

# **INFORME DEL SISTEMA DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO (SECI)**

## **AUTOEVALUACIÓN SERVICIOS MÉDICOS DE LOS TRABAJADORES DE LA EDUCACIÓN (SERVICIO MÉDICO)**

**JUNIO 2018**

## CONTENIDO

|             |   |           |
|-------------|---|-----------|
| <b>I.</b>   | <b>NATURALEZA Y ALCANCE DE LA EVALUACIÓN.....</b>                 | <b>3</b>  |
| <b>II.</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<br>RESPONSABILIDAD |           |
| <b>III.</b> | <b>PROPUESTAS .....</b>   | <b>8</b>  |
|             | A. NIVEL ESTRATÉGICO  |           |
|             | B. NIVEL DIRECTIVO  |           |
|             | C. NIVEL OPERATIVO  |           |
| <b>IV.</b>  | <b>COMENTARIOS.....</b>   | <b>18</b> |
| <b>V.</b>   | <b>RECOMENDACIONES.....</b>                                       | <b>21</b> |
| <b>VI.</b>  | <b>CONCLUSIÓN.....</b>  | <b>22</b> |

## INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

### I. NATURALEZA Y ALCANCE DE LA EVALUACIÓN

La autoevaluación de control interno efectuada en **Servicios Médicos de los Trabajadores de la Educación**, se realizó el día **29 de Junio de 2018** a través del Sistema de Evaluación del Control Interno (SECI), con la participación de 162 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 de **Servicios Médicos de los Trabajadores de la Educación (SERVICIOS MÉDICOS)** posibilitó conocer la aplicación del control interno detallado cada uno de los componentes, dando cumplimiento a la muestra requerida del personal como se menciona a continuación:

| NIVEL       | ENCUESTAS  |            |
|-------------|------------|------------|
|             | REQUERIDAS | CONCLUIDAS |
| ESTRATEGICO | 2          | 2          |
| DIRECTIVO   | 30         | 30         |
| OPERATIVO   | 130        | 130        |

Al realizar la autoevaluación del control interno en **Servicios Médicos de los Trabajadores de la Educación (SERVICIOS MÉDICOS)**, se consideraron las actividades desarrolladas en relación a los siguientes componentes:

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

Para la comprensión del proceso de autoevaluación, la Secretaría de Fiscalización y Rendición de Cuentas, realizó sesiones de difusión al personal de **Servicios Médicos de los Trabajadores de la Educación (SERVICIOS MÉDICOS)**, compartiendo los nuevos conceptos, componentes y elementos del Sistema de Control Interno, presentar el Sistema de Evaluación de Control Interno (SECI), así como método para calificar y valorar las respuestas por cada componente.



## INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

Los comentarios y propuestas de mejora presentadas se realizaron en forma directa por los participantes de **Servicios Médicos de los Trabajadores de la Educación (SERVICIOS MÉDICOS)**. 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 de **Servicios Médicos de los Trabajadores de la Educación (SERVICIOS MÉDICOS)**, dichos resultados se detallan en el siguiente capítulo.

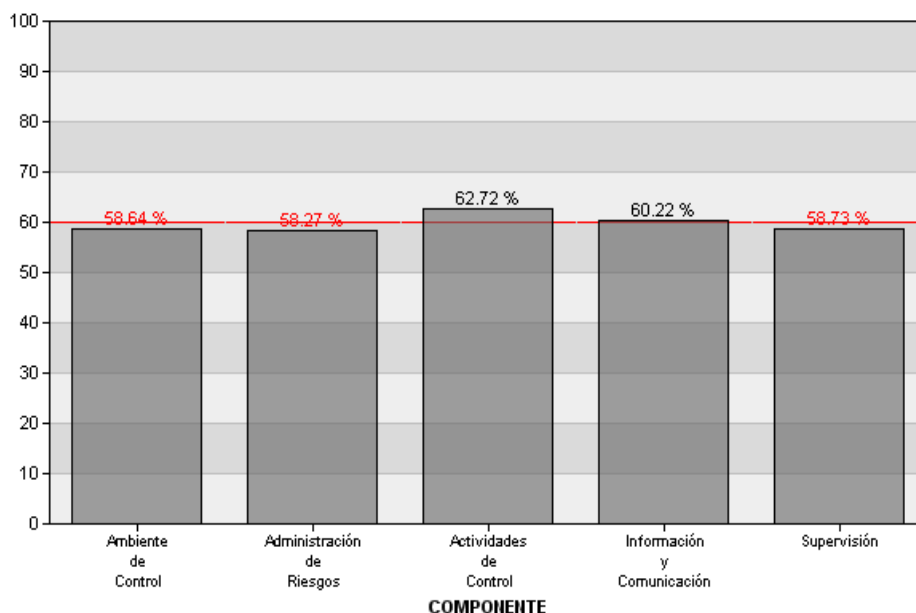
### II. RESULTADOS DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

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 **Servicios Médicos de los Trabajadores de la Educación (SERVICIOS MÉDICOS)**, corresponden a las autoevaluaciones de 162 Servidores Públicos de los Niveles Estratégico, Directivo y Operativo.

| Componente                 | Grado de Cumplimiento | Calificación      |
|----------------------------|-----------------------|-------------------|
| Ambiente de Control        | 58.64 %               | Deficiente        |
| Administración de Riesgos  | 58.27 %               | Deficiente        |
| Actividades de Control     | 62.72 %               | Regular           |
| Información y Comunicación | 60.22 %               | Regular           |
| Supervisión                | 58.73 %               | Deficiente        |
| <b>TOTAL</b>               | <b>59.72 %</b>        | <b>Deficiente</b> |



## INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

La calificación global en **Servicios Médicos de los Trabajadores de la Educación (SERVICIOS MÉDICOS)** se valoró con **58.72%** calificado como "Deficiente", por debajo del nivel mínimo aceptable que es 60%, el cual es susceptible de mejoras.

### Aspectos destacables:

- El componente Actividades de control (Más Alto) fue calificado como "Regular" y representa el 62.72% de la valoración.
- Por otro lado, el componente Administración de Riesgos (Más Bajo) fue calificado como "Deficiente" y representa el 58.27%.

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.

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

## INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

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 46.39 -68.33%.

**TABLA DE GRADO DE CUMPLIMIENTO**

| Componentes y Principios de Control  | Grado de Cumplimiento | Calificación      |
|--|-----------------------|-------------------|
| <b>Ambiente de control</b>   | <b>58.64 %</b>        | <b>Deficiente</b> |
| 1 Mostrar actitud de respaldo y compromiso                                   | 56.0 %                | Deficiente        |
| 2 Ejercer la responsabilidad de vigilancia                                   | 68.33 %               | Regular           |
| 3 Establecer la estructura, responsabilidad y autoridad                      | 66.34 %               | Regular           |
| 4 Demostrar compromiso con la competencia profesional                        | 56.12 %               | Deficiente        |
| 5 Establecer una estructura para el reforzamiento de la rendición de cuentas | 46.39 %               | Deficiente        |
| <b>Administración de riesgos</b>   | <b>58.27 %</b>        | <b>Deficiente</b> |
| 6 Definir objetivos  | 61.47 %               | Regular           |
| 7 Identificar, analizar y responder a los riesgos                            | 58.36 %               | Deficiente        |
| 8 Considerar el riesgo de corrupción   | 55.19 %               | Deficiente        |
| 9 Identificar, analizar y responder al cambio                                | 58.07 %               | Deficiente        |
| <b>Actividades de control</b>  | <b>62.72 %</b>        | <b>Regular</b>    |
| 10 Diseñar actividades de control  | 59.31 %               | Deficiente        |
| 11 Diseñar actividades para los sistemas de información                      | 64.83 %               | Regular           |
| 12 Implementar actividades de control  | 64.03 %               | Regular           |
| <b>Información y comunicación</b>  | <b>60.22 %</b>        | <b>Regular</b>    |
| 13 Usar información de calidad   | 61.19 %               | Regular           |
| 14 Comunicar internamente  | 59.46 %               | Deficiente        |
| 15 Comunicar externamente  | 60.0 %                | Regular           |
| <b>Supervisión</b>   | <b>58.73 %</b>        | <b>Deficiente</b> |
| 16 Realizar actividades de supervisión                                       | 57.88 %               | Deficiente        |
| 17 Evaluar problemas y corregir las deficiencias                             | 59.58 %               | Deficiente        |
| <b>Total</b>   | <b>59.72 %</b>        | <b>Deficiente</b> |

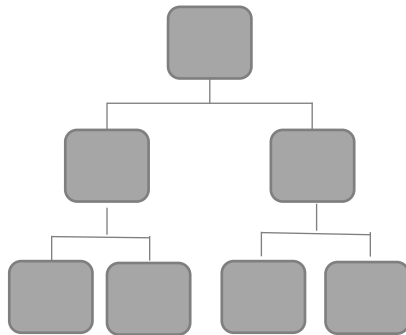
## INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

### 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 de **Servicios Médicos de los Trabajadores de la Educación (SERVICIOS MÉDICOS)** existen niveles muy claros de responsabilidad soportados con una estructura orgánica, los cuáles desde sus distintos ámbitos contribuyen al Control Interno Institucional.

Donde:

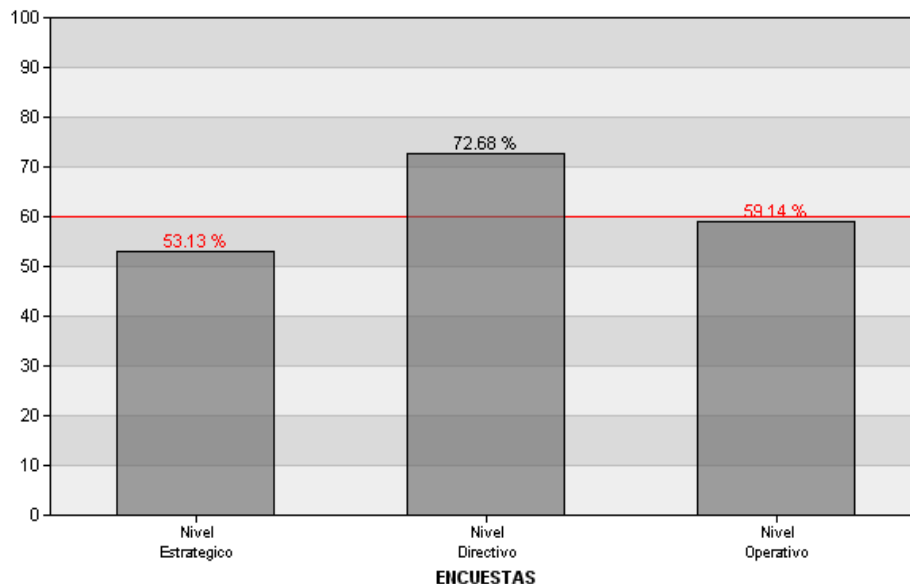


**Estratégico:** Lograr la misión, visión, objetivos y metas institucionales.

**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 y supervisado por el Comité de Control Interno designado por el Titular de la Institución.



## INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

El nivel de responsabilidad valorado con mayor grado de cumplimiento fue el "Nivel Directivo" con el **72.68%**, mientras que la calificación menor correspondió al nivel "Estratégico" con el **53.13%**.

Podemos observar que los tres niveles evaluaron el cumplimiento de los componentes y principios aplicables de la siguiente manera: Nivel Estratégico se calificó como "Deficiente" con un **53.13%**, el Nivel Directivo se calificó como "Aceptable" con un **72.68%** y el Nivel Operativo se calificó como "Deficiente" con un **59.14%**

### III. PROPUESTAS

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

#### A. NIVEL ESTRATEGICO

##### COMPONENTE 1.- AMBIENTE DE CONTROL

- 1.1 Revisiones periódicas y rotativas a los diversos procedimientos, estructura de la institución, el código referido, a los controles establecidos.
- 1.2 Revisar el Reglamento Interior de Trabajo, los contratos con proveedores y el Código de Ética
- 1.3 Revisión periódica de los presupuestos de Ingresos y Egresos y las estadísticas de los servicios prestados

##### COMPONENTE 2.- ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- 2.1 Revisión periódica a las todas las actividades y procedimientos de la institución.
- 2.2 Revisión periódica a los servicios prestados presupuestos
- 2.3 Revisión y seguimiento a los cambios que afectan a la institución y a las auditorias de las que es sujeta la institución

##### COMPONENTE 3.- ACTIVIDADES DE CONTROL

- 3.1 Revisión periódica del cumplimiento de las funciones y responsabilidades
- 3.2 .Revisión periódica a los procedimientos y en consecuencia a los sistemas
- 3.3 Revisión, adecuación y actualización de los sistemas de información de la institución

##### COMPONENTE 4.- INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- 4.1 Revisión periódica de los métodos de comunicación hacia el exterior
- 4.2. Reuniones mensuales y quincenales con las diversas áreas
- 4.3.Revisión continua del flujo de la comunicación interna y externa



## INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

### COMPONENTE 5.- SUPERVISIÓN

- 5.1. Revisión periódica a los procesos y al Control Interno
- 5.2. Revisión periódica del Manual General de Organización y Procesos de la Institución
- 5.3. Revisión periódica de las auditorías y sus resultados

### B. NIVEL DIRECTIVO

#### COMPONENTE 1.- AMBIENTE DE CONTROL

- 1.1. Revisar el Manual de Organización y darle difusión.
- 1.2. Dar a conocer los manuales o documentación correspondientes a Ética y Control Interno.
- 1.3. Elaboración y ejecución de programas de capacitación continua en diferentes rubros
- 1.4. Revisión periódica del Reglamento Interior de Trabajo
- 1.5. Promover y aplicar reglamentos de Conducta y Ética Administrativa
- 1.6. Incrementar la periodicidad de las revisiones
- 1.7. Dar seguimiento de lo que se pide en tiempos adecuados
- 1.8. Evaluar periódicamente al personal
- 1.9. Revisar continuamente los indicadores
- 1.10. Eficientar la planeación, ejecución, control y evaluación de la Institución en la consecución de sus objetivos

#### COMPONENTE 2.- ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- 2.1. Dar a conocer los objetivos institucionales a todos los niveles operativos
- 2.2. Revisión a los buzones de sugerencias y respuesta inmediata a sus inconformidades
- 2.3. Aplicación de las directrices generadas por el Consejo de Administración
- 2.4. Llevar a cabo un programa de mejora continua para personal administrativo y operativo
- 2.5. Mejorar la comunicación entre las diferentes áreas
- 2.6. Definir un programa de detección de riesgos de su análisis y respuesta
- 2.7. Difusión constante de la información al personal involucrado
- 2.8. Revisar el Manual de Organización periódicamente

#### COMPONENTE 3.-ACTIVIDADES DE CONTROL

- 3.1. Establecer rutas y acuerdos de mejora en el Control Interno
- 3.2. Establecer un programa de detección de riesgos y mejora continua
- 3.3. Establecer un departamento de Control Interno para dar seguimiento a los casos que lo requieran
- 3.4. Revisar periódicamente Manuales, políticas, sistemas y procedimientos
- 3.5. Se sugiere complementar en lo posible un Manual de Control Interno Institucional donde se señale qué y cómo se debe realizar para mantener actualizado el Control Interno
- 3.6. Continua actualización de los procedimientos y de la página web

## INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

### COMPONENTE 4.- INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- 4.1. Establecer el departamento de Control Interno y mejorar la comunicación hacia abajo y lateral de la administración
- 4.2. Dar a conocer la información al personal correspondiente al área
- 4.3. Reactivación de la línea 01-800 para quejas y sugerencias tanto de derechohabientes como del personal y dar a conocer las líneas de comunicación y su funcionamiento para la atención del personal externo que solicite información a la administración
- 4.4. Actualización de los manuales
- 4.5. Comunicar de manera eficiente hacia las partes externas las decisiones tomadas e información nueva que surge, establecer mecanismos de confidencialidad para tratar información sensible

### COMPONENTE 5.- SUPERVISIÓN

- 5.1. Definir las acciones correctivas y preventivas para atender las debilidades del Control interno
- 5.2. Definir de manera concreta las acciones que se siguen en un anual de Control Interno, donde se documente de manera oportuna las acciones para mejorar el Control Interno
- 5.3. Evaluación y supervisión constante

## C. NIVEL OPERATIVO

### COMPONENTE 1.- AMBIENTE DE CONTROL

- 1.1. Seguimiento y revisión a los cuestionarios de evaluación de Control Interno
- 1.2. Revisión, actualización y difusión continúa al Manual de Organización, el Reglamento Interior de Trabajo, el código de ética, a los procedimientos y políticas. Mejorar las indicaciones de los manuales.
- 1.3. Aplicar el Código de Ética al pie de la letra sin importar jerarquías
- 1.4. Llevar a cabo evaluaciones a los departamentos
- 1.5. Establecer salarios justos en base al perfil profesional de cada trabajador
- 1.6. Hacer una revisión a la plantilla para contratar más personal en caso necesario distribuir las cargas de trabajo
- 1.7. Actualizar los departamentos
- 1.8. Capacitación y actualización periódica
- 1.9. Dar a conocer al personal de nuevo ingreso los manuales de Organización y Procedimientos así como el Código de Ética e impartirle la inducción correspondiente.
- 1.10. Asegurar al personal material suficiente para llevar a cabo sus actividades y poder ofrecer un servicio de calidad a la población
- 1.11. Que los jefes tengan el perfil adecuado para su departamento y contratar personal competente para los puestos vacantes y no limitarse a llenar los huecos.
- 1.12. Mejorar la comunicación entre las áreas tomando en cuenta la estructura organizacional
- 1.13. Mejorar las políticas de acción desde el más alto nivel del área
- 1.14. Motivar a los trabajadores

## INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- 1.15. Se sugiere que haya un mejor equilibrio en las responsabilidades del personal de acuerdo a sus capacidades y perfiles
- 1.16. Evaluar al personal de acuerdo a la formación profesional y a las habilidades y competencias de cada empleado
- 1.17. Mejorar la atención médica y comprar medicamentos
- 1.18. Fomentar una cultura de respeto, responsabilidad y compromiso en los empleados
- 1.19. Establecer procedimientos efectivos de selección y capacitación al personal. Por ejemplo establecer una bolsa de trabajo para cada área y se aplique examen de conocimientos así como de entrenamiento antes de contratar
- 1.20. Vigilar el cumplimiento del reglamento
- 1.21. Llevar a cabo reuniones bimestrales para tener contacto con el personal y estar al tanto de la situación actual.
- 1.22. Mantener a los empleados en constante aprendizaje y contar con el apoyo de becas para su crecimiento académico
- 1.23. Llevar a cabo las normas de la institución, siendo todo el personal responsable de ejecutarlas.
- 1.24. Capacitación en tema de relaciones humanas
- 1.25. Tener mejor limpieza
- 1.26. Establecer canales de comunicación efectivos y permanentes
- 1.27. Establecer un programa de integridad
- 1.28. Incentivos para el personal como bonificaciones por asistencia y becas para cursos
- 1.29. Llevar a cabo una revisión de las normas de conducta o códigos de ética
- 1.30. Mejorar la estructura de centros de trabajo de acuerdo al salario
- 1.31. Mejorar equipos de los departamentos, mejorar la limpieza y mejorar los sueldos
- 1.32. Establecer o actualizar el Manual de Gestión de Calidad
- 1.33. Fomentar el lavado de manos y difundir la información en las paredes
- 1.34. Establecer categorías de personal operativo de acuerdo a perfiles profesionales y facilitar la capacitación del personal
- 1.35. Establecer un programa de apoyo Psicosocial
- 1.36. Surtir medicamento con más frecuencia, para brindar un excelente servicio al derecho habiente, capacitar al personal, motivarlo para que siga cumpliendo con su trabajo y su compromiso en nuestra institución
- 1.37. Acercarse al trabajador para conocer las presiones y motivarlo a cumplir con sus responsabilidades
- 1.38. Que el personal de enfermería se encuentre en el área que le corresponda
- 1.39. Que la información que se encuentra en cada uno de los portafolios sea confiable y segura
- 1.40. Realizar evaluaciones mensuales en cada uno de los departamentos y a los jefes de departamento para revisar su desempeño y competitividad para el perfil.
- 1.41. Realizar los perfiles de acuerdo al personal al área a contratar y revisar si los que están en función cumplen con el perfil. Y responsable es RH
- 1.42. Dar seguimiento y la comunicación correspondiente a cada informe y oficio que se elabora
- 1.43. Que los jefes de cada departamento informe a su personal sobre el manejo y desempeño de cada uno
- 1.44. Seguimiento en tiempo y forma de capacitación y apoyo así como seguimiento a una homologación de pagos a los trabajadores de acuerdo a su experiencia y logros

## INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

académicos y laborales.

- 1.45. Actualizar la información constantemente
- 1.46. Implementar evaluaciones que permitan tomar decisiones para equilibrar el trabajo
- 1.47. Definir y dar a conocer los procedimientos de selección, capacitación e incentivos al personal de tal forma que permita eficazmente evaluar la competencia profesional
- 1.48. Evaluar el perfil de las personas que cubren jefaturas ya que no todas cuentan con las aptitudes para el puesto además de incentivar a las personas que si cubren su perfil
- 1.49. Personal adecuado para llevar a cabo las jefaturas de las áreas y así poder manejar los manuales como corresponde en los departamentos de las instituciones

### COMPONENTE 2.- ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- 2.1. Generar compromiso y fomentar una buena actitud de trabajo y servicio en los trabajadores con la Institución.
- 2.2. Realizar revisiones periódicas y constantes a los riesgos, a las políticas y a los procedimientos en los que se consideren los factores de riesgo.
- 2.3. Cuidar y mejorar la organización
- 2.4. Revisión al comportamiento de los presupuestos
- 2.5. Elaborar Manuales de Control de Riesgo y difundir al personal. Comunicar los riesgos a todos los niveles de la plantilla.
- 2.6. Elaborar políticas y procedimientos para conocer los riesgos en el momento indicado
- 2.7. Revisar periódicamente los procesos y conocimiento diario al entorno exterior de la institución
- 2.8. Mejorar los presupuestos
- 2.9. Mejorar la difusión de los cambios en la institución con el personal involucrado
- 2.10. Revisar los perfiles de las personas que trabajan en la institución y darle el sueldo de acuerdo a su papelería y estudios obtenidos
- 2.11. Monitorear el desempeño de los jefes
- 2.12. Generar consciencia en el personal sobre los riesgos y el manejo de los mismos
- 2.13. Mejorar la comunicación entre departamentos
- 2.14. Exponer de manera detallada el programa de incentivos al personal, mejorar el salario y los estímulos al personal.
- 2.15. Capacitación continua para actualizar los riesgos y sobre todo nuevas modalidades en la era moderna. Capacitación constante
- 2.16. Promover el buzón interno de quejas y denuncias y atender las mismas en tiempo y forma.
- 2.17. Cumplir con los objetivos institucionales, para lo cual es necesario comunicar al personal los objetivos institucionales a todo el personal, y que cada departamento informe el objetivo que tiene dentro de la Institución
- 2.18. En caso de haber cambios, innovaciones o movimientos hacer del conocimiento del personal con anticipación y no un día antes de la implementación
- 2.19. Para la administración de riesgos tomar en cuenta las aportaciones que puede hacer el personal así como difundir los resultados e información referente al tema a toda la plantilla
- 2.20. Concretar las actividades de análisis y evaluación



## INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- 2.21. Que se informe al personal sobre los congresos
- 2.22. Tener el apoyo de la administración para difundir los comunicados, oficios y memorándums de manera eficiente
- 2.23. Establecer convenios con empresas de control de calidad
- 2.24. Que se pague lo que firman y no lo que se les deposita
- 2.25. Realizar pláticas preventivas de mejora continua
- 2.26. Publicar material de apoyo y hacer mayor difusión de material de prevención
- 2.27. Designar a alguien para que se encargue específicamente del control de riesgos
- 2.28. Realizar revisiones periódicas al comportamiento y desempeño del personal.
- 2.29. Dar mayor difusión al material e información sobre Control Interno y Manejo de Riesgos
- 2.30. Realizar reuniones frecuentes entre los altos mandos y los operativos
- 2.31. Mantenerse actualizados al cambio
- 2.32. Llevar a cabo acciones de mejora continua y de control
- 2.33. Mantener actualizada la página web
- 2.34. Identificar cada uno de los riesgos que existan
- 2.35. Realizar una revisión del entorno interno y externo de la institución
- 2.36. Realizar una revisión y si es necesario actualización correcta de la visión y misión de la institución
- 2.37. Analizar la información y buscar corregir las anomalías
- 2.38. Asegurar que el personal cuente con el material y medicamentos necesarios para ofrecer un buen servicio a los derechohabientes
- 2.39. Establecer mecanismos de supervisión claros y periódicos
- 2.40. Llevar a cabo revisiones constantes a los ingresos y egresos de la Institución
- 2.41. Vigilar el cumplimiento de los Manuales de Organización y Procedimientos así como del Reglamento Interior de Trabajo
- 2.42. Analizar y vigilar los recursos así como dar seguimiento a la información de manera objetiva sin favorecer jerarquías
- 2.43. Mejorar las condiciones laborales y el ambiente laboral
- 2.44. Supervisar que la asistencia y puntualidad del personal.
- 2.45. Mantener informado al personal interno de cualquier cambio con anticipación e identificar los riesgos con el propósito de mantener un control interno adecuado
- 2.46. Cumplir con las condiciones generales de trabajo de la institución y la actualización permanente de este archivo con el objeto de ofrecer mayor calidad
- 2.47. Capacitar y preparar al personal para que sepan cómo actuar ante cualquier riesgo
- 2.48. Contar con personal de confianza y preparado, apto para el puesto.
- 2.49. Fomentar, asegurar y supervisar que se sigan las medidas de seguridad
- 2.50. Identificar los riesgos y su impacto y el procedimiento para evitar que se obstaculice el logro de los objetivos institucionales
- 2.51. Hacer inventarios y registro de actividades de cada área
- 2.52. Que se verifique los riesgos periódicamente de acuerdo a la Norma
- 2.53. Hacer llegar oficios personalizados con información necesaria, completa y confiable y que el trabajador firme de enterado
- 2.54. Cuidar que la información con la que se trabaja sea confiable, verídica y de calidad.
- 2.56. Poner señalamientos para prevenir riesgos en donde sea necesario
- 2.57. Que exista una mejor comunicación calendarizada de las acciones y proponer y aceptar

## INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- los cambios necesarios para una mejora continua
- 2.58. Asegurar que todo el personal operativo conozca los manuales y políticas, además tener responsabilidades bien definidas
  - 2.59. No beneficiar a personal que no cuenta con el perfil asignándoles puestos clave
  - 2.60. capacitar a los responsables de ejecutar y medir el elemento de control
  - 2.61. Asegurar pagos justos en caso de riesgo profesional
  - 2.62. Aplicar encuestas a todo el personal para ver si la administración está actuando de manera correcta y en caso de que se encuentre alguna irregularidad se proceda de manera imparcial
  - 2.63. Bajar la información de las jefaturas a todo el personal sobre temas de interés
  - 2.64. Dar seguimiento a los cambios realizados en la institución con revisiones y evaluaciones para asegurar la funcionalidad y efectividad de los mismos.

### COMPONENTE 3.- ACTIVIDADES DE CONTROL

- 3.1. Revisar y actualizar de manera continua y periódica el manual de procedimientos, el manual de organización y las políticas internas de la institución y darles difusión entre el personal
- 3.2. Revisar periódicamente el funcionamiento de la Institución
- 3.3. Mayor participación del área Administrativa en la revisión de cumplimiento de funciones y áreas de oportunidad de los departamentos. Ofreciendo reconocimiento en caso de obtener una evaluación positiva y críticas constructivas en caso de notar fallas o deficiencias.
- 3.4. Ofrecer mayor capacidad del servidor
- 3.5. Ofrecer cursos a los diferentes departamentos y poner en práctica los conocimientos adquiridos.
- 3.6. Que el sistema funcione rápidamente
- 3.7. Existen políticas y procedimientos aceptables pero hace falta consensar a la parte operativa para mejores resultados
- 3.8. Fomentar un adecuado Control Interno a fin de optimizar los recursos humanos y materiales.
- 3.9. Ofrecer un curso o platica sobre el tema de Riesgos
- 3.10. Ofrecer capacitación en los centros de salud
- 3.11. Asegurar jefaturas con mayor capacitación
- 3.12. Mejorar la comunicación entre los niveles y los departamentos para que la información llegue a todo el personal
- 3.13. Implementar más la nueva tecnología ya que sería una muy buena herramienta d trabajo y facilitaría las cosas
- 3.14. Tomar en cuenta la opinión de todo el personal para las mejoras
- 3.15. Contar con dispositivos de seguridad en cada área y estén enlazados a una estación central
- 3.16. Actualizar constantemente los documentos como lo marca la Norma
- 3.17. Ampliar la capacidad de servidores
- 3.18. Capacitar y actualizar al personal continuamente
- 3.19. Usar hojas de registro



## INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- 3.20. Formar un departamento de Control Interno que interactúe más con todo el personal
- 3.21. Llevar a cabo el procedimiento establecido
- 3.22. Evaluar al personal sobre el conocimiento y manejo de los manuales de manera imparcial sin importar jerarquías
- 3.23. Ofrecer más oportunidades a las personas de baja profesión
- 3.24. Procurar que cada área tenga su manual y actualizar políticas, lineamientos, procedimientos, etc.
- 3.25. Colocar avisos en los cuales se realicen especificaciones adecuadas
- 3.26. Cumplir con las actividades de control para así poder asegurar un mejor funcionamiento interno
- 3.27. Asegurar que los departamentos cuenten con los materiales necesarios para desempeñar sus funciones y ofrecer un buen servicio
- 3.28. Tener un estándar único a la vista y a la mano de todos
- 3.29. Establecer estándares de operación
- 3.30. Tener personal más capacitado en el turno vespertino
- 3.31. Enseñar y capacitar de forma presencial
- 3.32. Apoyar más a los trabajadores
- 3.33. Realizar una revisión en cuanto a las funciones del personal así como sus responsabilidades
- 3.34. Mantener al personal informado y capacitado constantemente
- 3.35. Fortalecer la interacción con el personal administrativo para mejorar el compromiso.
- 3.36. Tomar nota de actividades de control
- 3.37. Trabajar para tener una comunicación constante
- 3.38. Llevar a cabo revisiones más seguidas
- 3.39. Recordar constantemente a las áreas sus obligaciones
- 3.40. Trabajar en la efectividad del sistema
- 3.41. Tener internet en más equipos
- 3.42. Actualización periódica de inventarios y establecer mejor comunicación.
- 3.43. Cambiar los sistemas de cómputo ya que son muy deficientes con servidores inapropiados, de baja capacidad y falta personal suficiente para atender una contingencia
- 3.44. Rapidez en respuesta y tener un ancho de banda de acuerdo a las necesidades de la institución.
- 3.45. Utilizar medios electrónicos en vez de físicos para evitar gasto de papelería
- 3.46. Proponer extensión de horarios para los jefes de áreas, para cubrir necesidades apremiantes, de acuerdo al departamento.
- 3.47. Complementar el sistema de información con informes útiles para la toma de decisiones
- 3.48. Mejorar el sistema con el que se cuenta y realizar uno en conjunto con oficinas centrales que permita solucionar problemas desde clínica
- 3.49. Revisar los presupuestos

### COMPONENTE 4.-INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- 4.1. Brindar los recursos necesarios para dar cumplimiento a los objetivos.
- 4.2. Actualizar las actividades diarias para mejora del departamento





## INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- 4.3. Que la información sea confiable y se difunda oportuna y eficazmente.
- 4.4. Revisar las actividades cotidianas para identificar los requerimientos de información.
- 4.5. Dar seguimiento a los diversos comunicados y reportes de instrucción a las áreas correspondientes
- 4.6. Revisar, actualizar, mejorar y difundir el manual de procedimientos
- 4.7. Elaborar políticas y/o procedimientos del tema
- 4.8. Revisión a las actividades cotidianas para identificar requerimientos de información
- 4.9. Dar seguimiento a los diversos comunicados y reportes e instrucción a las áreas correspondientes
- 4.10. Revisar las estadísticas para tener información de los requerimientos.
- 4.11. Revisar los informes de las actividades para contar con información exacta e identificar requerimientos de información
- 4.12. Revisar, actualizar o elaborar los informes necesarios para apoyar al control interno y a la toma de decisiones
- 4.13. Dar seguimiento al desempeño del personal de jefaturas
- 4.14. Que la información fluya a todo el personal y no se quede en las jefaturas
- 4.15. Implementar mecanismos que faciliten la comunicación vertical y horizontal
- 4.16. Manejar los registros de manera exclusiva por departamento
- 4.17. Complementar el proceso de identificación de riesgos cuando se proporcione información
- 4.18. Manejar una aplicación (app) para considerar la encuesta de manera oportuna
- 4.19. Que los directivos den seguimiento continuo
- 4.20. Crear un manual de control de riesgos y convenios de calidad con empresas externas
- 4.21. Que administrativo tenga mayor comunicación con el personal. Ya que solo hay información según su interés
- 4.22. Capacitar constante y periódicamente al personal y mantenerlo informado
- 4.23. Hacer la encuesta de Control Interno más explícita
- 4.24. Revisar continuamente la información de cada departamento
- 4.25. Llevar a cabo acciones de mejora continua y de control
- 4.26. Realizar evaluaciones y retroalimentación constante
- 4.27. Contar con información a la mano. Saber cómo identificar la información para obtenerla
- 4.28. Dar seguimiento a los oficios enviados por la administración
- 4.29. Implementar más métodos de comunicación y ayuda
- 4.30. Atención personalizada
- 4.31. Contabilizar cada día toda la información
- 4.32. Ofrecer un mejor servicio
- 4.33. Enviar la información correcta y apropiada de manera oportuna
- 4.34. Contar con un manual para registrar los puntos de información de calidad y control interno de la Institución
- 4.35. Mejorar el flujo de información de manera ascendente y descendente para tener resultados de calidad
- 4.36. Contar con el apoyo de vigilancia y dar capacitación así como a los jefes de cada departamento
- 4.37. Fomentar la confianza en el personal para que exista una comunicación efectiva
- 4.38. Establecer el proceso para mantener la información actualizada
- 4.39. Que los controles de calidad de cada procedimiento este avalado por un organismo



## INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

externo

- 4.40. Mejora continua a través de cursos y practicas
- 4.41. Que la Administración prevenga la corrupción y ponga en jefaturas a personas honestas y preparadas y no solo a personas que sean de su agrado
- 4.42. Evaluaciones continuas a personal administrativo y operativo
- 4.43. Entregar los oficios con tiempo razonable para su atención y seguimiento

### COMPONENTE 5.-SUPERVISIÓN

- 5.1. Dar seguimiento continuo al cumplimiento de las técnicas de control
- 5.2. Revisar continuamente los procedimientos.
- 5.3. Revisar con detenimiento los cambios
- 5.4. Que el personal administrativo y operativo mejoren los canales de comunicación
- 5.5. Mejorar las condiciones de trabajo a través de cursos y sobre todo mejorar los salarios
- 5.6. Supervisar de manera permanente las actividades que se realizan en los diferentes departamentos ya que en ocasiones el personal no está rindiendo de la manera esperada ya que el jefe no los motiva.
- 5.7. Dar a conocer si se identifican problemas de corrupción y se tomen medidas para evitar que los puestos de jefaturas estén ocupados por personas deshonestas.
- 5.8. Dar cursos al personal de cada departamento y ponerlo en practica
- 5.9. Realizar evaluaciones del funcionamiento y rendimiento de las actividades de cada departamento
- 5.10. Evaluar problemas y corregir deficiencias
- 5.11. Que el personal informe lo que sucede a su jefe inmediato
- 5.12. Tener más interacción en todas las áreas de Control Interno
- 5.13. Buscar estrategias para que sea un buen ambiente de trabajo
- 5.14. Establecer procesos para informar problemas de control interno
- 5.15. Que cada jefe de departamento se haga responsable de reunir las incidencias de su personal y entregaras en tiempo y forma
- 5.16. Acudir a cursos y tener autoevaluaciones
- 5.17. Llevar a cabo evaluaciones al personal para optimizar los recursos y mejorar el Control Interno
- 5.18. Mejorar la relación entre el personal y los directivos para evitar problemas
- 5.19. Tener más control y supervisión
- 5.20. Dar acceso al personal a conferencias y otros medios de aprendizaje y actualización
- 5.21. Que todos sean accesibles a as necesidades
- 5.22. Cumplir con el desarrollo de la información enviada por la Dirección General
- 5.23. Respetar el reglamento interno y demás normatividad
- 5.24. Dar seguimiento a los oficios
- 5.25. Tener evaluaciones internas continuas
- 5.26. Establecer personal para conocer cada uno de los problemas que existan
- 5.27. Establecer acciones de mejora continua y acciones de control
- 5.28. Realizar un seguimiento continuo para el cumplimiento de los comunicados
- 5.29. Hacer programaciones frecuentes a políticas y procedimientos que evalúen riesgos y problemas para detectar deficiencias

## INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- 5.30. Identificar al personal problemático y tomar medidas
- 5.31. Establecer un programa bimestral o mensual de evaluación al personal y a los departamentos
- 5.32. Respetar el desempeño de cada departamento dentro de la institución
- 5.33. Trabajar en establecer un entorno de confianza para los trabajadores que les permita mejorar la comunicación
- 5.34. Realizar documento donde se nos indique las acciones de riesgo que deben ser documentadas y a quien administración
- 5.35. Actualizar y adecuar a los requerimientos
- 5.36. Mejorar la difusión de la información

### IV. COMENTARIOS

#### AMBIENTE DE CONTROL

---

- Que se evalué el funcionamiento de todos y cada uno de los departamentos ya que en ocasiones el personal ya está demasiado institucionalizado y hace sus funciones por inercia sin cubrir al 100 la necesidad del
- En la institución falta personal competente para cada área.
- Considero que en muchas de las actividades que se realizan es poco el reconocimiento por parte de las autoridades y que se preocupan poco por evaluar el funcionamiento del departamento
- Estar únicamente al corriente y actualizados en nuestros manuales de procedimiento
- Obtener cursos profesionales dentro del rubro
- Simplemente se describe como está la situación en el centro de trabajo y aun así habemos trabajadores que hacemos todo lo posible por hacer las cosas bien.
- Hace falta incentivar y capacitar al personal de acuerdo al personal de acuerdo a sus responsabilidades
- Compromiso y ser responsable
- Observo que no existe una dinámica de comunicación desde la cúpula y descendente así como se carece de evaluaciones para el personal y ver si se tiene el perfil para la función que está desempeñando dando lugar a errores y atrasos en los registros
- Falta platicas y curso de capacitación para todo el personal
- Actuemos con responsabilidad en lo que corresponde para ayudar a mejorar.
- Solo que no se percibe un sueldo competitivo
- Si se cumpliera con los lineamientos así como checar los perfiles del personal todo estaría bien pero no se cumple con estos puntos y su no los hacen es porque los sueldos están pésimos.
- Mostrar actitud de respaldo y compromiso
- No hay apoyo de la administración. Nunca se está al pendiente ni seguimiento de carencias de personal y material para dar atención al paciente. Y buen trato al personal
- Muchas cosas no se cumplen

## INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

### ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

---

- Actualmente la institución se encuentra en proceso de análisis de los procedimientos y políticas de la misma
- Revisión de los departamentos y auditorías
- En este aspecto se va por buen camino existe comunicación con todos los niveles del personal en la institución
- identificar, analizar y responder al cambio
- Opino que no se explotan los recursos técnicos ni humanos de manera que se tenga un resultado óptimo para la institución
- Considero que los cambios que se hacen en la institución muchas de las veces son sin fundamento ya que solo lo hacen para cubrir un hueco y no se fijan en la necesidad de dicho departamento pues ponen personas que no tienen el perfil.
- Que se notifique con anticipación de los cambios ya que en muchas ocasiones te mueven de área a una que no dominas y esto ocasiona que la atención al usuario no sea adecuada.
- No se tienen identificados los factores de riesgo y su impacto para en caso de que se presente se logre con el cumplimiento de las metas institucionales
- Los cambios que se realizan en cuanto al personal no son analizados y solo se mueve personal para cubrir huecos sin importar que el funcionamiento de dicho departamento se verá afectado

### ACTIVIDADES DE CONTROL

---

- Que se revise de manera frecuente los manuales de procedimientos y sean entregados con las modificaciones y actualizaciones a la brevedad posible al personal.
- Que se lleve a cabo lo establecido en los manuales de procedimientos ya que en muchas ocasiones no se cumple con las actividades y quieren adjudicarte más actividades
- Opino que al tener tan buenos sistemas de operación se deben aprovechar al máximo evaluando al personal con capacidades necesarias para lo mismo
- Validar los registros electrónicos y evitar tanto papeleo.
- Implementar actividades de control.
- Mayor interés por parte de la administración para mejora y actualización.

### INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

---

- Comunicar internamente.
- Se requiere más información de calidad
- Que las jefaturas sean honestas
- Tenemos que trabajar un poco más

### SUPERVISIÓN

---

- Se harán programaciones frecuentes a políticas y procedimientos para evaluar riesgos y problemas para detectar deficiencias

## INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- Que se evalúen los riesgos y como se puede solucionar
- Que se continúe la comunicación hacia las jefaturas
- Insisto en evaluar al personal y aprovechar los recursos humanos y técnicos de la institución (que tiene muchos) a fin de obtener un resultado óptimo para el funcionamiento de la misma y así tener un mejor resultado.
- Que se hagan cambios de jefaturas ya que las actuales ya están demasiado desinteresadas y deshonestas
- Actos de corrupción en el control interno considero que es el que se hagan movimientos en los departamentos sin cubrir las necesidades de estos y sin checar perfil, solo se hacen por comodidad de algunas personas
- Programar revisiones más frecuentes
- Mantener informados a cada uno de los trabajadores para informar sobre sus participaciones
- Que se haga correctamente las cosas.

### V. RECOMENDACIONES

Conforme al resultado global de autoevaluación en **Servicios Médicos de los Trabajadores de la Educación (SERVICIOS MÉDICOS)** de 58.72% fue calificado como "Deficiente", por debajo del nivel mínimo aceptable que es 60%, el cual es susceptible de mejoras, por lo que a continuación se mencionan las recomendaciones generales por nivel de responsabilidad:

#### NIVEL ESTRATEGICO

Difundir a todo el personal los objetivos y promover su cumplimiento, creando conciencia de la importancia de la colaboración de cada uno de ellos para el logro eficiente de los mismos.

Revisar y adecuar la normatividad regulatoria aplicable a la Institución como el Reglamento, Políticas y Lineamientos, así como asegurar su difusión, así como la estructura para su cumplimiento.

Promover la actualización del Manual de Organización de manera que esté acorde 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.

Respaldar y apoyar al Comité de Control Interno en la implementación del Sistema de Control Interno Institucional, partiendo de que se está dando inicio a la Administración.

Promover una cultura ética y de integridad en el personal de la Institución, de tal manera que el quehacer gubernamental se conduzca en apego al Código de ética y Conducta.

Asegurar que exista un clima organizacional adecuado a través de evaluaciones periódicas, así mismo que el personal de altos mandos tenga mayor interacción y comunicación con todas las áreas operativas de la Institución, 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

## INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

institucionales.

Definir mecanismos de reconocimiento y estímulo al personal en base a su eficiencia en el logro de los objetivos.

### NIVEL DIRECTIVO

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.

Asegurar que se actualicen los Manuales de Operación de las diferentes áreas que conforman la Institución, que incluyan los controles y supervisiones necesarias para que se logren los resultados esperados y difundirlos a los involucrados para su aplicación.

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.

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. 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.

Evaluar periódicamente el cumplimiento de los objetivos e informar al personal involucrándolos en el establecimiento de acciones para la mejora continua, así como el desempeño del personal.

### NIVEL OPERATIVO

Que el personal de nivel operativo, sea participe de las acciones en materia de control interno, aplicando las políticas y procedimientos que se han establecido para la operación de cada uno de los procesos e informar sobre posibles acciones de mejora continua que puedan hacer más eficientes las operaciones y por ende a la Institución.

Así mismo, es importante aplicar en el quehacer cotidiano los valores que distinguen a la Administración Pública Estatal, los cuales se establecen en el Código de Ética y Conducta para los servidores públicos del Poder Ejecutivo del Estado de Coahuila de Zaragoza y en su caso reportar cualquier conducta contraria a este.

## INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

### IV. CONCLUSIÓN

Con base en la Norma General de Control Interno Capítulo IV 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.