

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN



**INSTITUTO DE SERVICIOS DE SALUD,
REHABILITACIÓN Y EDUCACIÓN ESPECIAL E
INTEGRAL DEL ESTADO DE COAHUILA**

DICIEMBRE 2021



INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

CONTENIDO

I.	INTRODUCCIÓN.....	3
II.	NATURALEZA Y ALCANCE DE LA EVALUACIÓN.....	3
III.	RESULTADOS DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO.....	5
	A. CALIFICACIÓN GLOBAL DEL CONTROL INTERNO	
	B. RESULTADOS POR COMPONENTE Y POR PRINCIPIO DE CONTROL	
	C. RESULTADOS DEL CONTROL INTERNO POR NIVEL DE RESPONSABILIDAD	
IV.	PROPUESTAS	10
	A. NIVEL ESTRATÉGICO	
	B. NIVEL DIRECTIVO	
	C. NIVEL OPERATIVO	
V.	COMENTARIOS.....	17
VI.	RECOMENDACIONES.....	18
VII.	CONCLUSIÓN.....	19



INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

I. INTRODUCCIÓN

Con fundamento en el Modelo Estatal del Marco Integrado de Control Interno (MEMICI) y en el Manual de Administrativo de Aplicación de las disposiciones en materia de control interno, así como parte del compromiso adquirido por **el Instituto de Servicios De Salud, Rehabilitación y Educación Especial e Integral del Estado de Coahuila** para la implementación del Sistema de Control Interno Institucional, la Secretaría de Fiscalización y Rendición de Cuentas en coordinación con la Unidad Especializada de Control Interno llevaron a cabo el proceso de Autoevaluación.

El proceso de auto-evaluación permite realizar una comparación de la percepción del personal respecto al desempeño de la Institución en referencia a los cinco componentes (Ambiente de Control, Administración de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación, Supervisión y Mejora) y los 17 principios que establece el Modelo Estándar del Marco Integrado del Control Interno (MEMICI), donde los resultados que de esta se deriven, servirán como punto de partida para determinar las acciones necesarias a implementar en la Institución e integrar el Programa de Trabajo de Control Interno (PTCI), permitiendo así la mejora continua.

II. NATURALEZA Y ALCANCE DE LA EVALUACIÓN

La auto-evaluación de control interno efectuada en **el Instituto de Servicios De Salud, Rehabilitación y Educación Especial e Integral del Estado de Coahuila**, se realizó el día **26 de noviembre 2021** a través del Sistema de Evaluación del Control Interno (SECI), con la participación de **46 Servidores Públicos** de los Niveles Estratégico, Directivo y Operativo, utilizando como referencia técnica el Modelo Estatal del Marco Integrado de Control Interno (MEMICI) y las mejores prácticas en la materia.

La participación activa de los funcionarios y empleados posibilitó realizar el proceso de autoevaluación en cada uno de los componentes, dando cumplimiento al **100%** de la muestra requerida del personal como se menciona a continuación:

Nivel	Total	Concluidas
Estratégico	1	1
Directivo	11	11
Operativo	34	34

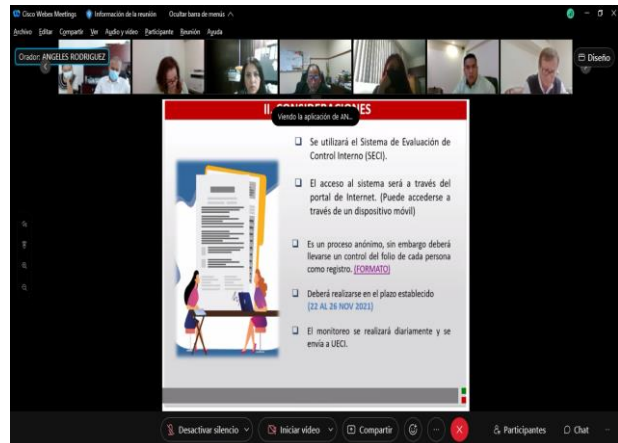
Al realizar la autoevaluación del control interno se consideraron las actividades desarrolladas en relación a los siguientes componentes:

- Ambiente de Control
- Administración de Riesgos
- Actividades de Control
- Información y Comunicación
- Supervisión



INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

Para la comprensión del proceso de autoevaluación, la Secretaría de Fiscalización y Rendición de Cuentas, realizó una sesión virtual el 10 noviembre 2021, con los miembros de la Unidad Especializada de Control Interno para la difusión sobre el proceso a seguir, además de presentar el Sistema de Evaluación de Control Interno (SECI), el método para calificar y valorar las respuestas por cada componente.



En el Instituto de Servicios De Salud, Rehabilitación y Educación Especial e Integral del Estado de Coahuila, a su vez se realizaron actividades para la difusión y seguimiento del proceso de Autoevaluación de Control Interno por diferentes medios.

Los comentarios y propuestas de mejora presentadas se realizaron en forma directa por los participantes. 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 Instituto de Servicios De Salud, Rehabilitación y Educación Especial e Integral del Estado de Coahuila**, dichos resultados se detallan en el siguiente capítulo.



INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

III. RESULTADOS DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

El proceso de autoevaluación implica una comparación de la propia institución con respecto al Modelo Estatal del Marco Integrado de Control Interno (MEMICI), el cual provee criterios para evaluar el diseño, implementación y la eficacia operativa del control interno, por lo que la evidencia que respalde los resultados de cada uno de los componentes, debe estar disponible en todo momento para su verificación.

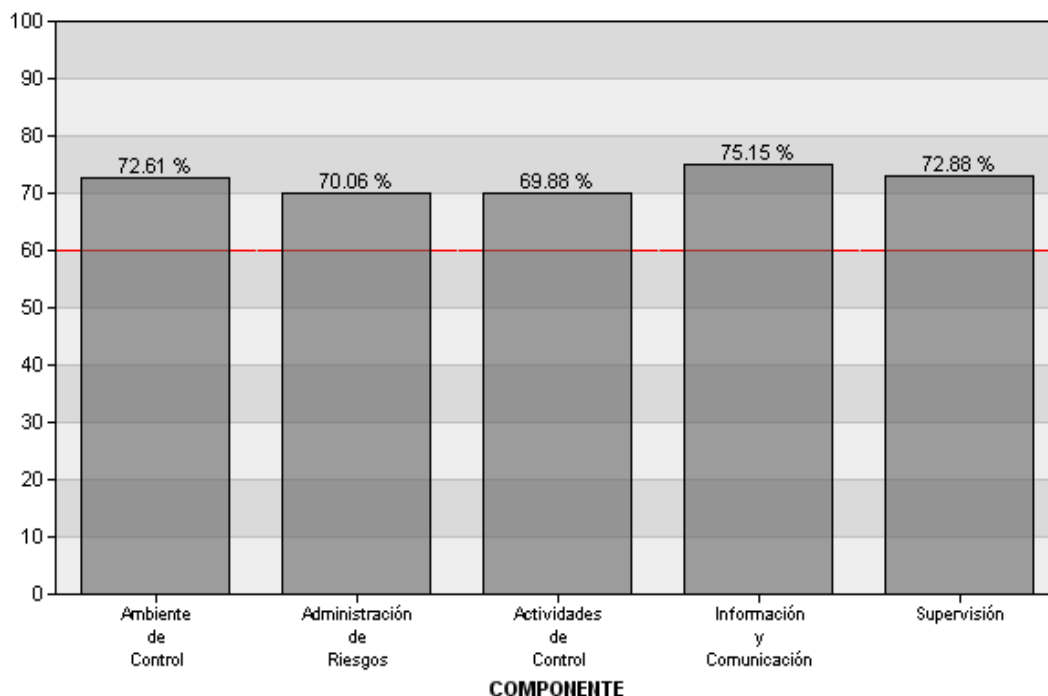
A. CALIFICACIÓN GLOBAL DEL CONTROL INTERNO

Los resultados globales del proceso de autoevaluación del Control Interno aplicado en **el Instituto de Servicios De Salud, Rehabilitación y Educación Especial e Integral del Estado de Coahuila**, corresponden a las autoevaluaciones de **46 Servidores Públicos** de los Niveles Estratégico, Directivo y Operativo.

Componente	Grado de Cumplimiento	Calificación
Ambiente de Control	72.61 %	Aceptable
Administración de Riesgos	70.06 %	Aceptable
Actividades de Control	69.88 %	Regular
Información y Comunicación	75.15 %	Aceptable
Supervisión	72.88 %	Aceptable
TOTAL	72.12 %	Aceptable



INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO



La calificación global en el **Instituto de Servicios De Salud, Rehabilitación y Educación Especial e Integral del Estado de Coahuila** se valoró con **72.12 %** calificado como "Aceptable", por arriba del nivel mínimo aceptable que es de 60%, el cual es susceptible de mejoras.

Aspectos destacables:

- El componente **Información y Comunicación** (Más Alto) fue calificado como "Aceptable" y representa el **75.15%** de la valoración.
- Por otro lado, el componente **Actividades de Control** (Más Bajo) fue calificado como "Regular" y representa el **69.88%**.

Nota: Los resultados por principio de control se detallan en el siguiente capítulo.

B. RESULTADOS POR COMPONENTE Y POR PRINCIPIO DE CONTROL

Los componentes del control interno representan el nivel más alto en la jerarquía del Modelo Estatal del Marco Integrado de Control Interno, los cuales deben ser diseñados e implementados adecuadamente y deben operar en conjunto y de manera sistémica, para que el control interno sea apropiado.



INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

Los cinco componentes de control interno son:

- **Ambiente de Control.** Es la base del control interno. Proporciona disciplina y estructura para apoyar al personal en la consecución de los objetivos institucionales.
- **Administración de Riesgos.** Es el proceso que evalúa los riesgos a los que se enfrenta la institución en la procuración de cumplimiento de sus objetivos. Esta evaluación provee las bases para identificar los riesgos, analizarlos, catalogarlos, priorizarlos y desarrollar respuestas que mitiguen su impacto en caso de materialización, incluyendo los riesgos de corrupción.
- **Actividades de Control.** Son aquellas acciones establecidas, a través de políticas y procedimientos, por los responsables de las unidades administrativas para alcanzar los objetivos institucionales y responder a sus riesgos asociados, incluidos los de corrupción y los de sistemas de información.
- **Información y Comunicación.** Es la información de calidad que la administración y los demás servidores públicos generan, obtienen, utilizan y comunican para respaldar el sistema de control interno y dar cumplimiento a su mandato legal.
- **Supervisión.** Son las actividades establecidas y operadas por las unidades específicas que el Titular ha designado, con la finalidad de mejorar de manera continua al control interno mediante una vigilancia y evaluación periódicas a su eficacia, eficiencia y economía. La supervisión es responsabilidad de la Administración en cada uno de los procesos que realiza, y se apoya, por lo general, en unidades específicas para llevarla a cabo. Las Entidades Fiscalizadoras Superiores y otros revisores externos proporcionan una supervisión adicional cuando revisan el control interno de la institución, ya sea a nivel institución, división, unidad administrativa o función.

La supervisión contribuye a la optimización permanente del control interno y, por lo tanto, a la calidad en el desempeño de las operaciones, la salvaguarda de los recursos públicos, la prevención de la corrupción, la oportuna resolución de los hallazgos de auditoría y de otras revisiones, así como a la idoneidad y suficiencia de los controles implementados.

Así mismo, los 17 principios del Modelo, respaldan el diseño, implementación y operación de los componentes asociados de control interno y representan los requerimientos necesarios para establecer un control interno apropiado, es decir, eficaz, eficiente, económico y suficiente conforme a la naturaleza, tamaño, disposiciones jurídicas y mandato de la institución.

Conforme al Modelo Estatal del Marco Integrado de Control Interno (MEMICI), a continuación se muestra una tabla con los resultados por componente, así como por cada uno de los 17 principios que lo integran, donde se observa que los porcentajes de cumplimiento van de **67.18-84.57%**.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

TABLA DE GRADO DE CUMPLIMIENTO

Componentes y Principios de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
Ambiente de control	72.61 %	Aceptable
1 Mostrar actitud de respaldo y compromiso	73.39 %	Aceptable
2 Ejercer la responsabilidad de vigilancia	83.2 %	Muy Buena
3 Establecer la estructura, responsabilidad y autoridad	77.57 %	Aceptable
4 Demostrar compromiso con la competencia profesional	59.8 %	Deficiente
5 Establecer una estructura para el reforzamiento de la rendición de cuentas	69.07 %	Regular
Administración de riesgos	70.06 %	Aceptable
6 Definir objetivos	70.0 %	Aceptable
7 Identificar, analizar y responder a los riesgos	72.63 %	Aceptable
8 Considerar el riesgo de corrupción	70.43 %	Aceptable
9 Identificar, analizar y responder al cambio	67.18 %	Regular
Actividades de control	69.88 %	Regular
10 Diseñar actividades de control	67.53 %	Regular
11 Diseñar actividades para los sistemas de información	69.17 %	Regular
12 Implementar actividades de control	72.94 %	Aceptable
Información y comunicación	75.15 %	Aceptable
13 Usar información de calidad	70.59 %	Aceptable
14 Comunicar internamente	70.3 %	Aceptable
15 Comunicar externamente	84.57 %	Muy Buena
Supervisión	72.88 %	Aceptable
16 Realizar actividades de supervisión	72.95 %	Aceptable
17 Evaluar problemas y corregir las deficiencias	72.8 %	Aceptable
Total	72.12 %	Aceptable



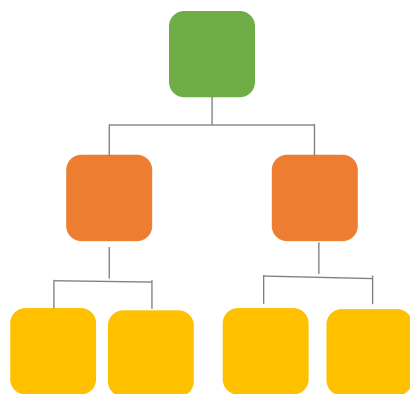
INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

C. RESULTADOS DEL CONTROL INTERNO POR NIVEL DE RESPONSABILIDAD

El control interno se establece al interior de la institución como una parte de la estructura organizacional para ayudar al Titular, a la Administración y al resto de los servidores públicos a alcanzar los objetivos institucionales de manera permanente en sus operaciones.

Dentro de la estructura **del Instituto de Servicios De Salud, Rehabilitación y Educación Especial e Integral del Estado de Coahuila** existen niveles muy claros de responsabilidad soportados con una estructura orgánica, los cuáles desde sus distintos ámbitos contribuyen al Control Interno Institucional.

Donde:



Estratégico: Lograr la misión, visión, objetivos y metas institucionales.

Directivo: Que la operación de los procesos y programas se realice correctamente.

Operativo: Que las acciones y tareas requeridas en los distintos procesos se ejecuten de manera eficiente.

Todo el personal de la institución es responsable de que existan controles adecuados y suficientes para el desempeño de sus funciones específicas, los cuales contribuyen al logro eficaz y eficiente de sus objetivos, de acuerdo con el Modelo establecido.

Además de contar con la:

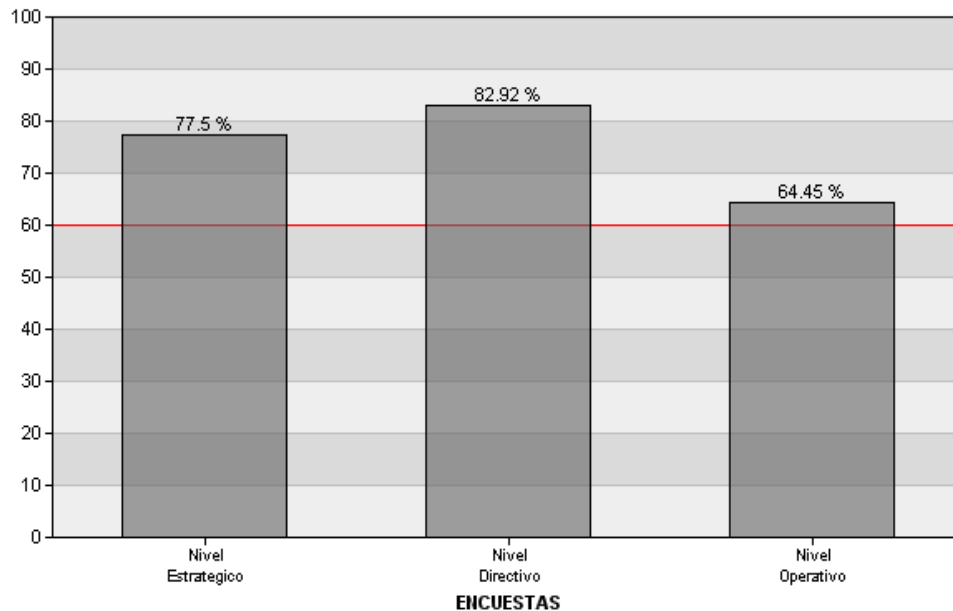
- Unidad Especializada de Control Interno designado por el Titular de la Institución para promover y dar seguimiento a la implementación del Sistema de Control Interno Institucional, y el;
- Comité de Control y Desempeño Institucional (COCODI) integrado por la alta dirección, así como por el órgano Interno de Control (OIC), para analizar los resultados de tal manera que se tomen acciones y decisiones oportunas para asegurar el cumplimiento de los objetivos.

Y otras unidades especializadas como:

- Comité de Ética integrado por el presidente (Coordinador(a) Administrativo(a), un Secretario (a) Técnico(a), un representante electo de cada área, Asesores (OIC y Jurídico) y en su caso un representante ciudadano.
- Demás unidades de especializadas y comités que la Institución determine necesarios.



INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO



El nivel de responsabilidad valorado con mayor grado de cumplimiento fue el "NIVEL DIRECTIVO" con el 82.92%, mientras que la calificación menor correspondió al "NIVEL OPERATIVO" con el 64.45%

Podemos observar que los tres niveles evaluaron una calificación dentro del % mínimo establecido para el cumplimiento de los componentes y principios aplicables.

IV. PROPUESTAS

Dentro del proceso de autoevaluación, los servidores públicos de los diferentes niveles, realizaron propuestas para dar cumplimiento a cada uno de los Elementos del Control Interno y que se mencionan a continuación.

A. NIVEL ESTRATEGICO

AMBIENTE DE CONTROL

- Mejora en la corrección de las deficiencias encontradas en la supervisión administrativa, sugiriendo como responsable la Dirección General, la Subdirección Administrativa, con vista al O.I.C. en su caso.
- Se realizó cambio de la Subdirección Administrativa, a fin de realizar evaluación y seguimiento de las deficiencias en los procesos de manera conjunta con el Titular del Organismo y dicha Subdirección. (Nota: Ya se han iniciado estos trabajos).
- No permitir la prestación de bienes y servicios contratados, que no cumplan estrictamente con lo establecido en el Control Interno. Responsables: Dirección general y Subdirección



INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

Administrativa del organismo.

- Respetar puntualmente la consecución de los objetivos planteados.

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- Sistematizar el Programa de Auditorías Internas.
- Revisión y actualización continua de los estándares en mención.
- Establecer al interior un esquema de evaluación de todos y cada uno de los riesgos en mención y en su caso, llevar los hallazgos al Comité de Ética.
- Estandarizar y crear indicadores de medición de mejora a la respuesta de cada uno de los cambios y los riesgos asociados.

ACTIVIDADES DE CONTROL

- Mejorar el cumplimiento de responsabilidades individuales de cada trabajador del organismo, a fin de minimizar los diferentes riesgos.
- Se deberá de mejorar la evaluación interna de avances programáticos a fin de lograr los objetivos minimizando cada riesgo identificado.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- Continuar con la mejora de la comunicación de la Administración y el resto de las áreas a la Dirección General, a fin de poder conocer y hacer planteamientos adecuados a cada situación o riesgo identificado y eliminar errores o problemas al respecto.
- Estandarizar líneas de reporte que incluyan conceptos que no permitan que exista falta o fuga de información.

SUPERVISIÓN

- Implementar un modelo de evaluación de los servicios a Terceros Autorizados tanto en oficinas centrales como unidades aplicativas, a fin de obligar al cumplimiento de lo vertido en los Convenios (Responsable: Dirección G., Administración y Planeación).
- Establecer medidas de sanción específica a las áreas que incumplan con las acciones correctivas derivadas de las observaciones recibidas.

B. NIVEL DIRECTIVO

AMBIENTE DE CONTROL

- Aplicación de exámenes de competencia para personal que aspira a ser contratado
- Aunque evaluemos las cargas de trabajo y consideremos que son en ocasiones excesivas, nuestro órgano de control no tiene forma de brindar herramientas para mejorar esa situación.
- Considerando la difusión del reglamento interno, la estructura orgánica y el manual de organización en donde se describe las funciones y el perfil de cada puesto.
- Continuar con la capacitación permanente en el tema sobre corrupción
- Continuar mejorando las políticas y lineamientos en materia de control interno
- El área de calidad difundir a través de los diferentes comités las acciones de mejora.
- Homologar para todas las dependencias las políticas y lineamientos en materia de control interno
- Las acciones de mejora se dan en las reuniones para tal fin y los responsables son el comité
- Llevar a cabo la revisión de cargas de trabajo en las áreas prestadoras de bienes y servicios contratadas.
- Mejorar la comunicación con las áreas en donde hay oportunidad de mejorar, a cargo de los jefes de



INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- departamento y de calidad
- Mejorar la evidencia documental de este proceso
- Mejorar los contratos de adquisiciones
- No hay procedimientos de incentivos, que deberían establecerse apoyados por el órgano rector
- Participar en los foros de materia de control interno
- Que se evalúe periódicamente al personal directivo y operativo
- Realizando revisiones periódicas de los encargados de las áreas al personal a cargo.
- Revisión de carga de trabajo
- Seguimiento a compromisos, analizar plantilla de personal
- Seguimiento y evaluación sobre los acuerdos correspondientes
- Seguir reforzando y actualizando manuales y procedimientos. Dirección, calidad y subdirecciones
- Supervisión en el proceso de certificación en el modelo de seguridad del paciente
- Supervisar el apego a los contratos establecidos, insistir con el personal el cumplimiento de sus obligaciones y el apego a las normas de conducta y principios éticos

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- Comunicación efectiva y oportuna de los cambios significativos.
- Establecer los controles dentro del programa de trabajo de administración de riesgos en la unidad para una mejora continua
- Fortificar más los mecanismos de control de uso de insumos. Subdirección administrativa
- Implementación de los procesos de certificación y seguridad del paciente. Los responsables son cada uno de los líderes de los 15 estándares en el modelo de certificación
- Llevar a cabo auditorías internas y externas establecimiento de los controles dentro del programa de trabajo de administración de riesgos.
- Llevar a cabo una planeación de los cambios
- Mejorar la comunicación directiva y operativa
- Reuniones de trabajo con el personal para sensibilizar sobre la función del servidor público, así como sus responsabilidades y sanciones correspondientes
- Supervisión en la implementación de los procesos de evaluación de riesgos
- Ver los indicadores de desempeño desplegados en las diferentes áreas en la unidad.
- visibilizar los objetivos y la visión

ACTIVIDADES DE CONTROL

- Continuar con las sesiones de trabajo, planeación y evaluación de las políticas y manuales
- Definición clara de la responsabilidad y autoridad de las personas que intervienen en cada procedimiento y en el manual de organización.
- Desarrollo de software y controles documentales
- Evaluación permanente del desempeño, supervisar constantemente el activo fijo y actualización de los resguardos
- Mejoramiento en las actividades internas de control interno
- Mejoría en los programas para control de inventarios. Órgano rector
- Que las actividades de control se apeguen correctamente al funcionamiento de control interno
- Revisión de formatos de mejora para la captura de estos datos.
- Verificar los lineamientos para la actualización en caso de modificaciones

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- Actualizar la base de datos para la mejora de la calidad de control interno
- Análisis de la información y sus efectos en el servicio.
- Análisis de la productividad y repercusiones en la atención médica
- Considerar establecer y difundir lineamientos sobre el funcionamiento y atención de diferentes medios como buzones de quejas internas y externas en la unidad
- Dar seguimiento a los acuerdos y recomendaciones de las juntas de gobierno y comités de calidad



Control Interno

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- Dar seguimiento a los indicadores de desempeño y cumplimiento al programa anual de trabajo para toma de decisiones,
- Mejorar la calidad en la comunicación externa
- Se necesita trabajar más en la comunicación entre las diversas áreas para tener de manera oportuna información que permite tomar decisiones. Jefes de y todos los departamentos, subdirectores y dirección
- Seguimiento a los acuerdos y recomendaciones de las reuniones de gobierno y comités de calidad.
- Seguimiento continuo a reportes enviados.

SUPERVISIÓN

- Se debe trabajar mucho en mejorar la comunicación entre las áreas para mejorar el rendimiento. Todos los jefes de departamento, subdirecciones y dirección
- Mejorar la evaluación de servicios de terceros y mejorar la documentación de esto
- Mejorar las acciones correctivas para evaluar los problemas y su corrección
- Mejorar las diferentes actividades de supervisión
- Identificar, supervisar y dar seguimiento a las acciones preventivas y correctivas para el mejoramiento de los servicios
- Control de las diferentes áreas que conforman el área financiera para ser lo más apegado a la información que se maneja
- Revisión permanente de todos los procesos administrativos
- Identificar y supervisar las acciones preventivas y correctivas para el mejoramiento del servicio.
- Supervisión constante mediante los diferentes mecanismos de control.
- Sesiones de seguimiento, revisión de los procesos administrativos, permanentes.

C. NIVEL OPERATIVO

AMBIENTE DE CONTROL

- A través de las áreas de recursos humanos y de enseñanza, gestionar cursos para todo el personal
- Actualizar el manual con menor vigencia
- Análisis, evaluación y ejecución de procesos de atención médica en las unidades aplicativas a su cargo - jefe de atención médica
- Aplicación de evaluación de desempeño, y sus resultados. Determinar si el personal cumplió con el objetivo de sus actividades
- Asignar personal con los perfiles en los puestos
- Bajar la información a todos los niveles
- Cambiar al titular, por alguien más calificado.
- Cambiar la línea jerárquica de la dependencia.
- Capacitación al personal para entender lo relacionado con el control interno
- comunicación efectiva
- Dar a conocer las políticas a todo el personal del instituto
- Dar seguimiento a las quejas y documentar los resultados.
- Desarrollar y aplicar la detección de necesidades de capacitación, donde de forma específica se fortalezcan las habilidades para desarrollar de forma efectiva determinado puesto.
- Difusión masiva de los mandos directivos a través de redes sociales o páginas de reproducción de videos
- Establecer organigramas completos de puestos con perfil adecuado- responsables directivos de instituto y directivos de finanzas
- Establecer suficientes RH HH en cada una de las áreas que lo necesitan- directivos de institución y directivos de finanzas
- Establecer un protocolo de actuación de procesos internos y normalizar un organismo autónomo que auxilie al trabajador.
- Evaluación de competencia
- Evaluar realmente el desempeño del personal
- Existe una verificación de los avances respecto al programa y análisis de problemáticas que impiden su



Control Interno

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- cumplimiento
- Existen mecanismos de difusión interna
- Falta más capacitación para el nivel operativo e incentivos
- Generar encuestas para evaluar el desempeño de la aplicación del código de ética y conducta.
- Hacer difusión a través de los responsables de unidades y de las áreas.
- Implementar procedimientos
- Implementar una evaluación formal y documentada referente a las presiones y cargas de trabajo.
- Incentivos al personal eventual, responsable de ejecutarlas y autorizarlas, dirección general, sub dirección administrativa, coordinación jurídica.
- Integración de los perfiles y promociones de forma más eficiente y eficaz, que otorgue mayor seguridad laboral y de promoción al personal
- investigación adecuada de personal que ha tenido faltas a las normas de conducta o de principios éticos para buscar soluciones claras.
- Involucrar integralmente
- Juntas de análisis, y evaluación y ejecución de procesos en la atención médica- responsable mando directivo
- Llevar a cabo una detección de necesidades de capacitación personalizada a fin de establecer con precisión el tipo de capacitación que requiere cada persona y así poder ser mas productivo en el desarrollo de sus funciones.
- Mantener los conductos de comunicación y juntas de revisión y alcance de objetivos, titular y mandos directivos que incentiven el desempeño y actuación del personal
- Mayor capacitación e involucramiento en temas de integridad, dirección general
- Mayor difusión en redes sociales de la dependencia y YouTube
- Mejorar los incentivos al personal y reconozcan a trabajadores por su apego a la integridad RH
- Podría ser reuniones con más frecuencia con el personal para la concientización
- Promover las acciones en todos los ámbitos del personal para que su capacitación sea gradual y efectiva, directivos y dirección
- Promover su difusión y su constante actualización de acuerdo a las nuevas reformas y cambios en el entorno, que permita seguir en la mejora continua
- Publicación de los avances de las metas a cumplir
- Que el personal en general de la institución participe con sus propuestas.
- Que el personal se involucre en la identificación de riesgos en sus procesos.
- Realizar evaluaciones para ayudar a el personal a cumplir con sus responsabilidades
- realizar perfiles de puesto con actividades bien establecidas.
- realizar procedimientos, manuales e indicadores de desempeño en conjunto con el personal operativo.
- Realizar revisiones de aplicaciones de manuales de procedimientos en las unidades aplicativas

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- Analizar con claridad los riesgos de la institución
- Ayudar al personal a conocer bien sus actividades a realizar, así como la responsabilidad de sus funciones e identificar los riesgos
- Carteles para comunicar los posibles riesgos que se puede tener en la institución
- Comunicar de manera efectiva los objetivos e involucrar a todo el personal para cumplirlos
- -dar a conocer al personal los cambios que afecten a la institución de forma oportuna.
- -dar a conocer al personal operativo las maneras de denuncia sobre este tipo de irregularidades.
- -dar a conocer las decisiones que afectan al personal en una u otra manera para que el mismo personal sepa reconocer los riesgos que estas conllevan y puedan formular un plan de contención.
- Dar capacitaciones y dar a conocer al personal de las unidades aplicativas estos buzones para que ellos tengan conocimientos de que tienen derechos y obligaciones
- Dar seguimiento a las acciones emprendidas para establecer los cambios tanto internos como externos a fin de reducir al máximo los riesgos asociados
- Delegar responsabilidades a personal capacitado, el cual informe de manera oportuna los sucesos anteriormente referidos.



Control Interno

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- Establecer mayor contacto con el público derechohabiente y los servidores públicos que permitan la apertura y manejo de las quejas y denuncias
- Establecer un organismo autónomo con libertad de acción y que gestione resultados inmediatos.
- Integrar al personal en la información de los alcances, pendientes y metas a lograr del hospital.
- La comunicación debe de ser a todos los niveles, a través de los responsables de unidades y departamentos.
- Llevar a cabo las funciones como están en los manuales de procedimientos de cada área
- Los responsables de unidades y departamentos deberán involucrar a todo el personal a su cargo.
- Monitorear al personal con responsabilidad de compra de insumos a si como su distribución
- Motivar al personal a conocer los objetivos de la unidad medica
- Seguimiento a las minutas de cada una de las reuniones
- Seguir con capacitaciones para saber cómo actuar ante los riesgos ya mencionados
- Seguir con la mejora continua a través de la revisión y evaluación de los planes y objetivos y en su caso re direccionar, por los directivos y dirección
- Tomar en cuenta opiniones y comentarios del personal operativo. Responsable de ejecutarlas sub dirección médica y administrativa.

ACTIVIDADES DE CONTROL

- Acciones de supervisión y seguimiento, a las actividades realizadas por el personal a cargo de las operaciones
- Aplicar los lineamientos a todo el personal sin excepción
- Asegurar que todo el personal tenga acceso a una computadora
- Bajar la información al personal
- Capacitación
- Dar a conocer al personal las políticas, manuales, lineamientos, procedimiento y actividades de control
- Dar mayor publicidad a las políticas, manuales y lineamientos
- Dar seguimiento y bajar la información a todos los niveles
- Definir funciones en lo real
- Desarrollo de software para apoyo administrativo
- Fallas de control de sistemas
- Habilitar mecanismos alternativos de resolución.
- Hacer algo a nivel directivo.
- Mayor vigilancia
- Mejorar la comunicación efectiva entre los líderes del equipo
- Mejorar la segregación de funciones para evitar duplicidad de trabajo, entorpecimiento de actividades y confusión en la autorización final del trabajo.
- Mantener el seguimiento y actualización de los mismos, observando su vigencia y reformas que se presenten
- Proponer nuevos controles para minimizar riesgos
- Que se involucre a todo el personal de cada área, el responsable es el jefe del departamento.
- Realizar el desarrollo y mantenimiento de los TIC'S en conjunto con el personal operativo.
- Realizar periódicamente reglamentos
- Se requiere de equipos de tecnología más nueva.
- Seguir con la mejora y actualización de las tecnologías de la información, por parte del área de sistemas y la capacitación para el mejor aprovechamiento, por parte del personal
- Supervisión de la realización de sus acciones
- Trabajo en equipo y apoyo directivo
- Verificar si en realidad se cumple con los objetivos

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- Aplicar lo establecido en el código de ética en todos los niveles
- Aplicar técnicas y metodologías que actualicen los conductos hagan fluir la información de manera oportuna



Control Interno

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- Bajar información a todos los niveles
- Buzones internos de ética, correo de ética
- Capacitación y destinación de material humano y capital.
- Dar a conocer estos buzones a todo el personal de todas las unidades aplicativas
- Directamente al comité de ética
- -en caso de que se genere la información de calidad, dar a conocer al personal los resultados obtenidos.
- Encuestas de satisfacción en el trabajo
- Espero se gestionen o implementen a partir de esta encuesta.
- Establecer más personal en puestos estratégicos con perfil adecuado
- Explorar nuevos medios para la obtención de información que permita tener una información más veraz y oportuna
- Falta mayor participación activa de control interno en las áreas
- Frecuencia en reuniones de trabajo
- Generar y dar a conocer al personal líneas separadas seguras para poder hacer la denuncia correspondiente.
- Hace falta comunicación
- Implementar buzón de quejas - encargado de transparencia
- Mejorar la aplicación de encuestas de calidad y mejora continua
- No se tiene la adecuada comunicación de forma descendente, se pierde al pasar de voz en voz hasta llegar al operador de la actividad.
- Que los responsables de unidades y departamentos difundan información a todo su personal.
- Realizar actividades de comunicación efectiva en todas las áreas del instituto
- Seguimientos a los procesos
- Solución a las quejas
- Trabajo en equipo y apoyo directivo

SUPERVISIÓN.

- Abrir líneas de reporte confiables y seguras y comunicarle al personal operativo su funcionamiento.
- Dar a conocer las líneas de reporte ya establecidas
- Darle seguimiento a las quejas y reportes
- Espero esta encuesta sirva de algo y no sea algo que expongan a los trabajadores a represalias.
- Implementar procedimiento
- Informar a al personal acerca de identificación de riesgos y de reporte de casos de problemas de control interno
- Integrar a cierta área operativa en la opinión del funcionamiento y áreas de mejora.
- Mantener esa línea de acercamiento con las áreas
- Mejorar la implementación de control interno con supervisión de las acciones realizadas por los mandos medios
- Que el personal que realice la evaluación se apegue a lo que realmente se realiza.
- Que todo el personal se involucre y participe en la identificación de problemas.
- -realizar auditorías internas con el fin de detectar áreas de mejora y de esta manera, poder presentar acciones de mejora.
- Resultados de las evaluaciones al personal operativo
- Revisión de actividades de aplicación de encuestas de calidad
- Seguir fomentando la comunicación y su promoción hacia otras áreas de la estructura, en mejora continua
- Trabajo en equipo y apoyo directivo.



INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

V. COMENTARIOS

NIVEL ESTRATEGICO

AMBIENTE DE CONTROL

- Se requiere apoyo de la SEFIRC para la obligatoriedad del cumplimiento de todos los objetivos del control interno a todos los entes directivos y operativos del organismo.

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- Existen aún muchas áreas de oportunidad para la mejora de identificación, análisis y minimización de los riesgos en todos los niveles del control interno, que se están trabajando de manera continua por el organismo, a fin de dar cumplimiento.

ACTIVIDADES DE CONTROL

- Se continúa trabajando para que cada lineamiento o manual establecido, se cumpla a cabalidad en cada área del organismo.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- Se continúa trabajando por parte de todo el organismo a fin de conseguir el cumplimiento de los objetivos establecidos y de mejorar la comunicación en ambos sentidos con todo el personal.

NIVEL DIRECTIVO

Ninguna

NIVEL OPERATIVO

AMBIENTE DE CONTROL

- Seguir con las acciones, involucrar a todo el personal.
- No se tienen evaluaciones de capacidades y competencias, existe personal que no cumple con los requerimientos mínimos de conocimiento para el puesto desempeñado.
- No se tienen evaluaciones para la estructura, por lo tanto, no se refuerza la rendición de cuentas.
- Así funciona mi Unidad, es lamentable que esta manejada por personal deficiente y sin responsabilidad alguna.



INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- El Hospital esta manejado por un titular que no está interesado en mejorar su funcionamiento.

ACTIVIDADES DE CONTROL

Trabajamos en un organismo manejado por nepotismo.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- No hay un funcionamiento mínimamente óptimo.
- No se tiene una comunicación acertada, no se utilizan los canales adecuados, no se le da la importancia que se requiere. Cada departamento debe informar de manera oficial.

VI. RECOMENDACIONES

Conforme al resultado global obtenido de la autoevaluación en la **el Instituto de Servicios De Salud, Rehabilitación y Educación Especial e Integral del Estado de Coahuila** de un **72.12%** calificado como "Aceptable", por arriba del nivel mínimo que es de 60%, el cual es susceptible de mejoras, a continuación, se presentan recomendaciones generales para su consideración:

Asegurar que se mantiene actualizada la normativa y base documental de la operación de la Institución, además de que el personal que desempeña alguna función en la Institución los conozca y tenga acceso a ellos.

Asegurar 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.

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

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

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



INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

bloqueos de sistemas y distribución de funciones.

Establecer los mecanismos para una adecuada comunicación interna y externa, asegurando que la información que se maneja sea de calidad, confiable, completa y en tiempo. Para el adecuado mantenimiento del Sistema de Control Interno, se requiere que el personal se mantenga informado de las acciones que se realizan en la institución y su impacto.

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.

Además, la Institución debe asegurar que se evalúe el control interno y se establezcan acciones de mejora de los procesos propios de la Institución, enfocados al cumplimiento de los objetivos.

VII. CONCLUSIÓN

Con base en el Manual Administrativo de Aplicación de las disposiciones en materia de Control Interno, Capítulo V Evaluación para el Fortalecimiento del Sistema de Control Interno Institucional Sección III, se deberá llevar a cabo la integración y seguimiento del Programa de Trabajo de Control Interno (PTCI), considerando los resultados obtenidos en cada uno de los componentes y principios, los comentarios, propuestas del propio personal y recomendaciones, para determinar las acciones necesarias a implementar en materia de control interno, así como aquellas deficiencias u oportunidades detectadas por otras fuentes.