



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

Ficha Técnica
Matriz de Riesgos

Programa	Manual de Calidad		
Fase del procedimiento	Seguimiento de la calidad		
Unidad responsable del programa	Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal		
Cobertura	Todo los que conforman el Instituto		
Objetivo	Evaluar la calidad del servicio		
Componente	Procedimientos del Manual de Calidad		
Datos de identificación del indicador			
Nombre del indicador 1	Respecto a los servidores públicos a su cargo		
Dimensión a medir	Calidad del servicio		
Definición	Medir la forma en que los trabajadores actúan al interior del Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal en consecuencia de los servicios que se dan, la mejora en la satisfacción de sus funciones o actividades .		
Método de cálculo	<6= riesgo menor,<10= riesgo moderado,<15= riesgo importante,>16= riesgo alto, >20= riesgo urgente,>23= riesgo catastrófico		
Unidad de medida	Rangos		
Frecuencia de la medición	Anual y/o semestral		
Población	Todos los que se conforman el Instituto		
Características del indicador			
Claridad:	El indicador es preciso e inequívoco		x
Relevancia:	Aporta la evaluación información pertinente respecto a la calidad del servicio.		x
Adecuado:	El indicador es adecuado, permite valorar la contribución al Manual de Calidad		x
Determinación de metas			
Posterior a los Servicios dados semestral y/o anualmente		Periodo: 6 y/o 12	Periodo de cumplimiento: 6 y/o 12
Tamaño de la muestra:	T=total	Parámetros:	Factibilidad: Razonable
			<6= riesgo menor,<10= riesgo moderado,<15= riesgo importante,>16= riesgo alto, >20= riesgo urgente,>23= riesgo catastrófico
Características de las variables			
Nombre	Descripción de la variable		
1. Respecto a los servidores públicos a su cargo	Ha mejorado la calidad de atención al interior del área		
	Ha mejorado su desempeño laboral		
	Se nota el interés para dar un servicio de calidad		
2. Su percepción respecto a la atención	La atención para dar el servicio han sido buenos		
	Se considera que la atención en el servicio son apropiados.		
Método de recopilación de datos:	Cuestionario	Fecha de disponibilidad de información:	
Referencias adicionales			
Referencia:			

Elaboró	Fecha
Armida Ordaz Guzmán	1/5/2020
Modificó	Fecha
Liseth Silván González	05/04/2021
Validó	Fecha
Carlos Augusto Sanchez Morales	06/04/2021



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

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO DEL DEPARTAMENTO DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN DE PERSONAL
ANÁLISIS

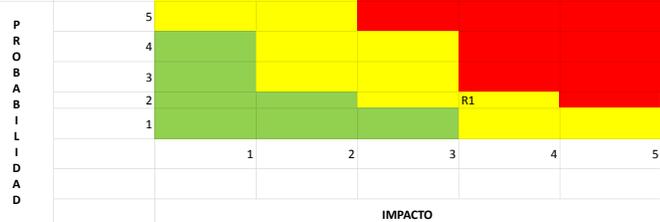
N°	PROCESO/SUBPROCESO/ ACTIVIDAD/ TAREA	DESCRIPCIÓN	EVENTO ADVERSO	CAUSAS	CONSECUENCIAS	Probabilidad	Impacto	
1	Se determina la actividad o proceso que se evaluará	Se describe en qué consiste la actividad o proceso a evaluar	Se determina cual es el evento adverso de la actividad o proceso que se determinó evaluar	Se identifican las causas por las que se pueden surgir los eventos adversos	Se identifican las consecuencias de las causas del evento adverso	Se determina la probabilidad de que se lleve a cabo el evento adverso en donde : 1=Improbable 2=Remoto 3=Ocasional 4= Moderado 5= Frecuente	Se determina cual es el impacto que tendrá el evento adverso en donde: 1= Insignificante 2=Menor 3=Moderado 4=Mayor 5= Catastrófico	Se multiplica la probabilidad por el impacto para obtener la evaluación y esto se coloca en la tabla de la matriz de riesgos
2								
3								
4								
5								
6								
7								

PROBABILIDAD	
5 Frecuente	SIEMPRE
4 Moderado	CASI SIEMPRE
3 Ocasional	AVECES
2 Remoto	CASI NUNCA
1 Improbable	NUNCA
IMPACTO	
5 Catastrófico	Todo el Instituto
4 Mayor	Una oficina
3 Moderado	Una área
2 Menor	Una persona
1 Insignificante	Una tarea

Para sacar los rangos se multiplica la probabilidad X el impacto = Nivel de Riesgo (R1, R2, R3, R4 Y R5)

Ejemplo: Probabilidad(4)x Impacto (2) = **8 nivel de Riesgo Moderado**

MATRIZ DE RIESGO DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN DE PERSONAL



RESULTADOS	ACTUACIÓN Y PLANIFICACIÓN
<6= Riesgo menor	Implementación de oportunidades de mejora a largo plazo
<10= Riesgo moderado	
<15= Riesgo importante	Implementación de oportunidades de mejora a corto plazo
>16= Riesgo alto	
>20= Riesgo urgente	Atencion inmediata del los Inconvenientes
>23= Riesgo catastrófico	

¿	Establecimiento de riesgo	¿Qué?	¿Dónde?
1	Identificar el evento de riesgo	Buscar y describir el evento adverso	Proceso, Procedimiento, Actividades, Funciones relacionadas con el Evento Adverso identificado
2	Analizar	Definir la probabilidad del impacto	
3	Evaluar	Calificar el nivel de riesgo	
4	Tratar y/o atender	Modificar o resolver el riesgo	

Elaboró	Fecha
Armida Ordaz Guzmán	1/5/2020
Modificó	Fecha
Lisseth Silván González	05/04/2021
Validó	Fecha
Carlos Augusto Sanchez Morales	06/04/2021



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 robusteceela aun mas.
6. Reforzar misión y visión (inclusión de esta en los medios electrónicos)	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 robusteceela 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)

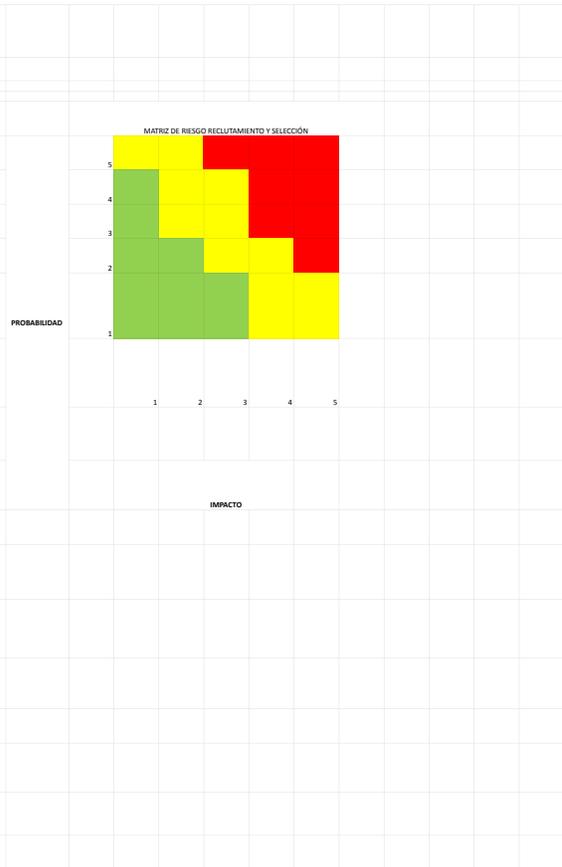
Respecto al procedimiento de calidad en donde se consideran las actividades relativas a la auditoría el resultado de los indicadores es:

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%

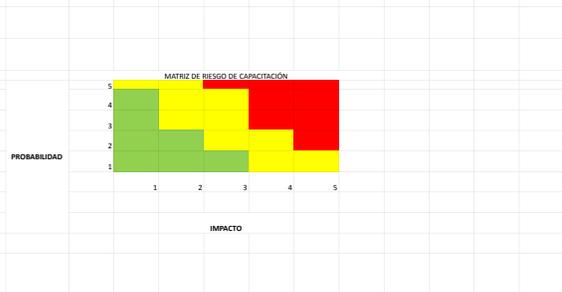
La simple vista de lo anterior permite aseverar que el procedimiento de la auditoría se satisfizo parcialmente, ya que en los indicadores 1, 2 y 4 se obtuvieron resultados eficientes, sin embargo en el indicador 3 se obtuvieron resultados regulares dado que no se lograron atender todas las observaciones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

Elaboró	Fecha
Armida Ordaz Guzmán	25/06/2020
Modificó	Fecha
Jessica Marlene 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 Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal Matriz de Riesgos (6.1, 9.1.3, 10.1, 10.2)						
RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN						
N°	IDENTIFICACIÓN EVENTO ADVERSO	ANÁLISIS		EVALUAR	DECISIÓN	TRATAMIENTO ACCIONES
		Probabilidad	Impacto			
R1	Desconocimiento del proceso	4	1	4	se atiende a largo plazo	simplificar instrucciones para los que requieren los servicios del DRSCP
R2	Entrega extemporánea	4	2	8	se atiende a mediano plazo	simplificar instrucciones para los que requieren los servicios del DRSCP
R3	Demora en la validación	3	1	3	se atiende a largo plazo	comunicación inmediata con el área de planilla
R4	Información errónea o incompleta	4	2	8	se atiende a mediano plazo	simplificar instrucciones para los que requieren los servicios del DRSCP
R5	Validación de plazas ocupadas	2	1	2	se atiende a largo plazo	comunicación inmediata con el área de planilla
R6	No cubren con el perfil solicitado	4	3	12	se atiende a mediano plazo	simplificar instrucciones para los que requieren los servicios del DRSCP; implementar más evaluaciones y evitar intervención cuando se advierta el inconveniente del sindicato o el superior jerárquico
R7	Aspirantes designados para ingreso	4	3	12	se atiende a mediano plazo	simplificar instrucciones para los que requieren los servicios del DRSCP; implementar más evaluaciones y evitar intervención cuando se advierta el inconveniente del sindicato o el superior jerárquico
R8	Documentos no válidos	2	1	2	se atiende a largo plazo	evitar intervención cuando se advierta el inconveniente del sindicato o el superior jerárquico y establecer medidas ejemplares para evitar la repetición de la conducta
R9	No contar con documentos	3	1	3	se atiende a largo plazo	evitar intervención cuando se advierta el inconveniente del sindicato o el superior jerárquico y establecer medidas ejemplares para evitar la repetición de la conducta
R10	Inhabilitación del personal	1	1	1	se atiende a largo plazo	simplificar instrucciones para los que requieren los servicios del DRSCP
R11	Ingreso extemporáneo del aspirante	4	2	8	se atiende a mediano plazo	evitar intervención cuando se advierta el inconveniente del sindicato o el superior jerárquico y establecer medidas ejemplares para evitar la repetición de la conducta
R12	El resultado de la evaluación no es satisfactorio	4	3	12	se atiende a mediano plazo	evitar intervención cuando se advierta el inconveniente del sindicato o el superior jerárquico y establecer medidas ejemplares para evitar la repetición de la conducta
R13	Los aspirantes no reúnen el corte con las evaluaciones psicométricas y/o no comprenden las indicaciones de la evaluación	4	2	8	se atiende a mediano plazo	simplificar instrucciones para los que requieren los servicios del DRSCP; establecer un medio de control para comprobar la adecuada recepción
R14	No se presenta el aspirante	3	1	3	se atiende a largo plazo	doble check respecto a la asistencia comprometida
R15	Ingreso extemporáneo del aspirante	4	1	4	se atiende a largo plazo	evitar intervención cuando se advierta el inconveniente del sindicato o el superior jerárquico y establecer medidas ejemplares para evitar la repetición de la conducta
R16	Envío de información incompleta y/o errónea por parte de las áreas	3	1	3	se atiende a largo plazo	simplificar instrucciones para los que requieren los servicios del DRSCP; establecer un medio de control para comprobar la adecuada recepción
R17	Envío de información incompleta y/o errónea por parte del Departamento que solicita la validación y evaluación	3	1	3	se atiende a largo plazo	simplificar instrucciones para los que requieren los servicios del DRSCP;



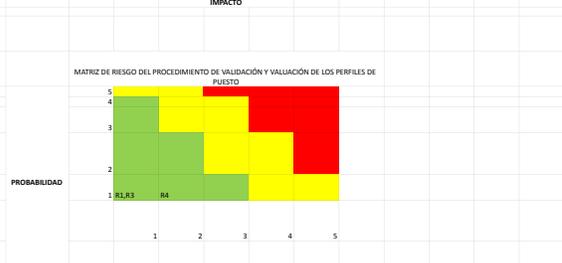
 Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal						
CAPACITACIÓN						
N°	IDENTIFICACIÓN EVENTO ADVERSO	ANÁLISIS		EVALUAR	DECISIÓN	TRATAMIENTO ACCIONES
		Probabilidad	Impacto			
R1	Cambio de fecha por el área interesada	4	3	9	se atiende a mediano plazo	AJUSTE AL PAC y en la planeación
R2	Cambio en el presupuesto	2	5	9	se atiende a mediano plazo	AJUSTE AL PAC
R3	Costos que salen del presupuesto y/o se termina la vigencia de las cotizaciones	2	2	4	se atiende a largo plazo	doble check y obtención de más elementos que permitan tener un escenario más...
R4	Sin aulas disponibles para las fechas requeridas	3	2	6	se atiende a largo plazo	previsión desde la elaboración del PAC
R5	No se cuente con algunos (datos) de los participantes	4	1	4	se atiende a largo plazo	empate con el master de plazas
R6	No llegan los ponentes por la demora o por circunstancias ajenas haya cambio de ponentes	2	4	8	se atiende a largo plazo	doble check respecto a la asistencia comprometida
R7	No contesten la evaluación o que por el tamaño del grupo capacitado se complique la aplicación de la	3	1	3	se atiende a largo plazo	simplificar instrucciones para los que requieren los servicios del DRSCP; Y
R8	Porcentaje de cobertura elevado en poco tiempo	4	3	12	se atiende a mediano plazo	solicitar más colaboradores y equipo informático eficiente
R9	Descarte por parte de los trabajadores de información respecto a los cursos a cumplir de los programas gubernamentales	4	3	12	se atiende a mediano plazo	comunicación efectiva y directa con integrantes de área para atender tema específicos de capacitación que se determinen como evitables.



 Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal						
SERVICIO SOCIAL						
N°	IDENTIFICACIÓN EVENTO ADVERSO	ANÁLISIS		EVALUAR	DECISIÓN	TRATAMIENTO ACCIONES
		Probabilidad	Impacto			
R1	Mal llenado del formato	2	2	4	se atiende a largo plazo	simplificar instrucciones para los que requieren los servicios del DRSCP,
R2	No hay disponibilidad de prestadores de servicio social	2	3	6	se atiende a largo plazo	ajustarse a las circunstancias
R3	No asistan a la cita el prestadores de servicio social	3	2	6	se atiende a largo plazo	doble check respecto a la asistencia comprometida
R4	No está completa la documentación	4	2	8	se atiende a mediano plazo	establecer estrictos requisitos y de otra forma destacar la colaboración si estos no se satisficen
R5	No de presentan a la inducción o no la entienden	3	2	6	se atiende a largo plazo	doble check respecto a la asistencia comprometida Y simplificar instrucciones para los que requieren los servicios del DRSCP,
R6	No se encuentren los responsables de las actividades de los prestadores de servicio social	3	2	6	se atiende a largo plazo	doble check respecto a la asistencia comprometida



 Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal						
VALIDACIÓN Y EVALUACIÓN DE PERFILES DE PUESTO						
N°	IDENTIFICACIÓN EVENTO ADVERSO	ANÁLISIS		EVALUAR	DECISIÓN	TRATAMIENTO ACCIONES
		Probabilidad	Impacto			
R1	Haya un retraso en la transmisión del requerimiento	1	1	1	se atiende a largo plazo	comunicación inmediata con el área correspondiente y los involucrados
R2	Se pueden considerar o no los comentarios	2	2	4	se atiende a largo plazo	simplificar instrucciones para los que requieren los servicios del DRSCP; evitar desfases en la satisfacción del procedimiento.
R3	Se tarde mucho la validación	2	1	2	se atiende a largo plazo	comunicación inmediata con el área correspondiente y los involucrados
R4	No contar con los vectores correctos del puesto a valor	1	2	2	se atiende a largo plazo	buscar más elementos que permitan tener la información correspondiente para satisfacer la tarea
R5	No contar con los formatos firmados	2	1	2	se atiende a largo plazo	advertir la necesidad o no de tales requisitos



Elaboró	Fecha
Arrieta Ordaz Guzmán	17/07/2020
Modificó	Fecha
Lisseth Silván González	05/04/2021
Jessica Marlene Moreno Juárez	08/06/2021
Maria de los Angeles Ramirez	10/07/2021
Validó	Fecha
Carlos Augusto Sánchez Morales	13/07/2021