

# **INFORME DE AUTOEVALUACIÓN**



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

**DICIEMBRE 2022**

## CONTENIDO

<b>I.</b>	<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>II.</b>	<b>NATURALEZA Y ALCANCE DE LA EVALUACIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>III.</b>	<b>RESULTADOS DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO</b>	<b>4</b>
	A. CALIFICACIÓN GLOBAL DEL CONTROL INTERNO	
	B. RESULTADOS POR COMPONENTE Y POR PRINCIPIO DE CONTROL	
	C. RESULTADOS DEL CONTROL INTERNO POR NIVEL DE RESPONSABILIDAD	
<b>IV.</b>	<b>PROPUESTAS .....</b>	<b>9</b>
	A. NIVEL ESTRATÉGICO	
	B. NIVEL DIRECTIVO	
	C. NIVEL OPERATIVO	
<b>V.</b>	<b>COMENTARIOS.....</b>	<b>18</b>
<b>VI.</b>	<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>19</b>
<b>VII.</b>	<b>CONCLUSIÓN.....</b>	<b>20</b>

## 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 autoevaluación 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 autoevaluación 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 **11 de noviembre 2022** a través del Sistema de Evaluación del Control Interno (SECI), con la participación de **62 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	50	50

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 24 de octubre del 2022, 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.



Así mismo, la Unidad Especializada de Control Interno (UECI), realizó difusión y capacitación de manera virtual, al personal del ISSREEI, acerca del proceso de Autoevaluación de Control Interno y proporcionó las claves para su acceso.

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.

### III. RESULTADOS DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

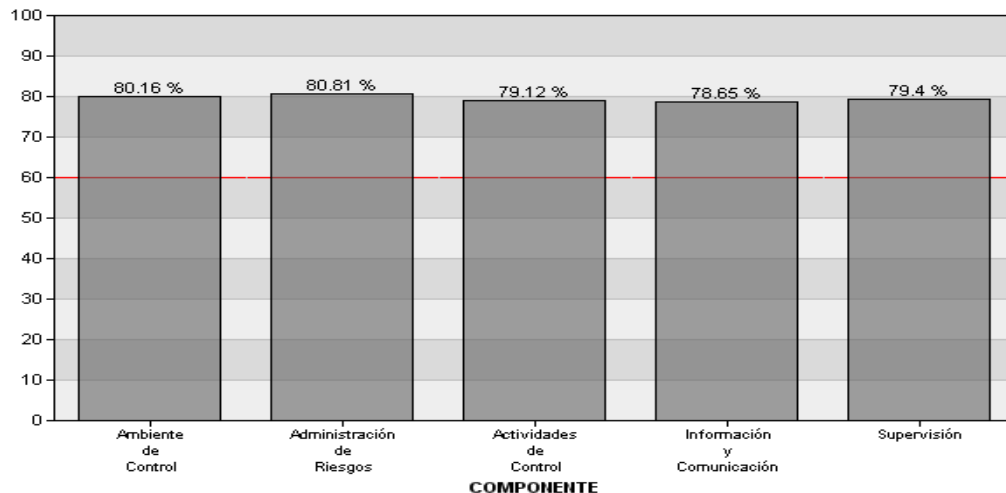
El proceso de autoevaluación implica una comparación de la propia institución con respecto al Modelo Estatal del Marco Integrado de Control Interno (MEMICI), el cual provee criterios para evaluar el diseño, implementación y la eficacia operativa del control interno, por lo que la evidencia que respalde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

## INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

### 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 **62 Servidores Públicos** de los Niveles Estratégico, Directivo y Operativo.

Componente	Grado de Cumplimiento	Calificación
Ambiente de Control	80.16 %	Muy Buena
Administración de Riesgos	80.81 %	Muy Buena
Actividades de Control	79.12 %	Aceptable
Información y Comunicación	78.65 %	Aceptable
Supervisión	79.4 %	Aceptable
<b>TOTAL</b>	<b>79.63 %</b>	<b>Aceptable</b>



La calificación global del **Instituto de Servicios de Salud, Rehabilitación y Educación Especial e Integral del Estado de Coahuila** se valoró con 79.63 % calificado como "Aceptable", por arriba del nivel mínimo aceptable que es 60%, el cual es susceptible de mejoras.

#### Aspectos destacables:

- El componente **Administración de riesgos** (Más Alto) fue calificado como "Muy Buena" y representa el **80.81%** de la valoración.
- Por otro lado, el componente **Información y comunicación** (Más Bajo) fue calificado como "Aceptable" y representa el **78.65%**.

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

## INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

### 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.

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 **74.39-88.15%**.

## INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

TABLA DE GRADO DE CUMPLIMIENTO

Componentes y Principios de Control	Grado de Cumplimiento	Calificación
<b>Ambiente de control</b>	<b>80.16 %</b>	<b>Muy Buena</b>
1 Mostrar actitud de respaldo y compromiso	80.63%	Muy Buena
2 Ejercer la responsabilidad de vigilancia	88.15 %	Muy Buena
3 Establecer la estructura, responsabilidad y autoridad	82.86 %	Muy Buena
4 Demostrar compromiso con la competencia profesional	74.39 %	Aceptable
5 Establecer una estructura para el reforzamiento de la rendición de cuentas	74.78 %	Aceptable
<b>Administración de riesgos</b>	<b>80.81 %</b>	<b>Muy Buena</b>
6 Definir objetivos	82.99 %	Muy Buena
7 Identificar, analizar y responder a los riesgos	80.86 %	Muy Buena
8 Considerar el riesgo de corrupción	80.0 %	Muy Buena
9 Identificar, analizar y responder al cambio	79.4 %	Aceptable
<b>Actividades de control</b>	<b>79.12 %</b>	<b>Aceptable</b>
10 Diseñar actividades de control	77.59 %	Aceptable
11 Diseñar actividades para los sistemas de información	78.42 %	Aceptable
12 Implementar actividades de control	81.36 %	Muy Buena
<b>Información y comunicación</b>	<b>78.65 %</b>	<b>Aceptable</b>
13 Usar información de calidad	79.6 %	Aceptable
14 Comunicar internamente	77.93 %	Aceptable
15 Comunicar externamente	78.42 %	Aceptable
<b>Supervisión</b>	<b>79.4 %</b>	<b>Aceptable</b>
16 Realizar actividades de supervisión	80.75 %	Muy Buena
17 Evaluar problemas y corregir las deficiencias	78.04 %	Aceptable
<b>Total</b>	<b>79.63 %</b>	<b>Aceptable</b>

## 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:



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:

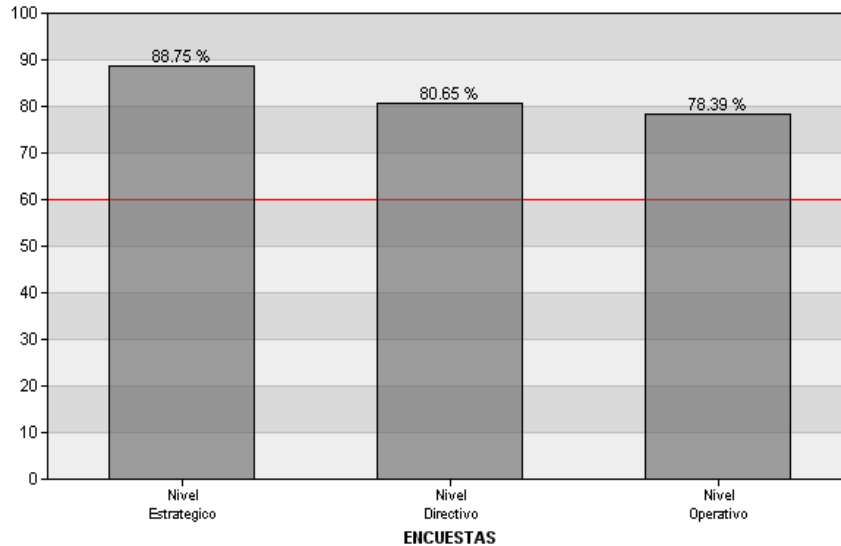
- Unidad Especializada de Control Interno designado por el Titular de la Institución para promover y dar seguimiento a la implementación del Sistema de Control Interno Institucional, y;
- Comité de Control y Desempeño Institucional (COCODI) integrado por la alta dirección, así como por el órgano Interno 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 ESTRATEGICO" con el 88.75%, mientras que la calificación menor correspondió al "NIVEL OPERATIVO" con el 78.39%

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

- Dialogo permanente con todo el personal sobre la prevención y la denuncia de los actos de corrupción.
- Instar a todas las áreas del organismo, a la promoción y al cumplimiento de los principios y valores establecidos. El titular avisará en caso necesario, a las autoridades competentes si existiera algún acto de corrupción con el personal.
- El Titular deberá continuar trabajando y exigir el cumplimiento de acuerdo a lo establecido por la Unidad Especializada de Control Interno.
- El titular podrá exigir a todos y cada uno de los niveles, el cabal cumplimiento de las responsabilidades de acuerdo a la estructura (sin menoscabo de la autoridad que se le ha conferido).

## INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

### ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- El Titular podrá ampliar el Plan del Programa de Trabajo de Administración de Riesgos (PTAR) con todos los involucrados, instando a disminuir carencias o debilidades en la Matriz de Riesgos (MARI).
- Creación y establecimiento de nuevos indicadores específicos a cada área, mediante las Subdirecciones del organismo, el Titular y el Staff correspondiente.
- El Titular y todas las Subdirecciones y Jefaturas, deberán de responsabilizarse de detectar, analizar y denunciar en su caso, cualquier Riesgo de Corrupción o irregularidades, a fin de eliminar oportunamente el riesgo.
- Todas las áreas del organismo, deberán de responsabilizarse de la identificación de cualquier riesgo y reportar a su superior, a fin de mantener el Control Interno de manera apropiada.

### ACTIVIDADES DE CONTROL

- Revisión y actualización continua de Manuales e identificación de riesgos en todas las áreas y niveles.
- Todo el organismo, deberá de realizar continuamente, revisión y actualización con información fidedigna de todas las bases de datos de información, a fin de evitar riesgos.

### INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- El Comité de Ética, deberá de comprometerse a la prevención, reporte y ejecución de la queja a las autoridades competentes, en caso de que se identifique un riesgo.
- El Comité de Ética, deberá de responsabilizarse de la vigilancia continua y su ejecución de lo conducente en su caso.

### SUPERVISIÓN

- Que la Secretaría de Fiscalización y Rendición de Cuentas, instruya a todos los organismos a que se integre la figura de "Auditor Interno", evaluado y autorizado como fiscalizador para que funja como enlace permanente.
- El Titular y todo el Organismo, deberá de continuar con el Proceso de Mejora Continua a los problemas de Control Interno detectados, con compromisos de ejecución y resultados, que sean visibles a las Autoridades Fiscalizadoras correspondientes.

## B. NIVEL DIRECTIVO

### AMBIENTE DE CONTROL

- Actualización constante del manual de organización, supervisión de los servicios subrogados. Responsables subdirección administrativa y recursos humanos.
- Capacitación, y una comunicación asertiva.
- inuar vigilando y motivando al personal para que realicen las actividades de mejora.
- Contratar al personal mayor calificado para el puesto
- Dar a conocer a todo el personal de las funciones del órgano del instituto

Cont

## INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- Dar seguimiento a la aplicación de evaluaciones del personal, responsable recursos humanos.
- Dar seguimiento a los documentos anteriores mencionados. Responsables: subdirección administrativa y recursos humanos.
- Dar seguimiento al plan de mejora contenido en proceso de certificación en el modelo de seguridad del paciente.
- Evaluaciones continuas al personal por parte de jefes directos y recursos humanos
- Evaluaciones y capacitaciones al personal apegado a los procesos de certificación
- Mayor atención al contratar el personal, para que cumplan con los perfiles que se necesitan para cada puesto
- Mejor supervisión en el manejo de la integridad
- Revisiones internas para detectar deficiencias
- Se puede ampliar las encuestas hacia los pacientes o sea encuestas de atención al cliente.
- Se recomienda realizar un programa de promoción y prevención de la corrupción
- Seguir dando a conocer las normas de control interno
- Siento que hace falta, promocionar el comité de ética con todos los niveles del Instituto
- Trabajar de manera conjunta con todos los niveles y las instancias involucradas.

### ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- Capacitaciones
- Comunicación efectiva en los diferentes servicios. Responsable cuerpo de gobierno y área de recursos humanos
- Contacto con los pacientes para conocer sus comentarios e invitarlos a externar sus opiniones en el buzón de quejas. Responsable área de calidad.
- Difundir el código de ética y conducta
- Poner mayor atención en la matriz de riesgos en cada área y por el responsable de esta
- Recorridos para supervisión del servicio y trato a los pacientes, así como informarles que existe un buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones.
- Seguir con las encuestas pues nos informan y obligan a investigar más. Gracias.
- Supervisión del cumplimiento de los objetivos establecidos por la institución. Responsable cuerpo directivo de esta unidad de salud.
- Supervisión y vigilancia de los contenidos elaborados en el plan de calidad. Responsable área de calidad.

### ACTIVIDADES DE CONTROL

- Contar con personal de informática para el desarrollo y mantenimiento de nuestros propios sistemas
- Dar seguimiento a los instrumentos anteriormente citados. Responsable área de calidad.
- Revisión constante de los acuerdos establecidos en las sesiones de comité y juntas de gobierno para el cumplimiento de los mismos. Responsables, área de calidad y cuerpo de gobierno.
- Revisión y actualización recuente. Responsables: área de calidad y directivos
- Seguimiento a las solicitudes para mejor mejoramiento del sistema de información en esta unidad de salud. Responsable área de sistemas computacionales.
- Supervisión y capacitación según las necesidades

## INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

### INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- Capacitación
- Continuar con la evaluación y análisis de la información. Responsables: área de calidad, comités y cuerpo de gobierno
- Continuar con la supervisión y evaluación del servicio recibido
- Mayor difusión del buzón de comité de ética
- Reuniones de trabajo promovidas por el departamento de servicios materiales y servicios generales.
- Seguimiento a los acuerdos establecidos. Responsables: área de calidad y cuerpo de gobierno
- Seguimiento puntual en los acuerdos establecidos en juntas de gobierno y sesiones de comités. Responsables cuerpo de gobierno y área de calidad.

### SUPERVISIÓN

- Capacitación
- Continuar con las supervisiones y evaluaciones al personal y prestadores de servicios
- Mayor difusión a este tema
- Registro de atención de deficiencias
- Seguimiento a la implementación de las evaluaciones establecidas, responsables recursos humanos, subdirección administrativa y recursos materiales y servicios generales.
- Seguimiento a las quejas, acuerdos e instrucciones emitidas por buzón de quejas, actas y oficios
- Seguimiento y cumplimiento a los acuerdos establecidos en las diferentes reuniones de trabajo o conocimiento de los hechos y publicación del tablero. Responsables cuerpo de gobierno y área de calidad.

### C. NIVEL OPERATIVO

#### AMBIENTE DE CONTROL

- Actualización periódica.
- Análisis y resolución de problemas en forma oportuna. Titular.
- Brindar los reactivos necesarios para poder llevar a cabo correctamente el control de calidad interno, ya que como no es suficiente se da prioridad a las muestras de los pacientes.
- Brindar soporte y apoyo psicológico y cursos sobre lo mismo
- Capacitación constante a todo el personal sobre distintos temas. Dirección y jefes de áreas.
- Comportamiento acorde a la ética pública. Reuniones de concientización con el personal. Comunicados de respaldo y compromiso.
- Comunicados de respaldo y compromiso
- Constancia en el programa de capacitación y actualización de acuerdo a las necesidades de cada área
- Cursos acordes al perfil que desempeña el personal del instituto
- Cursos y diplomados en línea, (curso de integridad, conflicto de intereses)
- Darles seguimiento a las evaluaciones de puesto y desempeño del personal, depto. Recursos humanos
- Efectuar comunicados de respaldo y de compromiso mediante el área de recursos humanos

## INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- Enfocar a cada área específica la educación continua
- Equilibrar más las actividades asignadas al personal laboral para no saturarlas y verificar con mayor periodicidad el seguimiento a dichas actividades
- Establecer cronogramas (Gantt) de procesos de forma anual.
- Establecer los perfiles adecuados al puesto en funciones. Para mejorar los procesos de atención, y continuar con la capacitación y evaluación específica a cada puesto.
- Evaluación de desempeño, solicitar capacitación para todo el personal como cursos, seminarios, congresos, otorgar incentivos al personal.
- Evaluar constantemente las competencias del personal
- Hacer juntas semanales para analizar puntos de mejora en la operación de servicio
- Implementar actividades para fortalecer el control interno
- Implementar procedimientos para seleccionar al personal de acuerdo a las funciones que va a desempeñar y que vaya a la par con la retribución salarial que recibirá.
- Imponer la carga de trabajo balanceada entre el personal que ejecuta una misma actividad
- Informar de los indicadores de desempeño al personal, conocer las deficiencias permitirá mejorar en sus actividades a corto plazo.
- Involucrar a todo el personal en la realización y actualización de los manuales
- Mantener actualizados los documentos que contienen los procedimientos y manuales de control interno.
- Mayor difusión de los códigos de ética y conducta
- Mejorar la evaluación del desempeño ya que en ocasiones no se realiza, dar más incentivos al personal laboral, mejorar o continuar con el proceso de capacitación según el perfil de puesto.
- Necesitan verificar que todas las unidades cumplan con los procedimientos, para evitar situaciones de riesgo para el instituto.
- Piden títulos de técnicos y licenciaturas, pero el sueldo no corresponde a nuestras profesiones.
- Poner atención especial en esta situación ya que si el personal no lo hace saber directamente no atienden el problema, eliminan puestos y dejan la carga de trabajo a una persona sin una recompensa o distribuyen mal las actividades
- Programa de incentivos para todo el personal, incluyendo eventuales. Titular. Recursos humanos.
- Propiciar la integridad de cada miembro, por medio de trípticos, circulares, avisos, reuniones de trabajo, cursos y darle seguimiento a cada uno de estos
- Publicación de los manuales de procedimientos de la secretaria de salud e instituto altos directivos
- Que contraten al personal que cubra los perfiles requeridos para cada puesto
- Que el trabajo sea equitativo de acuerdo a las capacitaciones de desempeño y perfil de cada uno de los miembros de la institución, que se brinde apoyo en equipo
- Que los incentivos y beneficios sean para todo el personal.
- Que se fomente la integridad, entrega al trabajo y colaboración de cada miembro para un mejor funcionamiento, así como fomentar el conflicto de intereses y los integrantes estén más centrados en cada función que se desempeña para un mejor resultado
- Que se le dé seguimiento, y sean aplicadas en fundamento a los procedimientos
- Que se realice reglamento interno aceptado por la institución como en lo laboral
- Que se tomara en cuenta el desempeño para mejores oportunidades
- Que todo el personal se apegue al código de conducta y código de ética

## INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- Que todo el personal se comprometa en cumplir con sus funciones
- Que todos los turnos nos guiáramos por los mismos principios ya que turnos de jornadas acumuladas y fines de semana, no se rigen por los mismos valores que otros turnos.
- Quizá serviría la implementación de cursos o pláticas que ayuden a manejar el estrés, y a administrar tiempo.
- Realizar reuniones del comité de ética para el seguimiento de las actividades del programa anual de trabajo de integridad
- Reuniones de concientización del personal, comunicados de respaldo y compromiso, comportamiento acorde a la ética pública
- Se contrata personal calificado, pero mal pagado, se tienen las mismas responsabilidades que los de base y a veces hasta más trabajo. Recursos humanos es el responsable de hacer igualdad entre los trabajadores.
- Seguir con la actualización y mejora de manuales
- Seguir con la mejora continua del control interno, identificando factores de riesgo y áreas de oportunidad
- Ser constantes en la difusión de las mismas.
- Solicitar capacitación específica para el personal (cursos, seminarios etc. que permita fortalecer los ámbitos de competencia del personal.
- Supervisión y vigilancia que estas se lleven a cabo apegadas a manual y prácticas aplicables
- Tener un check list cuando se ejecute una acción
- Verificar constantemente los avances obtenidos
- Vigilancia para que este se cumpla bajo cualquier circunstancia

### ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- Cada jefe de departamento realizar la identificación de riesgos en conjunto con su personal a cargo
- Colocar la visión, misión y objetivos de la institución en lugares visibles de los centros de trabajo.
- Colocar los indicadores en lugares visibles en la institución.
- Como no dan conocer resultados ni objetivos solo esa información se queda en los altos mandos
- Continuar con el llenado correcto, en tiempo y forma del formato mari
- Continuar con la capacitación e integrar sistemas de gratificación o estímulos económicos o en especie
- Contratar al personal idóneo y con el perfil y experiencia en los puestos que por sus funciones pueden tener actos de corrupción
- Dar continuidad a los cambios para mejoría de la institución
- Dar seguimiento a la matriz de riesgos institucional
- Darle seguimiento a las quejas y denuncias
- Difusión de la información a todos los niveles
- Eficientar los canales de comunicación y mantener una comunicación efectiva
- Establecer nuevos procesos en estándares de cumplimiento y cambios
- Establecer objetivos de todas y cada una de las funciones y dar a conocer al personal
- Fortalecer la difusión de los manuales de organización y los sitios oficiales
- Hay trabajadores que están en áreas que deben tener una aportación económica que se llama riesgo ya sea bajo medio o alto y no se ha otorgado la excusa que se da es que no hay presupuesto

## INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- Identificar de manera clara y precisa las interacciones de los riesgos.
- Incentivar al personal en forma de capacitación , o estímulos económicos o en especie
- Llevar a cabo pláticas sobre estos temas por lo menos una vez al semestre.
- Mantener y dar seguimiento a los mecanismos establecidos en la entidad.
- Que los directivos den a conocer los planes objetivos y estrategias
- Que los directivos realicen juntas con los jefes de departamentos y estos a su vez comuniquen al personal los cambios que afectan a la institución.
- Que sea utilizado el buzón por todo el personal
- Que siempre se informe al personal sobre cualquier información respecto al centro para que estemos enterados y podamos tener conocimiento por ejemplo para contestar esta encuesta
- Que todo el personal conozca y se involucre en la elaboración e identificación de riesgos
- Que todo el personal se involucre en la comunicación y control interno
- Realizar acciones de comunicación efectiva y entendible
- Recalcar la importancia de la seguridad de pacientes y personal y enseñanza sobre los mismos
- Reforzar la difusión del sistema de quejas y denuncias y buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones de forma virtual. .
- Se debe realizar la información a todo el personal, no se comunican días de descanso de manera oficial
- Vigilar y dar seguimiento a lo implementado y crear nuevos mecanismos, para que sean más efectivos

### ACTIVIDADES DE CONTROL

- Actualización de los sistemas, para un mejor desempeño
- Actualización de reglamentos y lineamientos de acuerdo a las necesidades del instituto
- Algunas computadoras son muy obsoletas y lentas para algunas actividades se ha hecho peticiones, pero no se han cambiado por falta de presupuesto
- Aumentar el personal, para llevar a cabo lo anterior.
- Capacitación y actualización al personal de salud sobre el uso y manejo de los tics
- Continuar mejorando dichos manuales ya que los procedimientos pueden modificarse dependiendo la necesidad.
- Dar seguimiento y actualizar los cambios de claves y accesos a los sistemas
- Desarrollar mas sistemas informáticos
- Detección de áreas de oportunidad para prevenir riesgos, establecer nuevos procedimientos para la obtención de mejores resultados.
- Determinar los lineamientos a seguir en caso de modificaciones
- En el proceso en que participo se han identificado los riesgos inherentes y las acciones para minimizarlos.
- Generar un mejor plan de trabajo de control interno
- Hacerlas llegar a todos los departamentos de la institución.
- Implementar procedimientos que delimiten y detallen la responsabilidad de cada uno de los participantes, identificando claramente los registros generados y la persona responsable de su liberación
- Implementar un buen control en desarrollo de software



## INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- Limpiar los sistemas de cómputo para acceder rápidamente
- Los responsables deben de realizar más actividades de supervisor
- Mantener los equipos y los sistemas en óptimas condiciones
- Mejorar los procesos de adquisición de equipo actualizado de computo para que los programas sean más eficientes, así como el personal adecuado a cada unidad en donde haga falta
- Notificar todos los cambios realizados para la actualización de los manuales
- Que el personal haga el uso adecuado de las tecnologías de información
- Que las áreas encargadas verifiquen la realización de los objetivos.
- Que los directivos bajen la información a todos los niveles y que involucren a todo el personal en la elaboración y actualización de manuales
- Que los directivos den a conocer la información a todos los niveles
- Que todo el personal se involucre y conozca la normatividad interna
- Revisiones constantes de los mecanismos establecidos en la entidad.
- Revisiones por parte de los superiores sobre el trabajo realizado en el proceso y/o el área, existen mecanismos de autorización y/o liberación.
- Seguimiento y actualización periódica de manual de organización y de procedimientos.
- Supervisar los reglamentos y lineamientos
- Tener los procedimientos completos
- Teniendo reuniones semanales con el eq de trabajo
- Verificar las vigencias de los manuales y lineamientos y mantenerlos actualizados.
- vigilar que se cumplan

### INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- Dar seguimiento a cualquier queja
- Dar seguimiento a la información solicitada
- Dar seguimiento a las acciones establecidas.
- Dar seguimiento a los cuerdos emergidos de las reuniones en las unidades
- Difusión a todos los niveles de la organización
- Efectuar periódicamente reuniones informativas y reuniones de trabajo respecto a este punto.
- Eficientar la comunicación en todas las áreas de la dependencia.
- Generar más reuniones informativas
- Hacer saber lo anterior a todo el personal de la institución.
- Indicar los avances realizados
- Intensificar la difusión de los programas a todo el personal
- Mantener actualizados los manuales y documentos soporte.
- Que la información fluya en tiempo y forma
- Que los directivos bajen la información a todos los niveles y que se involucre a todo el personal en todos los procesos del instituto para la toma de decisiones.
- Que todo el personal se involucre y conozca los mecanismos
- Realizar el plan de anual de trabajo
- Realizar reuniones mas frecuentes
- Reuniones informativas



## INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- Revisar los mecanismos para solicitar información acerca de los objetivos.
- Teniendo reuniones semanales con el eq de trabajo
- Todo el personal debe de involucrarse
- Verificar y validar los indicadores de desempeño al programa anual de trabajo
- Vigilar que se sigan realizando
- Vigilar y supervisar que estos se cumplan

### SUPERVISIÓN

- Atender las auditorias y su cumplimiento
- Dar seguimiento al reporte realizado
- Dar seguimiento a los hechos o factor de riesgo denunciado
- Dar seguimiento a los resultados de las auditorías realizadas
- Difundir buzones de quejas
- Difundir en el personal las formas y maneras de denunciar que se pueden aplicar.
- Difusión a todo el personal del instituto
- Difusión a todos los niveles de la organización
- El buzón debe estar mas a la vista de las personas que acuden al hospital, etiquetado como buzón de sugerencias y denuncias.
- Estar al pendiente de los buzones y reportes que emiten los superiores jerárquicos
- Implementar mas capacitaciones sobre la importancia de los buzones.
- Mantener lo que hasta ahora se informa
- No solo reportar al jefe inmediato si no ver cual es el seguimiento y las acciones que se toman al respecto de cada situación
- Planeación
- Que los directivos bajen la información a todos los niveles y que involucren a todo el personal en todos los procesos de la institución
- Que se ejecute en la institución lo que se pide en las encuestas.
- Que se haga saber a todo el personal de la institución no solo a los jefes.
- Que todo el personal se involucre y participe en las evaluaciones
- Seguimiento a las evaluaciones
- Seguimiento y supervisión a las autoevaluaciones.
- Verificar la honestidad al responder las autoevaluaciones por medio de cursos de conflicto de intereses y sobre todo integridad
- Vigilar que los hallazgos que se determinan por estos órganos de auditoria se subsanen

### V. COMENTARIOS

#### NIVEL ESTRATEGICO

NINGUNO

#### NIVEL DIRECTIVO

AMBIENTE DE CONTROL

- Actualización de manuales, supervisión y capacitación para la mejora continua

## INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- Me da gusto que podamos aprender a llevar un mejor control y que las actividades se realicen con mayor supervisión y mejor.

### ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- Se me hace suficiente lo que se hace hasta el momento. Gracias.

### ACTIVIDADES DE CONTROL

- Ninguno

### INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- Ninguno

### SUPERVISIÓN

- Se necesita mayor difusión con el personal del Instituto

### NIVEL OPERATIVO

#### AMBIENTE DE CONTROL

- Es necesario que todo el personal se informe y se involucre en los objetivos de la institución
- Falta un compromiso real para establecer y evaluar los elementos de control, respetando los perfiles adecuados a cada puesto y contar con personal que tenga su código de ética bien establecido.
- implementar actividades para fortalecer el control interno
- Solo fomentar más la ética personal y profesional, integridad, conflicto de intereses, responsabilidad, para mejorar los resultados esperados

#### ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- Es deficiente el control de estos NO existe control ni vigilancia por parte de la dirección

#### ACTIVIDADES DE CONTROL

- En todos los componentes del control interno, se debe de involucrar a todo el personal, así como la difusión de la información a todos los niveles de la organización

#### INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- Ética de algunos en la información
- Que los directivos realicen reuniones de comunicación de información con todo el personal
- En todos los componentes del control interno, se debe de involucrar a todo el personal, así como la difusión de la información a todos los niveles de la organización.

#### SUPERVISIÓN

- En todos los componentes del control interno, se debe de involucrar a todo el personal,

## INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

así como la difusión de la información a todos los niveles de la organización.

### VI. RECOMENDACIONES

Conforme al resultado global obtenido de la autoevaluación en el **Instituto de Servicios de Salud, Rehabilitación y Educación Especial e Integral del Estado de Coahuila** de un **79.63%** calificado como "**Acceptable**", por arriba del nivel mínimo que es de 60%, el cual es susceptible de mejoras.

Sin duda, la Institución ha realizado acciones acordes a los principios que establece el Modelo de Control Interno, **mejorando el resultado en 7.51 puntos porcentuales** respecto al año anterior, encontrándose aún en la etapa de implementación, por lo que es importante considerar lo siguiente:

- Detectar 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.
- 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.
- Establecer mecanismos para 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.
- Responder a los cambios en la Institución de una manera planificada, buscando no afectar el cumplimiento de los objetivos.
- Considerando que ya se cuentan con procedimientos documentados, es importante detectar áreas de oportunidad, con el fin de fortalecer y eficientar la operación de la Institución, considerando también en caso aplicable los sistemas de información.
- 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.
- Fortalecer los mecanismos de comunicación interna y externa, a través del manejo de información de calidad y mediante fuentes establecidas.
- Dar continuidad a los mecanismos de seguimiento y evaluación del Control Interno, para asegurar el cumplimiento de todas las áreas.

### VII. CONCLUSIÓN

Con base en el Manual Administrativo de Aplicación de las disposiciones en materia de Control Interno,

## INFORME DE AUTOEVALUACIÓN 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,
- Las propuestas del personal,
- Recomendaciones,
- Las acciones que se consideren necesarias a implementar en materia de control interno, así como
- Aquellas deficiencias u oportunidades detectadas por otras fuentes.