓ Todas las áreas debemos trabajar con uniformidad, conocer perfectamente el reglamento interno y el manual de procedimientos.
- ✓ Sanciones elevadas y reales para quienes cometan cualquier tipo de corrupción dentro del instituto.
- ✓ Evaluaciones
- ✓ Mayor expresión hacia los empleados de las consecuencias legales que puede tener un comportamiento deshonoroso en la institución.
- ✓ Se les haga sabedores a los empleados a su cargo sobre las consecuencias legales de comportamiento deshonoroso en la institución.
- ✓ Hace falta actualizar el manual de control interno, responsable es planeación del instituto.
- ✓ Se delimiten las obligaciones del personal.
- ✓ -Evaluaciones continuas sobre acciones realizadas en un periodo de tiempo
- ✓ Hacerlas sabedoras de las cargas legales sobre una ejecución deficiente de los compromisos que hacen con la institución
- ✓ Es necesario unificar y contar con estos documentos e implementarlso de manera constante en cada unidad
- ✓ Capacitaciones constantes en las áreas que más lo requieren sobre todo en las que están involucradas directamente con los derecho habientes. Sobre la forma de trabajo y pláticas motivacionales y de ética.



- ✓ Sería importante dar información a todo el personal al respecto, en caso de existir un programa de promoción de la integridad y prevención de la corrupción.
- ✓ Evaluaciones
- ✓ Deberían aplicarse exámenes psicométricos periódicamente, para analizar la capacidad y el desarrollo del personal.
- ✓ Es necesario un control del desempeño de cada actor
- ✓ Manuales de perfiles se deben de tener para cada puesto
- ✓ Obtenerlos mas rápidamente para dar seguimiento
- ✓ Hacer mas explícitos los formatos
- ✓ Promover retroalimentación
- ✓ Como acciones es interesante que se apliquen programas de superacion personal promoviendo a las personas a que reactiven sus estudios para contar con personas preparadas y demos un mejor resultado.
- ✓ El perfil de la persona encargado de esta área administrativa reúne los requisitos para la operatividad de su función
- ✓ Seguimiento a los programas de promoción con platicas mensuales a nivel departamento.
- ✓ Se ha identificado que el oic al realizar la revisión de los reportes trimestrales omite revisar información enviada. Se propone que el oic contemple toda la documentación enviada y proporcione orientación para el seguimiento de las acciones implementadas.
- ✓ Actualización
- ✓ Evaluaciones
- ✓ Difusión
- ✓ Propongo que las acciones de revision y auditorias se realicen mas frecuentemente a traves del organo interno de control adscrito a este instituto.
- ✓ Actualización
- ✓ Seguimiento para corroborar que estén actualizados
- ✓ Proactividad y actitud de servicios
- ✓ Constante comunicación a modo preventivo sobre consecuencias y riesgos
- ✓ Promocionar cursos para detectar posibles casos de corrupción
- ✓ Propongo que todas las dependencias y los órganos centralizados y descentralizados sean sometidos a las normatividades con las que se rijan para que den cuentas claras y precisas en el ejercicio de su función y responsabilidad.
- ✓ Propongo que tengamos un mayor acercamiento para evitar diferencias y que las cosas surgan con resultados favorables sometiéndonos a la normatividad y reglamento que nos rige
- ✓ Retroalimentación de oficios recibidos para su seguimiento
- ✓ Identificar las debilidades del dpto. Control interno, y dar mayor difusión de las actividades de los diferentes departamentos
- ✓ Realizar meses de trabajo para mejorar el manual de procedimientos internos
- ✓ Mayor difusión de las las capacitaciones próximas
- ✓ Mas programas de valores laborales (integridad, respeto, trabajo en equipo)
- ✓ Actualizar manuales
- ✓ Cambiar la forma de calificar los mismos
- ✓ Fortalecer las acciones de difusión y capacitación
- ✓ Mejorar la selección de perfiles para cada puesto.
- ✓ Detección de riesgos institucionales, difusión, sensibilización del control interno. Enlaces y personal a nivel directivo.
- ✓ Programa de trabajo y cada área es responsable.



- ✓ Trabajo colaborativo.
- ✓ Profesionalizar el ejercicio de selección y contratación de acuerdo a los niveles de responsabilidad.
- ✓ Actualización del reglamento interior de trabajo.
- ✓ Fomentar reuniones integrales periódicas de toma de decisiones.
- ✓ Implementar una supervisión de promoción de la integridad y prevención de la corrupción.
- ✓ Actualizarlos de manera periódica para mejora continua. Unidad de planeación es responsable de que se realice
- ✓ Titulares muestren mas interés en el cocodi para que sirva a la toma de decisiones
- ✓ Seguimiento a las actividades
- ✓ Seguimiento de actividades
- ✓ Adecuación de puestos y actividades
- ✓ Adecuación de actividades y puestos
- ✓ Cursos y capacitaciones

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- ✓ Seguimiento de actividades
- ✓ Adecuación de actividades y propuestas de mejora
- ✓ Adecuación de sistemas de informacion
- ✓ Seguimiento a actividades
- ✓ Mayor atención a las quejas de derechohabiente
- ✓ Realizar actividades para reforzamiento.
- ✓ Todas las unidades responsables deben realizar el ejercicio de identificación de riesgos
- ✓ Acceso a la información para una rápida toma de decisiones
- ✓ Se analizan apropiadamente cada irregularidad que se presenta y llevarla a la instancia correspondiente
- ✓ Mayor comunicación entre el personal para identificar riesgos
- ✓ La comunicación entre las áreas para tener conocimiento de diversos factores o riesgos
- ✓ Comunicación con oic a modo de hacer del conocimiento riesgos identificados para la mejora continua
- ✓ Propongo mayor observación por las dependencias encargadas de las auditorias del estado
- ✓ Para evitar este tipo de riesgos es necesario darle continuidad a toda evidencia de riesgo que se pudiere presentar al momento de identificarse a fin de que no sea un obstáculo.
- ✓ Acciones mas contundentes en su aplicación a través de la aplicación de la normatividad y su reglamento
- ✓ Contemplar factores de riesgo de forma integral
- ✓ Más seguimiento al desarrollo de respuestas que mitiguen el impacto del riesgo.
- ✓ Definir tiempos reales de solución y respuesta a procedimientos y tramites, presupuesto.
- ✓ La revisión realizada por parte del oic a las acciones de seguimiento no contempla toda la información enviada para su análisis.
- ✓ Propongo acciones mas contundentes de los órganos internos de control de cada una de las dependencias a fin de evitar la presentación de riesgos.
- ✓ Crear cultura de comunicación
- ✓ Enfatizar en los riesgos actuales
- ✓ Mas especificos y sobre todo a todas las areas
- ✓ Ampliar la comunicación con los empleados
- ✓ Tener mayor comunicación con los empleados para hacerlos sabedores de las consecuencias legales en las que pueden incurrir



- ✓ Actualizar de manera periódica la matriz foda
- ✓ Dar a conocer estos objetivos a todos los trabajadores
- ✓ Considero que debería de llevarse a cabo reuniones periódicas para ello
- ✓ Considero que si existen recurso de revision
- ✓ Todos tenemos claro que nuestra función es servir con respeto y empatía al derecho habiente. Así como a nuestra institución y todo lo que la forma.
- ✓ No tenemos simulacros y no hay sanciones impuestas a quienes llegan a agredir de manera física y verbal nuestro desempeño laboral.
- ✓ Debe existir un área que atienda quejas y denuncias de manera anónima, ya que por miedo a represarías no muchos se atreven a denunciar y que de verdad den seguimiento a las mismas.
- ✓ No todas las áreas son tomadas en cuenta de la misma manera, debería ser uniforme.
- ✓ Deben de implementar
- ✓ Jefatura del departamento y servidores públicos.
- ✓ Enviar comunicados, oficios o memorandum a todo el personal indicando los riesgos institucionales asi como su solucion
- ✓ Jefatura del departamento y servidores públicos.
- ✓ Impartir cursos y talleres sobre el tema
- ✓ Jefatura del departamento y servidores públicos.
- ✓ Manual interno de proteccion civil
- ✓ Seguir presentando los objetivos, mision , etc al iniciar las computadoras
- ✓ Jefatura del departamento y servidores públicos.
- ✓ La permanencia de los directivos hasta cumplir el ciclo laboral para no truncar procesos
- ✓ El seguimiento al programa de trabajo, los responsables las unidades administrativas
- ✓ Difundir a todo el personal de la institución los acuerdos autorizados en junta directiva, responsables jefes de departamento de la institución
- ✓ Revisar constantemente el buzón de quejas y sugerencias e informar los resultandos de los mismos, para mejora de los mismos, responsable unidad de planeación evaluación y transparencia
- ✓ Informar inmediateamente los cambios realizados para su ejecución, responsable jefes del área
- ✓ Manuales

ACTIVIDADES DE CONTROL

- ✓ Manuales
- ✓ Actualizar el manual de procedimientos y difundir su autorización, responsable unidad de planeación y evaluación de transparencia
- ✓ Mejorar la rapidez de los sistemas y actualizarlos constantemente de información. Responsable área de informativa
- ✓ Manuales
- ✓ Jefatura del Departamento y Servidores Públicos.
- ✓ Jefatura del Departamento y Servidores Públicos.
- ✓ Mejor control
- ✓ Jefatura del Departamento y Servidores Públicos
- ✓ Actualizacion del mismo
- ✓ Actualizar equipo y programas de informatica
- ✓ Material cuantifica-ble, debería de realizarse, es decir calificativos
- ✓ Falta de difusión sobre que quiere decir tic's, mucho menos asignación de claves de acceso y dispositivos de seguridad para autorización de usuarios.
- ✓ Difundiorlas



- ✓ Implementar los manuales. Políticas, manuales para responsabilizar a los empleados
- ✓ Hacer un mecanismo o Sistema de información que permita cumplir con los objetivos institucionales
- ✓ Implementar las Actividades de Control para cumplir con las responsabilidades definidas y responder apropiadamente a los Riesgos asociados a la Institución y sus objetivos
- ✓ Proporcionar oportunamente los manuales y lineamientos antes mencionados, así como hacer extenso a todo el personal los cambios efectuados en los mismos.
- ✓ Actualización de equipos, sistemas
- ✓ Reciente actualización de manuales
- ✓ Actualización
- ✓ Actualizaciones de manuales y procedimientos
- ✓ Propongo que el organo interno de control tenga al personal adecuado para este tipo de ejercicio, considero además que deberá de contratarse a más personal para que cubran la mayoría de las áreas
- ✓ Actualización
- ✓ Mantener manuales actualizados
- ✓ Propongo que la dependencia encargada de la aplicación de auditorias apliquen cursos de capacitación a los empleados de esta Institucion.
- ✓ Como acciones a emprender sugiero que sea de manera DIGITALIZABLE con huella.
- ✓ Cada jefe de área designe personal para uso de sistema informáticos
- ✓ Actualizarlos periodicamente
- ✓ Hacer extensivo al personal el manual de procedimiento
- ✓ Seguimiento y reporte de ejecución
- ✓ Seguimiento de actividades y reportes
- ✓ Seguimiento a solicitudes

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- ✓ Seguimiento y reporte de actividades
- ✓ Seguimiento y reporte de actividades
- ✓ Falta difundir aviso de privacidad competencia de la unidad de planeación
- ✓ Seguimiento y reporte
- ✓ Solicitar información de posibles riesgos y mejoras para cada área
- ✓ Escuchar propuestas de mejora
- ✓ Buzon de quejas por el derechohabiente y seguimientos de la misma
- ✓ Propongo que este tipo de acciones sea más reservada y con mayor privacidad, para eso se requiera la reforma a la ley que rige este tipo de procedimientos
- ✓ Esto lo considero muy saludable a fin de que las personas que desempeñan su función pública sean más responsables y conscientes de su responsabilidad.
- ✓ Informar a todas las áreas
- ✓ Comunicar a tiempo a todas las áreas
- ✓ Propongo que este tipo de ejercicio se refleje de una manera más precisa para alcanzar los objetivos y evitar los riesgos que se pudieren presentar
- ✓ Ampliar comunicación
- ✓ Que la información sea horizontal, que todos los empleados la tengan.
- ✓ Establecer un proceso para identificar los requerimientos de información.
- ✓ No se tiene información al respecto
- ✓ No se da esa información de calidad en tiempo y forma.



- ✓ Que se revisen adecuadamente y constantemente
- ✓ Hacer sabedores a el publico en general la información de calidad
- ✓ Que se realicen de manera mas frecuente las encuestas de satisfaccion
- ✓ Revisones constantes
- ✓ Establecer medios de comunicacion a todo el personal
- ✓ Jefatura del departamento y servidores públicos.
- ✓ Jefatura del departamento y servidores públicos.
- ✓ Jefatura del departamento y servidores públicos.
- ✓ Hacer extensiva a todo el personal, los riesgos institucionales
- ✓ Manuales
- ✓ Contar con mas buzones de quejas y sugerencias y la pagina de transparencia sea mas fácil de utilizar, responsables unidad de planeación y transparencia y unidad de comunicación social.
- ✓ Manuales

SUPERVISIÓN

- ✓ Realizar evaluaciones responsables, titulares del área y unidad de planeación y transparencia
- ✓ Se establezca un programa de automáticamente para un mejor resultado, responsable unidad de planeación y transparencia
- ✓ Jamas he observado que esta dependencia proponga nada que se relacione a la participacion a este tipo de eventos
- ✓ No debería de tener participación esta dependencia en acciones del organo de control interno.
- ✓ Jefatura del departamento y servidores públicos.
- ✓ Jefatura del departamento y servidores públicos.
- ✓ Desconozco
- ✓ Mejorar comunicacion en todos los niveles
- ✓ Diseñar programa de evaluaciones internas por area
- ✓ Autoevaluar con mas certeza el desempeño
- ✓ Se deben de revisar y analizar para difundir
- ✓ Aclarar las responsabilidades adminsitrativas y legales a los trabajadores
- ✓ Cultura de informar
- ✓ Focalizar la evaluación a riesgos específicos
- ✓ Mejorar el procedimientos para revisión de información por parte del oic.
- ✓ Mayor flujo de información entre los dptos., para una eficiente y oportuna respuesta
- ✓ Realizar autoevaluaciones y compartir los resultados para un mejor desempeño.
- ✓ Mejor comunicación entre los jefes para llegar a una identificación de problemas
- ✓ Seguimiento y reporte de actividades
- ✓ Seguimiento de actividades

NIVEL OPERATIVO

AMBIENTE DE CONTROL

- ✓ Desconozco el procedimiento
- ✓ Debería realizarse 2 veces al año
- ✓ Dar capacitación y evaluación por lo menos 2 veces al año.



- ✓ Necesario que exista un departamento que se encargue eso a nivel central como antes existia el departamento de calidad era quien se encargaba de realizar la actualización de manuales, asi como revision de procesos para poder llegar a la mejora es necesario que exista alguien responsable de ello y dirija e instruya a los demas.
- ✓ Actualizacion de procedimientos, tramites y procesos. Coordinacion apegada a la eficiencia gubernamental
- ✓ Actualizacion mas periódica
- ✓ Diferentes dinamicas para capacitación y diversos temas de cursos, mayor propaganda y publicidad, realización o activacion de comites de etica y valores y que existan normativas que amparen a recursos humanos para interceder contra el trabajador si este incumple algun punto, asi como que exista verificación de parte de recursos humanos.
- ✓ Crear lineamientos para evaluaciones
- ✓ Mejorar la evaluacion interna
- ✓ Dar capacitación sobre cada una de las responsabilidades de cada puesto asignado.
- ✓ Que sean implementadas dichas normas de promoción a la integridad.
- ✓ Reactivar comites y definir politicas claras para evaluar al trabajador, dependiendo de su comportamiento lo perjudicara o apoyara, responsable definirlo.
- ✓ Existen organigramas pero no estan actualizados, referente a los perfiles de puestos muchas ocasiones no tiene nada que ver con lo que estudian por lo que gene; capacitaciones es necesario que realicen otra mecanica para impartirlos, asi como diversos temas que sean afines al puesto para que te apoyen a sobresalir mas en el trabajo; referente a los incentivos falta analizar por completo al personal y evaluar realmente su desempeño, cambiar el formato; apoyar al personal valioso y reconocerlo, deben tener establecido herramientas donde evaluen la capacidad y apoyen al trabajador que si lo merece.
- ✓ Evaluar periódicamente los perfiles de puestos y llevarlos a cabo según convenga a cada área.
- ✓ Existe evidencia que los responsables son capacitados para ejecutar y medir el elemento de control.
- ✓ Monitoreo del elemento de control
- ✓ Capacitar a los responsables de ejecutar y medir el elemento de control
- ✓ Difundir el manual de procedimientos a los trabajadores de nuevo ingreso. Responsable de ejecutar control interno y unidad de planeación, evaluación y transparencia.
- ✓ Capacitaciones periódicas al personal
- ✓ Continuar revisando el formato de evaluación y asistencia del personal por medio del departamento de recursos humanos.
- ✓ Actualización de Manuales y perfiles anualmente.
- ✓ Para mandos superiores de confianza no existe Cédula de Evaluación de Desempeño, solo para el personal de base sindicalizado que se encuentran funcionando normalmente.
- ✓ No existe evaluación de Clima o Ambiente laboral donde cada trabajador se exprese de las condiciones en que se encuentra trabajando dentro de los departamentos.
- ✓ Que realmente se reflejen en el sistema esas actualizaciones que se hacen en papel, esto seria por parte del área de recursos humanos.
- ✓ Involucrar a los trabajadores preguntando sobre necesidades para incluirlas en las actualizaciones.
- ✓ Estar presentes realmente que se interesen por las áreas y sus actividades.
- ✓ Las que considere necesarias el departamento de recursos humanos.
- ✓ Falta que autoricen los cambios en contraloría del Estado.
- ✓ Implementar una comisión que se encargue de hacer del conocimiento tanto al personal ya existente como al de nuevo ingreso.
- ✓ Difundir en el personal constantemente el código de ética y conducta , motivar con capacitaciones permanentes en los diferentes niveles.
- ✓ Curso de Valores Éticos y de Conducta para los trabajadores cada mes.
- ✓ Actualización y capacitación, cada área



- ✓ Seguir predicando con el ejemplo así como utilizar todos los canales de comunicación disponibles para lograr una comunicación más afectiva y lograr objetivos
- ✓ Actualización de formatos e instrumentos de medición para mejora constante
- ✓ Cambiar el formato de incentivos
- ✓ Realizar más talleres de capacitaciones
- ✓ Realizar programa de trabajo para que sean actualizados periódicamente por la Unidad de Planeación
- ✓ Actualizar las descripciones de puestos ya que estas no corresponden al perfil que se requiere.
- ✓ Asignar más responsabilidades al personal sindicalizado.
- ✓ Actualización de manuales y procedimientos, cada área responsable
- ✓ Más comunicación para actualizar documentos
- ✓ Actualización de procedimientos funciones, actualización de proceso de reclutamiento
- ✓ Actualizar el manual de proc
- ✓ Contacto directo con los compañeros y personal
- ✓ Continuar con refuerzos de lo que se cuenta.
- ✓ Que este próximo 2023 se realice la modificación de los manuales internos ya que algunos tienen errores o quedaron obsoletos, estas modificaciones debieron realizarse este 2020 pero con motivo de la pandemia todo se retrasó.
- ✓ Actualización de procedimientos y funciones
- ✓ Indicar riesgos y oportunidades de cada área
- ✓ Actualización de manuales y procedimientos
- ✓ Excelente
- ✓ Actualización de manual de procedimientos
- ✓ Que existan evaluaciones internas y que sean publicadas las propuestas de mejora en las áreas con resultados más deficientes.
- ✓ Excelente
- ✓ Seguir tomando cursos
- ✓ Continuar igual
- ✓ Indicadores de riesgo y oportunidades de cada área
- ✓ Enseñanza y calidad
- ✓ Sesiones generales semanales ejecutadas por diversos expositores.
- ✓ Capacitaciones y cursos en línea
- ✓ Implementarlo
- ✓ Contar con un seguimiento a las buenas acciones realizadas.
- ✓ Continuar con la actualización de manuales y procedimientos de las áreas.
- ✓ Realizar una buena evaluación en los mandos superiores y del resto de personal en el cual se puedan reflejar el buen desempeño profesional.
- ✓ Control y calidad
- ✓ Realizar un buen levantamiento de funciones de los empleados para poder evaluar este tipo de acciones.
- ✓ Se podría llevar una actualización periódica a conciencia
- ✓ Evaluar competencia profesional, otorgar incentivos realmente calificados, no por presión sindical
- ✓ Capacitación continua
- ✓ No se califica realmente a conciencia al personal que labora en el instituto
- ✓ Comunicar los soportes
- ✓ Mejorar los sistemas operativos



- ✓ Mejorar procedimientos y sistemas operativos
- ✓ Existen los perfiles de puestos por cada departamento, pero pudieran realizarse a conciencia
- ✓ Se podría dar difusión a través de la aplicación de miissteson
- ✓ Mejora constante para la evaluación de las actividades del personal.
- ✓ Mejorar la comunicación de los objetivos al interior de los departamentos y coordinaciones
- ✓ Mejorar la comunicación de las directrices y objetivos hacia el interior de los departamentos y coordinaciones para así mantener actualizados los procedimientos
- ✓ Evaluación y capacitación continua
- ✓ Evaluar las cargas de trabajo por parte de los directivos
- ✓ Proporcionar regularmente notas de mérito al personal- Coordinadores médicos y jefes de departamento.
- ✓ Actualizaciones de manuales de procedimientos- Área de planeación oficinas centrales
- ✓ Una mejor respuesta en cuanto a la proveeduría de los recursos mínimos necesarios para el adecuado funcionamiento en las diferentes áreas.
- ✓ Siento que hace falta un poco que se conozca del procedimiento individual de cada operativo por parte de los jefes para poder de ahí sacar estrategias y/o acciones para la mejora de cada acción
- ✓ Actualización de procedimientos, reuniones con minutas. Responsable de ejecutarlas subdirector de prestaciones económicas y sociales.
- ✓ Que se entregue a casa persona encargada de realizar las actividades
- ✓ Enfocar los cursos o capacitaciones al área en específico en la que trabaja cada operador
- ✓ Propuesta de mejora como comunicación efectiva entre los departamentos de la Institución
- ✓ Como ya lo mencioné, se requieren reuniones con minuta a cargo del jefe superior.
- ✓ Poner más atención en los detalles ya que muchas veces por ese pequeño detalle se pierde un proceso bien elaborado o lo retarda
- ✓ Hacer un organigrama actualizado con las funciones de cada trabajador y su área correspondiente ya que hay muchas nuevas creaciones y no aparecen
- ✓ Calidad y calidez en la atención, sobre todo en quienes tienen contacto directo con el derechohabiente como los son: coordinaciones médicas, enfermería, personal médico, encargado de enseñanza considerando que CIAS Cajeme lo convertimos en Unidad Escuela.
- ✓ Promover la función de escalafón para que el personal se incentive.
- ✓ Se trabajan a través de estas encuestas.
- ✓ Evaluación constante al personal
- ✓ Cursos o talleres de inducción al personal para los distintos puestos
- ✓ Establecer principios y políticas
- ✓ Cumplir con los reglamentos para el logro de los objetivos y obtener los mejores resultados
- ✓ Encuentras para el personal, recursos humanos
- ✓ Promoción de capacitación al personal, recursos humanos
- ✓ Revisión de manual de procedimientos cada 6 meses y si se realiza una modificación informar de la aprobación, el responsable es planeación
- ✓ Aumento de productividad, mayor eficacia de los resultados.
- ✓ Actualizar periódicamente manuales, procedimientos y etc.
- ✓ Realizar capacitaciones frecuentes al personal
- ✓ Deberán aplicar encuestas cada cierto periodo para evaluar el equilibrio del personal
- ✓ Más integración con el equipo de trabajo de parte de los jefes de departamento
- ✓ Actualizar los manuales de procedimientos donde se incluyan tecnologías de la información
- ✓ Mejorar la atención a la derechohabiente
- ✓ Seleccionar a personal que realmente cumpla con el perfil de puestos



- ✓ Organizar las actividades y funciones de cada puesto
- ✓ Se debera de entregar o realizar las acciones para los directivos para su conocimiento y distribucion
- ✓ Se actualice de manera oportuna en las plataformas correspondientes
- ✓ Realizacion del manual en las diferentes areas para conocimiento de todo el personal de las unidades
- ✓ Mas estabilidad en los puestos de jefaturas
- ✓ Incentivar al personal por su desempeño, no solo a los basicados, con el fin de que se trabaje con mejor actitud y profesionalismo.
- ✓ La actualizacion anual y obligatoria, dado que se rota mucho de personal y/o cambian los procedimientos
- ✓ Hay buena comunicacion, nunca dejar de brindar la atencion personal a todos los compañeros en general
- ✓ La capcitacion deberia estar dirigida a la superacion laboral para que incentive al personal a tomar los cursos que nos hagan crecer como servidores publicos y personas
- ✓ Contar con personas que realmente se comprometan con las obligaciones laborales, evaluar los resultados de manera objetiva
- ✓ Asignar funciones de acuerdo al area, a todo el personal y no sobrecargar a solo unos cuantos y el resto no refleje productivad.
- ✓ Reuniones mensuales / trimestrales o semetrales como capacitacion . Responsables encargados de enseñana capacitacion de las unidades
- ✓ Actualiacion de los manuales de acuerdo a las necesidades propias de las unidades de salud enargado directores

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- ✓ Establecer principios para la identificación de riesgos
- ✓ Evaluación del desempeño de los funcionarios
- ✓ Comunicar de manera oportuna al personal los cambios que se den en la institución ya que en ocasiones se nos informa de ultimo momento
- ✓ Curso o capacitacion donde se hable sobre los objetivos de la institucion
- ✓ Capacitación
- ✓ Implementacion del manual de acuerdo a los procesos establecidos
- ✓ Capacitación donde se involucre a los empleados y directivos sobre cuales son las irregularidades de corrupcion, fraude y abusos.
- ✓ Que se de a conocer a todo el personal, ya que muchos los desconocen
- ✓ Empatía del personal, actitud y compromiso por parte del mismo
- ✓ Notificaciones oficiales personales
- ✓ Se analizan los riesgos de la situacion en el momento y see toma una desicion por parte de los directivoss, segun se el caso
- ✓ Actualizacion continua
- ✓ Que se de a conocer a todo el personal, ya que muchos desconocen que existe.
- ✓ No hay información oficial, lo cual crea rumores y especulaciones en el personal.
- ✓ Mayor difusion de las metas y objetivos
- ✓ Establecer comunicacion con todas las areas, de los riesgos existentes y sus posibles soluciones
- ✓ Informar al personal por medio de circular u oficios sobre cambios administrativos, recursos humanos
- ✓ Se pudiera realizar cursos en el cual se identifiquen las diferentes problemática y como poder conducirnos ante algún hecho. Recursos humanos
- ✓ Conocimientos y cursos para el personal en caso de desastres, el area de proteccion civil



- ✓ Cada titular lo deberá hacer llegar a su personal además de implementar metas para llegar al objetivo, incluso si es necesario dar capacitaciones.
- ✓ Realizar a todo el personal cursos de primeros auxilios para saber actuar en caso de algún riesgo además de seguir implementando simulacros.
- ✓ Aparte de la institución colocar buzón o portal de quejas anónimas deberán darle seguimiento a las mismas y el responsable debe ser alguien fuera del instituto para evitar complot.
- ✓ Notificar por medio de oficio o circular al personal que afecte tal cambio.
- ✓ Promover por medio de vanner que salgan en la computadora, informática
- ✓ Formalizar las vías de comunicación internas por parte de los directivos
- ✓ Mejorar la comunicación al interior de las coordinaciones y departamentos
- ✓ Cursos lavado de manos, rpbi, rcp
- ✓ Establecer los acuerdos en reuniones para un mejor seguimiento.
- ✓ Reuniones periódicas como ya comenté para ver deficiencias y mejorarlas para los programas que issteson emprende.
- ✓ Se darán cuando se tenga este dato.
- ✓ Como he mencionado deberán de realizarse reuniones con las áreas para evaluación de los programas establecidos para el cumplimiento de los mismos.
- ✓ Comunicación de los objetivos
- ✓ Hacer reuniones con personal para trabajar de manera conjunta en objetivos
- ✓ Realizar la identificación de riesgos a conciencia
- ✓ Establecer un enlace de confianza para dar seguimiento a información interna y externa
- ✓ Dar más difusión en portal de issteson de los cambios que se hacen
- ✓ No se aplica acciones para mejoramiento sobre las quejas y denuncias presentadas, además de no aplicar las sanciones correspondientes.
- ✓ Se tienen que realizar más acciones de metas y programas a realizar por cada área y su personal.
- ✓ Se han realizado en varias ocasiones un levantamiento de esta información por empresas externas pero no se han llevado a cabo acciones para poder aplicar en el mejoramiento del instituto.
- ✓ Asegurar la comunicación
- ✓ Mayor difusión
- ✓ Capacitación
- ✓ Con indicadores de riesgos grafías
- ✓ Continuar igual
- ✓ Continuar con las visitas
- ✓ Actualización de procedimientos
- ✓ Creación de indicadores o datos que permiten cuantificar el resultado, sea este un proceso, servicio o producto. A su vez, contar con objetivos claros permite crear con más facilidad indicadores de ejecución
- ✓ Actualización de procedimientos
- ✓ Acción de mejora es aceptable
- ✓ Cualquier tipo de cambio no lo comunican
- ✓ Que todas las unidades responsables definan anualmente los riesgos institucionales
- ✓ Seguir capacitando al personal para la identificación y manejo de los posibles riesgos
- ✓ Auditorías externas para detectar malos manejos
- ✓ Continuar con la comunicación efectiva
- ✓ Más comunicación de los jefes a sus empleados



- ✓ Revisión periódica del jefe de departamento
- ✓ Control interno, unidad de planeación evaluación y transparencia.
- ✓ Revisión periódicas del buzón de sugerencias y notificar los resultados para mejora
- ✓ Unidad de planeación, evaluación y transparencia
- ✓ Informar oportunamente los cambios responsable jefes de área
- ✓ Evaluación de desempeño y productividad por trabajador trimestralmente.
- ✓ Análisis de los resultados entregados y evaluación de los informes trimestralmente.
- ✓ Notificación y evaluación de cumplimiento de labores o responsabilidades y conocimiento de las infracciones en caso de incumplimiento de las mismas.
- ✓ Difundir a todo el personal de la institución los acuerdos autorizados en las juntas directivas. Responsable jefes de departamento y unidad de planeación de evaluación y transparencia
- ✓ Al momento de formar parte de la institución se debería de informar al personal de sus obligaciones y derechos y las implicaciones que conllevan cada una de estas.
- ✓ Si debe de existir ya que el funcionamiento sigue, no se detienen las actividades y si llegara a ocurrir se soluciona rápido.
- ✓ Actualizar y definir bien estos, ya que con los cambios de personal se van perdiendo.
- ✓ Supervisar y medir trimestralmente productividad de los trabajadores
- ✓ Considero suficientes mas medidas de difusión.
- ✓ Identificar analiza y responder al cambio
- ✓ Considerar el riesgo de corrupción para la misma
- ✓ Existe evidencia que los responsables son capacitados para ejecutar y medir el elemento de control.
- ✓ Falta determinar procedimientos que apoyen a las unidades porque muchas ocasiones el derechohabiente miente y es grosero, falta algo que nos ampare como trabajadores, porque ellos emiten queja ante el trato que otorgamos como institución, falta que nosotros como trabajadores tengamos voz y podamos denunciar a personas que nos mal tratan en los servicios, algún procedimiento de defensa.
- ✓ Activar todo , realizar reuniones, nombrar responsables por unidad, que coordinen todo la unidad de planeación
- ✓ Dar promoción a nivel central y activarlo, la unidad de planeación.
- ✓ Dar a conocer, activar todo lo referente a este punto, controlar , nombrar a responsables , unidad de planeación
- ✓ Que sea integrada una comisión o algún responsable de realizar estos procedimientos ya que hace casi 3 años que no se elaboran.
- ✓ Que sea más publicitado.
- ✓ Realizar la elaboración de una plataforma de empleados donde se pueda hacer llegar la información efectiva e importante.
- ✓ Que exista y se publique el resultado de las mediciones
- ✓ Estar más pendientes y documentar los riesgos institucionales
- ✓ Capacitación al personal en estos temas
- ✓ Mejorar las matrices de riesgo
- ✓ Mejorar métodos de identificación y evaluación de riesgos externos e internos
- ✓ Seguir mejorando procesos internos
- ✓ Seguir mejorando los canales de comunicación interna

ACTIVIDADES DE CONTROL

- ✓ Deben de actualizarse conforme se necesita alguna modificación
- ✓ Que se posicione la unidad de tecnologías de la información como tal
- ✓ Mejorar la evaluación al personal y autoridades acorde a la nueva realidad institucional



- ✓ Mejorar la interconexión de sistemas internos y plataformas operativas
- ✓ Mejorar los tiempos de actualización de manuales y procedimientos
- ✓ Definir dentro de recursos humanos al enlace que llevara y verificará objetivamente la descripción de puestos y que se cumplan con las funciones ahí descritas en base a un orden y cumpliendo con los manuales ya actualizados y aprobados.
- ✓ Exista un departamento que se encargue de actualizar y apoye a las unidades a cumplir, dar seguimiento.
- ✓ Poner a un encargado capacitado para ejecutar y monitoriar.
- ✓ Diseñar actividades para los sistemas de información
- ✓ Implementar actividades de control
- ✓ Diseñar actividades de control
- ✓ Construir y mantener actualizadas para mejorar los conocimientos y
- ✓ Aplicación de buenas prácticas de seguridad, a los equipos que intervienen en el
- ✓ Ciclo de vida de desarrollo.
- ✓ Documento de confidencialidad en usuarios de la información de la institución.
- ✓ Responsables los titulares de cada área
- ✓ Actualización de Lineamientos y Reglamentos internos anualmente.
- ✓ Actualización de los manuales y difundirlos a todo el personal de la institución.
- ✓ Responsable unidad de planeación, evaluación y transparencia.
- ✓ Actualizar los sistemas de información para agilizar las funciones de los trabajadores, mantenimiento a las computadoras
- ✓ Responsable unidad de informática
- ✓ Medir productividad individual por trabajador para crear nuevas oportunidades en perfiles de puestos.
- ✓ Que se aprueben por contraloría, ya que se actualizan pero no se termina el procedimiento por falta de tiempo muchas veces
- ✓ Actualizaciones de programas tic's para llevar mejorar la funcionalidad de la Institución
- ✓ Establecer tiempos para la medición y actualización constante
- ✓ Supervisión y revisión de los controles internos para detectar áreas de oportunidad y estar en mejora continua
- ✓ Mejor segregación de funciones del personal
- ✓ El sistema de control interno institucional se encuentra fortalecido por actividades implementadas por el titular de cada área.
- ✓ -Mejora de adquisición de tecnológica de la información y comunicaciones.
- ✓ Excelente
- ✓ Excelente
- ✓ Jefe de informática
- ✓ Comunicación
- ✓ Se requiere un buen programa de actualización de estos manuales, lineamientos y funciones.
- ✓ Se requiere un levantamiento de las funciones a realizar y sus responsabilidades de los empleados así como su compromiso de llevarlo con esmero y eficacia
- ✓ Llevar un control a conciencia de usuarios y contraseñas
- ✓ Realizar perfiles a conciencia de todo el personal
- ✓ Mantener actualizados las políticas y manuales
- ✓ Actualizar las evidencias documentales realizando entrevistas al personal.
- ✓ Que a cada trabajador al ingresar al instituto se le de una copia por escrito de sus funciones



- ✓ Trabajar en los procedimientos para que sean incorporados al programa anual.
- ✓ Compra de nuevas herramientas informáticas y tecnologías que vayan con las necesidades que se presenten.
- ✓ Sería buena idea el consultar periódicamente con las personas operativas para ver si esos procedimientos siguen vigentes, ya que siempre podrían surgir nuevos inconvenientes.
- ✓ Se carece de manuales internos por coordinación o departamento
- ✓ Enseñanza, control y calidad
- ✓ Actualización de manuales- oficinas centrales
- ✓ Implementar una mejor comunicación con las áreas.
- ✓ Mayor difusión a los manuales
- ✓ Mantener informado al personal sobre algún cambio administrativo.
- ✓ Área de informática del instituto.
- ✓ Cada seis meses se debería de actualizar, planeación
- ✓ Actividades de control
- ✓ Dar mas capacitación sobre las funciones de los sistemas que utilizamos
- ✓ Actualizar periódicamente manuales, lineamientos, procedimientos.
- ✓ Siempre se pide autorización para la asignación de usuarios en los diversos sistemas.
- ✓ Implementar una comunicación real con el personal y sus actividades mejoraría mucho el desempeño y la incursión en malas prácticas.
- ✓ Definir las actividades de operación de cada personal
- ✓ Hacer extensiva el procedimiento de adquisición de equipo de informática
- ✓ Revisar el desempeño de las funciones de cada servidor
- ✓ Ubicación del personal de acuerdo a su profesión y/o habilidades
- ✓ Desconozco
- ✓ MAYOR DIFUSIÓN al respecto
- ✓ Mayor difusión y actualización continua
- ✓ Actualizar constantemente las políticas y lineamientos de la institución y darlos a conocer a los funcionarios
- ✓ Mejora continua en los programas para procesar la información

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- ✓ Mayor difusión al respecto , poco familiarizada
- ✓ Mayor interacción interpersonal
- ✓ Identificar la información requerida para el logro de objetivos
- ✓ Implementar métodos para que el personal desempeñe funciones para lograr objetivos
- ✓ El estar enterados de tales procesos influye confianza en los empleados y se dejan los rumores y especulaciones de lado.
- ✓ Mejorar la comunicación y que la información correcta llegue hasta la última línea. Plantear procesos y estructura para que esto sea así.
- ✓ Ante todo esta la comunicación, si se informa oportunamente todo mejora.
- ✓ Proceso para identificar los requerimientos de información necesarios para alcanzar los objetivos
- ✓ Hacer del conocimiento a todo el personal de los riesgos institucionales
- ✓ Dirección general, planeación, recursos humanos, control interno
- ✓ Planeación y recursos humanos
- ✓ Sería buena idea tener un solo servidor informático que mostrara los datos no solo de Hermosillo o el norte del estado, si no que englobara el estado en general. O poder tener acceso al expediente del trabajador referente a los datos que necesito.



- ✓ Enseñanza, control y calidad
- ✓ Se requiere una buena coordinación e integración de esta información existe el área de estadística e Información a la Salud en donde se debería de integrar esto.
- ✓ Difusión de líneas de reporte. Si acaso existen.
- ✓ Renovar equipos con los que se cuenta
- ✓ Establecer riesgos a conciencia por parte de cada departamento
- ✓ Se requiere mas integración en grupos para proporcionar la información de las acciones realizadas para la toma de decisiones.
- ✓ Mejorar la actualización de datos. La fuente confiable sin embargo, no oportuna
- ✓ Actualización de procedimientos
- ✓ Actualización de procedimientos
- ✓ Excelente
- ✓ Seguir utilizando todos los medios y canales de comunicación disponible para lograr una comunicación efectiva
- ✓ -Establecer mas procesos para identificar mejor los requerimientos de información.
- ✓ Darle mas agilidad a la información entre dependencias
- ✓ Responsable unidad de planeación, evaluación y transparencia
- ✓ Contar con mas buzones de quejas y sugerencias
- ✓ Responsable área de comunicación social y unidad de planeación, evaluación y transparencia.
- ✓ Filtrar las vías de comunicación en correos electrónicos para fácil acceso y resguardo de documentación.
- ✓ Establecer cédulas sumarias en un sistema de fácil monitoreo del cálculo de cuotas y aportaciones al Instituto.
- ✓ Comunicar internamente
- ✓ Usar información de calidad
- ✓ Existen estas herramientas, pero es necesario que existan otras herramientas que cuantifiquen para poder conocer la realidad, activar a los departamentos de estadísticas, crear depto de calidad
- ✓ Mejorar sistemas internos
- ✓ Buscar que se mejore el canal de comunicación interna
- ✓ Que exista ese proceso
- ✓ Más acciones y difusión
- ✓ Comunicación impresa o electrónica

SUPERVISIÓN

- ✓ Que se realicen internamente y periódicamente dichas autoevaluaciones
- ✓ Ampliar el espectro de autoevaluaciones
- ✓ Seguir mejorando los canales de comunicación lateral y hacia el resto de la estructura
- ✓ Que realice más labora la unidad de planeación y órgano de control
- ✓ Falta mayor supervisión en actividades, necesario crear mecanismos desde la alta dirección y que exista controles, que sea llevado a través de depto de calidad.
- ✓ Realizar actividades de supervisión
- ✓ Activar todo lo referente a calidad, que un depto se dedique específicamente a estas acciones a nivel central.
- ✓ Evaluar problemas y corregir las deficiencias
- ✓ Sistematizar solicitudes de quejas y/o denuncias en plataforma de internet del Instituto.
- ✓ Realizar evaluaciones



- ✓ Responsables titulares de cada área y la unidad de planeación, evaluación y transparencia.
- ✓ Que se establezca un programa de autoevaluación
- ✓ Responsable unidad de planeación, evaluación y transparencia.
- ✓ Sistematizar las entregas de información dentro de la plataforma de internet del Instituto.
- ✓ -Proponer nuevas líneas de reporte para mejorar la comunicación.
- ✓ Reforzar todo lo implementado
- ✓ Autoevaluaciones mas constantes
- ✓ -Realizar un manual de desempeño para los trabajadores.
- ✓ Actualización de procedimientos
- ✓ Actualización de procedimientos
- ✓ Que cada departamento se esté autoevaluando periodicamente
- ✓ Establecer medios que permita dejar evidencia al respecto
- ✓ Capacitación y autoevaluación al personal. Unidad de planeación.
- ✓ Promoción de líneas de reporte. Unidad de planeación.
- ✓ Escuchar al personal que realmente vive diariamente las situaciones.
- ✓ Aplicar encuestas de auto evaluación para la mejora continua.
- ✓ La constante en todos los niveles para un mejor funcionamiento es la comunicación.
- ✓ Junta directiva
- ✓ Recursos humanos, control interno
- ✓ Establecer como es la línea de reporte.
- ✓ Crear vínculo de comunicación para tal efecto
- ✓ Hacer encuesta de evaluaciones cada año
- ✓ Mayor difusión al respecto, no renemos la cultura como institución
- ✓ De existir, que de brinde una mayor difusión
- ✓ Realización de calendarización de supervisiones de los servicios
- ✓ Que los funcionarios puedan sugerir cambios y mejoras para el logro eficiente de los objetivos de la institución



COMENTARIOS

NIVEL ESTRATEGICO

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

Revisar las formas de evaluación al personal en todos los niveles

ACTIVIDADES DE CONTROL

Revisar mejor los programas institucionales y los programas operativos

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

En la pagina de isssteson tener link de denuncias

SUPERVISIÓN

Mejorar la comunicación d manera ascendente y descendente, mejorar la página de isssteson y darle la importancia al personal para que se pueda realizar un mejor control en todos los sentidos

NIVEL DIRECTIVO

AMBIENTE DE CONTROL

es indispensable qmwue cada funcionario se le evalue su capacidad para ocupar un puesto y un seguimiento del mismo, con evaluaciones constantes, tanto de las personas que se atiende como de los subordinados

solo las que plasme en cada una de mis respuestas, agradezco su atencion

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

Solo las que he plasmado y comentado en cada una de mis respuestas, gracias

ACTIVIDADES DE CONTROL

Solo lo que he plasmado y comentado en mis respuestas, gracias

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Solo lo que he comentado en mis respuestas

SUPERVISIÓN

solo lo plasmado y expresado en la contestación de mis respuestas, gracias

NIVEL OPERATIVO

AMBIENTE DE CONTROL

Excelente encuesta con puntos muy importantes.

Necesario redefinir funciones y establecer quien lo realice, informar y coordinar a todo el estado, apoyando a todas la unidades a lograr los objetivos, falta mucha planeacion y definicion de estrategias.

Es necesario realizar evaluaciones de manera periodica a fin de contar con los mejores elementos y personal capacitado, ya que solo se depende de otras persanas con experioencia en el puesto

Seria buena idea el hecho de trabajar en conjunto

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

Excelente encuesta puntos muy importantes.



ACTIVIDADES DE CONTROL

Excelente encuesta puntos muy importantes

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Excelente encuesta puntos muy importantes.

Mayor organización y poner más empeño en cuestión de calidad

SUPERVISIÓN

Excelente encuesta puntos muy relevantes.

RECOMENDACIONES

NIVEL ESTRATEGICO

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

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

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

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

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

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

NIVEL DIRECTIVO

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

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

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

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



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

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

NIVEL OPERATIVO

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

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

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

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

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

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



Resumen de Resultados
INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIO SOCIAL
DE LOS TRABAJADORES 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	4.95 Pts.	36.91 Pts.	28.79 Pts.	70.65 %
EJERCER LA RESPONSABILIDAD DE VIGILANCIA	19.46 Pts.	57.84 Pts.	0.0 Pts.	77.3 %
ESTABLECER LA ESTRUCTURA, RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	3.94 Pts.	51.22 Pts.	20.92 Pts.	76.06 %
DEMOSTRAR COMPROMISO CON LA COMPETENCIA PROFESIONAL	0.0 Pts.	26.81 Pts.	37.97 Pts.	64.78 %
ESTABLECER UNA ESTRUCTURA PARA EL REFORZAMIENTO DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS	5.65 Pts.	42.03 Pts.	14.93 Pts.	62.61 %
Total				70.28%
ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	NIVEL ESTRATEGICO	NIVEL DIRECTIVO	NIVEL OPERATIVO	
Principios	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Calificación
DEFINIR OBJETIVOS	6.84 Pts.	30.27 Pts.	37.63 Pts.	74.74 %
IDENTIFICAR, ANALIZAR Y RESPONDER A LOS RIESGOS	10.28 Pts.	40.42 Pts.	18.62 Pts.	69.31 %
CONSIDERAR EL RIESGO DE CORRUPCIÓN	7.95 Pts.	36.22 Pts.	19.92 Pts.	64.09 %
IDENTIFICAR, ANALIZAR Y RESPONDER AL CAMBIO	3.15 Pts.	27.54 Pts.	33.43 Pts.	64.11 %
Total				68.06%
ACTIVIDADES DE CONTROL	NIVEL ESTRATEGICO	NIVEL DIRECTIVO	NIVEL OPERATIVO	
Principios	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Calificación
DISEÑAR ACTIVIDADES DE CONTROL	1.85 Pts.	27.04 Pts.	36.95 Pts.	65.83 %
DISEÑAR ACTIVIDADES PARA LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN	1.54 Pts.	28.39 Pts.	37.97 Pts.	67.9 %
IMPLEMENTAR ACTIVIDADES DE CONTROL	0.0 Pts.	28.72 Pts.	38.15 Pts.	66.86 %
Total				66.86%
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.	28.1 Pts.	38.0 Pts.	66.1 %
COMUNICAR INTERNAMENTE	5.0 Pts.	30.63 Pts.	31.64 Pts.	67.27 %
COMUNICAR EXTERNAMENTE	9.17 Pts.	57.08 Pts.	0.0 Pts.	66.25 %
Total				66.54%
SUPERVISIÓN	NIVEL ESTRATEGICO	NIVEL DIRECTIVO	NIVEL OPERATIVO	
Principios	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Calificación
REALIZAR ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN	7.3 Pts.	42.47 Pts.	14.49 Pts.	64.27 %
EVALUAR PROBLEMAS Y CORREGIR LAS DEFICIENCIAS	6.67 Pts.	42.46 Pts.	18.99 Pts.	68.12 %
Total				66.19%