



Ciudad de México, 10 de agosto del 2021
DRSCP/120/2020

Asunto: Informe relativo al Sistema de
Gestión de Calidad del DRSCP

L.C. Ricardo García Lacheño
Subdirector de Recursos Humanos
P r e s e n t e

Me refiero al contenido de la norma internacional ISO 9001-2015 que entre otras finalidades promueve la adopción de un enfoque para desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de los Sistemas de Gestión de Calidad, con la finalidad de satisfacer al cliente¹ a través del cumplimiento de requisitos, basado en los ordenamientos legales correspondientes además de las metas y objetivos Institucionales.

Al respecto y para atender los requisitos de la norma que nos ocupa, y entonces atender las finalidades de la norma trataremos en específico los numerales 9 - 10, y además demostrar el ajuste de los supuestos contenidos en ese instrumento y de forma concomitante hacer patente que los servicios que el Departamento a mi cargo de manera ordinaria y frecuente satisfacen los ordenamientos legales, las metas institucionales y las necesidades de quienes requieren recibir el resultado de la ejecución de los procedimientos que nos corresponden con calidad, exhibo los siguientes elementos.

PRIMERO.- Respecto al numeral 9.3.2 de la norma, que se refiere a las entradas de la revisión por la Dirección, comento para atender el supuesto del inciso A) que derivado de la auditoría interna se obtuvieron los siguientes resultados:

Evaluación Del Desempeño de la auditoría Interna			
Indicador 1: Eficiencia operativa	Indicador 2: Eficiencia en la entrega de la información solicitada.	Indicador 3: Eficacia de las recomendaciones	Indicador 4: Eficacia del tiempo de las actividades
100%	100%	77%	100%

Como se puede observar la evaluación en cuanto a la eficacia de las recomendaciones tiene un porcentaje menor al ideal, esto como consecuencia de la pandemia por COVID 19, ya que su presencia ha dificultado la aplicación de diversas encuestas de modo presencial, el robustecimiento de las mismas y la satisfacción de los eventos de capacitación. Sin embargo el Jefe del departamento ha atendido en la medida de lo posible lo

¹ Cliente. Debe de entenderse, para efectos de este informe y los elementos que lo nutren o de los que se obtuvo información, como todos aquellos que integran el Instituto y que requieren obtener resultados de la ejecución de los procedimientos del departamento de reclutamiento selección y capacitación de personal y aquellos a los que la satisfacción de nuestros procedimientos les impacta de manera directa e indirecta siendo externos al Instituto.





observado en el análisis previo y la revisión que se logró a través de la auditoría interna y se puede advertir su atención a través del contenido del Anexo 1.

SEGUNDO.- Por lo que hace al inciso B) en el ámbito externo del apartado que nos ocupa comento que existió una reconversión del Instituto en centro de atención para pacientes con COVID, lo que permitió que las actividades ordinarias de todas las unidades que integramos el Instituto se desplazaron, para sólo atender las extraordinarias, con la finalidad de enfrentar la pandemia desde el tramo de control que a cada cual nos corresponde, lo cual permitió que la satisfacción de los procedimientos determinados en nuestros manuales fuera menor respecto a la capacitación y servicio social, sin embargo aumentó tratándose del reclutamiento y selección de personal, todo esto se acordó y satisfizo conforme a los ordenamientos legales aplicables para evitar excesos o defectos y de tales acuerdos tenemos registros documentales. (Anexo 2)

Es importante decir que el antecedente planteado arriba afectó la satisfacción de los objetivos de calidad establecidos al interior del DRSCP, sin embargo se han realizado actividades al interior que permitirán encontrarnos en un escenario cómodo y robusto para cuando el Instituto retome sus actividades ordinarias. Vale decir que se logró un análisis de cumplimiento respecto a los objetivos de calidad para en su caso reevaluarlos, modificarlos y/o continuar con su ejecución hasta su cumplimiento.

Por lo que hace al ámbito interno del mismo inciso comento que durante el periodo evaluado los 3 integrantes del área que se ajustaban a los supuestos de vulnerabilidad se encontraban resguardados en casa para evitar riesgos a su salud, se reintegraron a sus actividades con la finalidad de actualizar en sentido positivo lo dispuesto en los lineamientos e interpretación de criterios de vulnerabilidad.²

Los integrantes a los que me refiero son: Elsa Cervantes Villanueva, Margarita Vignettes del Olmo y Eduardo Martínez Luna, los tres tienen encomendadas actividades que se llevan a cabo *in situ* lo que permitió la disminución en la fuerza de trabajo y de cierta forma impactó en la satisfacción de nuestros objetivos y así mismo en la satisfacción de los procedimientos ordinarios.

Por otro lado la reconversión provocó que las actividades se encontrarán enfocadas en el ingreso de las personas que apoyarían para la satisfacción de las actividades que ayudarían a combatir la pandemia directa o indirectamente, en ese sentido los integrantes de esta área que no se encontraban involucrados con tales procedimientos tuvieron que adaptarse o adecuarse para satisfacer tales eventos, lo cual también impactó en el cumplimiento de los objetivos, pues tales corresponden a tema de capacitación y servicio social, ambas actividades están suspendidas considerando lo dispuesto en la guía referida arriba y la determinación del Director General del Instituto.

² Guía de continuidad para garantizar los servicios en las unidades médicas de la administración pública federal en la nueva normalidad. https://coronavirus.gob.mx/wp-content/uploads/2020/09/Guia_Continuidad_Servicios_Salud_21Sep2020.pdf





TERCERO.- Por lo que hace al inciso C) comento que el desempeño y eficiencias del Sistema de Gestión de Calidad se puede advertir en virtud de la evaluación del desempeño que se aplicó al interior del Departamento, así seguidamente plasmo los elementos correspondientes a continuación:

Supuesto ISO9001 2015	Conclusión del Análisis Satisfecho para cada rubro.
Conformidad del Cliente	El nivel de satisfacción de los clientes al recibir servicios del DRSCP, según el registro de los documentos que se contienen al interior del DRSCP es buena o muy buena, lo cual implica que el servicio es adecuado según la escala de la ficha técnica de evaluación de gestión, sin embargo existieron salidas no conformes y no conformidades al interior que se subsanaron inmediatamente previo a la atracción de los efectos indeseados al interior del DRSCP y además se analizaron los inconvenientes para atraer soluciones de raíz a través del método Ishikawa.
Encuesta de Satisfacción del Servicio y/o Cliente	Después de aplicada la encuesta al interior del DRSCP siendo el instrumento que se determinó para medir el nivel de satisfacción de los clientes al recibir servicios del DRSCP se puede advertir que: 1) La satisfacción de los clientes es total. 2) Que la encuesta puede robustecerse para considerar más elementos y puede mejorar su especificidad. 3) Que es necesario aplicar la encuesta en un momento distinto de la contingencia en la que nos encontramos. 4) Que la encuesta se debe de lograr como una respuesta automática e inmediata en consecuencia de la atención del cliente. Entonces y considerando todos los elementos aquí plasmados no se advierte un riesgo alto o importante, por lo que la oportunidad de mejora es hábil, pero no requiere atención inmediata en ese orden se proyectó la satisfacción de algunas actividades tendientes a robustecer esta encuesta dentro de las que se consideran la generación de un modelo más efectivo que la exhibición de un código QR se planteara el envío de la encuesta a por lo menos 15 personas atendidas de forma directa por cada uno de los integrantes, se analizará el resultado preliminar y se dará seguimiento hasta advertir la mejora o bien reformular hasta comprobar la efectividad de la modificación.
Encuesta de Satisfacción Laboral	Basado en todos los elementos disponibles para este apartado, es posible advertir que se encuentran riesgos moderados en este apartado, por lo que se tienen pensadas algunas oportunidades de mejora lo cual se tenía previsto desde el año pasado, sin embargo la contingencia por COVID aun existe, lo que impide la satisfacción de eventos de capacitación en este sentido, y la otra corresponde a la mejora de la encuesta aplicada, es decir, en lo que se pretende mejorar es en la consideración de más elementos para poder tener y generar certezas respecto a lo que se debe de atender de manera específica al interior para aumentar la satisfacción laboral aún y en ese orden de alguna forma impactar en la productividad aun y cuando esta satisfacción de la que hablamos sea una cuestión subjetiva y difícil de satisfacer por el líder de la organización tratándose del apartado gubernamental. Esta segunda mejora se atenderá ya mismo, en ese orden se instruyó al interior del DRSCP el análisis de la encuesta para robustecerla, lo cual se logró a través de un formulario al que denominamos kaizen donde se abordaron aspectos como la zona de confort en el trabajo y las formas en que les gustaría ser recompensados, y para la primera mejora referida se compartirán videos o vínculos que permitan acceder a las técnicas que nos ocupan.
Encuesta de Calidad	Es posible advertir del análisis de los resultados en contraste con los cuestionamientos y de los comentarios exhibidos en las encuestas, que existe un sentido de pertenencia y compromiso con la calidad, sin embargo se advierte la necesidad de reforzar elementos básicos respecto a la misión, visión





	<p>y política de calidad del DRSCP, pues el resultado esperado de dicho conocimiento es entender que se hace para llegar a una meta específica. Por lo tanto no existe un riesgo importante en virtud del desconocimiento o imprecisión de estos dos elementos pero sí una oportunidad de mejora pues la reafirmación y/o conocimiento de todos los elementos que nutren la estadía y la satisfacción de las funciones que le corresponden en el desempeño de su trabajo, podrían descansar en un binomio ser y deber ser, que en otras palabras es la misión y la visión que nos ocupa y se materializa a través de la política de calidad. Entonces y con la intención de atender este evento se instruirá la inclusión de manera permanente de la misión y la visión en las comunicaciones que se logren de manera electrónica sea al interior y el exterior en los dos integrantes que indicaron no conocer estos elementos y se invitara para que tales integrantes reconozcan los lugares en donde la política de calidad de se encuentra plasmada y visible dentro del DRSCP esperando que por la frecuencia con la que vean se adopten, de esta actividad se dará seguimiento a través de la aplicación de encuestas .</p>
Encuesta de Evaluación del Desempeño	<p>La eficacia respecto a la adopción o ejecución de actividades tendientes a mejorar al interior del DRSCP se puede comprobar con la aplicación de esta encuesta entre otros elementos, como el informe de actividades que se transmite a los superiores jerárquicos del DRSCP y los resultados de la auditoría, sin embargo con la finalidad de robustecer y contar con más elementos para analizar, la encuesta deberá de robustecerse a través de cuestionamientos más específicos y particularmente deberá de comprobarse el dicho de los colaboradores del DRSCP, respecto a las mejoras de que se han advertido pues esto permitirá comprobar de igual forma la comunicación que existe al interior y a su vez provocará la atención y el seguimiento tendientes a ofrecer servicios de calidad, pues hasta el momento solo se tienen definidos dos objetivos de calidad que atender para el año en curso. Entonces y considerando los elementos que se contienen en la matriz de riesgos puede concluirse que lo vertido aquí no requiere atención inmediata, sin embargo ya tiene la proyección de lo que se requiere para atender este evento y mejorar en ese sentido se instruirán las actividades correspondientes y se dará el seguimiento hasta que su aplicación esté lista y se pueda comprobar su efectividad</p>
Encuesta de cultura laboral	<p>Los objetivos de la encuesta de cultura laboral en el DRSCP son conocer los hábitos, prácticas y valores que implementan los integrantes del departamento y cómo estos pueden impactar de manera positiva o negativa en los resultados deseados. Al conocer los resultados de esta encuesta se puede advertir que: en su mayoría los colaboradores están familiarizados con los resultados esperados respecto a su trabajo, así como las responsabilidades que tienen, así mismo se puede afirmar que los integrantes de la organización están alineados a los valores dentro del instituto, de manera que se fortalece la integración y sentido de pertenencia al mismo.</p>

A diferencia del año anterior, en este modelo de evaluación del desempeño se puede reconocer la información de manera detallada y más específica, así mismo podemos identificar que la eficacia en cuanto a la adopción de mejoras en su totalidad es adecuada. Sin embargo se busca robustecer aún más nuestros métodos de obtención de la información para que estas tengan mayor efectividad certeza y comprobación.

Del mismo modo se aplicó otra encuesta referente al método Kaizen, con la finalidad de solidificar el entorno laboral. Encuesta que reforzará el análisis situacional de la eficacia dentro del departamento.

Vale decir que la evaluación que le corresponde a los objetivos de calidad tiene un antecedente de cumplimiento del periodo inmediato anterior, el cual plasmó seguidamente:





Número	Descripción del objetivo	Meta	Responsable	Recursos	Fecha y forma de comprobación	Fecha de inicio y fin	Grado de cumplimiento	Análisis del resultado
1	Satisfacer los eventos de Capacitación sin deficiencias en el procedimiento	80%	Coordinadora y/o analistas de capacitación	Listas de comprobación de insumos y/o equipos, trabajo en equipo, comunicación al interior y al exterior, acuerdos con los proveedores.	Último bimestre del año, revisión aleatoria de los documentos que corresponden a 4 procedimientos satisfechos	enero a noviembre	De acuerdo a la ficha técnica de objetivos de calidad, el grado de cumplimiento se puede calificar como Regular	El grado de satisfacción de dicho objetivo fue menor del 80% lo cual nos permite reconocer, que no se cumplió con la meta establecida, esto debido a diversos factores externos como fue la pandemia por Covid-19, la cual resultó ser un impedimento para ejecutar los eventos de capacitación que se tenían previstos. Falta la ejecución de los procedimientos que son considerados de tracto sucesivo.
2	Satisfacer los procedimientos sin errores en donde no intervenga el usuario, relativos al reclutamiento y selección de alumnos para servicio social y/o prácticas profesionales.	80%	Responsable de Reclutamiento y Selección de Prestadores de Servicio Social y/o Practicantes Profesionales	Listas de comprobación, comunicación al interior, revisión previa a la formalización.	Último bimestre del año	enero a noviembre	De acuerdo a la ficha técnica de objetivos de calidad, el grado de cumplimiento de los objetivos de calidad se puede calificar como Regular	El grado de satisfacción de dicho objetivo se cumplió de manera esperada, ya que dichos procedimientos se corrigieron de manera inmediata, así también se estableció de acuerdo al diagrama de Ishikawa, la verificación exhaustiva de la información y comprobación correspondiente. Se hizo una proyección a futuro, sin embargo hace falta la ejecución de los procedimientos que son considerados de tracto sucesivo.

Ahora bien por lo que hace a los objetivos determinados en el año en curso, al final del año se tiene determinada su evaluación y en tal caso se pondera la afectación continuada a la que nos hemos enfrentado en virtud de la pandemia.

Cabe mencionar que las circunstancias permitieron modificaciones en las proyecciones, sin embargo la curva de aprendizaje y adaptación para que este operara generó retrasos, más aún al encontrarnos en tiempos de pandemia se dedicó tiempo y esfuerzo para atender actividades urgentes, todas relacionadas con la atención del COVID.

En consecuencia de lo anterior reitero que el área a mi cargo se robustecerá al interior para estar listo para adoptar la normalidad e implementar las acciones que le correspondan para atender los objetivos y encontrarnos en un momento de mejora continua.

Por lo que hace al desempeño de los proveedores comento que se realizó un análisis conforme a lo establecido en la ficha técnica correspondiente a la evaluación de desempeño y resultó lo siguiente:

Desempeño de los proveedores externos	Durante el periodo evaluado no existió intervención de proveedores externos, en este caso el supuesto se actualiza cuando existen eventos de capacitación y tales deben de ser ejecutados por externos a través de la celebración de un contrato o convenio y en este caso los eventos de capacitación se mantuvieron suspendidos en virtud de la determinación del semáforo epidemiológico de la ciudad de México y la instrucción del Director General del Instituto.
--	---





CUARTO.- Respecto a los resultados de la auditoría interna realizada al DRSCP, se advierten 3 aspectos importantes; en primer lugar se reconoce que existen expedientes incompletos, esto debido a la prematura del ingreso del personal por parte del área encargada y el desfase de tiempos para satisfacer dicho procedimiento, situación que se debe atender de manera importante por lo que se considera pertinente establecer un filtro (examen o evaluación) para las personas que sean propuestas por el área o sindicato, así también comunicar a las áreas instrucciones claras para que estas notifiquen con antelación el ingreso del personal.

En segundo lugar se advierte que los eventos de capacitación cuentan con deficiencias en la satisfacción del procedimiento, esto se debe a la imposibilidad de realizar eventos presenciales con una gran cantidad de personas, como consecuencia de la actual pandemia por COVID 19 y como efecto secundario este procedimiento no se puede satisfacer de manera virtual debido a que no todos los usuarios cuentan con las herramientas y los conocimientos requeridos para llevar a cabo dicha actividad. Sin embargo se están haciendo los ajustes pertinentes para que, en cuanto la autoridad sanitaria indique la reanudación de actividades presenciales, los eventos de capacitación sean impartidos de manera inmediata. Es relevante mencionar que se tiene disponible el canal de comunicación vía correo electrónico y llamada telefónica, por cualquier situación que se pueda presentar.

Por último, se reconoce que existen deficiencias en la información transmitida a los candidatos de servicio social, esto en cuanto a la modalidad de las actividades a satisfacer en el programa, situación que se atendió de manera inmediata actualizando la información para que esta fuera más clara y específica.

Al mismo tiempo se advirtió que existen inconvenientes referentes al trámite de registro, esto debido al retraso en la entrega de documentación por parte de la institución escolar de los solicitantes, situación externa que afecta indirectamente a la satisfacción del procedimiento ya que los prestadores se integran a destiempo a sus actividades, por lo cual se busca establecer un límite de tiempo para la entrega de documentación, todo esto se puede apreciar con mayor detalle en el Anexo 3

QUINTO.- Respecto a la adecuación de recursos en el tema de insumos al que se refiere el inciso D): solo se requirió la adquisición extraordinaria de micas para gafetes, y se atendió conforme a lo dispuesto en el Manual de Control Interno y Calidad.

Tratándose del recurso humano comento que se reincorporan las 3 personas a las que se les había determinado el resguardo en casa por considerarse vulnerables, permitiendo la satisfacción de actividades con menos presión y de forma más ágil, además de que se comisionó a una de las integrantes de la coordinación de capacitación de manera temporal a otra área en virtud de un procedimiento que se encuentra pendiente de resolución.

Respecto a los recursos financieros comento que se analizaron los distintos escenarios respecto a la continuidad de la capacitación, en ese orden y considerando los elementos a la vista y además las





obligaciones que corresponden a este tema, se logró una proyección mucho menor tratándose de recursos para atender eventos de capacitación.

Por lo que hace a la adecuación de la infraestructura, se colocaron instrucciones con letreros llamativos y barreras de acrílico en los lugares en donde el contacto con personas externas al DRSCP se logra, esto con la finalidad de hacer efectiva la sana distancia, además se colocaron y organizaron los pupitres que resultaron útiles después del traslado formal a las distintas áreas a las que les acomodaron para la satisfacción de sus funciones.

Todos los demás elementos fluyeron y resultaron útiles para atender la pandemia y continuar con nuestras funciones hasta el momento.

SEXTO.- Respecto a la eficacia de las acciones para abordar riesgo y oportunidades comentó que en el análisis que deriva de la evaluación del desempeño se advierte lo siguiente:

Eficacia en la adopción de mejoras

Considerando el resultado en las encuestas anteriores y de acuerdo a la ficha técnica de evaluación del desempeño se puede advertir que la eficacia en cuanto a la adopción de mejoras es del 77% esto como consecuencia de las actividades que no se pueden llevar a cabo a causa de la pandemia, por lo cual se puede interpretar como regular esto tomando en cuenta que la satisfacción con los clientes es buena en su totalidad y en la conformidad con el cliente surgen situaciones que se atienden de manera inmediata. De tal modo que se pretende robustecer las encuestas y aplicarlas en otro momento fuera de la pandemia, esperando nuevas respuestas.

Vale decir que todos los apartados que resultan del análisis logrado en virtud de la evaluación del desempeño se encuentran relacionados con los riesgos a los que el DRSCP se enfrenta, más aún los resultados de la auditoría de igual forma impactan en la definición de los riesgos y ninguno se clasifica como urgente ni catastrófico, de esa suerte al interior del DRSCP continuamos con las actividades que corresponden al logro de los objetivos de calidad que además nos sirven como antesala para continuar con la mejora y el servicio de calidad

SÉPTIMO.- Respecto a las oportunidades de mejora a las que se refiere el numeral 9.3.3 de la norma, reitero que tales se encuentran plasmadas en los resultados del análisis que se logró para cada objetivo contenido en la ficha técnica relativa a la evaluación del desempeño y en el mismo se encuentra plasmada las acciones que se determinaron para atender tales eventos, mismas que se pueden consultar en el Anexo 4 de este documento.

OCTAVO.- Por lo que hace a las necesidades de cambio comento que el Sistema de Gestión de Calidad se ha robustecido con un apartado de Control de Cambios Anexo 5 el cual permitirá tener un antecedente de todas las modificaciones aunque estas impacten de manera indirecta o poco trascendental en el sistema, dicho apartado se irá actualizando y enriqueciendo con los nuevos cambios que vayan surgiendo, también se logró un análisis de cumplimiento de la norma con la intención de advertir si alguno de los supuestos de la norma no se actualizaba en contraste con el contenido de los Manuales de Control Interno y Calidad, y el de procedimientos del DRSCP el cual se muestra en el mismo anexo.





NOVENO.- Para la necesidad de recursos, se tiene a la vista la modificación del programa anual de adquisiciones, además se exhibieron las necesidades de equipo informático al área de TIC y con tal modificación se pretende estar listo para atender eventualidades o contingencias, sin que esto implique contravenir lo dispuesto en los ordenamientos legales correspondientes a la adquisición y/o arrendamientos en el ámbito público.

Finalmente se logró un análisis respecto a un escenario ideal que pudiera mejorar el Sistema de Gestión de Calidad implementado al interior del DRSCP, mismo que se puede conocer con mayor detalle en el Anexo 6, esto no implica que se genere una obligación ni un débito para alguno de los involucrados, pues solo son expectativas más aún, estas no se han sometido a un análisis costo- beneficio profundo y específico para el área a mi cargo, pero vale su mención en virtud de la intención de mejorar continuamente.

Sin más por el momento.

ATENTAMENTE

MTRO. CARLOS AUGUSTO SÁNCHEZ MORALES
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y
CAPACITACIÓN DE PERSONAL

c.c.p.- L.C.CARLOS ANDRÉS OSORIO PINEDA.- DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN





Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán
Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal

ANÁLISIS

OBSERVACIONES / OPORTUNIDADES DE MEJORA	¿Se atendió?			COMENTARIOS
	SI	NO	Parcialmente	
1. Recepción de prestadores de servicio social	X			
2. Actividades de los prestadores de servicio más claras.	X			
3. Indicar firma puntual en la inducción (se hizo la modificación en el formato)	X			
4. Satisfacción de eventos de capacitación	X			Falta más profundidad, robustecerlo, sin embargo no se llevaron al cabo en este periodo eventos de capacitación a los que corresponda su evaluación.
5. Robustecer la encuesta de satisfacción laboral.			X	Se modifico con la intencion de mejorar, sin embargo es posible robustecrela aun mas.
6. Reforzar misión y visión (inclusión de esta en los medios electrónicos)y	X			
7. Aplicar encuesta de satisfacción en otro momento (fuera de la pandemia)		X		La situación sanitaria aun no lo permite
8. Enviar la encuesta inmediatamente después de la atención del cliente		X		aun no se advierte una forma automatica de lograrlo para que sea mas comodo y simple.
9. Robustecer encuesta de evaluación del desempeño			X	Se modifico con la intencion de mejorar, sin embargo es posible robustecrela aun mas.
10. Incluir un apartado en el portal de internet que dirija a las personas al sistema unificado de gestión (SUG) del instituto			X	Se decidió que es mejor opción tener el buzón de quejas y comentarios habil solamente para el DRSCP, pues eso permitira darle una atencion mas rapida y comoda.
11. Comprobación de la información obtenida de las entrevistas a los Prestadores de SS	X			Se tiene un formulario para acatar dicha observación
12 Hacer simples los formatos de requisición de personal	X			
13 Hacer simples los formatos de validación de plaza vacante	X			
14 Hacer simples los procedimientos de búsqueda de candidatos para entrevista según el perfil solicitado	X			
15 Hacer simple el procedimiento de revisar la documentación de los aspirantes	X			
Puntuación Obtenida:	10	0	1.5	
Total	11.5 de 15			



Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán
Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal

EVALUACIÓN DE AUDITORÍA (9.1.3, 9.3.2)

Respecto al procedimiento de calidad en donde se consideran las actividades relativas a la auditoría el resultado de los indicadores es:

Indicador 1: Eficiencia operativa	Indicador 2: Eficiencia en la entrega de la información solicitada.	Indicador 3: Eficacia de las recomendaciones	Indicador 4: Eficacia del tiempo de las actividades
100%	100%	77%	100%

La simple vista de lo anterior permite aseverar que el procedimiento de la auditoría se satisfizo parcialmente, ya que en los indicadores 1, 2 y 4 se obtuvieron resultados eficientes, sin embargo en el indicador 3 se obtuvieron resultados regulares dado que no se lograron atender todas las observaciones y/o Oportunidades de Mejora que se habian reportado en la auditoría anterior, sin embargo debido a la situación sanitaria algunas se atendieron solo parcialmente.

Elaboró	Fecha
Armida Ordaz Guzmán	25/06/2020
Modificó	Fecha
Jessica Marlenne Monroy Juárez	20/07/2021
Maria de los Angeles Ramirez	04/08/2021
Validó	Fecha
Carlos Augusto Sanchez Morales	



INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

DRSCP/ACT/01.C-2020

En la Ciudad de México, se reúnen en el Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán, con domicilio en Avenida Vasco de Quiroga, número quince, Colonia Belisario Domínguez Sección XVI, Alcaldía Tlalpan, Código Postal 14080, Ciudad de México, el 1 de enero de 2020 los CC. Ricardo García Lacheño y Carlos Augusto Sánchez Morales a fin de llevar al cabo la reunión que seguidamente se describe.-----

OBJETIVO DE LA REUNIÓN: GESTIÓN DE CALIDAD EN CONTINGENCIA

ASUNTOS A TRATAR

ÚNICO

Contingencias o casos no previstos en la satisfacción de los procedimientos del Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal DRSCP dependiente de la Subdirección de Recursos Humanos. -----

CONSIDERANDO

PRIMERO

Que existen circunstancias extraordinarias y/o no específicamente consideradas en la satisfacción de los procedimientos que le corresponden al DRSCP.-----

SEGUNDO

Que las circunstancias referidas arriba pudieran generar una disminución en la calidad de los servicios de dicho departamento.-----

Que ningún sistema en donde los seres humanos se encuentre involucrado podría encontrarse estático o sin cambios.-----

TERCERO

Que aunque la planeación, el análisis y el estudio del contexto que le corresponde al departamento sea muy robusto , existirán situaciones distintas o nuevas que tendrán que resolverse durante la satisfacción de los procedimientos que le corresponden al DRSCP.-----

CUARTO

Que al ser un organismos descentralizado agrupado en el sector salud nos tenemos que ajustar a lo dispuesto en los ordenamientos legales que le apliquen al sector público, esto implica la creación, derogación y/o modificación de tales instrumentos.-----

ACUERDOS

UNICO

Después del análisis correspondiente a los elementos que se tuvieron a la vista relativos y/o correspondientes, se acuerda que con la finalidad de no encontrarse en situaciones adversas, errores, dilaciones, salidas con inconformidades, entre otras que disminuyan de marea directa o indirecta la calidad o la satisfacción de las actividades o procedimiento que le corresponden al DRSCP y repercutirán de alguna forma en el cliente, se analizarán las opciones correspondientes y nos ajustaremos de manera inmediata a lo que indiquen los ordenamientos legales y/o formularemos, participaremos, acataremos, comunicaremos o instruiremos el cumplimiento de los acuerdos, circulares, instrucciones directas verbales o escritas de los superiores jerárquicos y/o de algunas otras instancias que estén dotadas de imperum o sean reguladoras para el caso del Instituto considerando la necesidad de sus satisfacción y a la postre se formalizar en el sentido de que dichos cambios se consideren dentro de los procedimientos y se abordaran en la forma de oportunidades de mejora con seguimiento correspondiente para efectos de los procedimientos del departamento o del sistema de gestión de calidad.-----

ASISTENTES

Ricardo García Lacheño

Carlos Augusto Sánchez Morales

En la Ciudad de México, se reúnen en el Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán, con domicilio en Avenida Vasco de Quiroga, número quince, Colonia Belisario Domínguez Sección XVI, Alcaldía Tlalpan, Código Postal 14080, Ciudad de México, el 17 de abril de 2020 los CC. Ricardo García Lacheño, Valeriano Isaac Lopez Osorio y Carlos Augusto Sánchez Morales a fin de llevar al cabo la reunión que seguidamente se describe.

OBJETIVO DE LA REUNIÓN: COVID -19

ASUNTOS A TRATAR

ÚNICO

Análisis de los documentos, procedimientos y circunstancias específicas en las que se encuentra el país y específicamente este Instituto respecto a la satisfacción temporal de actividades que de manera directa o indirecta abonaran a la atención de la pandemia relacionada con el COVID-19.

CONSIDERANDO

PRIMERO

Que existen circunstancias extraordinarias desde el inicio de la pandemia respecto a la satisfacción de actividades a través de un grupo de personas que podrán auxiliar, colaborar y/o atender de manera directa o indirecta las actividades el COVID-19 en este Instituto.

SEGUNDO

Que con la finalidad de dar continuidad y no limitar de ninguna forma la prestación de servicios que se encuentren relacionados con el COVID-19 al interior de este Instituto, se había determinado en un primer tiempo la contratación de un grupo aproximadamente de 120 personas a través del capítulo 3000 correspondiente a servicios profesionales, sin embargo después de la reunión del día 14 de abril del 2020 convocada por el Director de Administración, se comunicó a través del Subdirector de Recursos Humanos a los Jefes de Departamento de Remuneraciones (DR) y Reclutamiento Selección y Capacitación de Personal (DRSC) que la satisfacción del pago, retribución y/o beca para el grupo de personas referido ocurriría a través de la Fundación para la Salud y la Educación Dr. Salvador Zubirán A.C. (FUNSAED).

ACUERDOS

PRIMERO

Después del análisis correspondiente a los elementos que se tuvieron a la vista relativos y/o correspondientes al tema que nos ocupa se podrán recibir, concentrar, conservar, ordenar, segregar y/o retransmitir a quien se indique por los (DR) y/o (DRSCP) indistintamente los elementos que pudieran permitir la satisfacción del pago, retribución y/o beca para el grupo de personas referido de manera electrónica y/o física.

SEGUNDO

Que el grupo de personas que podrán auxiliar, colaborar y/o atender de manera directa o indirecta las actividades el COVID-19 no establecerán relación laboral con este Instituto durante el periodo en el que sus servicios o actividades sean requeridos en ningún caso, y solo ocuparán las instalaciones, los equipos y/o los instrumentos que le pertenecen al Instituto para satisfacer las actividades encomendadas y solo colaboran con los servidores públicos adscritos para atención de la pandemia del COVID, nunca actividades personales.

TERCERO

Que cada área a la que se le determine y/o autorizo el apoyo a través de personas que colaboren en la satisfacción de actividades que de manera directa o indirecta abonaran a la atención de la pandemia relacionada con el COVID-19, serán responsables de la determinación del horario, jornadas y actividades que deberán de ser satisfechos por las personas que recibirán pago, retribución y/o beca a través de la (FUNSAED).

CUARTO

Que el (DRSCP) colaborara en la asignación de un número temporal, la emisión de un gafete de identificación y en su caso cuando corresponda podrá a través del código de barras lograr que ese grupo de personas puedan acceder al comedor y/o registrar entrada y/o salida para comprobar su asistencia.

QUINTO

Que la satisfacción del pago, retribución y/o beca ocurriría a través de la Fundación para la Salud y la Educación Dr. Salvador Zubirán A.C. (FUNSAED) y se ajustara a los tiempos que ellos determinen dependiendo de su fecha de ingreso y además de la comprobación de los requisitos de forma y fondo que la Fundación determine.

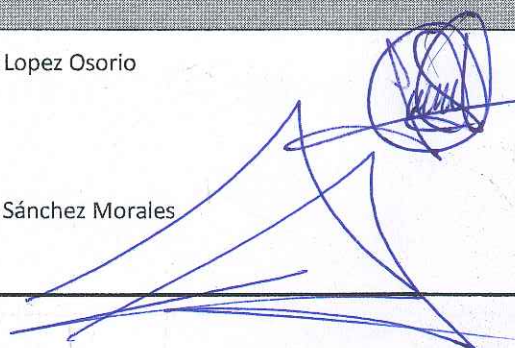
ASISTENTES

Ricardo García Lacheño



Valeriano Isaac Lopez Osorio

Carlos Augusto Sánchez Morales





INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

DRSCP/ACT/03-2020

En la Ciudad de México, se reúnen en el Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán, con domicilio en Avenida Vasco de Quiroga, número quince, Colonia Belisario Domínguez Sección XVI, Alcaldía Tlalpan, Código Postal 14080, Ciudad de México, el 6 de abril de 2020 los CC. Ricardo García Lacheño, Valeriano Isaac Lopez Osorio y Carlos Augusto Sánchez Morales a fin de llevar al cabo la reunión que seguidamente se describe.

OBJETIVO DE LA REUNIÓN: COVID -19

ASUNTOS A TRATAR

ÚNICO

Análisis de los documentos, procedimientos y circunstancias específicas en las que se encuentra el país y específicamente este Instituto respecto a la satisfacción temporal de actividades que de manera directa o indirecta abonaran a la atención de la pandemia relacionada con el COVID-19.

CONSIDERANDO

PRIMERO

Que existen circunstancias extraordinarias desde el inicio de la pandemia respecto a la satisfacción de actividades a través de un grupo de personas que podrán auxiliar, colaborar y/o atender de manera directa o indirecta las actividades el COVID-19 en este Instituto.

SEGUNDO

Que con la finalidad de dar continuidad y no limitar de ninguna forma la prestación de servicios que se encuentren relacionados con el COVID-19 al interior de este Instituto, se acordó lograr el ingreso de personas, con cargo al presupuesto otorgado por el INSABI a este instituto para atender la pandemia referida.

ACUERDOS

PRIMERO

Después del análisis correspondiente a los elementos que se tuvieron a la vista relativos y/o correspondientes al tema que nos ocupa se podrán recibir, concentrar, conservar, ordenar, segregar y/o retransmitir a quien se indique por los (DR) y/o (DRSCP) indistintamente los elementos que pudieran permitir la satisfacción del pago, retribución para el grupo de personas referido de manera electrónica y/o física.

SEGUNDO

Que el grupo de personas que podrán auxiliar, colaborar y/o atender de manera directa o indirecta las actividades el COVID-19 establecerán relación laboral con este Instituto durante el periodo en el que sus servicios o actividades sean requeridos y/o la secretaria de salud lo determine, solo ocuparán las instalaciones, los equipos y/o los instrumentos que le pertenecen al Instituto para satisfacer las actividades encomendadas y solo colaboran con los servidores públicos adscritos para atención de la pandemia del COVID, nunca actividades personales.

TERCERO

Que las áreas que requieran personal lograra el reclutamiento y la selección de las personas que atenderán las actividades referidas o que ocuparan una plaza o recibirán sueldo correspondiente al código presupuestal al que las autorizaciones del INSABI considerando que se el procedimiento de ingreso es extraordinario, sin embargo para asegurar la calidad en el servicio tales se ajustaron a los elementos del perfil de puesto correspondiente, esto es, al catálogo de puestos tipo de este instituto y/o al catálogo de puestos de la Secretaria de Salud respecto a la escolaridad en conjunto y consonancia con la tabla de combinaciones emitida por la Secretaria de la Función Pública.

CUARTO

Que el (DRSCP) colaborara con las áreas que requieran ingresar a personas para atender esta pandemia en la satisfacción de los procedimientos completos o solamente en la aplicación de pruebas psicométricas, la emisión de sus resultados, la asignación de un número temporal que permita control al interior del instituto, la emisión de un gafete de identificación y en su caso cuando corresponda podrá a través del código de barras lograr que ese grupo de personas puedan acceder al comedor y/o registrar entrada y/o salida para comprobar su asistencia en caso de que se les indique, todo esto considerando que los tiempos de atención disminuirán en virtud de las alianzas que para este fin se logren.

ASISTENTES

Ricardo García Lacheño

Valeriano Isaac Lopez Osorio

Carlos Augusto Sánchez Morales

En la Ciudad de México, se reúnen en el Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán, con domicilio en Avenida Vasco de Quiroga, número quince, Colonia Belisario Domínguez Sección XVI, Alcaldía Tlalpan, Código Postal 14080, Ciudad de México, el 14 de mayo de 2020 los CC. Ricardo García Lacheño, Gustavo González Galicia, Valeriano Isaac Lopez Osorio y Carlos Augusto Sánchez Morales a fin de llevar al cabo la reunión que seguidamente se describe.

OBJETIVO DE LA REUNIÓN: INGRESO AL INSTITUTO

ASUNTOS A TRATAR

ÚNICO

Análisis de los documentos, procedimientos y circunstancias específicas en las que se encuentra el país y específicamente este Instituto respecto a los ingresos y/o contrataciones de personas que podrán auxiliar, colaborar y/o atender de manera directa o indirecta las actividades relacionadas con el COVID-19.

CONSIDERANDO

PRIMERO

Que existen circunstancias extraordinarias desde el inicio de la pandemia respecto a los ingresos, de personas que podrán auxiliar, colaborar y/o atender de manera directa o indirecta las actividades relacionadas con el COVID-19 por la urgencia o necesidad definitiva para asegurar la prestación de servicios.

SEGUNDO

Que con la finalidad de dar continuidad y no limitar de ninguna forma la prestación de servicios que se encuentren relacionados con el COVID-19 al interior de este Instituto, se trató de simplificar el ingreso un grupo de personas de las que sus actividades impactan directamente en la atención de la pandemia y de las que se integrará en la nómina en virtud de las plazas o códigos y/o cantidades en pesos autorizadas por el INSABI a través de los documentos electrónicos de fecha 13 de abril emitido por José Luis Padilla, 23 de abril emitido por Anabel Romero López y al del 1 de mayo, todos estos del año en curso.

TERCERO

Que los ingresos que nos ocupan no son plazas vacantes del Instituto formalmente, sino que operaran en virtud de una transferencia en pesos por parte del INSABI a este Instituto en distintos momentos, y que a través de una conversión magna o reconversión fue posible convertir ese dinero en un aproximado de 383 plazas con diferentes códigos, llámese enfermeras, camilleros, auxiliares de enfermería, afanadores, inhalo terapeutas, técnicos radiólogos, ingenieros biomédicos, médicos, entre otros.

CUARTO

Que nos encontramos en una situación extraordinaria, en ese orden resulta inaplicable el procedimiento ordinario contenido en el Manual de Procedimientos del Departamento de Reclutamiento Selección y Capacitación de Personal.

Que el Manual de Aplicación General en Materia de Recursos Humanos es aplicable de manera definitiva a la planeación, organización y administración de los recursos humanos en la Administración Pública Federal (APF) y que en tal se plasman los requisitos para la selección y el ingreso a la institución y por lo tanto se establece los elementos básicos o mínimos que compondrán el expediente que se deberá de formar al interior de cada integrante de la (APF).

ACUERDOS

UNICO

Después del análisis correspondiente a los elementos que se tuvieron a la vista relativos y/o correspondientes a las contrataciones o ingresos de servidores públicos con carácter de eventuales, para incrementar el capital humano de este Instituto a los que refiere este documento, se acuerda abonando al documento identificable como DRSCP/ACT/01-2020 en lo que corresponde a la integración del expediente, que será efectiva la forma en la que esto ha ocurrido, pero se añadirá o complementara con los elementos enunciados y los plasmados en numeral 40 y todos sus incisos del Manual de Aplicación General en Materia de Recursos Humanos, además de los formatos que permitan formalizar el contrato de seguro de vida y el alta que corresponde al ISSSTE.

ASISTENTES

Gustavo González Galicia

Valeriano Isaac Lopez Osorio

Ricardo García Lacheño

Carlos Augusto Sánchez Morales



INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

DRSCP/ACT/05-2020

En la Ciudad de México, se reúnen en el Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán, con domicilio en Avenida Vasco de Quiroga, número quince, Colonia Belisario Domínguez Sección XVI, Alcaldía Tlalpan, Código Postal 14080, Ciudad de México, los CC. Carlos Augusto Sánchez Morales, Fabiola Bernal Azueta y Gloria Guadalupe Guzmán Tapia a fin de llevar al cabo la reunión que

OBJETIVO DE LA REUNIÓN: COVID -19

seguidamente se describe.

ASUNTOS A TRATAR	
ÚNICO	Análisis de los documentos, procedimientos y circunstancias específicas en las que se encuentra el país y específicamente este Instituto respecto a la satisfacción temporal de actividades que de manera directa o indirecta abonaran a la atención de la pandemia relacionada con el COVID-19.
CONSIDERANDO	
PRIMERO	Que existen circunstancias extraordinarias desde el inicio de la pandemia respecto a la satisfacción de actividades a través de un grupo de personas que podrán auxiliar, colaborar y/o atender de manera directa o indirecta las actividades el COVID-19 en este Instituto.
SEGUNDO	Que con la finalidad de dar continuidad y no limitar de ninguna forma la prestación de servicios que se encuentren relacionados con el COVID-19 al interior de este Instituto, se acordó lograr el ingreso de personas, con cargo al presupuesto otorgado por el INSABI a este instituto para atender la pandemia referida.
ACUERDOS	
PRIMERO	Después del análisis correspondiente a los elementos que se tuvieron a la vista relativos y/o correspondientes al cumplimiento de requisitos conforme al Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Recursos Humanos y Organización, se plantea la manera de obtener las referencias laborales del personal que ingresará a ocupar una plaza del INSABI para dar atención a pacientes con COVID-19.
SEGUNDO	En un primer tiempo se realizarán llamadas telefónicas para obtener las referencias laborales, en caso de que la empresa o institución nos solicite por correo electrónico la petición, se enviará por esa vía un formato establecido en el que se corroborarán datos referentes a la estancia laboral del empleado y de ser posible la evaluación del desempeño.
TERCERO	Como último recurso y en caso de que no sea posible conseguir las referencias por vía telefónica o electrónica, se solicitará al personal que presente cartas de recomendación y/o constancias laborales emitidas por sus anteriores empleadores.
CUARTO	Deberá de considerarse que en algunos casos las comprobaciones no podrán ser satisfechas tomando en cuenta las circunstancias en las que nos encontramos y los casos en los que no existan referencias laborales formales por ser este su primer empleo, en ese orden se establecerá en el documento el termino <i>sin registros</i> , pues esta es una cuestión inimputable a nosotros.
ASISTENTES	
Carlos Augusto Sánchez Morales	Fabiola Bernal Azueta
	Gloria Guadalupe Guzmán Tapia



INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

DRSCP/ACT/6-2020

En la Ciudad de México, se reúnen en el Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán, con domicilio en Avenida Vasco de Quiroga, número quince, Colonia Belisario Domínguez Sección XVI, Alcaldía Tlalpan, Código Postal 14080, Ciudad de México, el 05 de agosto de 2020 los CC. Ricardo García Lacheño, y Carlos Augusto Sánchez Morales a fin de llevar al cabo la reunión que seguidamente se describe.-----

OBJETIVO DE LA REUNIÓN: SERVICIO SOCIAL Y PRACTICAS PROFESIONALES

ASUNTOS A TRATAR

ÚNICO

Análisis de los documentos, procedimientos y circunstancias específicas en las que se encuentra el país y específicamente este Instituto respecto a los prestadores de servicio social y/o practicantes profesionales que se encontraban colaborando en el Instituto en el año en curso.-----

CONSIDERANDO

PRIMERO

Que existen circunstancias extraordinarias en las que se encuentra el país y específicamente este Instituto derivado de la pandemia por el SARS COVID 19 .-----

SEGUNDO

Que con la finalidad de limitar o evitar los riesgos a los que se pudieran enfrentar los prestadores de servicio social y/o practicantes profesionales que se encontraban colaborando en el Instituto en el año en curso, basado en los lineamientos de sana distancia establecidos por la secretaria de salud se emitió una circular a través de la que se formalizaba la postura de este Instituto solo para el apartado administrativo.-----

TERCERO

Que se solicitó información a las instrucciones educativas con a las que colaborábamos para conocer su postura respecto a la pandemia en el caso específico del término, sin tener respuesta de todas .-----

CUARTO

Que con la intención de satisfacer los procedimientos correspondientes al servicio social y prácticas profesionales se privilegió la transmisión de la información en medios electrónicos, sin embargo no para todos es dable este evento.-

QUINTO

Que como una medida extraordinaria y considerando que la satisfacción de los procedimientos en muchos casos implicaría acudir al Instituto y con esto se pudiera generar algún riesgo para dichos alumnos podría omitirse la formalización de los demás formatos que corresponden al procedimiento interno del DRSCP.-----

SEXTO

Que en el caso de la UNAM, el Conalep Tlalpan I y II y la UVM campus TLAPAN tenemos el antecedente de poder indicar el termino de las prácticas considerando la pandemia para no afectar a los alumnos.-----

ACUERDOS

PRIMERO

Después del análisis correspondiente a los elementos que se tuvieron a la vista relativos y/o correspondientes se acuerda tratar cada caso de manera específica considerando siempre la postura formal de la institución educativa respecto a la pandemia en la que nos encontramos.-----

SEGUNDO

Que si existe alguna situación extraordinaria en la que el prestador de servicio social o practicante profesional no pudiera acceder a los medios electrónicos y/o no lograra contactar o establecer comunicación con el coordinador de actividades podría analizarse el asunto y en su caso omitir algunos de los requisitos que corresponde al procedimiento en comento para no afectar a los alumnos siempre y cuando la terminación que se exhiba por parte del DRSCP forme parte de los requisitos de otro tramite en la Institución educativa a la que pertenece el alumno .---

ASISTENTES

Ricardo García Lacheño

Carlos Augusto Sánchez Morales



INCMNSZ

INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

DRSCP/ACT/07-2020

En la Ciudad de México, se reúnen en el Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán, con domicilio en Avenida Vasco de Quiroga, número quince, Colonia Belisario Domínguez Sección XVI, Alcaldía Tlalpan, Código Postal 14080, Ciudad de México, el 15 de Junio de 2020 los CC. Carlos Augusto Sánchez Morales, Armida Ordaz Guzmán a fin de llevar al cabo la reunión que seguidamente se describe.-----

OBJETIVO DE LA REUNIÓN: COVID -19

ASUNTOS A TRATAR

ÚNICO

Notificación por parte de la Subdirección de Tecnologías de la Información respecto a la perdida de información y datos que se contenían en una carpeta denominada scanner.-----

CONSIDERANDO

PRIMERO

Que existen circunstancias extraordinarias desde el inicio de la pandemia respecto a la satisfacción de actividades al interior de este Instituto. -----

SEGUNDO

Que debido a la pandemia el uso de los medios electrónicos y no del papel ha incrementado casi al 100 por ciento, lo que trae como consecuencia un desgaste respecto a la tecnología que regularmente se utiliza pero en menor medida -----

ACUERDOS

PRIMERO

Notificar al superior jerárquico esto es al subdirector de recursos humanos que algunos documentos electrónicos de los que no conservamos soporte físico se perdieron, pero sin que de nuestra parte hubiera intervención.-----

SEGUNDO

Lograr un análisis de la información que pudiera haberse perdido con la finalidad de dar vista en su caso a quien corresponda para deslindar las responsabilidades en su caso además considerar los riesgos a los que se enfrenta el DRSCP .-----

ASISTENTES

Carlos Augusto Sánchez Morales

Armida Ordaz Guzmán

En la Ciudad de México, se reúnen en el Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán, con domicilio en Avenida Vasco de Quiroga, número quince, Colonia Belisario Domínguez Sección XVI, Alcaldía Tlalpan, Código Postal 14080, Ciudad de México, el 29 de junio de 2020 los CC. Ricardo García Lacheño, y Carlos Augusto Sánchez Morales a fin de llevar al cabo la reunión que seguidamente se describe.

OBJETIVO DE LA REUNIÓN: INGRESO AL INSTITUTO

ASUNTOS A TRATAR

ÚNICO

Análisis de los documentos, procedimientos y circunstancias específicas en las que se encuentra el país y específicamente este Instituto respecto a los ingresos y/o contrataciones de personas que podrán auxiliar, colaborar y/o atender de manera directa o indirecta las actividades relacionadas con el COVID-19

CONSIDERANDO

PRIMERO

Que existen circunstancias extraordinarias desde el inicio de la pandemia respecto a los ingresos, de personas que podrán auxiliar, colaborar y/o atender de manera directa o indirecta las actividades relacionadas con el COVID-19 por la urgencia o necesidad definitiva para asegurar la prestación de servicios.

SEGUNDO

Que con la finalidad de dar continuidad y no limitar de ninguna forma la prestación de servicios que se encuentren relacionados con el COVID-19 al interior de este Instituto, se trató de simplificar la permanencia de las personas que con sus actividades dan atención de la pandemia.

Que la inversión de tiempo, en la entrega-recepción del gafete podría obviarse si solo se actualizan los registros informáticos para mantener activo al grupo de personas que de manera extraordinaria se encuentra en este Instituto atendiendo cuestiones de la pandemia, considerando que esta es una actividad accesoria y la principal, es su participación constante en las áreas en donde prestan sus servicios, la cual no podrá ser desatendida.

Que la inversión de materiales y recursos humanos para satisfacer esta actividad resultaría inadecuada considerando que de manera directa o indirecta se afectaría la prestación de servicios para lograr la entrega-recepción del gafete de identificación pues en algunos casos solo este se renovarían solo por un mes.

ACUERDOS

PRIMERO

Después del análisis correspondiente a los elementos que se tuvieron a la vista relativos y/o correspondientes a las permanencia de las personas que incrementan el capital humano de este Instituto, para dar atención a la pandemia que nos ocupa, se acordó ampliar la vigencia del registro que les corresponde a las personas que de manera extraordinaria se encuentran en el Instituto.

SEGUNDO

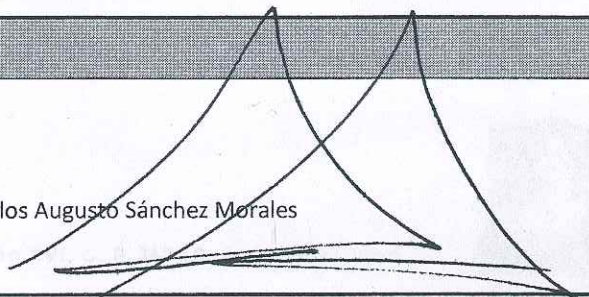
Se notificara a las áreas e este acuerdo para los efectos correspondientes, y solo en caso de que existan situaciones extra ordinarias que requieran la actualización del gafete, se lograra considerando que al interior del área se evaluó el costo beneficio de la inversión de tiempo que se requiere para satisfacer la actividad.

ASISTENTES

Ricardo García Lacheño



Carlos Augusto Sánchez Morales





INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

DRSCP/ACT/09-2020

En la Ciudad de México, se reúnen en el Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán, con domicilio en Avenida Vasco de Quiroga, número quince, Colonia Belisario Domínguez Sección XVI, Alcaldía Tlalpan, Código Postal 14080, Ciudad de México, el 15 de julio de 2020 los CC. Ricardo García Lacheño, y Carlos Augusto Sánchez Morales a fin de llevar al cabo la reunión que seguidamente se describe.

OBJETIVO DE LA REUNIÓN: INGRESO AL INSTITUTO

ASUNTOS A TRATAR

- PRIMERO** Análisis de los documentos, procedimientos y circunstancias específicas en las que se encuentra el país y específicamente este Instituto respecto a los ingresos y/o contrataciones de personas que podrán auxiliar, colaborar y/o atender de manera directa o indirecta las actividades relacionadas con el COVID-19.
- SEGUNDO** Gafetes de Identificación que no corresponden al grupo de trabajadores de base y confianza que ya integraban el Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán antes de enfrentarnos a la pandemia por COVID-19.

CONSIDERANDO

- PRIMERO** Los límites y alcance del acuerdo identificable como DRSCP/ACT/08-2020 en donde se establecen medidas extraordinarias correspondientes a las identificaciones de las personas que auxilian, colaboran y/o atienden de manera directa o indirecta las actividades relacionadas con el COVID-19.
- SEGUNDO** Que las actividades y acuerdos relativos a la recepción de los gafetes de identificación a los que se llegaron con las áreas en donde directamente prestaban sus servicios las personas que auxilian, colaboran y/o atienden de manera directa o indirecta las actividades relacionadas con el COVID-19 pudieran no funcionar idealmente.
- TERCERO** Que aunque existan acuerdos también con la sección de vigilancia, el comedor central y el área de informática una medida positiva y más simple para limitar excesos y defectos después de que concluyan su estancia en el Instituto las personas que auxilian, colaboran y/o atienden de manera directa o indirecta las actividades relacionadas con el COVID-19 sería la adopción de un modelo distinto para ese tipo de gafetes.

ACUERDOS

- PRIMERO** Después del análisis correspondiente a los elementos que se tuvieron a la vista relativos y/o correspondientes a la permanencia de las personas que de manera extraordinaria incrementan el capital humano de este Instituto, se acordó emitir un gafete de papel en color amarillo que contiene los mismos elementos que el pasado pero con distinta forma, pues así fácilmente se podrán identificar aquellos que no más son vigentes con la finalidad de limitar los excesos y defectos relativos al personal que no pertenece al Instituto.
- SEGUNDO** Después del análisis correspondiente a los elementos que se tuvieron a la vista relativos y/o correspondientes a la permanencia de las personas que de manera extraordinaria incrementan el capital humano de este Instituto, se acordó también notificar a las áreas correspondientes para que identifiquen el nuevo modelo de gafete y puedan retirar, retener y transmitir al DRSCP tales instrumentos a la brevedad posible y por su puesto limitar el acceso o su permanencia en el instituto.

ASISTENTES

Ricardo García Lacheño

Carlos Augusto Sánchez Morales



INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

DRSCP/ACT/2.C-2020

En la Ciudad de México, se reúnen en el Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán, con domicilio en Avenida Vasco de Quiroga, número quince, Colonia Belisario Domínguez Sección XVI, Alcaldía Tlalpan, Código Postal 14080, Ciudad de México, el 13 de marzo de 2020 los CC. Ricardo García Lacheño, y Carlos Augusto Sánchez Morales a fin de llevar al cabo la reunión que seguidamente se describe.

OBJETIVO DE LA REUNIÓN: SERVICIO SOCIAL, PRACTICAS PROFESIONALES Y EVENTOS DE CAPACITACIÓN

ASUNTOS A TRATAR

ÚNICO

Análisis de los documentos, procedimientos y circunstancias específicas en las que se encuentra el país y específicamente este Instituto respecto a los prestadores de servicio social y/o practicantes profesionales, además de las que corresponden a Capacitación en virtud de la pandemia por el SARS COVID 19.

CONSIDERANDO

PRIMERO

Que existen circunstancias extraordinarias en las que se encuentra el país y específicamente este Instituto derivado de la pandemia por el SARS COVID 19.

SEGUNDO

Que de no suspender las actividades de los prestadores de servicio social y/o practicantes profesionales se pudieran generar riesgos en virtud de que el Instituto se determinó como un centro de atención COVID.

TERCERO

Que de no suspender los eventos de capacitación presenciales se generaría un posible riesgo y/o una contravención a lo planteado en la jornada de sana distancia establecidos por la secretaria de salud para los trabajadores del Instituto.

ACUERDOS

ÚNICO

Después del análisis correspondiente a los elementos que se tuvieron a la vista relativos y/o correspondientes se acuerda suspender los eventos de capacitación presenciales y la asistencia de los prestadores de Servicio Social y Practicantes Profesionales a este Instituto hasta que las autoridades correspondientes determinen una fecha de reincorporación y la circunstancias se modifiquen en beneficio de la salud pública.

ASISTENTES

Ricardo García Lacheño

Carlos Augusto Sánchez Morales

En la Ciudad de México, se reúnen en el Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán, el 11 de enero del 2021 con domicilio en Avenida Vasco de Quiroga, número quince, Colonia Belisario Domínguez Sección XVI, Alcaldía Tlalpan, Código Postal 14080, Ciudad de México, los CC. Ricardo García Lacheño Subdirector de Recursos Humanos, y Carlos Augusto Sánchez Morales Jefe del Departamento de Reclutamiento Selección y Capacitación de Personal a fin de llevar al cabo la reunión que seguidamente se describe. --

OBJETIVO DE LA REUNIÓN: INGRESO AL INSTITUTO

ASUNTOS A TRATAR

ÚNICO

Análisis de los documentos, procedimientos y circunstancias específicas en las que se encuentra el país y específicamente este Instituto respecto a los ingresos y/o contrataciones de personas que podrán auxiliar, colaborar y/o atender de manera directa o indirecta las actividades relacionadas con el COVID-19-----

CONSIDERANDO

PRIMERO

Se ha notado reticencia y miedo en los aspirantes que pudieran ocupar el bloque de 529 plazas eventuales determinadas a continuar con las acciones que permitirían la atención prioritaria a los pacientes enfermos por COVID-19. -----

SEGUNDO

La presión al interior para la pronta integración de los servidores públicos que con sus actividades podrán contrarrestar los efectos negativos que la pandemia ha causado a la sociedad mexicana es definitiva y mucha. -----

TERCERO

Que la aplicación de ambos el Manuales de Procedimientos y de Control Interno y Calidad del Departamento de Reclutamiento Selección y Capacitación de Personal DRSCP servirán para que quien suscribe y los integrantes del DRSCP, satisfagan sus funciones y actividades con confianza asegurando una actuación, imparcial, objetiva y legal entregada al beneficio Institucional en estos tiempos de crisis -----

CUARTO

Que una de las actividades que le corresponde al DRSCP resulta en el empate del perfil de puestos tipo del INCMNSZ y/o el de la Secretaría de Salud, y se materializa en el reporte de evaluación mismo que descansa en una ficha técnica que se compone de 4 indicadores, cada uno de estos tiene un método de cálculo preciso y al ejecutarse, establecen un porcentaje que debe empatarse con un parámetro que mide el cumplimiento y en ese orden se obtiene un resultado consistente dejando solo un escenario objetivo en definitiva.-----

QUINTO

Que se logró un análisis de todos los momentos, tramos y supuestos en los que el DRSCP en los que lo integramos actuamos e intervenimos y se advirtió que todos son preparatorios, pues solo propician que el titular del área que desea cubrir la vacante decida sobre el ingreso, sin embargo existe incertidumbre respecto a los conflictos de interés-----

ACUERDOS Y/O INSTRUCCIONES

PRIMERO

Las validaciones, revisiones de las actividades y/o de los procedimientos de reclutamiento y selección que se llevan al cabo por el jefe del departamento del DRSCP incluyendo sus funciones, no deben de suspenderse, detenerse o limitarse por ninguna causa o motivo, pues esta será la base firme y objetiva para que los titulares de las áreas que requieran cubrir una vacante decidan, respecto de los aspirantes que pudieran ocupar el bloque de 529 plazas eventuales determinadas a continuar con las acciones que permitirían la atención prioritaria a los pacientes enfermos por COVID-19.-----

SEGUNDO

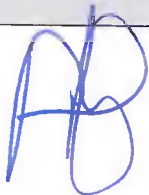
Que validación y/o revisiones de las actividades de los procedimientos de reclutamiento y selección al propiciar objetividad deberán de llevarse a cabo considerando el contenido de los Manuales de Procedimientos y de Control Interno y Calidad del Departamento de Reclutamiento Selección y Capacitación de Personal DRSCP en la inteligencia de que los mismos son preparatorios y están determinados a atraer un beneficio Institucional y además descansan en una certificación basada en estándares internacionales correspondientes a la ISO90012015.-----

TERCERO

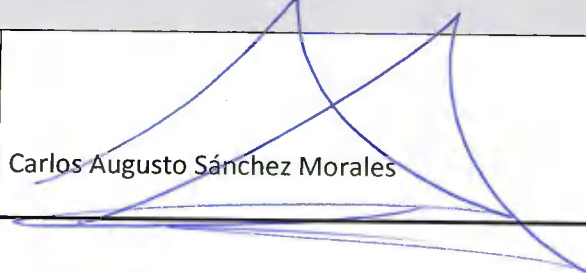
Que el conflicto de interés solo se actualizará al interior del Instituto para efectos del reclutamiento y selección, conforme al contenido del numeral 17 del procedimiento para seleccionar personal, del manual de procedimientos del DRSCP.-----

ASISTENTES

Ricardo García Lacheño



Carlos Augusto Sánchez Morales





Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán
Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal

PROTOCOLO DE SEGURIDAD (7.1.4)

El Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal, opera ajustándose a las instrucciones de la Administración Pública Federal y a lo establecido en los protocolos efectivos para la Ciudad de México, ambos son interpretadas y/o notificadas a través de la Subdirección de Recursos Humanos de este Instituto. Esto implica que de acuerdo al color del semáforo epidemiológico correspondiente ajustamos nuestras actividades en forma y fondo para fluir de manera general como se indica seguidamente:

Semáforo Rojo

Se suspenden las actividades no esenciales.

Se privilegian los periodos vacacionales pendientes, y cuando esos se agoten se implementan programas de trabajo alternado.

Los colaboradores que tengan autorizado trabajar por horarios escalonados deberán asegurarse de que se garantice la continuidad de los servicios.

Semáforo Naranja

Se permite el desarrollo de las actividades no esenciales solo con el 30% del personal.

Deben tomarse en todo momento las medidas de cuidado máximo.

Semáforo amarillo

Todas las actividades del departamento continuarán operando considerando que los colaboradores que cumplan con condiciones de vulnerabilidad se incorporarán solo hasta que el semáforo sea verde.


Las actividades deben de desarrollarse conservando las medidas básicas de prevención.

Semáforo verde

Se permitirá el retorno total a las actividades, aún a los grupos vulnerables.

Uno de los elementos que permite claridad en la satisfacción de esta actividad es el contenido de la Guía de Continuidad de Operaciones para el Acceso con Oportunidad a los Servicios de Salud en las Unidades Médicas de la Administración Pública Federal Versión 2.0 y el de los Criterios para las poblaciones en situación de vulnerabilidad que tienen mayor riesgo de desarrollar una complicación o morir por COVID-19 en la reapertura de actividades económicas en los centros de trabajo Versión 2.0 de los cuales nos mantenemos atentos al interior del DRSCP, pues se transmiten las directrices a seguir a través del correo electrónico institución dirigido a todos los que lo integramos. Sin ser óbice lo anterior, la sana distancia se propicia al interior y se procura la higiene de manos, el cubrebocas es mandatorio en el contacto con otras personas y se instalaron acrílicos para evitar contacto directo además de limitar el acceso a personas ajenas al área cuando no es para satisfacer actividades que necesariamente deban de lograrse in situ.

										Elaboró	Fecha
										Armida Ordaz Guzmán	1/5/2020
										Modificó	Fecha
										Maria de los Angeles Ramírez	15/07/2021
										Validó	Fecha
										Carlos Augusto Sanchez Morales	15/07/2021

		Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal	
INFORME DE AUDITORÍA (9.2)			
		N° AUDITORÍA: 1	
ENTIDAD: Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán (INCMNSZ)		SECTOR: Salud	
UNIDAD AUDITADA: Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal		CLAVE DEL PROGRAMA: Sistema de Gestión de Calidad	
<p style="text-align: right;">Ciudad de México a 13 de julio de 2021</p> <p>Mtro. Carlos Augusto Sanchez Morales. Jefe del Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal en el Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán. Av. Vasco de Quiroga No. 15, Colonia Belisario Domínguez, Sección XVI, Delegación Tlalpan, Ciudad de México, CP. 14080. P R E S E N T E</p> <p>En relación con los antecedentes de la auditoría correspondiente al 2020 y el análisis del Sistema de Gestión de Calidad del Departamento, en el informe adjunto se presenta con detalle 03 (tres) observaciones determinadas, que previamente fueron comentadas con el área auditada, derivado del otorgamiento de un término previo para presentar la evidencia documental suficiente que desvirtuara o confirmara los resultados preliminares de lo cual sobresalen los siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> Integración de expedientes con deficiencias. Satisfacción de los eventos de Capacitación con deficiencias en el procedimiento. Problemas en el proceso de recepción de prestadores de servicio social. 			

		N° AUDITORÍA: 1	
ENTIDAD: Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán (INCMNSZ)		SECTOR: Salud	
UNIDAD AUDITADA: Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal		CLAVE DEL PROGRAMA: Sistema de Gestión de Calidad	


ÍNDICE	
a)	Alcance de la auditoría
b)	Objetivo de la auditoría
c)	Áreas o unidades administrativas revisadas
d)	Antecedentes del programa auditado
e)	Resultados de la auditoría
f)	Observaciones correctivas
g)	Opinión del auditor

ALCANCE DE LA AUDITORÍA
PROCEDIMIENTOS DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN DE PERSONAL.


OBJETIVO DE LA AUDITORÍA
MEDIR EL GRADO DE EFICIENCIA, CALIDAD Y CUMPLIMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS DENTRO DEL DEPARTAMENTO DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN DE PERSONAL.


ÁREAS O UNIDADES ADMINISTRATIVAS REVISADAS
DEPARTAMENTO DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN DE PERSONAL




ANTECEDENTES DEL PROGRAMA AUDITADO
<p>El Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal (DRSCP) tenía prevista la satisfacción de auditorías formales desde el año 2019, sin embargo por la dinámica institucional entre otras circunstancias la satisfacción de estas se logró la primera hasta el 2020, no obstante es importante decir que anteriormente se llevaron a cabo algunas gestiones, reuniones, revisiones y de tales se obtuvieron resultados útiles pero informales.</p> <p>El Programa de Auditoría Interna 2021 efectivo para este evento, contiene además de los Objetivos, Alcance y Criterios de la auditoría, la enunciación de los recursos necesarios para las mismas, así como los riesgos, su tratamiento y el cronograma general.</p> <p>Por otro lado es importante decir que, para la obtención de los resultados y elementos que se plasman en este instrumento se consideraron los requisitos de la norma ISO 9001:2015 que aplica al DRSCP, el cronograma de auditorías tal como se ejecutó y los hallazgos. Todo esto dio como resultado conclusiones y recomendaciones útiles para la satisfacción de los procedimientos contenidos en los Manuales internos del Departamento.</p>

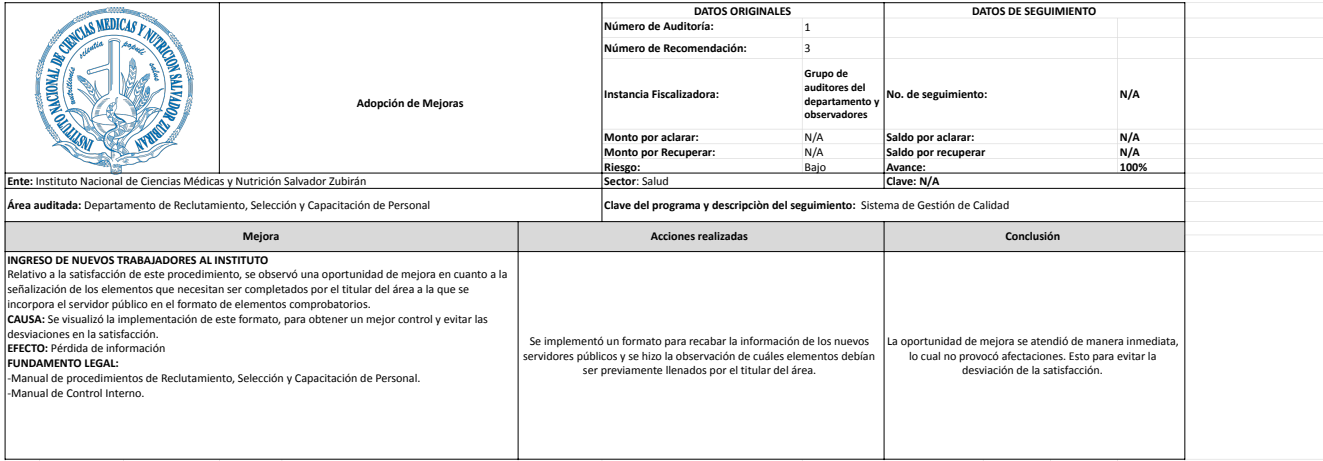
<div></div> <div>RESULTADOS DE LA AUDITORÍA</div>			
			N° AUDITORÍA: 1
ENTIDAD: Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán (INCMNSZ)			SECTOR: Salud
UNIDAD AUDITADA: Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal			CLAVE DEL PROGRAMA: Sistema de Gestión de Calidad
Observación	Deber ser	Ser	Conclusión
Integración de expedientes con deficiencias.	Se integran completos, en tiempo y forma los expedientes del nuevo personal y además se cerciora que, previo a su ingreso, este cumpla con los requisitos de la vacante.	Se tienen expedientes incompletos debido a la premura del ingreso del personal por parte del área encargada, y a que no siempre se rectifica que dicho personal cubra los requisitos de la vacante que ocupe. Además las áreas informan del ingreso posterior a que este ya sucedió.	Los encargados de las áreas no están cumpliendo con el procedimiento óptimo de verificación y solicitud de expedientes previo al ingreso del personal.
Satisfacción de los eventos de Capacitación con deficiencias en el procedimiento.	Los eventos de capacitación se satisfacen de acuerdo al plan de actividades y en el horario asignado, dentro y fuera del departamento. Y todos los usuarios, acuden de acuerdo a su horario asignado.	Los eventos de capacitación no pueden atenderse debido a la contingencia por Covid-19, lo que impide que puedan acudir a actividades presenciales al instituto, reunirse con un grupo de personas, así como tampoco se pueden impartir de manera virtual ya que no todos los usuarios cuentan con las herramientas y los conocimientos para satisfacer esta actividad.	Los eventos de capacitación se han postergado hasta que las autoridades sanitarias lo indiquen y los usuarios puedan integrarse de manera presencial a sus actividades, para que de esta manera el escenario sea seguro para acudir a los eventos de capacitación.
Problemas en el proceso de recepción de prestadores de Servicio Social.	Los prestadores de servicio social y/o prácticas profesionales cuentan con la información correcta del proceso para incorporarse en el programa, así mismo se integran en tiempo y forma a sus actividades dentro del instituto.	La información no es clara desde el principio, de acuerdo a la modalidad de las actividades a satisfacer en el programa. Así mismo, por trámites en sus diversas escuelas, entregan sus documentos de forma extemporánea lo cual prolonga el proceso.	Los aspirantes de servicio social y/o prácticas profesionales no cuentan con la información adecuada para tomar una decisión al querer integrarse al programa. Así mismo, los aspirantes se integran fuera de tiempo, lo cual dificulta las actividades del solicitante del mismo.
Adopción de mejoras.			
En la auditoría pasada se observaron 3 oportunidades de mejora referentes a los procedimientos de reclutamiento y selección, prestadores de servicio social e ingreso de nuevos trabajadores.	Hacer más simples y rápidos los procedimientos pertinentes al Reclutamiento y Selección Encontrar soluciones viables para la aplicación del proceso de inducción y presentación de los prestadores de Servicio Social Y establecer requisitos previos más estrictos para el ingreso de personal	Se mejoraron los formatos pertinentes en cuanto a Reclutamiento y Selección Se han llevado a cabo algunas inducciones, y se tiene mayor control sobre los aspectos de su planeación Y se implementaron nuevos formatos y medidas para el ingreso de personal	La adopción de mejoras se implementaron de manera eficiente, atendiendo las observaciones de la auditoría anterior y brindando soluciones a cada una de las situaciones, esto dentro de lo posible debido a la situación sanitaria.

OBSERVACIONES CORRECTIVAS			
---------------------------	--	--	--

<div></div> <div>Cédula de Seguimiento</div>	<div>DATOS ORIGINALES</div> <div>Número de Auditoría: 1</div> <div>Número de Recomendación: 1</div> <div>Instancia Fiscalizadora: Grupo de auditores del departamento y observadores</div> <div>Monto por aclarar: N/A</div> <div>Monto por Recuperar: N/A</div> <div>Riesgo: Bajo</div> <div>Sector: Salud</div>	<div>DATOS DE SEGUIMIENTO</div> <div>No. de seguimiento: N/A</div> <div>Saldo por aclarar: N/A</div> <div>Saldo por recuperar: N/A</div> <div>Avance:</div> <div>Clave: N/A</div>	
Ente: Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán		Clave del programa y descripción del seguimiento: Sistema de Gestión de Calidad	
Área auditada: Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal			
Recomendación	Acciones realizadas		Conclusión
<div>INTEGRACIÓN DE EXPEDIENTES CON DEFICIENCIAS.</div> <div>Se detectan algunos expedientes incompletos, además de que se informa del ingreso del personal posterior a que este ya sucedió.</div> <div>CAUSA: Candidatos propuestos por el sindicato y/o áreas del Instituto que no cubren perfil o no cuentan con la documentación necesaria para el expediente.</div> <div>EFFECTO: No se cumple con el perfil solicitado, por lo cual el personal que ingresa no siempre es el adecuado para el puesto vacante.</div> <div>FUNDAMENTO LEGAL:</div> <div>-Manual de procedimientos de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal.</div> <div>-Manual de Control Interno.</div> <div>RECOMENDACIONES:</div> <div>El responsable del Departamento girará las instrucciones a quien corresponda para que se atiendan, y si mismo se guarde evidencia documental que sustente que se atendió:</div> <div>PREVENTIVAS:</div> <div>1. Establecer un filtro (examen o evaluación) para las personas que propongan las áreas o el sindicato.</div> <div>2. Comunicar a las áreas instrucciones para que estas avisen con antelación del ingreso del personal.</div>	<div>PREVENTIVAS 1 Y 2:</div> <div>Se está considerando simplificar las instrucciones para los que requieran los servicios del DRSCP, así como implementar más evaluaciones y evitar intervención cuando se advierta el inconveniente del sindicato o el superior jerárquico.</div>		<div>De acuerdo con el área auditada, ya se tiene en la mira la problemática presentada, pero aún se está trabajando en las opciones para atenderla. Es relevante atender esta situación manteniendo constante comunicación con el sindicato y las áreas que soliciten al personal, ya que en gran medida es debido a estas que se presenta la problemática.</div> <div>Se sugiere que se aplique algún filtro o evaluación al personal que escojan las áreas, esto con la finalidad de que se asegure que este sea adecuado para la vacante.</div>

<div></div> <div>Cédula de Seguimiento</div>	<div>DATOS ORIGINALES</div> <div>Número de Auditoría: 1</div> <div>Número de Recomendación: 2</div> <div>Instancia Fiscalizadora: Grupo de auditores del departamento y observadores</div> <div>Monto por aclarar: N/A</div> <div>Monto por Recuperar: N/A</div> <div>Riesgo: Bajo</div> <div>Sector: Salud</div>	<div>DATOS DE SEGUIMIENTO</div> <div>No. de seguimiento: N/A</div> <div>Saldo por aclarar: N/A</div> <div>Saldo por recuperar: N/A</div> <div>Avance:</div> <div>Clave: N/A</div>	
Ente: Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán		Clave del programa y descripción del seguimiento: Sistema de Gestión de Calidad	
Área auditada: Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal			
Recomendación	Acciones realizadas		Conclusión
<div>SATISFACCIÓN DE LOS EVENTOS DE CAPACITACIÓN CON DEFICIENCIAS EN EL PROCEDIMIENTO.</div> <div>Se advierte un inconveniente para satisfacer los eventos de capacitación, ya que la contingencia sanitaria imposibilita la asistencia de los usuarios a los mismos por lo que se presenta una afectación en cuanto a los planes de actividades previos.</div> <div>CAUSA:</div> <div>Actual pandemia de Covid-19 la cual ha impedido presentarse a las instalaciones del instituto a los eventos de capacitación. Además de la falta de herramientas y conocimientos por parte de los usuarios para tomar dichas capacitaciones de manera virtual.</div> <div>EFFECTO:</div> <div>Disminución de la productividad, disminución de la motivación y impedimento para que el instituto se desarrolle a largo plazo</div>	<div>PREVENTIVAS 1, 2 Y 3</div>		<div>Teniendo en cuenta la situación actual, resulta conveniente quedar atentos al semáforo de emergencia sanitaria y</div>

FUNDAMENTO LEGAL: - Manual de Control Interno y Calidad - Manual de Procedimientos de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal. RECOMENDACIONES: El responsable del Departamento girará instrucciones a quien corresponda y se asegurará que sean atendidas las siguientes recomendaciones, así como de presentar la evidencia documental suficiente que demuestre su cumplimiento. PREVENTIVAS: 1. Permitir la presencia de los usuarios de manera escalonada y únicamente para los eventos de capacitación. 2. Grabar las capacitaciones para poderlas compartir por medios más accesibles y adaptándose a la situación de cada usuario 3. Mantener una comunicación constante con lo usuarios, para resolver cualquier inconveniente en cuanto a sus actividades.		Como consecuencia de la pandemia, no se han podido implementar los cambios antes mencionados, sin embargo ya se tienen previamente revisados aspectos como son: la planeación del espacio, presupuesto, colaboradores, equipo, medios de comunicación, etc.		cuales actividades serán permitidas. Para que de esta manera, en cuanto sea posible, reanudar dichas actividades indispensables para la correcta ejecución de las actividades, así mismo poner en marcha las acciones de capacitación a distancia y concientización de la nueva normalidad y adaptación a los medios virtuales.	
 Cédula de Seguimiento		DATOS ORIGINALES Número de Auditoría: 1 Número de Recomendación: 3 Instancia Fiscalizadora: Grupo de auditores del departamento y observadores Monto por aclarar: N/A Monto por Recuperar: N/A Riesgo: Bajo		DATOS DE SEGUIMIENTO No. de seguimiento: N/A Saldo por aclarar: N/A Saldo por recuperar: N/A Avance: N/A Sector: Salud Clave: N/A	
Ente: Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán		Clave del programa y descripción del seguimiento: Sistema de Gestión de Calidad			
Área auditada: Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal					
Recomendación		Acciones realizadas		Conclusión	
PROBLEMAS EN EL PROCESO DE RECEPCIÓN DE PRESTADORES DE SERVICIO SOCIAL. Se presenta confusión en la información transmitida a los aspirantes de servicio social y/o prácticas profesionales, asimismo los aspirantes se integran a sus actividades a destiempo. CAUSA: Falta de verificación exhaustiva previa a la transmisión de información dirigida a los aspirantes y demora en los procesos administrativos de sus institución escolar, lo cual retrasa la entrega de documentación en el instituto. EFFECTO: Que a los aspirantes se les dificulta tomar una decisión para inscribirse al programa y se integran a destiempo a sus actividades. FUNDAMENTO LEGAL: - Manual de Control Interno y Calidad - Manual de Procedimientos de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal. RECOMENDACIONES: El responsable del Departamento girará instrucciones a quien corresponda y se asegurará que sean atendidas las siguientes recomendaciones, así como de presentar la evidencia documental suficiente que demuestre su cumplimiento. CORRECTIVAS: 1. Corregir, limitar y comprobar la información que se va a transmitir REVENTIVAS: 1. Limitar el tiempo de recepción de documentos		CORRECTIVA 1 El responsable del departamento, mediante correo electrónico y con ayuda de un formulario, dió instrucciones a la responsable de este procedimiento para modificar la información que se estaba transmitiendo a los aspirantes, situación que se atendió de manera inmediata, sin embargo se tiene como antecedente para prevenir posterior transmisión de información. PREVENTIVA 1 Se dispone limitar el tiempo de recepción de documentos de los aspirantes, así como esclarecer la importancia de la incorporación en el tiempo establecido a las actividades requeridas.		De acuerdo con el análisis, el área auditada presenta la evidencia suficiente para solventar la recomendación, por lo que solo queda pendiente atender la preventiva 1 en la cual se estará atendiendo el punto referente a la incorporación de los aspirantes al programa en tiempo y forma.	
 Adopción de Mejoras		DATOS ORIGINALES Número de Auditoría: 1 Número de Recomendación: 1 Instancia Fiscalizadora: Grupo de auditores del departamento y observadores Monto por aclarar: N/A Monto por Recuperar: N/A Riesgo: Bajo		DATOS DE SEGUIMIENTO No. de seguimiento: N/A Saldo por aclarar: N/A Saldo por recuperar: N/A Avance: 100% Sector: Salud Clave: N/A	
Ente: Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán		Clave del programa y descripción del seguimiento: Sistema de Gestión de Calidad			
Área auditada: Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal					
Mejora		Acciones realizadas		Conclusión	
PROCEDIMIENTOS DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN A partir del análisis de este procedimiento se identifica que los procesos podrían mejorar en cuanto a simpleza y rapidez. CAUSA: Se detectan algunos momentos del procedimiento donde podrían agilzarse los procesos EFFECTO: Retrasos en los tiempos FUNDAMENTO LEGAL: -Manual de procedimientos de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal. -Manual de Control Interno.		Se modificaron algunos formatos usados en estos procedimientos, buscando que fueran más claros y que se facilitara su llenado. Se mejoró la comunicación entre las áreas involucradas para, por ejemplo, la validación de las plazas ocupadas. Considerando la situación sanitaria, se adaptaron diferentes formatos a un medio digital. Además dichos formatos se analizaron por diferentes colaboradores para corregir los errores detectados.		Se observa un cumplimiento en cuanto a la recomendación señalada, ya que los procedimientos poseen mayor simplicidad e instrucciones más claras, además de que en los formatos digitales que ahora se manejan puede llegar de forma más eficaz a quien lo necesita, y de igual manera la respuesta que se obtenga puede ser más efectiva. A Pesar de ello se advierte que, dentro de los procesos de Reclutamiento y Selección, aún se observa un riesgo que hace referencia a la integración de expedientes con deficiencias, característica que no pone en un riesgo total a la institución pero que se recomienda atender para obtener mejores resultados en cuanto a ese proceso.	
 Adopción de Mejoras		DATOS ORIGINALES Número de Auditoría: 1 Número de Recomendación: 2 Instancia Fiscalizadora: Grupo de auditores del departamento y observadores Monto por aclarar: N/A Monto por Recuperar: N/A Riesgo: Bajo		DATOS DE SEGUIMIENTO No. de seguimiento: N/A Saldo por aclarar: N/A Saldo por recuperar: N/A Avance: 100% Sector: Salud Clave: N/A	
Ente: Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán		Clave del programa y descripción del seguimiento: Sistema de Gestión de Calidad			
Área auditada: Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal					
Mejora		Acciones realizadas		Conclusión	
INDUCCIÓN DE PRESTADORES DE SERVICIO SOCIAL A partir del análisis de este procedimiento se identifica que hay una oportunidad de mejora en cuanto a la presentación e inducción que se les da a los prestadores de Servicio Social ante el área solicitada. CAUSA: Las situación sanitaria actual dificulta la inducción, al tener una restricción entre quienes podían acudir al instituto y el aforo del mismo. Además dicha inducción se ve interrumpida por qué los prestadores de Servicio Social no acuden a la misma o porque los encargados del área no se encuentran disponibles. EFFECTO: Se observa un retraso en el trámite, además de que los prestadores de Servicio Social no comprenden bien la información. FUNDAMENTO LEGAL: -Manual de procedimientos de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal. -Manual de Control Interno.		De acuerdo a la documentación presentada se han simplificado las instrucciones que se le dan a los que requieran los servicios del DRSCP. Ahora se hace un doble chequeo respecto a la asistencia para la inducción tanto de los encargados del área como de los prestadores de Servicio Social. Con respecto a la pandemia, se tiene conocimiento de que se ha dado inducción presencial únicamente a dos personas, ya que no ha sido posible indicarles a los demás que realizan servicio a distancia.		A partir de la evidencia se puede señalar que se han simplificado los procedimientos, por ejemplo, al clarificar las instrucciones y digitalizar algunos de los procesos, se tiene claro qué miembro del departamento debe atender esta situación, y se tiene un mayor control en cuanto a la asistencia para las inducciones (tanto del personal del instituto como de los prestadores de Servicio Social). Se observa un cumplimiento parcial en cuanto a la recomendación señalada, pues no se ha podido dar la Inducción y presentación a todos las personas, sin embargo se comprende que la situación sanitaria no ha permitido que esto se lleve a cabo. Se recomienda que se consideren opciones a distancia para atender este punto, o en la medida de lo posible se lleven de manera presencial respetando las medidas sanitarias.	



Respecto a los puntos señalados en la auditoría anterior se observó una atención del 60% de los mismos, aunque cabe señalar que la pandemia podría estar limitando la implementación del 100% de las recomendaciones. En concordancia con el informe de la Auditoría a cada uno de los procesos se concluye que:

1. El Sistema de Gestión de Calidad del DRSCP en general resulta eficiente de acuerdo a los parámetros de medición de la Ficha Técnica de Auditoría, además es conveniente para los objetivos del Instituto y eficaz respecto al cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015. Aún así se sugiere prestar atención a las recomendaciones señaladas y atenderlas en la medida de los posible, pues los resultados de dicha auditoría podrían verse mejorados.
2. La actualización de la información documentada, así como archivos y procedimientos son adecuados conforme al Sistema de Gestión de Calidad y de la norma 9001 en su versión 2015.

Elaboró	Fecha
Jessica Marlenne Monroy Juárez	13/07/2021
Maria de los Angeles Ramirez	13/07/2021
Modificó	Fecha
Jessica Marlenne Monroy Juárez	19/07/2021
Maria de los Angeles Ramirez	28/07/2021
Validó	Fecha
Carlos Augusto Sanchez Morales	28/07/2021



Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán
Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal

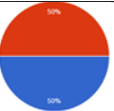

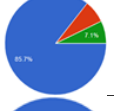

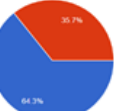
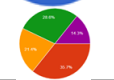
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO (4.2, 4.4, 5.1.1, 5.1.2, 7.2, 8.2.1, 8.4.3, 8.5.3, 8.5.4, 9.1.1, 9.1.2, 9.3.1, 10.1, 10.3)

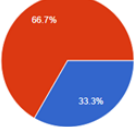
Conformidad del Cliente (1)	Respuestas y/o Porcentajes	Gráficas	Análisis	Resultados	Conclusión
1.- Tu experiencia en el departamento fue	92% contestaron que fue buena 4.2% indican que fue muy bueno 2.9% contestaron que fue malo 0.7% contestaron que fue regular		Considerando los resultados se advierte que el mayor porcentaje de respuestas son tendientes a los resultados positivos de mayor escala en ese orden se advierte según el contenido de la ficha que el resultado es bueno .	Considerando los resultados obtenidos en la encuesta de conformidades del cliente, se puede advertir que la satisfacción es mayormente buena, y considerando la escala de la ficha técnica de la evaluación del desempeño se puede calificar como adecuada	El nivel de satisfacción de los clientes al recibir servicios del DRSCP, según el registro de los documentos que se contienen al interior del DRSCP es buena o muy buena, lo cual implica que el servicio es adecuado según la escala de la ficha técnica de evaluación de gestión, sin embargo existieron salidas no conformes y no conformidades al interior que se subsanaron inmediatamente previo a la atracción de los efectos indeseados al interior del DRSCP y además se analizaron los inconvenientes para atraer soluciones de raíz a través del método ishikawa.
2.- ¿Quién te atendió?	29% Elsa Beatriz Cervantes Villanueva 15.2% Gloria Guadalupe Guzmán Tapia 14.5% Fabiola Bernal Azueta 11.6% Gabriela Magali Quijano Lira 11.6% Flor María Leyva López 10.9% Carlos Augusto Sánchez Morales 5.1% Citlaly Gamboa Carrillo 1.4% Armida Ordaz Guzmán 0.7% Adriana Margarita Vigentes del Olmo		según los resultados de este apartado se advierte que existen personas que atienden con mayor frecuencia a los clientes que otros.		
Encuesta de Satisfacción del Servicio y/o Cliente (2)	Respuestas y/o Porcentajes	Gráficas	Análisis	Resultados	Conclusión
1.- El trato que recibí fue amable	100% Recibieron un trato amable.		El total de los encuestados indicó que recibieron un trato amable por parte de los integrantes del DRSCP lo cual según la ficha técnica se puede calificar como como Bueno	Después de conocidos los resultados de la encuesta es posible medir la calidad en los servicios que le corresponden al DRSCP y este resulta Bueno en general.	Después de aplicada la encuesta al interior del DRSCP siendo el instrumento que se determinó para medir el nivel de satisfacción de los clientes al recibir servicios del DRSCP se puede advertir que: 1) La satisfacción de los clientes es total. 2) Que la encuesta puede robustecerse para considerar más elementos y puede mejorar su especificidad. 3) Que es necesario aplicar la encuesta en un momento distinto de la contingencia en la que nos encontramos.4) Que la encuesta se debe de lograr como una respuesta automática e inmediata en consecuencia de la atención del cliente. Entonces y considerando todos los elementos aquí plasmados no se advierte un riesgo alto o importante, por lo que la oportunidad de mejora es hábil, pero no requiere atención inmediata en ese orden se proyectó la satisfacción de algunas actividades tendientes a robustecer esta encuesta dentro de las que se consideran la generación de un modelo más efectivo que la exhibición de un código QR se planteara el envío de la encuesta a por lo menos 15 personas atendidas de forma directa por cada uno de los integrantes, se analizará el resultado preliminar y se dará seguimiento hasta advertir la mejora o bien reformular hasta comprobar la efectividad de la modificación.
2.- El tiempo para realizar mi trámite u operación fue adecuado.	100% Fue adecuado.		El total de los encuestados indicó que el tiempo de atención por parte de los integrantes del DRSCP fue adecuado, lo cual según la ficha técnica se puede calificar como Bueno		
3.- Estoy conforme con el resultado del procedimiento.	100% Están conformes con el resultado		El total de los encuestados indicó conformidad con el resultado de los procedimientos satisfechos en el DRSCP, lo cual según la ficha técnica se puede calificar como Bueno		
4.- ¿Conoce al titular del DRSCP?	100% Conocen al titular		El total de los encuestados indicó conocer al titular del DRSCP, lo cual según la ficha técnica se puede calificar como Bueno		
5.- ¿Usted considera que el titular del área promueve la mejora de los procedimientos y actuaciones al interior del departamento?	100% Consideran que el titular promueve la mejora de los procedimientos.		El total de los encuestados indicó que el titular del DRSCP promueve la mejora de en la satisfacción de los procedimientos, lo cual según la ficha técnica se puede calificar como Bueno		
Eficacia en la adopción de mejoras (4)	Considerando el resultado en las encuestas anteriores y de acuerdo a la ficha técnica de evaluación del desempeño se puede advertir que la eficacia en cuanto a la adopción de mejoras es del 80% lo cual se puede reconocer como adecuado, ya que la satisfacción con los clientes es buena en su totalidad y en la conformidad con el cliente surgen situaciones que se atienden de manera inmediata. Considerando que aún hay puntos por mejorar, se está trabajando en robustecer la encuesta para tener más especificidad en las respuestas y se espera poder aplicar esta encuesta en otro momento donde la contingencia lo permita.				
Desempeño de los proveedores externos(5)	Durante el periodo evaluado no existió intervención de proveedores externos, en este caso el supuesto se actualiza cuando existen eventos de capacitación y tales deben de ser ejecutados por externos a través de la celebración de un contrato o convenio y en este caso los eventos de capacitación se mantuvieron suspendidos en virtud de la determinación del semáforo epidemiológico de la ciudad de México y la instrucción del director general del instituto.				


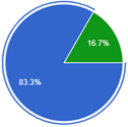



Encuesta de Satisfacción Laboral	Respuestas y/o Porcentajes	Gráficas	Análisis	Resultados	Conclusión
1.-Me siento cómodo en mi lugar de trabajo.	55.6% están de acuerdo. 33.3% están totalmente de acuerdo. 5.6% están indecisos 5.6% están en desacuerdo		55.6 + 33.3 = 88.9 el porcentaje sumado implica que la generalidad de los intentos están cómodos en su lugar de trabajo y según la ficha técnica este resultado es mayor o igual 80 en ese orden se advierte que el lugar de trabajo se percibe Adecuado		Basado en todos los elementos disponibles para este apartado, es posible advertir que se encuentran riesgos moderados en este apartado, por lo que se tienen pensadas algunas oportunidades de mejora lo cual se tenía previsto desde el año pasado, sin embargo la contingencia por COVID aun existe, lo que impide la realización de eventos de capacitación en este sentido.
2.- Me siento muy presionado en mis actividades laborales.	50% se sienten presionados ocasionalmente. 27.8% raramente se sienten presionados. 22.2% se sienten presionados frecuentemente.		22.2 es el porcentaje de los integrantes que sienten presión frecuente y según la ficha técnica, este resultado se encuentra en el rango de 70 a 70 en ese orden se advierte se percibe que el nivel de estrés es Regular		


3.-Separar con facilidad mi vida laboral de mi vida personal.	61.1% está de acuerdo. 22.2% está totalmente de acuerdo. 16.7% está indeciso.		61.1 +22.2= 83.3 el porcentaje sumado implica que la generalidad de los intentos separan ambos ambientes y según la ficha técnica este resultado es mayor o igual 80 en ese orden se advierte que no debería de atenderse este tema pues se percibe Adecuado	Los resultados en contraste con lo plasmado en la ficha técnica de evaluación del desempeño , permiten advertir algunas oportunidades respecto la satisfacción laboral al interior del DRSCP, sin embargo es fundamental establecer que la satisfacción laboral no es una obligación del empleador.	satisfacción de eventos de capacitación en este sentido, y la otra corresponde a la mejora de la encuesta aplicada, es decir, en lo que se pretende mejorar es en la consideración de más elementos para poder tener y generar certezas respecto a lo que se debe de atender de manera específica al interior para aumentar la satisfacción laboral aún y en ese orden de alguna forma impactar en la productividad aun y cuando esta satisfacción de la que hablamos sea una cuestión subjetiva y difícil de satisfacer por el líder de la organización tratándose del apartado gubernamental. Esta segunda mejora se atenderá ya mismo, en ese orden se instruyó al interior del DRSCP el análisis de la encuesta para robustecerla lo cual se logró a través de un formulario al que denominamos kaizen donde se abordaron aspectos como la zona de confort en el trabajo y las formas en que les gustaría ser recompensados, y para la primera mejora referida se compartirán videos o vínculos que permitan acceder a las técnicas que nos ocupan.
4.-Considero que mi nivel de estrés en el trabajo es bajo.	66.7% está en desacuerdo. 11.1% está indeciso. 16.7% está de acuerdo. 5.6% están totalmente de acuerdo		16.7 +5.6= 22.3 es el porcentaje sumado de los que consideran que el nivel de estrés es bajo, sin embargo se contraponen con el nivel de presión indicado en la pregunta 2, lo cual hace inefectiva la valoración de este reactivo, pues no tiene validez.		
5.-Me gustaría conocer diferentes técnicas para mejorar mi manejo del estrés.	50% están totalmente de acuerdo. 50% están de acuerdo.		La generalidad de los integrantes quiere conocer técnicas de esa suerte el nivel de interés resulta Alto , según el contenido de la ficha técnica.		
6.- Me gustaría aplicar técnicas para mejorar mi manejo del estrés	55.6% están totalmente de acuerdo. 44.4% están de acuerdo.		La generalidad de los integrantes se siente interesado en conocer las técnicas de relajación entonces según el contenido de la ficha técnica se debe de calificar como un nivel Alto de interés.		
Encuesta de Calidad	Respuestas y/o Porcentajes	Gráficas	Análisis	Resultados	Conclusión
1.- Usted contribuye de manera activa para brindar un servicio de calidad a los usuarios del DR SCP	100% Sí Contribuyen		El total de los integrantes indica que si contribuye en la calidad en el servicio , lo cual según la ficha técnica se puede calificar como Bueno	Considerando los resultados de la encuesta aplicada al interior del DRSCP es posible advertir el estado de conciencia respecto al sistema de calidad es adecuada.	Es posible advertir del análisis de los resultados en contraste con los cuestionamientos y de los comentarios exhibidos en las encuestas, que existe un sentido de pertenencia y compromiso con la calidad, sin embargo se advierte la necesidad de reforzar elementos básicos respecto a la misión, visión y política de calidad del DRSCP, pues el resultado esperado de dicho conocimiento es entender que se hace para llegar a una meta específica.Por lo tanto no existe un riesgo importante en virtud del desconocimiento o imprecisión de estos dos elementos pero si una oportunidad de mejora pues la reafirmación y/o conocimiento de todos los elementos que nutren la estadia y la satisfacción de las funciones que le corresponden en el desempeño de su trabajo, podrían descansar en un binomio ser y deber ser, que en otras palabras es la misión y la visión que nos ocupa y se materializa a través de la política de calidad . Entonces y con la intención de atender este evento se instruirá la inclusión de manera permanente de la misión y la visión en las comunicaciones que se logren de manera electrónica sea al interior y el exterior en los dos integrantes que indicaron no conocer estos elementos y se invitara para que tales integrantes reconozcan los lugares en donde la política de calidad de se encuentra plasmada y visible dentro del DRSCP esperando que por la frecuencia con la que vean se adopten, de esta actividad se dará seguimiento a través de la aplicación de encuestas .
2.-Conoce la Misión, Visión y Objetivo del DRSCP	73.7% Si los conoce 26.3% Los conoce de forma parcial		Se puede calificar como Regular , según la ficha técnica al conocimiento de estos elementos por los que integran el DRSCP.		
3.- ¿Conoce la importancia de su trabajo para el Instituto?	100% Conoce la importancia		El total de los integrantes indica que si conoce la importancia de sus trabajo , lo cual según la ficha técnica se puede calificar como Bueno		
4.- Si usted fuera el usuario que recibe de los servicios del DRSCP ¿estaría satisfecho?	68.4% Si estaría satisfecho 31.6% Tal vez estaría satisfecho		Se puede calificar como Inadecuado el resultado de la autoevaluación respecto a la satisfacción de sus actividades según la ficha técnica.		
5.- ¿Conoce la política de calidad del Departamento?	68.4% si conoce la política de calidad del Departamento. 31.6% no conoce la política de calidad del Departamento.		Se puede calificar como Inadecuado el resultado relativo al conocimiento de la política de calidad,según la ficha técnica.		
6.- ¿Considera es importante conocerla para desempeñar sus actividades diarias?	94.7% considera si es importante. 5.3% considera no es importante.		La generalidad de los integrantes considera que es importante la política de calidad para la satisfacción de sus actividades , lo cual según la tabla se puede calificar como Bueno .		
Encuesta de Evaluación del Desempeño	Respuestas y/o Porcentajes	Gráficas	Análisis	Resultados	Conclusión
1.- ¿Conozco la importancia de la mejora continua en mi trabajo?	41.2% está totalmente de acuerdo en que conoce la importancia 52.9% está de acuerdo 5.9% está indeciso en conocer la importancia		52.9 +41.2= 94.1 es el porcentaje sumado de respuestas positivas lo que implica que la generalidad de los integrantes conoce la importancia de su trabajo y según la ficha técnica este resultado es mayor o igual 80 en ese orden se advierte que el lugar de trabajo se percibe Adecuado		La eficacia respecto a la adopción o ejecución de actividades tendientes a mejorar al interior del DRSCP se puede comprobar con la aplicación de esta encuesta entre otros elementos, como el informe de actividades que se transmite a los superiores jerárquicos del DRSCP y los resultados de la auditoría, sin embargo con la finalidad de robustecer y contar con más elementos
2.- ¿Informo a mis superiores sobre las oportunidades de mejora que advierto en el desempeño de mi trabajo?	58.8% está de acuerdo 29.4% está totalmente de acuerdo 5.9% indeciso		58.8 +29.4= 88.2 es el porcentaje sumado de respuestas positivas lo que implica que la generalidad de los integrantes informa de las oportunidades de mejora y según la ficha técnica este resultado es mayor o igual 80 en ese orden se advierte que el lugar de trabajo se percibe Adecuado		
3.- ¿Participo en acciones para la mejora de los procedimientos en el Departamento?	88.2% Si participa 11.8% Algunas veces participa		La generalidad de los integrantes participa en la mejora de procedimientos del DRSCP , lo cual según la tabla se puede calificar como Bueno .		

4.- ¿Se promueve la mejora continua en mi área de adscripción?	35.3 % está totalmente de acuerdo 52.9 % está de acuerdo 11.8% está indeciso		35.3 +52.9= 88.2 es el porcentaje sumado de respuestas positivas lo que implica que la generalidad de los integrantes promueve la mejora continua y según la ficha técnica este resultado es Bueno .	Con los resultados de esta encuesta es posible medir la eficacia del sistema de gestión al interior del DRSCP. Y considerando la escala de la ficha técnica de la evaluación del desempeño se puede calificar como adecuado.	para analizar, la encuesta deberá de robustecerse a través de cuestionamientos más específicos y particularmente deberá de comprobarse el dicho de los colaboradores del DRSCP, respecto a las mejoras de que se han advertido pues esto permitirá comprobar de igual forma la comunicación que existe al interior y a su vez provocará la atención y el seguimiento tendientes a ofrecer servicios de calidad, pues hasta el momento solo se tienen definidos dos objetivos de calidad que atender para el año en curso. Entonces y considerando los elementos que se contienen en la matriz de riesgos puede concluirse que lo vertido aquí no requiere atención inmediata, sin embargo ya tiene la proyección de lo que se requiere para atender este evento y mejorar en ese sentido se instruirán las actividades correspondientes y se dará el seguimiento hasta que su aplicación esté lista y se pueda comprobar su efectividad.
5.- ¿En mi área de adscripción se determinan los riesgos y oportunidades que pueden afectar la satisfacción del usuario?	76.5 % si se determinan 17.6% algunas veces 5.9% no se determinan		Los resultados positivos se encuentran en el rango de calificación Regular , según la ficha técnica en ese orden se deberá de atender aunque no de manera inmediata.		
6.- ¿En el Departamento, se mantiene un enfoque de aumento a la satisfacción del usuario?	76.5% contesto que si se mantiene un enfoque de aumento 17.6% contestó que algunas veces 5.9% contesto que no se mantiene un enfoque de aumento		76.5 +17.6= 94.1 es el porcentaje sumado de respuestas positivas lo que implica que la generalidad considera y percibe que existe un enfoque de aumento en la satisfacción del usuario y según la ficha técnica este resultado es Bueno .		
7.- ¿Usted considera que el Titular del Área promueve la mejora de los procedimientos y actuaciones al interior del departamento?	82.4% considera que Si 17.6% considera que algunas veces		La generalidad de los integrantes considera y percibe que el titular del DRSCP promueve la mejora , lo cual según la tabla se puede calificar como Bueno		
8.- El Titular del área establece, implementa y mantiene la política de calidad en la satisfacción de sus actividades	41.2% está totalmente de acuerdo 47.1% está de acuerdo 5.9% indeciso		La generalidad de los integrantes considera y percibe que el titular del DRSCP establece, implementa y mantiene la política de calidad en la satisfacción de sus actividades , lo cual según la tabla se puede calificar como Bueno		
Encuesta de cultura laboral	Respuestas y/o Porcentajes	Gráficas	Análisis	Resultados	Conclusión
1.- ¿Conoce las condiciones generales de trabajo del INCMNSZ?	78.6% contestaron que parcialmente 21.4% indican que si		21.4 es el porcentaje de los integrantes que si conocen las condiciones generales de trabajo y según la ficha técnica, este resultado se encuentra en el rango de 70 a 79 en ese orden se advierte se percibe que el nivel de conocimiento es Regular	Tomando en cuenta los resultados obtenidos en la encuesta se puede advertir que el desempeño laboral dentro del departamento, así como la conciencia de responsabilidades en el mismo y de acuerdo a la escala de la ficha técnica de la evaluación	Como objetivos de la encuesta de cultura laboral en el DRSCP son conocer los hábitos, prácticas y valores que implementan los integrantes del departamento y cómo estos pueden impactar de manera positiva o negativa en los resultados deseados. Al conocer los resultados de esta encuesta se puede advertir que: en su mayoría los colaboradores están familiarizados con los resultados esperados respecto a su trabajo, así como las responsabilidades que tienen, así mismo se puede afirmar que los integrantes de la organización están
2.- ¿Considera que la intensidad y calidad en sus actividades es ?	85.7% consideran que es adecuada 14.3% contestaron que es regular		La generalidad de los integrantes considera que la calidad en la satisfacción de sus actividades es adecuada , lo cual según la tabla se puede calificar como Bueno .		
3.-¿Cumplo con mis obligaciones como trabajador del INCMNSZ?	92.9% contestaron que siempre 7.1% indican que a veces		La generalidad de los integrantes considera que la calidad en la satisfacción de sus actividades es adecuada , lo cual según la tabla se puede calificar como Bueno .		
¿Cómo calificaría mi desempeño laboral?	42.9% se calificaron con 4 14.3% se calificaron con 5		El 5 es la calificación mas alta y corresponde a bueno el 4 el inmediato inferior , sin embargo este apartado, resulta inconsistente pues la suma de los porcentajes no corresponde al 100 % lo cual permite advertir que hubo mala comprensión de la pregunta por los		
4.-¿Considera que su asistencia al Instituto es?	85.7% indican que son puntuales 14.3% indican que son impuntuales		La generalidad de los integrantes considera que son puntuales , lo cual según la tabla se puede calificar como Bueno .		
5.-¿Solicito permisos para salir del área y atender asuntos personales?	85.7% contestaron que casi nunca 14.3 indican que a veces		La generalidad de los integrantes solo algunas ocasiones solicitan salir del área para atender asuntos personales , lo cual según la tabla se puede calificar como Bueno pues es nivel bajo de excesos.		
6.-¿ Recibo y contesto llamadas telefónicas de carácter personal durante mi jornada laboral?	57.1% indican que casi nunca 42.9% indican que a veces		Los integrantes del DRSCP indicaron en conjunto que regularmente no actualizan ese supuesto pues no lo hacen habitualmente , lo cual según la tabla se puede calificar como Regular .		
7.-¿Realizo llamadas telefónicas personales durante mi jornada laboral?	57.1% indican que casi nunca 35.7% indican que a veces 7.1% contestaron que nunca		Los integrantes del DRSCP indicaron en conjunto que regularmente no actualizan ese supuesto , lo cual según la tabla se puede calificar como bueno pues la suma de porcentajes es tendiente a los elementos positivos y no negativos.		

8.-¿Durante mi jornada laboral recibo visitas de personas ajenas al instituto?	50% indican que nunca 50% contestaron que casi nunca		Los integrantes del DRSCP indicaron en conjunto que regularmente no actualizan ese supuesto , lo cual según la tabla se puede calificar como bueno pues la suma de porcentajes es tendientes a los elementos positivos y no negativos.	del desempeño, este se califica como adecuado.	alineados a los valores dentro del instituto, de manera que se fortalece la integración y sentido de pertenencia al mismo.
9.-¿Durante mi jornada laboral o permanencia dentro del área de DRSCP recibo visitas no relacionadas con mis funciones o actividades?	85.7% contestaron que casi nunca 14.3% contestaron que nunca		Los integrantes del DRSCP indicaron en conjunto que regularmente no actualizan ese supuesto , lo cual según la tabla se puede calificar como bueno pues la suma de porcentajes es tendientes a los elementos positivos y no negativos.		
10.-Después de registrar la entrada en el sistema determinado para tales efectos yo ...	85.7% se dirigen sin retraso a su lugar de trabajo 7.1% compran algo para desayunar 7.1% se dirigen al baño		Los integrantes del DRSCP indicaron en conjunto que regularmente no actualizan ese supuesto , lo cual según la tabla se puede calificar como bueno pues la suma de porcentajes es tendientes a los elementos positivos y no negativos.		
11.-¿Considero que la entrada de personas ajenas a este Departamento genera riesgos para mi salud?	92.9% consideran que sí 7.1% consideran que no		Los integrantes del DRSCP indicaron en su mayoría que el ingreso de externos pudiera afectar su salud, en ese orden se limitó la entrada de ajenos desde el 2020, salvo para actividades inherentes al servicio que no se puedan atender a distancia y continuamos en ese orden como parte del protocolo de <u>medidas sanitarias</u> .		
12.-¿Tengo los elementos correspondientes para poder trabajar desde casa cuando es necesario?	64.3% contestaron que si 35.7% contestaron que no		Más de la mitad de los integrantes indicaron que si podrían trabajar a distancia y es parte del escenario que se requiere conocer en caso de que el semáforo nuevamente se modifique a rojo, pues aunque exista oportunidad de lograr trabajo a distancia , muchas actividades se llevan al cabo in situ.		
13.-¿Las actividades que realizó en el DRSCP?	35.7% les encantan 64.3% les gustan		no existen respuestas negativas para este cuestionamiento lo cual permite advertir el resultado es bueno según la ficha correspondiente.		

Encuesta sobre Kaizen	Respuestas y/o Porcentajes	Gráficas	Análisis	Resultados	Conclusión
1.- ¿Consideras que en tu trabajo te encuentras en una zona de confort ?	33.3% respondieron que si 66.7% respondieron que no		El resultado se advierte malo considerando los elementos de la ficha pues aunque un poco más de la mitad advierten que no están en una zona de confort en el trabajo, los demás si lo están y la tendencia pudiera incrementar pronto para homogeneizar la conducta errónea.		
2.- Explica, ¿Por qué?	R1. Tengo la confianza y la seguridad que mis dudas serán aclaradas de manera respetuosa y cuento con las herramientas y los medios necesarios para desempeñar mis actividades. R2. Porque conozco el procedimiento y las situaciones que se pueden presentar R3. Siempre hay algo nuevo que hacer o aprender aun cuando los procedimientos ya están escrito siempre cambia algo R4. Diariamente encuentro desafíos para satisfacer las necesidades de los usuarios, pues cada uno de ellos representa una forma de actuar y pensar distinta, aunque se establecen protocolos de atención los entendimientos se dan desde su conocimiento y habilidades. R5. Considero que zona de confort es cuando se hacen actividades repetitivas y no se tiene ni presión, ni estrés R.6 No lo considero así	N/A	N/A		

¿Consideras que tu trabajo es rutinario?	16.7% considera que sí lo es 83.3% considera que no lo es			
4.- ¿Por qué?	R1. Se me asignan actividades distintas R2. Si, en parte porque es el mismo procedimiento para realizar contrataciones, aunque, no del todo pues se van presentando circunstancias distintas con cada aspirante o con cada titular de área y eso permite ir modificando o mejorando el procedimiento R3. Misma respuesta aun cuando el trabajo es el mismo siempre hay algo que lo cambia y lo hace diferente R4. Como decía, en la pregunta anterior no sabemos qué pudiera pasar durante el proceso de la capacitación. R5. Porque todos los días son diferentes actividades, aunque sí en algunos casos son repetitivas R6. No siempre	N/A	N/A	
5.- ¿Qué pensarías si te propusieran cambiar de actividades ?	R.1 Que es una gran oportunidad para aprender cosas nuevas R2. No me gustaría pues me siento agusto con lo que hago, sin embargo, si no tuviera opción, lo aceptaría pues necesito mi trabajo. R3. Me gusta mucho lo que hago pero sería una forma de aprender más (diferente a lo que ya hago) R4. No tendría problema, siempre se aprende algo. R5. Me agrada la idea R6. Me parece una buena opción	N/A	N/A	Acorde a los resultados obtenidos en la encuesta se puede advertir que en su mayoría, los integrantes del departamento se sienten satisfechos con su actividades , además se muestran dispuestos a realizar nuevas actividades para de esta manera mejorar el ambiente laboral y su comodidad dentro de lo laboral, por lo cual es una situación que se debe atender de manera poco urgente y ajustándose a las actividades requeridas. Se pretende implementar el modelo que se utilizó en la SECOFI llamado "Evaluación mensual del desempeño individual"
6.- Si un día te cambiaran a un puesto diferente al que tienes ahora, tu:	16.7% indicó que primero preguntaría el porqué del cambio, que lo motiva, y aún cuando seguiría trabajando será importante considerar que si es algo que no he hecho tendría que pedir un tiempo para habituarme a eso 83.3% indicaron que seguirían trabajando al mismo ritmo de trabajo		no existen respuestas negativas para este cuestionamiento lo cual permite advertir el resultado es bueno según la ficha correspondiente y clarifica un escenario respecto a la flexibilidad de los integrantes del área para adoptar cambios.	Considerando los resultados obtenidos en la encuesta de Kaizen, la mayoría de las personas del DRSCP consideran que no se encuentran en una zona de confort dado que la misma dinámica del departamento genera que, aunque existan protocolos, siempre se presenten situaciones nuevas. La encuesta también destaca que la gran mayoría se muestra positiva ante una posible situación de cambio de actividades. Además, en cuanto al reconocimiento de sus labores, se señala que todos prefieren que sea el jefe quien personalmente les reconozca la eficacia y el logro de las tareas, pues esto los hace sentir motivados y cómodos. Se advierte que las integrantes del DRSCP señalan no sentir reconocimiento ni apoyo de sus compañeras, además de que el trabajo no es equitativo, y que se observa una división entre las coordinaciones que no permite el trabajo colaborativo, sin embargo se tienen antecedentes de trabajo compartido y/o cambio de actividades y el resultado es inadecuado de esa suerte la propuesta es limitada o inoperante. valdría la pena lograr un nuevo formulario atendiendo casosa específicos para robustecer el análisis.
7.- Si se anunciara quien es el empleado del mes, tú te sentirías:	14.2% se sentiría cómodo 14.2% señala que cada quien sabe como desempeña como para etiquetar, eso es subjetivo pues depende de quien califique, las escalas de valor de cada uno son relativas 71.6% se sentiría motivado			
8.- Cuando logras una meta en el trabajo, ¿Qué te gusta más?	100% prefieren que el jefe los felicite personalmente		no existen respuestas negativas para este cuestionamiento lo cual permite advertir el resultado es bueno según la ficha correspondiente y continuar con el reconocimiento es lo adecuado.	
9.- Si existiera un tablero de reconocimientos, ¿Qué te gustaría que se reconociera?	55.5% le gustaría que se reconocieran los logros de metas o tareas 44.5% le gustaría que se reconociera la eficacia		no existen respuestas negativas para este cuestionamiento lo cual permite advertir el resultado es bueno según la ficha correspondiente y continuar con el reconocimiento es lo adecuado.	

10.- ¿Tú departamento apoya tu trabajo y te inspira a mejorar?, ¿Por qué?	<p>R1. Si, ya que señala mis errores de manera respetuosa e indica la forma correcta de realizar las cosas.</p> <p>R2. No todos los miembros del departamento, algunas personas si, nos apoyamos y ayudamos para mejorar.</p> <p>R3. Si, más que el departamento la persona que lo dirige, aun cuando te presiona te motiva a ser mejor</p> <p>R4. Se pide que el trabajo salga, no se reconoce el esfuerzo ni la estrategia utilizada.</p> <p>R5. Si apoya mi trabajo, lo que no me inspira es que el trabajo no es equitativo, es decir en especial con un elemento que con un nombramiento de soporte únicamente se dedique a registrar gafetes vencidos y no tenga ninguna otra responsabilidad.</p>	N/A	N/A
11.- En mi departamento, ¿se fomenta el trabajo en equipo?	<p>16.7% considera que sí</p> <p>83.3% consideran que no</p>		<p>el resultado se advierte malo considerando los elementos de la ficha pues más de la mitad de los integrantes consideran que no se fomenta el trabajo en equipo, sin embargo cuando se ha solicitado la satisfacción de las actividades en conjunto existe resistencia y molestia por aprender y colaborar en cosas nuevas o</p>
12.- ¿Qué puedo hacer para mejorar la relación con mis compañeros de trabajo?	<p>Durante el periodo evaluado no existió intervención de proveedores externos, en este caso el supuesto se actualiza cuando existen eventos de capacitación y tales deben de ser ejecutados por externos a través de la celebración de un contrato o convenio y en este caso los eventos de capacitación se mantuvieron suspendidos en virtud de la determinación del semáforo epidemiológico de la Ciudad de México y la instrucción del director general del instituto.</p>	N/A	N/A

Elaboró	Fecha
Armida Ordaz Guzmán	1/5/2020
Modificó	Fecha
Liseth Silván González	05/04/2021
Jessica Marlenne Monroy Juárez	09/06/2021
Maria de los Angeles Ramirez	10/07/2021
Validó	Fecha
Carlos Augusto Sanchez Morales	13/07/2021



Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán
Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal

Tabla de Aplicabilidad y Alcance de la ISO 9001

Contenido de la Norma Iso 9001	Manual de Control Interno y Calidad del DRSCP	Manual de Procedimientos y Organización del Departamento de Reclutamiento Selección y Capacitación de Personal	Materialización con el Sistema de Gestión de Calidad del DRSCP
4 Contexto de la Organización 4.1 Comprensión de la organización 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	1.- Formular un Análisis Situacional del Departamento de Reclutamiento Selección Y Capacitación de Personal. 2.- Ejecutar las actividades tendientes a satisfacer el sistema de gestión de calidad. 4.- Evaluar el Desempeño y Atender las Oportunidades de Mejora	Para todos los procedimientos del DRSCP que se contienen en el manual resulta un complemento o suplemento el Manual de Calidad basado en la norma ISO 9001, sin embargo se centra en los 3 principales procedimientos estos son: Reclutamiento, Selección y Capacitación	N/A FODA, Análisis FODA Matriz de partes interesadas, evaluación del desempeño Alcance Organigrama, Sistema de Gestión de Calidad, Evaluación del desempeño, Matriz de comunicaciones
5 Liderazgo 5.1 Liderazgo y Compromiso 5.1.1 Generalidades 5.1.2 Enfoque al cliente 5.2 Política 5.2.1 Establecimiento de la política de calidad 5.2.2 Comunicación de la política de calidad 5.3 Roles responsabilidades y autoridades de la organización	1.- Formular un Análisis Situacional del Departamento de Reclutamiento Selección Y Capacitación de Personal. 2.- Ejecutar las actividades tendientes a satisfacer el sistema de gestión de calidad. 3.- Rendir Cuentas y Comprobar los Resultados	Para todos los procedimientos del DRSCP que se contienen en el manual resulta un complemento o suplemento el Manual de Calidad basado en la norma ISO 9001, sin embargo se centra en los 3 principales procedimientos estos son: Reclutamiento, Selección y Capacitación	N/A N/A Política de calidad, Evaluación del Desempeño Evaluación del Desempeño N/A Política de calidad Política de calidad Matriz de comunicación, Organigrama
6 Planificación 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos 6.3 Planificación de los cambios	1.- Formular un Análisis Situacional del Departamento de Reclutamiento Selección Y Capacitación de Personal 2.- Ejecutar las actividades tendientes a satisfacer el sistema de gestión de calidad. 4.- Evaluar el Desempeño y Atender las Oportunidades de Mejora	Para todos los procedimientos del DRSCP que se contienen en el manual resulta un complemento o suplemento el Manual de Calidad basado en la norma ISO 9001, sin embargo se centra en los 3 principales procedimientos estos son: Reclutamiento, Selección y Capacitación	N/A Matriz de riesgos Objetivos de Calidad Cronograma de actividades, Formato de control de cambios
7 Apoyo 7.1 Recursos 7.1.1 Generalidades 7.1.2 Personas 7.1.3 Infraestructura 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición 7.1.6 Conocimiento de la organización 7.2 Competencia 7.3 Toma de conciencia 7.4 Comunicación 7.5 Información documentada 7.5.1 Generalidades 7.5.2 Creación y actualización 7.5.3 Control de la información documentada	1.- Formular un Análisis Situacional del Departamento de Reclutamiento Selección Y Capacitación de Personal 2.- Ejecutar las actividades tendientes a satisfacer el sistema de gestión de calidad. 3.- Rendir Cuentas y Comprobar los Resultados 4.- Evaluar el Desempeño y Atender las Oportunidades de Mejora	Para todos los procedimientos del DRSCP que se contienen en el manual resulta un complemento o suplemento el Manual de Calidad basado en la norma ISO 9001, sin embargo se centra en los 3 principales procedimientos estos son: Reclutamiento, Selección y Capacitación	N/A N/A Matriz partes interesadas Organigrama Se atiende conforme a lo dispuesto en el Manual de Control Interno y Calidad, así mismo opera con solicitudes de servicio conforme se van requiriendo Protocolo de seguridad Evaluación del Desempeño Sistema de gestión de calidad. Análisis de Evaluación del Desempeño, Seguimiento de la capacitación. Política de calidad, objetivos de calidad, Matriz de comunicación Misión, Visión, Organigrama, Objetivo, Alcance, Sistema de gestión de calidad. Manual de control interno y calidad Formato control de cambios Formato control de cambios
8 Operación 8.1 Planificación y control 8.2 Requisitos para los productos y servicios 8.2.1 Comunicación con el cliente 8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios 8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios 8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios 8.4 Control de los proceso, productos y servicios suministrados externamente 8.4.1 Generalidades 8.4.2 Tipo y alcance del control 8.4.3 Información para los proveedores externos 8.5 Producción y provisión del servicio 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio 8.5.2 Identificación y trazabilidad	1.- Formular un Análisis Situacional del Departamento de Reclutamiento Selección Y Capacitación de Personal 2.- Ejecutar las actividades tendientes a satisfacer el sistema de gestión de calidad. 3.- Rendir Cuentas y Comprobar los Resultados. 4.- Evaluar el Desempeño y Atender las Oportunidades de Mejora	Para todos los procedimientos del DRSCP que se contienen en el manual resulta un complemento o suplemento el Manual de Calidad basado en la norma ISO 9001, sin embargo se centra en los 3 principales procedimientos estos son: Reclutamiento, Selección y Capacitación	N/A Organigrama, Cronograma de actividades N/A Evaluación del desempeño Manual de control interno y calidad Matriz de partes interesadas, Cronograma de actividades Formato de control de cambios N/A Cronograma de actividades Manual de control interno y calidad Evaluación del desempeño N/A Manual de control interno y calidad Salidas no conformes, No conformidades

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos			Salidas no conformes, No conformidades, Evaluación del desempeño
8.5.4 Preservación			Salidas no conformes, No conformidades, Evaluación del desempeño
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega			Salidas no conformes, No conformidades, Cronograma actividades
8.5.6 Control de los cambios			Formato control de cambios
8.6 Liberación de los productos y servicios			Formato control de cambios
8.7 Control de las salidas no conformes			Salidas no conformes
9 Evaluación del desempeño	4.- Evaluar el Desempeño y Atender las Oportunidades de Mejora	Para todos los procedimientos del DRSCP que se contienen en el manual resulta un complemento o suplemento el Manual de Calidad basado en la norma ISO 9001, sin embargo se centra en los 3 principales procedimientos estos son: Reclutamiento, Selección y Capacitación	N/A
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación			N/A
9.1.1 Generalidades			Evaluación del desempeño, Formato control de cambios, Cronograma de actividades
9.1.2 Satisfacción del cliente			Evaluación del desempeño
9.1.3 Análisis y evaluación			Matriz de riesgos, Evaluación de auditoría
9.2 Auditoría Interna			Informe de auditoría
9.3 Revisión por la Dirección			N/A
9.3.1 Generalidades	4.- Evaluar el Desempeño y Atender las Oportunidades de Mejora	Para todos los procedimientos del DRSCP que se contienen en el manual resulta un complemento o suplemento el Manual de Calidad basado en la norma ISO 9001, sin embargo se centra en los 3 principales procedimientos estos son: Reclutamiento, Selección y Capacitación	Objetivos de calidad, Evaluación del desempeño, Cronograma de actividades, Matriz de riesgos
9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección			Evaluación de la auditoría, Cronograma de actividades
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección			Cronograma de actividades,
10 Mejora	4.- Evaluar el Desempeño y Atender las Oportunidades de Mejora	Para todos los procedimientos del DRSCP que se contienen en el manual resulta un complemento o suplemento el Manual de Calidad basado en la norma ISO 9001, sin embargo se centra en los 3 principales procedimientos estos son: Reclutamiento, Selección y Capacitación	N/A
10.1 Generalidades			Matriz de riesgos, Cronograma de actividades, Evaluación del desempeño, FODA, Análisis FODA
10.2 No conformidad y acción correctiva			No conformidades, Matriz de riesgos, cronograma de actividades
10.3 Mejora continua			Sistema de gestión de calidad, Evaluación del desempeño, Cronograma de actividades, Formato control de cambios, Política de calidad
NOTA: Los numerales 7.1.5.2 no tienen efectos para el DRSCP pues los equipos con los que se cuentan para satisfacer las actividades del departamento reciben mantenimiento conforme al plan de trabajo de la Subdirección de Tecnologías de la información y tratándose de las reparaciones modificaciones y/o adecuaciones de los demás elementos que se tienen al interior del DRSCP que impliquen mobiliario, protección y/o seguridad nos ajustaremos al procedimiento del la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales , además de 8.3, 8.3.1, 8.3.2, 8.3.3, 8.3.4, 8.3.5 y 8.3.6 que resultan ahora mismo inoperantes para el DRSCP pues por el momento no se advierte la necesidad de crear nuevos servicios no se contempla ningún requerimiento para lograrlo.			

Elaboró	Fecha
Armida Ordaz Guzmán	1/5/2020
Modificó	Fecha
Carlos Augusto Sanchez Morales	12/07/2021
Jessica Marlenne Monroy Juárez	23/07/2021
Maria de los Angeles Ramirez	26/07/2021
Validó	Fecha
Carlos Augusto Sanchez Morales	13/07/2021



Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán
Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal

FORMATO DE CONTROL DE CAMBIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
(6.3, 7.5.2, 7.5.3, 8.2.4, 8.5.6, 8.6, 9.1.1, 10.3)

Fecha de Detección	Descripción del Cambio	Documentación Relacionada	Recursos	Área Responsable	Fecha de Implementación
9 de Junio de 2021	Creación del formulario que contiene los elementos del formato denominado Pre Solicitud de Empleo	Pre solicitud de trabajo	Google Forms	Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal	9 de Junio 2021
10 de Junio de 2021	Generar una alternativa de aplicación digital que permita obtener resultados de forma más rápida y eficiente	Prueba Zavic	*A prueba: Programa Visual Basic	Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal	N/A
11 de Junio de 2021	Revisión del apartado que le corresponde al DRSCP en el portal de internet del INCMNSZ en búsqueda de oportunidades de mejora.	Apartado de internet del Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal	Página de internet	Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal	11 de Junio 2021
15 de Junio de 2021	Creación de una carpeta digital para tener un mejor control y orden de los formularios sobre Gestión de Calidad	Carpeta y Formularios de Gestión de Calidad	Google Drive	Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal	15 de Junio 2021
15 de Junio de 2021	Homogeneización de las hojas de cálculo en donde se contiene la información correspondiente al Sistema de Gestión de Calidad 2021 del DRSCP	Archivo Sistema de Gestión de Calidad 2021 de excel	Google Drive	Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal	15 de junio 2021
16 de Junio de 2021	Revisión del Manual de Control Interno y Calidad	Manual de control interno y calidad	Manual de control interno y calidad en PDF Aplicación XODO	Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal	15 de junio 2021
17 de Junio de 2021	Corrección de ortografía y gramática en documento "Manual de control interno y calidad"	Manual de control interno y calidad	Manual de control interno y calidad en Word editable Manual de control interno y calidad en PDF con correcciones	Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal	17 de junio 2021
	Revisión respecto a la forma en				

21 de Junio de 2021	Revisión respecto a la forma en el apartado Matriz de Comunicación contenido en los documentos correspondientes al SGC 2021 del DRSCP.	Archivo Sistema de Gestión de Calidad 2021 de excel	Google Drive	Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal	21 de Junio de 2021
22 de Junio de 2021	Creación de un formulario para sondear y conocer la opinión de los integrantes del departamento, acerca de las comunicaciones dentro del mismo.	SGC	Google Forms	Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal	22 de Junio de 2021
22 de Junio de 2021	Creación de formularios para atender las actividades de auditoría correspondientes al 2021.	Cronograma de actividades	Google Forms	Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal	22 de Junio de 2021
30 de Junio de 2021	Organizar los formularios que se usan en el departamento por medio de carpetas en Google drive.	Cuestionarios/Formularios de las diferentes áreas del departamento	Google Forms	Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal	30 de Junio de 2021
1 de Julio de 2021	Estandarización del formato de los diferentes documentos contenidos en Google drive que permiten la trazabilidad de las actividades y funciones del DRSCP.	Documentos del SGC	Google Drive	Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal	1 de Julio de 2021
5 de Julio de 2021	Corrección de ortografía y gramática del cronograma de auditoría, además de agregar la información correspondiente a los últimos hallazgos	Cronograma de auditoría	Google Drive	Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal	5 de Julio de 2021
6 de Julio de 2021	Creación de un formulario para los encargados de área que solicitan prestadores de SS, con la intención de tener más clara la información de estos	SGC	Google Drive	Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal	6 de Julio de 2021
12 de Julio de 2021	Integración del FODA a las hojas de cálculo sobre el Sistema de Gestión de Calidad	FODA	Google Drive	Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal	12 de Julio de 2021
	Corrección de ortografía,			Departamento de	

14 de Julio de 2021	gramática y estructura de el Manual de Control Interno y Calidad del DRSCP	Manual de Control Interno y Calidad del DRSCP	Word editable	Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal	14 de Julio de 2021
15 de Julio de 2021	Correcciones sobre el Organigrama	Organigrama del DRSCP	Dibujos de Google Drive	Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal	15 de Julio de 2021

Elaboró	Fecha
Armida Ordaz Guzmán	1/5/2020
Modificó	Fecha
Liseth Silván González	05/04/2021
Jessica Marlenne Monroy Juárez	09/06/2021
Maria de los Angeles Ramirez	15/07/2021
Validó	Fecha
Carlos Augusto Sanchez Morales	



Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán

Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal

OPORTUNIDADES DE MEJORA IDEALES

Las oportunidades de mejora que se enlistan a continuación no se extraen meramente de un análisis de auditoría, sino que conforman aquellas acciones que sería óptimo implementar dentro del Departamento para observar un mejor funcionamiento del mismo, mismas que se tiene presente que no sería del todo posible llevarlas a cabo de forma inmediata

- 1.- Un incremento en la cantidad de personal que permita una mejor distribución de la carga laboral
- 2.- Asignación de mejores categorías para el personal, donde cada quien tenga bien claro cuales son sus responsabilidades, generando así que las actividades se culminen de manera más efectiva y correcta
- 3.- Entrenar al personal en cuanto a ciertas habilidades requeridas como el trabajo en equipo, liderazgo y el uso de las TIC.
- 4.- Considerar aquellos aspectos que pudieran generar en el personal una mayor comodidad en el trabajo abordando aspectos como el cambio de mobiliario ergonómico y comodo, así como también acciones que promuevan un lugar psicológico y mentalmente saludable
- 5.- Implementar acciones relacionadas al *Kaizen* pues, como se vió en la encuesta aplicada de acuerdo a esta temática, el personal presenta flexibilidad y tiene disposición para implementar cambios.
- 6.- Ofrecer premiaciones o bonos al personal para motivarlos, premiando aspectos como eficacia y el cumplimiento de metas

Elaboró	Fecha
Armida Ordaz Guzmán	1/5/2020
Modificó	Fecha
Maria de los Angeles Ramirez	04/08/2021
Validó	Fecha
Carlos Augusto Sanchez Morales	05/08/2021