



Ciudad de México 12 de junio de 2023
DRSCP/222/2023

Asunto: Informe de la evaluación del
Desempeño del DRSCP 2023

L.C. RICARDO GARCÍA LACHEÑO
SUBDIRECTOR DE RECURSOS
HUMANOS
P R E S E N T E

El presente informe parte de lo establecido en la norma internacional ISO 9001-2015, donde se promueve un enfoque que permite desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de los Sistemas de Gestión de Calidad, con la finalidad de satisfacer al cliente a través del cumplimiento de requisitos fundamentado en los ordenamientos legales correspondientes, así como en las metas y objetivos institucionales.

Entonces, para atender los requisitos de la norma que nos ocupa en específico los numerales 9 y 10 y además demostrar el ajuste de los supuestos contenidos en ese instrumento y de forma concomitante demostrar 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, exhibo los siguientes elementos.

PRIMERO.- Respecto al numeral 9.3.1 referido a las generalidades, en donde se describe que la alta dirección debe revisar el sistema de gestión para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización, además de establecer acciones de mejora posteriores, explicó que no se cuentan con registros debido a que en el DRSCP las auditorías se realizan de forma interna, una vez terminada los resultados, la solución de problemas y propuestas de mejora son enviadas al área correspondiente, esto previamente acordado por el departamento y la dirección.

Sin embargo, cabe resaltar que 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:





HALLAZGOS				
Observaciones	Oportunidades de mejora		No conformidades	
0	7		0	
Evaluación de Desempeño de la Auditoría Interna				Resultado
Indicador 1 Eficiencia operativa	Indicador 2: Eficiencia en la entrega de la información solicitada	Indicador 3 Eficiencia en las recomendaciones	Indicador 4 Eficiencia del tiempo de las actividades	Porcentaje de cumplimiento 82% lo que implica que este procedimiento es:
90%	80%	80%	80%	Eficiente

Resultado de la auditoría interna, se puede observar una disminución en el porcentaje de la eficiencia de los 4 indicadores. No obstante, considerando los criterios delimitados en la ficha técnica de evaluación, el resultado es considerado como eficiente. Haciendo referencia a la disminución del porcentaje de cumplimiento, con respecto a los resultados del año anterior, es posible se deba a la manera en que se realizó la valoración, ya que se utilizó un método deductivo para analizar cada procedimiento que se realiza dentro del DRSCP.

Cabe señalar que, en comparación con el resultado de la auditoría interna del año anterior, el producto de este año se describe a continuación:

Las mejoras propuestas el año anterior se realizaron de manera satisfactoria y surtieron efectos positivos dentro de los procesos. Los eventos adversos son resultado de la incidencia de factores externos que atañen el desempeño del Departamento, como es el caso de la comunicación poco eficiente, errores en el envío de formatos por parte de otras áreas y falta de conocimiento de los procesos o falta de recursos. Durante el año no se reportaron No Conformidades citados en los apartados 8.5.2, 8.5.3, 8.5.4, 8.5.5, 10.2 de la ISO 9001:2015, lo que justifica el eficiente desempeño.



SEGUNDO. - Respecto al numeral 9.3.2 inciso B) de los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de calidad, considerando el ámbito externo del apartado antes mencionado, se considera la comunicación con otras áreas un impedimento para realizar algunos de los procedimientos, sin embargo, el DRSCP labora de manera eficaz y eficiente. El área de capacitación cumplió de manera adecuada y consistente con el objetivo de promover y aplicar el plan anual de capacitación. Por otro lado, respecto al segundo objetivo de la calidad, se menciona que se cumplió con el, pero el grado de satisfacción de este se vio afectado por la respuesta que emiten los prestadores de servicio social y no por áreas de oportunidad dentro del procedimiento. Lo cual llevó a que la satisfacción de los métodos determinados en nuestros manuales fuera regular, sin embargo, todo esto se acordó y satisfizo conforme a los ordenamientos legales aplicables para evitar excesos y defectos, de tales acuerdos se tienen registros documentales para todos los casos.

En relación con el ámbito interno del mismo inciso comento qué, durante el periodo evaluado se presentaron tres casos de ausentismo de colaboradores, en donde la causa más frecuente es por motivos de salud. Atendiendo a esta adversidad, el Departamento cuenta con dos colaboradoras contratadas de manera temporal que apoyan para el cumplimiento de los procedimientos de manera eficiente.

Es importante decir que los antecedentes planteados arriba afectaron la satisfacción de los objetivos de calidad establecidos al interior del DRSCP, sin embargo, 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. El resultado se puede ver en los anexos 1.1 y 1.2 objetivos de calidad.

TERCERO. - Por lo que hace al numeral 9.3.2 inciso C) la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de calidad, incluidas las tendencias relativas a la satisfacción del cliente y el cumplimiento de los objetivos, se pueden advertir en virtud de la evaluación del desempeño que se aplicó al interior del Departamento. A continuación, se plasmaron los elementos correspondientes específicamente en el siguiente recuadro.

Supuesto ISO 9001 2015	Conclusión del Análisis Satisfecho para cada rubro.
Conformidad del Cliente	De acuerdo con el Sistema de Gestión de la Calidad del DRSCP del año anterior, se puede observar que sigue existiendo la misma problemática con respecto a que no hay respuestas en el presente formulario, a pesar de que el código QR se encuentra en el tablero del departamento de manera visible y accesible a las personas, este no surte el efecto que se espera. Sin embargo, cabe mencionar que la encuesta de satisfacción del servicio y/o cliente suministra de información relevante para cumplir con la finalidad de este apartado.





<p>Encuesta de Satisfacción del Servicio y/o Cliente</p>	<p>Para satisfacer los apartados 9.1.2 y 9.1.3 de la Norma ISO 9001-2015, se realizó una encuesta para conocer la satisfacción de los clientes con el servicio ofrecido por el DRSCP, en donde la muestra fue de 75 respuestas.</p> <p>De acuerdo con las respuestas del anterior año, se puede deducir que ha habido una mejora en el tiempo de atención, así como en la calidad del servicio percibido por los encuestados, que, de acuerdo con la ficha técnica, los parámetros evolucionaron de malo/inadecuado y moderado a adecuado en ambos casos. La información que brindaron las modificaciones que se hicieron en el formulario apoyaron para tener un panorama más amplio, debido a que se tomó en cuenta la percepción general de los clientes con respecto al servicio y la razón a la que lo atribuían, con una generalidad del 100% se obtuvieron resultados positivos de acuerdo con la satisfacción.</p> <p>Por otro lado, el área de oportunidad del formulario del año anterior fue atendida, disponiendo de una pregunta que permitió saber qué persona atendió al cliente y como puntuaba su servicio.</p> <p>De acuerdo con la matriz de riesgos del DRSCP, la satisfacción del cliente no representa un riesgo para este apartado, debido a que el resultado es satisfactorio. Con respecto al FODA del departamento, el personal altamente capacitado se considera una fortaleza, por lo que apoya a que las salidas sean eficientes, sin embargo, existen elementos que se consideran como debilidad que pueden afectar directamente en los procedimientos, tales como factores psicosociales que impactan directamente en el personal operativo.</p>
<p>Encuesta de Satisfacción Laboral</p>	<p>Con base en todos los elementos disponibles en esta sección y la encuesta Kaizen que señala aspectos afines a este apartado (como el compromiso, productividad, zona de confort en el trabajo y cómo desean ser recompensados los colaboradores), es posible señalar que existen algunos riesgos que continúan vigentes con respecto al SGC 2022. Se puede observar que la mayoría de los colaboradores siente que el estrés es alto, entre otras cosas, se puede considerar que las razones principales son la carga de trabajo, las relaciones existentes entre compañeros, delimitación poco clara de responsabilidades y los desacuerdos que llegan a surgir producto de lo anterior mencionado. Aspectos que corresponden con el análisis FODA y que se encuentran detallados con mayor profundidad en el apartado de auditoría.</p> <p>Dando seguimiento a la conclusión del 2022, se recabó información en la que los colaboradores reportan sí hacer uso de técnicas de manejo de estrés, sin embargo, sigue sin conocerse la efectividad de su implementación. Se pueden destacar como oportunidades de mejora la delimitación clara de responsabilidades, conduciendo a una distribución desequilibrada de la carga de trabajo y la transición a esquemas alternativos de comunicación. Al igual que la anterior mencionada falta de seguimiento de la efectividad de las técnicas de manejo de estrés.</p>
<p>Encuesta de Calidad</p>	<p>De acuerdo con la ISO 9001, mantener la política de la calidad proporciona un marco de referencia para cumplir con los objetivos de la calidad, y de esta manera lograr una mejora continua. Ahora bien, en lo que respecta al departamento, la política y los objetivos de calidad se encuentran visibles y de acuerdo con las respuestas del formulario, las colaboradoras los toman en cuenta para cumplir con sus actividades diarias. El compromiso de las colaboradoras dentro del departamento es esencial para aumentar la capacidad de este y, a su vez, generar y proporcionar valor.</p> <p>Como sugerencias se mencionan, colocar la visión, misión y objetivo en espacios visibles dentro del departamento o en cada uno de los lugares de las colaboradoras, podría ayudar a que recuerden la importancia de tenerlos, conocerlos y aplicarlos.</p>





<p>Encuesta de Evaluación del Desempeño</p>	<p>De acuerdo con la ISO 9001, la evaluación del desempeño se realiza con la intención de dar seguimiento, medición, análisis y evaluación de los factores que influyen directamente en la satisfacción del cliente, ya que también se busca determinar en qué medida se cumple con las expectativas y necesidades de este último. Para tener una visión más completa sobre este tema, se recomienda revisar a la par el cuestionario de satisfacción del cliente.</p> <p>Ahora bien, con respecto a la mejora continua, que es un apartado que se menciona con frecuencia dentro del cuestionario, la ISO 9001 nos menciona que ésta nos ayuda a mejorar los servicios, para cumplir con las necesidades y expectativas futuras, además de mejorar el propio desempeño y la eficacia de los procedimientos.</p> <p>Se puede concluir que se cumple con el apartado 9 de la ISO 9001-2015, esto se sostiene del análisis realizado de las respuestas obtenidas, el cual arrojó un criterio adecuado de acuerdo con la ficha técnica. Además, cumplimentando con el cuestionario de satisfacción del cliente, se puede decir que el compromiso de las colaboradoras por mejorar continuamente su trabajo, se ve reflejado en la conformidad y satisfacción de las partes interesadas del Departamento, mejorando de manera general la eficacia del sistema de gestión de calidad.</p>
<p>Encuesta de cultura laboral</p>	<p>Con respecto a los resultados del 2022, se encuentra que la mayoría de los colaboradores aún concibe que su desempeño laboral es bueno. No obstante, se pueden observar diferencias, como la disminución de la calidad de las labores percibida por algunos colaboradores al igual que su desempeño. Disminuyó el porcentaje de personas que recomiendan al Instituto como un buen lugar para trabajar. Por otro lado, se considera que augmentó la puntualidad y la satisfacción con las actividades realizadas. De igual modo, se tiene una diferenciación más clara entre los asuntos personales y los laborales respecto al 2022.</p> <p>Las adiciones realizadas para robustecer la encuesta cumplieron su función al proveer información cualitativa respecto a liderazgo, siendo este también el caso de la pregunta acerca de la alineación entre los valores institucionales y personales.</p>

Conforme al año anterior, en este modelo de evaluación del desempeño se puede advertir que la información recabada fue detallada y específica, debido a que mostró resultados concretos, así mismo se puede identificar que la eficacia en cuanto a la adopción de mejoras, se valoró como buena ya que se atendieron las trece oportunidades de mejora detectadas el año anterior. Sin embargo, aún existen oportunidades de mejora en los formatos y procesos relativos al área de Reclutamiento y Selección. Se buscará atender un cuestionario en el que no se han recibido respuestas los años anteriores, así como eficientar el envío de correos enviados y generar una mayor comunicación con las áreas, generar un indicador más para poder evaluar el tiempo en el que se responde lo solicitado a las personas del Departamento.

En cuanto a la evaluación que les corresponde a los objetivos de calidad se tiene un antecedente de cumplimiento del periodo anterior (2022), el cual plasmo seguidamente:



Número	Descripción del objetivo	Responsable	Grado de cumplimiento	Análisis 2022	Análisis 2023
1	Satisfacer los eventos de Capacitación sin deficiencias en el procedimiento.	Coordinadora y/o analistas de capacitación.	De acuerdo con la ficha técnica de objetivos de calidad, el grado de cumplimiento de los objetivos de calidad se puede calificar como inadecuado .	Los integrantes del DRSCP consideran que se cumplieron con los objetivos de calidad, sin embargo, el grado de satisfacción de dicho objetivo no fue completamente satisfactoria considerando que seguimos con el tema de la pandemia por Covid-19, lo cual nos permite reconocer que no se cumplió con la meta establecida ya que resultó ser un impedimento para realizar los cursos de capacitación.	Los resultados para el año 2023 advierten que parcialmente se cumplieron con los objetivos de la calidad, en un 66.3%, que de acuerdo con la ficha técnica este resultado recae en el parámetro inadecuado . Esto es posible que se deba a diferentes factores que influyen en el cumplimiento de este proceso, como que es insuficiente el número de aulas disponibles para dar capacitación o, incluso, atrasos en el proceso de manera general.
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.	Responsable de Reclutamiento y Selección de Prestadores de Servicio Social y/o Practicantes Profesionales.	De acuerdo con la ficha técnica de objetivos de calidad, el grado de cumplimiento de los objetivos de calidad se puede calificar como inadecuado .	Los integrantes del DRSCP consideran que se cumplieron con los objetivos de calidad, sin embargo, el grado de satisfacción de dicho objetivo no se cumplió como se esperaba debido a que a pesar de que se corrigieron los procedimientos, aún existen dificultades en cuanto a la respuesta que emiten los prestadores de servicio social; es por eso que se necesita buscar la forma de mejorar la satisfacción de los procedimientos.	La colaboradora reconoce de manera adecuada los objetivos de la calidad del DRSCP, sin embargo, respondieron que estos se cumplen parcialmente. De este modo se puede advertir que la satisfacción en este apartado no se ha cumplido completamente, ya que aún existen dificultades de comunicación con respecto al primer acercamiento con los prestadores de servicio social. De acuerdo con la ficha técnica, este objetivo se encuentra dentro del parámetro inadecuado .

En cuanto a los objetivos determinados en el año y al final del mismo, se tiene determinada su evaluación. Cabe mencionar que, en contraste con el año anterior, los objetivos de la calidad han menguado con respecto a su nivel de cumplimiento.

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



CUARTO. - En cuanto a las no conformidades, incluidas las acciones correctivas, se puede advertir en virtud de la encuesta de No Conformidades que se aplicó al interior del Departamento que no se obtuvo ninguna conformidad. Véase en el anexo 2 No Conformidades.

Respecto al desempeño de los proveedores externos, refiero que se realizó un análisis conforme a lo establecido en la ficha técnica evaluación de desempeño y resultó lo siguiente:

Desempeño de proveedores externos	Al igual que lo ocurrido en el SGC 2021, no se recibieron respuestas en la Encuesta de Proveedores externos, siendo el SGC 2022 la única instancia en que se ha hecho uso de este apartado. A diferencia del 2021, no se recibieron respuestas debido a que, durante el primer cuatrimestre del año, los cursos se han ofertado de manera virtual , como se hizo constar en la auditoría. Lo anterior corresponde al reajuste del Plan Anual de Capacitación propuesto el año anterior como respuesta a la problemática del costo y/o término de las vigencias de cotización, descrito en la Matriz de riesgos.
--	---

Nota: Los datos para complementar la tabla se obtienen del SGC Sistema de Gestión de Calidad vigente específicamente en la hoja que tiene por nombre Evaluación del Desempeño, en la última columna.

QUINTO. - Respecto a los resultados de la auditoría interna realizada al interior del DRSCP se advierten cuatro aspectos importantes, correspondiendo respectivamente a cuatro procedimientos:

En el procedimiento de reclutamiento y selección de personal persisten contados errores al momento de completar el formato de requisición de personal. Por ello, se optará por especificar la función de los apartados que presentan mayor cantidad de fallos, para facilitar la elaboración satisfactoria de los formatos. De igual manera, se advirtió la necesidad de informar a las otras áreas del INCMNSZ de la manera apropiada de recurrir al procedimiento de reclutamiento y selección a cargo del DRSCP, mediante la elaboración de materiales audiovisuales. Esto se debe a que se han suscitado incongruencias en el ingreso del personal, al hacer uso de formatos desactualizados, omitir etapas importantes del procedimiento o la omisión completa del procedimiento. Lo antes dicho supone riesgos para el desempeño de las actividades del INCMNSZ, el personal y los usuarios en general. Complementariamente, se amplió la información contenida en el reporte de evaluación, con la finalidad de proveer al titular del área interesada con más elementos para informar la aceptación de los candidatos. De igual manera se hace notar que el respaldo de la Subdirección de Recursos Humanos para referir a las áreas interesadas al DRSCP supondría un apoyo sustancial, reduciendo las inconsistencias y promoviendo la adopción del procedimiento correspondiente de ingreso de personal. Por último, en lo que respecta al mencionado procedimiento, se advirtió la posibilidad de mejorar la validez de contenido de las pruebas de conocimientos aplicadas como parte de la evaluación de los aspirantes, mediante la consulta directa con las diversas áreas del INCMNSZ, acerca de los conocimientos requeridos para ocupar los puestos correspondientes.





En el procedimiento de capacitación se advierte que se han subsanado dificultades presentes en años anteriores, como se ha podido constatar gracias a que existe una mayor cantidad de constancias recibidas a diferencia del año pasado. No obstante, se han identificado factores que dificultan la eficiente ejecución del proceso, como el limitado presupuesto para los cursos de capacitación y/o cursos enfocados a atender programas gubernamentales, falta de aulas para desarrollar cursos presenciales de capacitación y una baja o demorada participación del personal en la realización de los cursos ofrecidos mediante el Plan anual de capacitación. Sin embargo, se siguen realizando los ajustes pertinentes para que las plataformas utilizadas para impartir los cursos sean más eficientes y logren generar un impacto positivo en los participantes, apoyando en la resolución de dudas o aspectos técnicos al personal con dificultades en cursos online. Se propone dar más tiempo o implementar medidas disciplinarias para el cumplimiento de cursos gubernamentales.

Por último, se reconoce que existen deficiencias en la satisfacción del procedimiento de reposición, emisión y eventuales de gafetes de identificación, debido a inconsistencia en la base de datos de donde se obtiene la información para realizar los gafetes, la falta de material para realizarlos y fallas técnicas de la impresora, al igual que el desconocimiento del procedimiento de parte de las personas interesadas. En respuesta a estas situaciones se implementó un formato para recabar la información de los nuevos servidores públicos y se hizo la observación de cuáles elementos debían ser previamente llenados por el titular del área, adicionalmente se comenzó a implementar un formulario que permite comprobar los datos de los aspirantes, previo la entrega física del gafete. Finalmente se optó por realizar el inventario de los materiales utilizados para elaboración de gafetes y solicitar que se brinde mantenimiento a la impresora en un tiempo determinado.

SEXTO. - Respecto a la adecuación de recursos en el tema de insumos se requirió la adquisición extraordinaria de micas para gafetes al igual que tarjetas con chip, y se atendió conforme a lo dispuesto en el Manual de Control Interno y Calidad.

Tratándose del recurso humano, en lo que toca al ingreso al departamento de dos nuevos integrantes desde la presentación del último informe, se menciona que se han integrado al equipo de trabajo, desempeñando sus labores efectivamente. Con respecto a los recursos financieros advierto 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 menor tratándose de recursos para atender eventos de capacitación. Complementariamente, se recurrió a la difusión de cursos gratuitos en línea.

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





Eficacia en la adopción de mejoras	Considerando los resultados obtenidos se puede advertir que la adopción de las mejoras propuestas en el SGC 2022 fue Adecuada , ya que se dio seguimiento acorde a las necesidades observadas en la Matriz de riesgos y el análisis FODA. Algunos aspectos que aún requieren de mejora , de acuerdo con lo encontrado en la auditoría incluyen ligeras alteraciones en formatos de Reclutamiento y Selección como la requisición de personal.
---	---

Nota: Los datos para complementar la tabla se obtienen del SGC Sistema de Gestión de Calidad vigente específicamente en la hoja que tiene por nombre Evaluación del Desempeño, en la última columna.

Cabe recalcar que todos los apartados que resultaron 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 impactan en la definición de los riesgos y ninguno se clasifica como urgente ni catastrófico, por ello, 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.

OCTAVO.- Respecto a las oportunidades de mejora a las que se refiere el numeral 9.3.3 inciso a), 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 de auditoría y en el mismo se encuentran plasmadas las acciones que se determinaron para atender tales eventos, mismas que se pueden consultar en el anexo 4 evaluación de auditoría de este instrumento.

NOVENO. - Como se establece en el apartado 9.3.3 inciso b), relacionado a las necesidades de cambio, comento que el Sistema de Gestión de Calidad se sigue robusteciendo con la adición de un índice el cual facilitará el acceso a los apartados del SGC, dicho apartado cuenta con la enunciación correspondiente del requerimiento de la norma ISO-9001: 2015 con los apartados del presente sistema de calidad. Otros cambios que se hacen constar incluyen la modificación de la ficha técnica del reporte de evaluación, los cambios correspondientes al organigrama del DRSCP derivados de la incorporación de nuevos integrantes y un apartado de seguimiento de capacitación.

Complementariamente, también se logró un análisis de cumplimiento de la norma con la intención de advertir si alguno de los supuestos no se actualizaba en virtud del contenido de los Manuales de Control Interno y Calidad, y el de procedimientos del DRSCP.

DÉCIMO.- Como se advierte en el apartado 9.3.3 inciso c), 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, tales como la adquisición de una tablet para facilitar la atención al cliente y un software de envío de correos, con tales modificaciones se pretende estar preparados 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.





SALUD
SECRETARÍA DE SALUD



INSTITUTO NACIONAL DE
CIENCIAS MÉDICAS
Y NUTRICIÓN
SALVADOR ZUBIRÁN

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 4 oportunidades de mejora, 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 robusto 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 ANDRES OSORIO PINEDA. - DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN





Anexo 1.1

Número	Descripción del objetivo	Meta	Responsable	Recursos	Fecha y forma de comprobación	Fecha de inicio y fin	Grado de cumplimiento
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 equipo, 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 con la ficha técnica de objetivos de calidad, el grado de cumplimiento de los objetivos de calidad se puede calificar como inadecuado .
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 inadecuado .



Anexo 1.2

Análisis del resultado 2022	Análisis del resultado 2023
<p>Los integrantes del DRSCP consideran que se cumplieron con los objetivos de calidad, sin embargo, el grado de satisfacción de dicho objetivo no fue completamente satisfactoria considerando que seguimos con el tema de la pandemia por Covid-19, lo cual nos permite reconocer que no se cumplió con la meta establecida ya que resultó ser un impedimento para realizar los cursos de capacitación.</p>	<p>Los resultados para el año 2023 advierten que parcialmente se cumplieron con los objetivos de la calidad, en un 66.3%, que de acuerdo con la ficha técnica este resultado recae en el parámetro inadecuado. Esto es posible que se deba a diferentes factores que influyen en el cumplimiento de este proceso, como que es insuficiente el número de aulas disponibles para dar capacitación o, incluso, atrasos en el proceso de manera general.</p>
<p>Los integrantes del DRSCP consideran que se cumplieron con los objetivos de calidad, sin embargo, el grado de satisfacción de dicho objetivo no se cumplió como se esperaba debido a que a pesar de que se corrigieron los procedimientos, aún existen dificultades en cuanto a la respuesta que emiten los prestadores de servicio social; es por eso que se necesita buscar la forma de mejorar la satisfacción de los procedimientos.</p>	<p>La colaboradora reconoce de manera adecuada los objetivos de la calidad del DRSCP, sin embargo, respondieron que estos se cumplen parcialmente. De este modo se puede advertir que la satisfacción en este apartado no se ha cumplido completamente, ya que aún existen dificultades de comunicación con respecto al primer acercamiento con los prestadores de servicio social. De acuerdo con la ficha técnica, este objetivo se encuentra dentro del parámetro inadecuado.</p>





Anexo 2

Conclusión 2023

Al igual que lo observó en el SGC 2023, **no se recibieron no conformidades**, por lo cual este apartado no aplica.

No obstante, el hecho de no haber recibido no conformidades a lo largo de dos años consecutivos podría considerarse como información relevante en sí misma, sea por la no existencia de estos eventos adversos o por la baja efectividad de los procedimientos relacionados a este apartado.





Anexo 3

OBSERVACIONES / OPORTUNIDADES DE MEJORA 2023	¿Se atendió?			COMENTARIOS 2023
	SI	NO	Parcialmente	
1. Instructivos para las personas a quienes se les remite los formatos correspondientes al procedimiento de Reclutamiento y Selección.			X	La simplificación de las instrucciones sirvió parcialmente, debido a que se detectó que el personal del instituto no lee o presta atención a las instrucciones por más simplificadas que sean estas.
2.Sistema de medición para el cumplimiento en plazo de las actividades	X			
3.Reformulación de formularios SGC 2023	X			
4.Integración de curso para contextualizar a colaboradoras/es y prestadoras/es de servicio social respecto al SGC en el departamento			X	El curso se implementó como apoyo con las colaboradoras, sin embargo todavía no se han implementado con las y los prestadores de servicio social
5. Reestructuración de la matriz de riesgos para facilitar su llenado	X			
6. Creación de base de datos para artículos publicados en la revista la Camiseta	X			
7.Elaboración de estrategias para mejorar los factores de riesgos encontrados en la auditoría interna 2023			X	Las estrategias de mejora se elaboraron sin embargo su eficacia y utilidad no podrán ser evaluadas hasta que sean implementadas



Anexo 4



INSTITUTO NACIONAL DE
CIENCIAS MÉDICAS
Y NUTRICIÓN
SALVADOR ZUBIRÁN

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 cómodo, 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 promociones o bonos al personal para motivarlos, premiando aspectos como eficacia y el cumplimiento de metas.

De estas oportunidades de mejora óptima valdría la pena hacer un análisis para conocer su viabilidad, dentro del cual considerar aspectos como el presupuesto, los diferentes recursos con los que se cuenta para atenderlas y si los resultados que se obtengan de estos cambios son realmente benéficos para el DRSCP.

