

Institución:
 Ramo / Sector:
 Ejercicio Evaluado:
 Inicio Elaboración:
 Fin Elaboración:
 Fecha de Aprobación:

1. Normatividad que fundamenta la existencia de la Institución.

Núm	Nombre	Fecha de Actualización	Texto	Acción de Mejora y/o Formalización
1.1	Lev de Asistencia Social		<p>ARTICULO 12.- La organización y el funcionamiento del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Sonora, organismo publico cuya reestructuración se llevo a cabo mediante decreto publicado en el Boletín Oficial de fecha 14 de noviembre de 1983, se sujetarán a las disposiciones del presente Capítulo.</p> <p>ARTICULO 13.- El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Sonora, es un organismo publico descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propios, y tiene como objetivos la promoción de la asistencia social, la prestación de servicios en ese campo, así como la realización de las demás acciones que, en materia, le confieran las disposiciones aplicables.</p> <p>Para los efectos de esta Ley, al Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Sonora se le denominará el Organismo.</p>	

2. Estrategia de la Institución.


Núm	Nombre	Fecha de Actualización	Texto	Acción de Mejora y/o Formalización
2.1	Objetivo Institucional		La promoción de la asistencia social, la prestación de servicios en ese campo, así como la realización de las demás acciones que, en la materia, le confieran las disposiciones aplicables.	Reglamento Interior del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Sonora
2.2	Misión		Estará en función de humanizar a la persona desde la solidaridad y la ética.	Página Oficial de DIF Sonora: http://web.difson.gob.mx/pomeshaper
2.3	Visión		Ser una institución que unifique acciones para diseño de programas y políticas públicas, en respuesta a las necesidades y demandas en materia de asistencia social, fortaleciendo la calidad de vida de las familias y grupos sociales más vulnerables durante la Administración 2015-2021, planeando recursos orientados a un desarrollo integral del Estado.	Página Oficial de DIF Sonora: http://web.difson.gob.mx/pomeshaper

3. Estructura Organizacional

Nombre de Unidad Administrativa (Área que reporta directamente al Titular de la Institución)		Objetivo de la Unidad Administrativa
1	Dirección de Atención a Personas con Discapacidad	Proporcionar cumplimiento, solución o respuesta a los asuntos relacionados con la rehabilitación e integración de las personas con discapacidad, en coordinación con las áreas que conforman la Dirección de Atención a Personas con Discapacidad.


 Autorizo
 Lic. Wenceslao Cota Amador
 Director General


 Elaboro y Autorizo
 Mtro. Juan Carlos Engueta Ibarra
 Coordinador General de Administración


 Superviso
 C.P. José Jesús Cañez Valdez Titular del
 Órgano Interno de Control

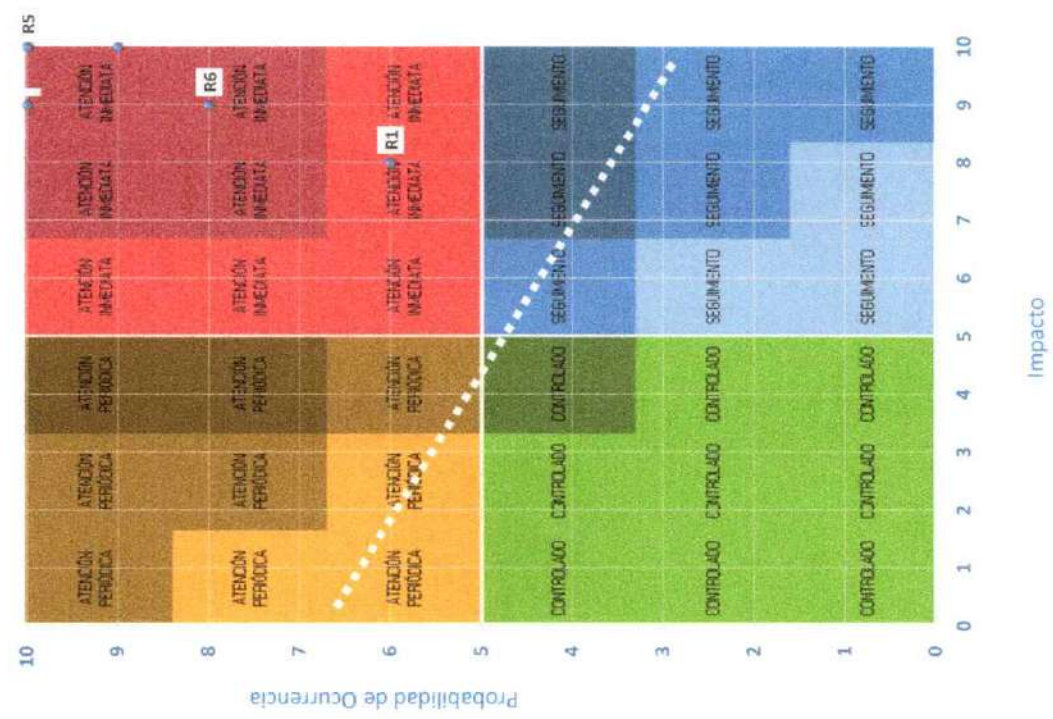


Estrategia de la institución	Objetivo Institucional	La promoción de asistencia social, la prestación de servicios en ese campo, así como la realización de las demás acciones que, en materia, le confieran las disposiciones oficiales.
	Misión	Estarán en función de humanizar a la persona desde la humanidad y la ética.
	Visión	Ser una institución que utilice acciones para diseño de programas y políticas públicas, en respuesta las necesidades y demandas en materia de asistencia social, fortaleciendo la calidad de vida de las familias y grupos sociales más vulnerables durante la Administración 2015-2021, planeando recursos a un desarrollo integral del Estado.
Unidad Administrativa	Nombre	Dirección de Atención a Personas con Discapacidad
	Objetivo	Proporcionar cumplimiento, solución o respuesta a los asuntos relacionados con la rehabilitación e integración de las personas con discapacidad, en coordinación con las áreas que conforman la Dirección de Atención a Personas con Discapacidad.
	Atribuciones (Reglamento Interior)	Artículo 32º I. Fungir como Unidad de enlace y vinculación con el Consejo Estatal para la Integración Social de Personas con Discapacidad.
RIESGO	CAUSA (Factor de Riesgo)	EFEECTO (Impacto)
	<p>La actitud de los servidores públicos que atienden al público en ocasiones no es la adecuada ya que no conocen el funcionamiento de todas las instancias internas y externas, por ello no brindan un servicio con buena actitud y la falta de definición de puestos, las habilidades, aptitudes y actitudes de quien da la atención.</p> <p>Operativo</p> <p>Una mala percepción de los usuarios de los servicios de atención a personas con discapacidad.</p> <p>No existe un mecanismo de control para preparar la atención de los usuarios, cuando una persona se da de baja, jubila o se cambia.</p>	<p>Tensión en el clima laboral, por que las personas que atienden a veces no muestran las mejores actitudes por atender a personas que no cumplen los requisitos. (que documentación que se requiere para la atención)</p> <p>Existen métodos de control y los requisitos especificados en cada uno de los procedimientos, sin embargo se giran ordenes para que se atienda a personal que incumple los requisitos.</p>
<p>La solicitud de atención inmediata por parte de personas con poder político de alguna persona que no cumple los requisitos.</p> <p>Corrupción.</p>		

<p>NO SE TIENE CLARO CUALES SON las bases legales que aplican a cada procedimiento y los mismos pacientes piden que se explique cuando hay alguna</p>	<p>Cumplimiento</p>	<p>Que al desconocer las leyes se puede caer en actos de corrupción.</p>	<p>No se tiene un mecanismo de control para identificar y cumplir con as leyes aplicables.</p>
<p>No estan completos los procedimientos ya que no se tienen adecuados sistemas informáticos.</p>	<p>Operativo</p>	<p>Se solicita varias veces los mismos requisitos, no existe una base de datos global, falta de actualización de los sistemas y ya no son acordes a las necesidades actuales de los servicios.</p>	<p>No existen mecanismos de control.</p>
<p>Falta de información, falta de comunicación, falta de organización o re organización del personal, mala atención a los usuarios debido a que sacan a un empleado para que haga otras tareas y descuida las propias y existen personas sin responsabilidades que puedan apoyar.</p>	<p>Operativo</p>	<p>Existe personal que se siente presionada y no tiene el reconocimiento o respaldo por parte de la institución e incertidumbre en su trabajo. El personal espera cosas que no están en el control del centro. La falta de personal por pensiones, fallecimientos, o cambios de adscripción y la dirección de recursos humanos e informe cual es el proceder. Existe rumorología y falta de reconocimiento afecta el clima laboral a reclamar asuntos que son asuntos de pasillo, que densa la atención y relaciones interpersonales.</p>	<p>En el procedimiento no está documentado.</p>
<p>No se logran los objetivos generales y específicos del centro y por lo tanto no se logran las metas, y se reciben evaluaciones negativas, cargas de trabajo mal distribuidas, problemas de comunicación, generación de actas administrativas o de ética, etc.</p>	<p>Operativo</p>	<p>Se atiende mal a los usuarios, se hacen más pesadas las cargas de de trabajo a algunas personas, conflictos en el manejo de la información, gastos excesivo de insumos y tensión entre los empleados. No existe un cumplimiento de objetivos y metas.</p>	<p>No existe un mecanismo de control.</p>



NO	RIESGO	COMUNICACIÓN	VALORACIÓN INICIAL		Selección	Siglas de las UD
			GRADO DE IMPACTO	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA		
R1	La actitud de los servidores públicos que atienden al público en ocasiones no es la adecuada, ya que no conocen el funcionamiento de todas las instancias internas y externas, por ello no brindan un servicio con buena actitud y la falta de definición de puestos, las habilidades, aptitudes y actitudes de quien da la atención	SI	8	6	SI	DAPD
R2	La solicitud de atención inmediata por parte de personas que no cumplen los requisitos y que tienen poder político.	SI	9	10	SI	DAPD
R3	No se tiene claro cuáles son las bases legales que aplican a cada procedimiento y los mismos pacientes piden que se explique cuando hay alguna negativa en cuanto a los servicios y al cumplimiento al acceso a la información (no se tiene claro cuáles son los artículos que le aplican)	SI	10	9	SI	DAPD
R4	No están completos los procedimientos ya que no se tienen adecuados sistemas informáticos.	SI	10	10	SI	DAPD
R5	Falta de información, falta de comunicación, falta de organización o re organización del personal, mala atención a los usuarios debido a que sacan a un empleado para que haga otras tareas y descuida las propias y existen personas sin responsabilidades que pueden apoyar.	SI	10	10	SI	DAPD
R6	No se logran los objetivos generales y específicos del centro y por lo tanto no se logran las metas, y se reciben evaluaciones negativas, cargas de trabajo mal distribuidas, problemas de comunicación, generación de acias administrativas o de ética, etc.	SI	9	8	SI	DAPD
R7						
R8						



69

Riesgo	Descripción	Origen del Riesgo	CONTROL			ACTIVIDAD DE CONTROL			SEGUIMIENTO				
			SI/NO	ME/FA	Acción	Periodicidad	Evidencia	Tribunal de UA Responsable	1T	2T	3T	4T	
R1	La actitud de los servidores públicos que atienden al público en ocasiones no es la adecuada, ya que no conocen el funcionamiento de todas las instancias internas y externas, por ello no brindan un servicio con buena actitud y la falta de definición de puestos, las habilidades, aptitudes y actitudes de quien da la atención.	Interno	No		<p>1.- Actualizar los perfiles de puesto de acuerdo a las necesidades de cada servicio.</p> <p>2.- Realizar reuniones de trabajo para dar a conocer los perfiles de puesto, los procesos de trabajo, metas y su cumplimiento, indicadores, acciones de mejora.</p> <p>3.- Actividades de integración.</p>	<p>1.- Una vez por año, cuando lo solicite la DRH.</p> <p>2 y 3.- 15 días.</p>	<p>1.- Acuse de recibo de entrega de perfiles de puestos.</p> <p>2 y 3 Documentación en procedimientos, agenda y minuta.</p>	<p>Laura Cristina Ortiz Meli Mónica Becerra López Rocío Saichón Kurucá Palauwera Evelyn Ovelar Ramírez Torres Dulce María González Ríos</p>	<p>2 y 3 28/02/2021</p>	<p>1 (30/Agosto de 2020)</p>			
R2	La solicitud de atención inmediata por parte de personas que no cumplen los requisitos y que tienen poder político.	Externo	No		<p>Informar que se les va atender, sin embargo aclarar que deben cumplir con los requisitos y con los procesos de trabajo.</p>	<p>Una vez en los procedimientos.</p>	<p>Una política en los procedimientos de Trabajo Social del CREE. Administración de Neidi, todos los procedimientos de la Coordinación de Discapacidad, Psicología de Manos a la Vida.</p>	<p>Laura Cristina Ortiz Meli Mónica Becerra López Rocío Saichón Kurucá Palauwera Evelyn Ovelar Ramírez Torres Dulce María González Ríos</p>	<p>28/02/2021</p>				
R3	No se tiene claro cuales son las bases legales que aplican a cada procedimiento y los mismos pacientes piden que se explique cuando hay alguna negativa en cuanto a los servicios y el cumplimiento al acceso a la información (no se tiene claro cuales son los artículos que le aplican).	Interno	No		<p>Para la revisión de la normatividad, se van a compartir las leyes y se las van a repartir para analizar e integrar a los procedimientos las leyes y artículos aplicables vigentes.</p>	<p>Una vez en los procedimientos.</p>	<p>Procedimientos con artículos y leyes vigentes y aplicables</p>	<p>Laura Cristina Ortiz Meli Mónica Becerra López Rocío Saichón Kurucá Palauwera Evelyn Ovelar Ramírez Torres Dulce María González Ríos</p>			<p>30/11/2020</p>		

Handwritten signature or initials.

84	No están completos los procedimientos ya que no se tienen adecuados sistemas informáticos.	Interno	No	Implementar	Elaborar o actualizar los procedimientos	Una vez en los procedimientos.	Elaborar o actualizar los procedimientos conforme a la normalidad aplicables y los elementos de control necesarios	Laura Cristina Ortiz Melib, Mónica Becerra Coppal, Rosy Sachiko Kurada Palomares, Elyr Dorette Rosalón Torres, Dulce María González Ríos	30/11/2020
85	Falta de información, falta de comunicación, falta de organización o re organización del personal, mala atención a los usuarios debido a que sacan a un empleado para que haga otras tareas y descuida las propias y existen personas sin responsabilidades que puedan apoyar.	Interno	No	Mejorar	Realizar reuniones de trabajo para dar a conocer los perfiles de puesto, los procesos de trabajo, metas y su cumplimiento, indicadores, acciones de mejora.	Cada 15 días	Minutas de reunión y listas de asistencia.	Laura Cristina Ortiz Melib, Mónica Becerra Coppal, Rosy Sachiko Kurada Palomares, Elyr Dorette Rosalón Torres, Dulce María González Ríos	29/02/2021
86	No se logran los objetivos generales y específicos del centro y por lo tanto no se logran las metas; y se reciben evaluaciones negativas, cargas de trabajo mal distribuidas, problemas de comunicación, generación de actas administrativas o de ética, etc.	Interno	No	Mejorar	Realizar reuniones de trabajo para dar a conocer los perfiles de puesto, los procesos de trabajo, metas y su cumplimiento, indicadores, acciones de mejora.	Cada 15 días	Minutas de reunión y listas de asistencia.	Laura Cristina Ortiz Melib, Mónica Becerra Coppal, Rosy Sachiko Kurada Palomares, Elyr Dorette Rosalón Torres, Dulce María González Ríos	