

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

Ciudad de México a 27 de marzo de 2024

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

En relación con los antecedentes de la auditoría correspondiente al 2022 y el análisis del Sistema de Gestión de Calidad del Departamento, en el informe que seguidamente se presenta información asociada con este ejercicio, mismo que se basa en el contenido de los elementos denominados ficha técnica de la auditoría de control interno y cronograma de actividades de auditoría. Más aun con la finalidad de comprobar los elementos que corresponden a la ejecución de los supuestos que corresponden a este evento agradeceré se considere lo plasmado en el documento identificable como evaluación de la auditoría.

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)	Conclusión de la Auditoría

ALCANCE DE LA AUDITORÍA	
a)	PROCEDIMIENTOS DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN DE PERSONAL.
OBJETIVO DE LA AUDITORÍA	
b)	MEDIR EL CUMPLIMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS DENTRO DEL DEPARTAMENTO DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN DE PERSONAL.
ÁREAS O UNIDADES ADMINISTRATIVAS REVISADAS	
c)	DEPARTAMENTO DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN DE PERSONAL
ANTECEDENTES DEL PROGRAMA AUDITADO	
d)	<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 2024 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>Vale para este caso señalar y en su caso abundar en los siguientes elementos pues abonan al antecedente que nos ocupa:</p> <p>CRITERIOS: Entrevistas y/o elementos en cualquier soporte que permitan constatar los supuestos vitales contenidos en los manuales correspondientes y la alineación con la ISO 9001:2015.</p> <p>PERSONAL ENTREVISTADO: Se llevó a cabo la auditoría al interior del Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación en el tiempo correspondiente en una modalidad distinta a la última ocasión, en este caso se solicitó información a las Responsables de las áreas de Reclutamiento y Selección, a las integrantes del área de Capacitación y la responsable de Servicio Social quienes transmitieron la información correspondiente.</p> <p>Es importante decir que el acceso a la información fue hábil ya que toda esta se encuentra disponible y no tiene limitantes para su consulta.</p> <p>Destacó que la generalidad de la información que se contiene en el DRSCP tiene estas características y además se ajusta a lo dispuesto en las Leyes de Transparencia y Acceso a la Información, Protección de Datos Personales y Archivos, más aún ha operado una modificación que corresponde al uso de elementos digitales lo cual se traduce en una mejora para el departamento en general, pues dota de simplicidad y facilidad a la consulta transmisión y reproducción de información correspondiente a todos el sistema de gestión de calidad, según se advierte.</p> <p>REQUISITOS NO APLICADOS EN EL DRSCP (Norma ISO 9001:2015) Derivado del análisis al DRSCP solo le resultan aplicables los numerales de la norma que se enuncian en la tabla de aplicabilidad que se puede consultar en este mismo cúmulo de documentos denominado SSC sistema de gestión de calidad 2021.</p> <p>Es importante decir que, para la obtención de los resultados y elementos que se plasmán 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.</p> <p>Todo esto dio como resultado conclusiones y recomendaciones útiles para la satisfacción de los procedimientos contenidos en los Manuales internos del Departamento.</p> <p>Vale para pronta referencia plasmar la síntesis de los resultados de la última auditoría seguidamente, para después mostrar todo lo que corresponde a la que nos ocupa:</p>

Fecha de la Auditoría	9 enero 2024	Fecha Planteada	9 enero 2024
Empresa	Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán, Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal (DRSCP).		
Domicilio	Avenida Vasco de Quiroga No.15, Colonia Belisario Domínguez Sección XVI, Delegación Tlalpan C.P.14080, Ciudad de México		
Representante	Mtro. Carlos Augusto Sánchez Morales Jefe del Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal.		
Auditores	Auditores comisionados para practicar una auditoría		
Observadores	(Jefe del DRSCP, Asistentes de Jefatura, Responsables de los diferentes procedimientos, y Prestadores del Servicio Social)		
Procedimientos Revisados	1- Reclutar Personal 2- Seleccionar Personal 3- Elaborar y ejecutar el Programa Anual de Capacitación 4- Reclutar y Seleccionar alumnos para Servicio Social y/o Prácticas Profesionales 5- Validar y Validar los Perfiles de Puesto 6- Evaluación del Desempeño y Atender las oportunidades de mejora.		
HALLAZGOS 2023			
Observaciones	Oportunidades de Mejora	No Conformidades	
0	7	0	
EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE LA AUDITORÍA INTERNA 2023			RESULTADO
Eficiencia Operativa	Eficiencia en la entrega de la Información Solicitada	Eficiencia de las Recomendaciones	Eficiencia de las Recomendaciones
			Porcentaje de cumplimiento 82 % lo que implica que este procedimiento es Eficiente
HALLAZGOS 2024			

Observaciones	Oportunidades de Mejora	No Conformidades
0	13	0

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE LA AUDITORÍA INTERNA 2024				RESULTADO
Eficiencia Operativa	Eficiencia en la entrega de la Información Solicitada	Eficiencia de las Recomendaciones	Eficiencia de las Recomendaciones	<p>A partir de las mejoras adoptadas se encontró un porcentaje de cumplimiento del 92.45%. La eficiencia operativa en el departamento es óptima, los eventos adversos o atrasos en las actividades se deben principalmente a factores externos como errores en el envío de formatos por parte de otras áreas, una comunicación poco eficiente, falta de conocimiento de los procesos o falta de recursos.</p> <p>Por otra parte, se encontraron oportunidades de mejora dentro del departamento relacionadas al ambiente laboral.</p>



RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

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

Conclusión 2023	Observación	Deber ser	Ser	Conclusión 2024
<p>Como conclusión se puede decir que el área trabaja de manera óptima pese a las limitantes advertidas, los eventos adversos como ya se mencionó se producen por factores externos (como el desconocimiento del procedimiento de reclutamiento y selección, el incumplimiento de los documentos requeridos, entre otros), los cuales no se pueden atender de manera directa, más que implementando mejoras que faciliten la comprensión de las instrucciones y reduciendo el riesgo de error por las partes interesadas. Las mejoras implementadas en los formatos contribuyeron a reducir los errores, sin embargo aún existen problemas recurrentes al momento de llenar ciertos apartados de la requisición de personal.</p> <p>Se encontró una oportunidad de mejora en los cuestionarios de conocimientos que forman parte de la batería de evaluaciones, pudiendo mejorar su adecuación a los conocimientos que el aspirante requerirá en el puesto que busca ocupar.</p> <p>Buscando aumentar la consideración que se presta a las evaluaciones realizadas en el DRSCP, se modificó el formato del reporte de evaluación que se hace llegar al área que solicita personal, buscando proveer más datos que permitan al titular del área tomar una decisión informada.</p>	<p>En los procedimientos de Reclutamiento y Selección, se advierte que ha mejorado el cumplimiento de los formatos, sin embargo, aún existen algunas inconsistencias al momento de elaborar la requisición de personal. Relacionado con lo anterior, se han presentado algunas dificultades en la comunicación con el departamento de Recursos Humanos de manera general se ha identificado en numerosas ocasiones, un desconocimiento del procedimiento de reclutamiento y selección por parte de las otras áreas. Los retrasos derivados de esta situación son notorios cuando los candidatos se presentan sin la documentación que dicen tener, retrasando el proceso de selección.</p> <p>En cuanto a la evaluación de los candidatos, se puede mencionar una oportunidad de mejora de los contenidos de los exámenes de conocimientos.</p> <p>Finalmente, es importante notar que un bajo porcentaje de los reportes de evaluación realizados en el DRSCP son considerados para decidir la aceptación de candidatos. Se encontraron otras necesidades como la falta de un área exclusiva para realizar las evaluaciones psicométricas o entrevistas a los candidatos.</p>	<p>Los clientes o partes interesadas siguen el procedimiento de reclutamiento y selección cumpliendo con sus respectivas etapas, prestando mayor atención al completar el formato y la entrega de documentos correspondientes, para evitar retrasos que conlleven un incremento en la carga de trabajo. Las evaluaciones realizadas en el DRSCP proveen información válida y relevante, contribuyendo a la toma de decisiones al momento de aceptar a los candidatos.</p>	<p>Se desconocen las etapas del procedimiento de reclutamiento y selección, perjudicando el desarrollo de las actividades del departamento y de las partes interesadas, sean candidatos o las áreas del instituto. Al momento de aceptar o rechazar el ingreso de los candidatos, las evaluaciones realizadas en el DRSCP son consideradas en una proporción baja, impidiendo que se cumpla la función principal del procedimiento.</p>	<p>Los procedimientos de Reclutamiento y Selección no advierten fallas significativas, debido a que se observa de forma preliminar que la satisfacción de los formatos es aún más sencilla.</p> <p>Por otro lado, la comunicación con el departamento de Recursos Humanos y las áreas solicitantes advierte deficiencias que retrasan los procedimientos del área de Reclutamiento y Selección. En particular, al momento de validar la vacante se planteó la sugerencia de agregar un apartado para que el departamento solicitante coloque el foto con el que se registró la baja o cambio de categoría en RH, para facilitar el rastreo del documento.</p> <p>A partir de que se ha encontrado que las demás áreas del INCNSZ desconocen detalles importantes del procedimiento de reclutamiento y selección, se implementó el uso de videos explicativos para completar los formatos.</p> <p>Con respecto a la evaluación de los candidatos, existe un área de oportunidad para mejorar la aplicación, ya que el acceso a más computadores o un espacio mejor habilitado para las evaluaciones y entrevistas podría eficientar el proceso.</p> <p>Por último, es importante mencionar que al momento de remitir el reporte de evaluación al área solicitante, las decisiones de aceptación de aspirantes externos es tomada más en cuenta que en años pasados.</p>

<p>Como conclusión se puede afirmar que las implementaciones realizadas en el 2023 redujeron la frecuencia de los eventos adversos, dejando en su mayoría eventos que no se pueden solucionar de manera interna en el departamento, como manejo del presupuesto para los cursos de capacitación o espacios para dichos eventos. La solución dada por las colaboradoras es mantener y mejorar la comunicación con las áreas que pueden ayudar a conseguir estos recursos o prevenir los eventos adversos mencionados.</p>	<p>En los procedimientos de capacitación se advierte la disminución de eventos adversos gracias a mejoras implementadas en el 2023, como por ejemplo: la modernización del sistema de registro para eventos de capacitación. Si bien siguen existiendo eventos adversos, al igual que en el área de reclutamiento y selección, dichos eventos en su mayoría siguen siendo producto de factores externos como: el presupuesto asignado para adquirir cursos, fechas y porcentajes de cumplimiento de cursos gubernamentales no realitarios y por supuesto la falta de interés en los trabajadores en concluir los cursos solicitados. (En este último evento se advierte que en ocasiones la falta de interés por realizar los cursos es debido a que dichos cursos implementados son tediosos y están mal elaborados o las habilidades digitales de los y las trabajadoras puede estar limitada)</p>	<p>El presupuesto debe ser acorde a las necesidades que se presentan en el Instituto, los espacios o aulas deberían estar disponibles para eventos de capacitación, el personal del instituto debe contar con conocimiento básico en el manejo de las tecnologías y por último los cursos deben estar ser revisados antes de ser implementados.</p>	<p>El área de capacitación se adapta a las necesidades del instituto con los recursos disponibles, los eventos adversos provocados por factores externos se manejan y se resuelven de manera interna. Por otro lado el cumplimiento de cursos implementados en el instituto se atienden con una instancia que podrá llegar a ser tediosa para los y las trabajadoras, sin embargo el parte del cumplimiento de capacitación en Instituto.</p>	<p>De acuerdo con los resultados, se advierte que los procesos referentes a la Capacitación se han ofertado a manera de cursos de manera virtual, lo cual han sido adecuados, no se han presentado situaciones o problemáticas importantes con los proveedores externos o la calendarización de los cursos ya que la mayor parte del tiempo estos se hacen en función de la disponibilidad del curso, el participante y/o el ponente.</p> <p>En comparación con el 2023, se suscitó la misma problemática respecto al presupuesto el cual sigue sin ser suficiente cubrir con los requerimientos de la capacitación y la ausencia de habilidades tecnológicas de algunos trabajadores, asimismo, incrementó el número de trabajadores interesados y con preguntas sobre los mismos, sin embargo, existen oportunidades de mejora con respecto a la desconfianza de utilizar plataformas no muy conocidas para realizar los cursos.</p> <p>Dentro de las áreas de oportunidad del año pasado se buscaron curso de videoconferencia como (herramientas informáticas) para atender la problemática acerca de la falta de habilidades informáticas.</p>
--	--	---	---	---

<p>Las oportunidades de mejora en esta área están atadas a los recursos disponibles y a que la información requerida sea dada de manera efectiva. Si bien estos factores son externos, mejorar la comunicación con otras áreas y departamentos podrían disminuir o eliminar dichos eventos adversos.</p>	<p>En los procedimientos de reposición, emisión y eventuales de gafetes se advierte que los eventos adversos detectados en el 2023 siguen siendo los mismos, con la diferencia que se ha disminuido su frecuencia gracias a la simplificación de formatos y la transición a un formato digital. Dichos eventos comparten el factor del error humano por parte de las partes interesadas al no leer correctamente las instrucciones correctamente o si no leer los correos enviados y falta de recursos o infracción para elaborar los gafetes en tiempo y forma.</p>	<p>El área de gafetes debe de contar con los materiales y la información correspondiente para realizar sus actividades en tiempo y forma.</p>	<p>El área de gafetes se adapta a las necesidades del instituto con los recursos que posee y consigue cumplir con sus responsabilidades gracias a la cooperación que hay entre áreas del mismo departamento (Área de reclutamiento y selección coopera con la elaboración de gafetes)</p>	<p>Los hallazgos de la auditoría señalan que el proceso de realización de identificaciones se ejecuta de manera oportuna y adecuada. Sin embargo, se han identificado ciertos factores que impactan en la ejecución del procedimiento, como la presencia ocasional de errores ortográficos en los nombres, aunque esta incidencia ha disminuido significativamente. Para abordar este tipo de contratiempos, se han establecido protocolos específicos que permiten volverlos de manera expedita. Asimismo, la digitalización del proceso ha contribuido a mejorar la eficiencia y reducir la ocurrencia de errores.</p>
--	--	---	---	--

<p>Adopción de mejoras</p>	<p>En conclusión la adopción y desarrollo de mejoras han tenido un impacto positivo en las labores del DRSCP, sin embargo, persisten algunas oportunidades de mejora y nuevas se han detectado como parte del proceso de mejora continua. Las mejoras implementadas están restringidas por la disponibilidad de recursos, la cual se ha logrado subsanar implementando son tediosos y están mal elaborados o las habilidades digitales de los y las trabajadoras puede estar limitada. Complementariamente, mejorar la integración con las demás áreas del INCNSZ se advierte como una respuesta general que busca reducir los errores y retrasos.</p>	<p>Las mejoras deben de generarse de manera integral, involucrando a todas y todos lo que conforman el departamento. Se cuenta con los recursos solicitados y las diversas áreas del INCNSZ deben apearse a los procedimientos correctos relacionados al DRSCP. Se debe mantener un profesionalismo, realizando implementaciones y tomando decisiones en base a investigaciones que cumplan con la metodología y rigor científico.</p>	<p>Las estrategias de mejora por más desarrolladas y planificadas que estén no evita que al momento de ser ejecutadas puedan surgir imprevistos. El desconocimiento y el error humano, al igual que las limitaciones de recursos, son una constante, la cual puede ser afrontada de manera indirecta únicamente. En ese orden, se convoca a una reunión para posterior a los resultados de la auditoría, para informar el resultado y valorar su esfuerzo.</p>	<p>Considerando los resultados obtenidos se puede advertir que la adopción de las mejoras propuestas en el QSC 2023 fue Adecuada, ya que se dio seguimiento acorde a las necesidades observadas.</p> <p>Existen 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 y mejora de comunicación interna y con otros departamentos.</p>
----------------------------	--	--	--	--

SEGUIMIENTO DE MEJORAS DEL 2023

	DATOS ORIGINALES	DATOS DE SEGUIMIENTO
	Número de Auditorías: 1	
	Número de Recomendación: 1	
	Audidores: Adaly Martínez, Anahí López, Julián García y Alexis Ramírez	No. de seguimiento: N/A
	Instancia Fiscalizadora:	
	Monto por aclarar: N/A	Saldo por aclarar: N/A
	Monto por Recuperar: N/A	Saldo por recuperar: N/A
	Riesgo: Bajo	Avance:
	Sector: Salud	Clave: N/A
	Clave del programa y descripción del seguimiento: Sistema de Gestión de Calidad	

Cédula de Seguimiento

Conclusión 2023	Recomendación	Acciones realizadas DRSCP 2023	Conclusión 2024
<p>En conclusión, el área ha experimentado mejoras desde la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, la frecuencia de los eventos adversos ha disminuido y en su mayoría, son causados por factores externos. La simplificación de los formatos redujo el número de equivocaciones. Sin embargo persisten algunas problemáticas como las equivocaciones en la elaboración de requisiciones.</p> <p>Prosiguiendo el proceso de mejora continua, se han identificado nuevas oportunidades de mejora con la intención de mejorar la integración con las diversas áreas del INCNSZ, reducir los errores y retrasos, al igual que mejorar la calidad y el impacto de las evaluaciones de las que el departamento es responsable.</p>	<p>Procedimientos de Reclutamiento y Selección Se observa que la satisfacción de los formatos para requisición de personal fue más sencilla, sin embargo, aún hay campos en los que se siguen cometiendo errores de cumplimiento.</p> <p>CAUSA: Poca claridad en las instrucciones, formatos que se reciben posterior a la fecha establecida y/o con errores al completarlos.</p> <p>EFFECTO: Durante la recepción de documentos y/o formatos se han encontrado errores al completarlos, sin embargo, dicha situación se ha logrado corregir de forma inmediata, por lo que no ha llegado a tal grado de generar una salida no conforme.</p> <p>FUNDAMENTO LEGAL: -Manual de Procedimientos de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal. -Manual de Control Interno</p>	<p>Las acciones que se tomaron en el 2023 se centraron en simplificar los formatos, añadir videos instruccionales y reentrenar estas mismas a las partes interesadas.</p>	<p>Desde la adopción del Sistema de Gestión de Calidad, hemos observado mejoras significativas en el departamento. La incidencia de eventos adversos ha disminuido, siendo mayormente atribuidos a factores externos. La simplificación de los formatos ha contribuido a reducir errores, respaldada por la implementación de videos instructivos para completarlos correctamente. A pesar de estos avances, persisten desafíos como las equivocaciones en las requisiciones.</p> <p>En línea con nuestro compromiso con la mejora continua, hemos identificado nuevas áreas de oportunidad. Nos enfocaremos en fortalecer la integración con otras áreas del INCNSZ, reducir errores y retrasos, así como mejorar la calidad y el impacto de nuestras evaluaciones. Estamos comprometidos a seguir avanzando hacia la excelencia operativa y la satisfacción del cliente interno y externo.</p>

 <h2 style="text-align: center;">Cédula de Seguimiento</h2>		DATOS ORIGINALES Número de Auditoría: 1 Número de Recomendación: 1 Auditores: Fabiola Mejía, Diana, Mario, Andrea Prado, Nora Jiménez Instancia Fiscalizadora: Monto por aclarar: N/A Monto por Recuperar: N/A Riesgo: Bajo Sector: Salud		DATOS DE SEGUIMIENTO No. de seguimiento: N/A Saldo por aclarar: N/A Saldo por recuperar: N/A Avance: N/A Clave: N/A	
Ente: Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán Área auditada: Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal Proceso auditado: Capacitación de Personal					
Conclusión 2023		Recomendación		Acciones realizadas DRSCP 2023	
<p>En conclusión, el área de capacitación se ha desarrollado de manera óptima, satisfaciendo correctamente las actividades que le son de interés.</p> <p>Con respecto a la dificultad que significaba la adaptación del personal a la modalidad virtual en el 2023, para este año sigue representando un problema pero en menor medida, a causa de que se atendió de manera inmediata, brindando adiestramiento y seguimiento a los colaboradores, con la finalidad de satisfacer el compromiso de brindar la capacitación a los empleados.</p>		<p>Se advierte que los procesos referentes a la Capacitación se han ofertado la mayoría de cursos de manera virtual, lo cual han sido adecuados. No se han presentado situaciones o problemáticas importantes con los proveedores externos o la calendarización de los cursos ya que la mayor parte del tiempo estos se hacen en función de la disponibilidad del curso, el participante y/o el ponente.</p> <p>CAUSA: Se usó la misma problemática respecto al presupuesto, el cual sigue sin ser suficiente cubrir con los requerimientos de la capacitación y la ausencia de habilidades tecnológicas de algunos trabajadores.</p> <p>EFECTO: Incrementó el número de trabajadores interesados y con preguntas sobre los mismos, sin embargo, existen oportunidades de mejora con respecto a la desconianza de utilizar plataformas no muy conocidas para realizar los cursos.</p> <p>FUNDAMENTO LEGAL: -Manual de procedimientos de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal. -Manual de Control Interno</p> <p>RECOMENDACIONES: -Crear un sistema de calendarización de los cursos en función de la disponibilidad de éste o del participante -Cubrir los requerimientos de la capacitación. -Fortalecer las habilidades tecnológicas de los trabajadores para mejorar la calidad de trabajo.</p> <p>PREVENTIVAS: -Hacer hincapié a las partes interesadas en leer bien y prestar atención a las instrucciones que conlleva realizar los procedimientos requeridos. -Mejorar la comunicación entre los trabajadores y de esta manera incrementar la calidad de la realización de</p>		<p>Se mantuvo una constante disponibilidad de comunicación con los usuarios, asimismo, se brindaron asesorías a los participantes tanto de manera virtual como presencial. De igual forma se mejoró la evaluación y se buscaron alternativas que logran medir el verdadero impacto de los eventos de capacitación en los colaboradores.</p> <p>Se han observado mejoras significativas en el departamento. La incidencia de eventos adversos ha disminuido, siendo mayormente atribuidos a factores externos como la deficiencia de conocimientos tecnológicos por parte de los usuarios.</p> <p>Las plataformas han ayudado a simplificar la carga de trabajo de los colaboradores, lo cual a reducido el tiempo de entrega de las constancias.</p> <p>En compromiso con la mejora continua, hemos identificado nuevas áreas de oportunidad, como cubrir los requerimientos de la capacitación, esto llevándolo a cabo mediante un calendario de las actividades y la mejora de los contenidos otorgados.</p> <p>Verificar el cumplimiento de la cantidad de cursos requeridos.</p>	

 <h2 style="text-align: center;">Cédula de Seguimiento</h2>		DATOS ORIGINALES Número de Auditoría: 1 Número de Recomendación: 1 Auditores: Fabiola Mejía, Diana, Mario, Andrea Prado, Nora Jiménez Instancia Fiscalizadora: Monto por aclarar: N/A Monto por Recuperar: N/A Riesgo: Bajo Sector: Salud		DATOS DE SEGUIMIENTO No. de seguimiento: N/A Saldo por aclarar: N/A Saldo por recuperar: N/A Avance: N/A Clave: N/A	
Ente: Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán Área auditada: Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal Proceso auditado: Disposición, emisión y eventuals de gafetes de identificación.					
Conclusión 2023		Recomendación		Acciones realizadas DRSCP 2023	
<p>En conclusión, el área se desarrolla de manera óptima, la frecuencia de eventos adversos es mínima y en su mayoría, causados por factores externos. En contadas ocasiones se mencionaron dificultades derivadas de la falta de experiencia, sin embargo esto se entendió como un evento transitorio que disminuirá en importancia conforme la nueva integrante del DRSCP se familiarice con el puesto.</p> <p>Producto de las acciones realizadas en el 2023 en materia de recursos digitales, se advierte que el proceso es más sencillo, evita la acumulación de papel y es más eficiente. De igual manera, dando seguimiento a la modificación de los formularios, estos se reportan como pertinentes.</p>		<p>Procedimiento de reposición, emisión y eventuales de gafetes En el área de gafetes los eventos adversos son mínimos dados por cuestiones de comunicación con otras áreas o con el personal del instituto al momento de recibir su gafete o proporcionar la información correcta para la elaboración del mismo</p> <p>CAUSA: Existen errores en el nombre o en la vigencia al solicitar el gafete de identificación, inconsistencia en las bases de datos de donde se obtienen para realizar el gafete y la falta de material para realizarlos.</p> <p>EFECTO: Atraso del proceso y gasto doble por la impresión de gafete provisional.</p> <p>FUNDAMENTO LEGAL: -Manual de procedimientos de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal. -Manual de Control Interno</p>		<p>Se implementó un proceso específico para la creación de gafetes, dentro de ello se revisan distintas bases de datos con el fin de disminuir las equivocaciones permitiendo comprobar a los aspirantes que ya tienen folios asignados, previo la entrega física se generó un correo electrónico para la entrega y recepción en el orden indicado cubriendo las características necesarias lo cual ayudó a la entrega en tiempo y forma.</p> <p>Realizar inventario de los materiales utilizados para elaboración de gafetes y solicitar que den mantenimiento a la impresora en un tiempo determinado</p> <p>El departamento ha alcanzado un nivel óptimo de desarrollo, evidenciado por la minimización de eventos adversos, en su mayoría atribuidos a factores externos. La incorporación del uso de la CURP como método de verificación de información y la implementación de un sistema informático integral para mantener actualizadas todas las bases de datos han tenido un impacto positivo y eficiente en nuestros procesos.</p>	

ADOPCIÓN DE MEJORAS 2024

 <h2 style="text-align: center;">Adopción de Mejoras</h2>		DATOS ORIGINALES Número de Auditoría: 1 Número de Recomendación: 5 Auditores: Fabiola Mejía, Diana Orozco, Mario PérezRamiro, Andrea Prado, Nora Jiménez Instancia Fiscalizadora: Monto por aclarar: N/A Monto por Recuperar: N/A Riesgo: Bajo Sector: Salud		DATOS DE SEGUIMIENTO No. de seguimiento: N/A Saldo por aclarar: N/A Saldo por recuperar: N/A Avance: 0% Clave: N/A	
Ente: Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán Área auditada: Departamento de Reclutamiento y Selección Proceso auditado: Reclutamiento y Selección de Personal					
Conclusión 2023		Mejora		Acciones realizadas DRSCP 2023	
<p>Procedimientos de Reclutamiento y Selección Se observa que las mejoras implementadas en los formatos y la creación de los videos de apoyo contribuyeron positivamente a la reducción de los errores, sin embargo, aún existen problemas recurrentes al momento de completar ciertos apartados de la requisición de personal. Se ha identificado un desconocimiento del procedimiento de reclutamiento y selección por parte de las otras áreas del INCMNSZ, al igual que inconsistencias al momento de revisar la documentación de los aspirantes. Las evaluaciones realizadas en el DRSCP son consideradas por las otras áreas del INCMNSZ en una baja proporción al momento de decidir la selección de los candidatos.</p> <p>Al momento de realizar el presente informe, se observa un cumplimiento parcial de las mejoras propuestas, atendiendo en particular a la modificación del reporte de evaluación.</p> <p>En cuanto al resto de las recomendaciones, estas tienen como objetivo reducir los retrasos derivados del desconocimiento o ambigüedad de las etapas del procedimiento de reclutamiento y selección que realiza el DRSCP, permitiendo que la buena integración con las demás áreas del INCMNSZ (manual) y la reducción de errores en los formatos (modificación de la "Fecha" en la requisición).</p> <p>En concordancia con la visión del DRSCP, se plantea la actualización de las pruebas de conocimientos aplicadas como parte del proceso de selección, buscando promover la mejora continua de la calidad del servicio prestado por el departamento.</p> <p>Se continuará la implementación de medidas preventivas como la revisión previa de la documentación de los candidatos.</p>		<p>Se realizaron modificaciones en el formato de reporte de evaluación, agregando apartados con información relevante respecto al candidato, buscando aumentar el impacto de las evaluaciones realizadas en el DRSCP al momento de aceptar a un nuevo ingreso.</p> <p>De igual manera, la comprobación de documentos antes de citar a los candidatos ya se encuentra en desarrollo.</p> <p>Con la finalidad de reducir las inconsistencias, se propone la implementación de un manual que se proporcionará al resto de áreas del INCMNSZ donde se enumere el procedimiento correcto para desarrollar el proceso de reclutamiento y selección con el DRSCP.</p> <p>Complementariamente, se llevó a cabo la modificación de uno de los apartados de "Fecha" en la requisición de personal.</p>		<p>Las medidas implementadas han contribuido positivamente a mejorar la eficiencia operativa y la calidad del proceso de reclutamiento y selección en el DRSCP. La creación de videos explicativos para las distintas áreas del INCMNSZ ha facilitado el entendimiento del procedimiento correcto para completar los formatos y llevar a cabo el proceso de reclutamiento de manera coordinada. Además, la introducción extensa de la hoja de comprobación de documentos ha representado un avance significativo en la reducción de inconsistencias y errores en la gestión de la documentación requerida.</p> <p>Por otro lado, las modificaciones en el formato de reporte de evaluación, al incorporar secciones con información relevante sobre los candidatos, han fortalecido el impacto de las evaluaciones realizadas por el DRSCP en la selección de nuevos ingresos, mejorando así la toma de decisiones en el proceso de selección. Finalmente, la actualización de las evaluaciones ha contribuido a reforzar la calidad y fiabilidad del proceso en su conjunto. Estas acciones reflejan un compromiso continuo con la mejora continua y la excelencia en el área de reclutamiento y selección.</p>	

 <h2 style="text-align: center;">Adopción de Mejoras</h2>		DATOS ORIGINALES Número de Auditoría: 1 Número de Recomendación: 5 Auditores: Fabiola Mejía, Diana Orozco, Mario PérezRamiro, Andrea Prado, Nora Jiménez Instancia Fiscalizadora: Monto por aclarar: N/A Monto por Recuperar: N/A Riesgo: Bajo Sector: Salud		DATOS DE SEGUIMIENTO No. de seguimiento: N/A Saldo por aclarar: N/A Saldo por recuperar: N/A Avance: 0% Clave: N/A	
Ente: Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán Área auditada: Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal Proceso auditado: Capacitación de Personal					
Conclusión 2023		Mejora		Acciones realizadas DRSCP 2023	
<p>El resultado derivado de la evaluación de los procedimientos que se implementaron para el 2023 fue positivo, ya que se lograron cumplir los objetivos de mejora de los procedimientos de capacitación.</p>		<p>Procedimientos de Capacitación Se puede observar que las implementaciones que se realizaron para el área de capacitación en el 2023 fueron efectivas y redujeron o eliminaron ciertos eventos adversos. Sin embargo, la mayoría de éstos son causados por factores externos al departamento, como la falta de conocimiento de algunos usuarios en el uso de las plataformas de capacitación.</p>			

<p>se manejan dentro del área de capacitación se ejecutan de manera eficiente y satisfactoria. Cabe mencionar que hay factores externos que perjudican a la realización de estos procedimientos, sin embargo, algunos de ellos se mitigan gracias al compromiso de las colaboradoras con el departamento.</p> <p>Las recomendaciones para este año son concisas y pretenden hacer más eficaz el proceso de la capacitación. El desarrollo de materiales de apoyo visual para los prestadores de servicio social ambiciosos que las colaboradoras se auxilian de ellos y de esta manera reducir el tiempo y la tasa de errores durante el proceso.</p> <p>Lo anterior fundamentado en la cláusula 10.3 de la ISO 9001:2015 manifiesta que el departamento debe mejorar continuamente el sistema de gestión de la calidad, y esto se logra gracias a la auditoría interna que se realiza de manera anual para medir que se cumplan con los objetivos planeados.</p>	<p>factores externos al departamento, que si bien son importantes de atender, son más complejos de estudiar.</p> <p>CAUSAS: Falta de presupuesto para adquirir cursos Falta de aulas para desarrollar los cursos de capacitación Falta de habilidades digitales para los usuarios que realizan cursos en línea Expectativa poco realista en el cumplimiento de cursos gubernamentales Desconexión de las plataformas virtuales para ofertar cursos en línea</p> <p>EFECTO: Incrementó el número de trabajadores interesados y con preguntas sobre los mismos, sin embargo, existen oportunidades de mejora con respecto a la desconexión de utilizar plataformas no muy conocidas para realizar los cursos.</p> <p>FUNDAMENTO LEGAL: Manual de procedimientos de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal. Manual de Control Interno</p> <p>RECOMENDACIONES: Crear un sistema de calendarización de los cursos en función de la disponibilidad de éste o del participante Cubrir los requerimientos de la capacitación. Reforzar las habilidades tecnológicas de los trabajadores para mejorar la calidad de trabajo.</p> <p>PREVENTIVAS: Recomendar a las partes interesadas en leer bien y prestar atención a las instrucciones que conlleva realizar los procedimientos requeridos Mejorar la comunicación entre los trabajadores y de esta manera incrementar la calidad de la realización de los cursos.</p>	<p>Subsecuente a la causa de la carencia de habilidades digitales de los colaboradores para satisfacer los cursos, se logró identificar que fue subornado gracias al adiestramiento y al seguimiento del proceso de las colaboradoras hacia los empleados del Instituto para cumplir con los objetivos de la capacitación anual. Esto se advierte gracias a que existe una mayor cantidad de constancias recibidas a diferencia del año pasado.</p> <p>Con la finalidad de atender las problemáticas del área, las colaboradoras proponen solicitar más presupuesto, dado que de esta manera solventarían los recursos necesarios para brindar capacitación a todos los empleados, sobre todo en los cursos que son del área médica. Negociar otras áreas para brindar capacitación o en su defecto, que las áreas a capacitar apoyen con un aula para el curso.</p> <p>Por último, buscar alternativas que puedan medir el impacto del evento de capacitación en los empleados resulta significativo de atender, sin embargo esto también estará sujeto al tipo de capacitación.</p>	<p>De acuerdo a los resultados obtenidos se advierte que los procedimientos que se realizan al interior del área de capacitación se ejecutan de manera eficiente y satisfactoria, sin embargo, siguen existiendo factores externos que perjudican parte de estos procedimientos, aún con ello, se mitigaron algunas deficiencias debido al interés presentado por los servidores públicos.</p> <p>Cabe mencionar que se ha medido la satisfacción y calidad de los cursos impartidos, así como la percepción del aprendizaje obtenido y los resultados en general han sido mayormente positivos.</p> <p>Como área de oportunidad es importante mejorar la difusión de los cursos de capacitación para alcanzar la mayor parte de las áreas pertinentes.</p>
---	---	---	---

	<h2>Adopción de Mejoras</h2>	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">DATOS ORIGINALES</th> <th colspan="2">DATOS DE SEGUIMIENTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Número de Auditoría:</td> <td>1</td> <td>No. de seguimiento:</td> <td>N/A</td> </tr> <tr> <td>Número de Recomendación:</td> <td>3</td> <td>Saldo por aclarar:</td> <td>N/A</td> </tr> <tr> <td>Audidores:</td> <td>Adaly Martínez, Anahí López, Julián García y Alexis Ramírez</td> <td>Saldo por recuperar:</td> <td>N/A</td> </tr> <tr> <td>Instancia Fiscalizadora:</td> <td>N/A</td> <td>Avance:</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Montó por aclarar:</td> <td>N/A</td> <td>Clave:</td> <td>N/A</td> </tr> <tr> <td>Montó por recuperar:</td> <td>N/A</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Riesgo:</td> <td>Bajo</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Sector:</td> <td>Salud</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	DATOS ORIGINALES		DATOS DE SEGUIMIENTO		Número de Auditoría:	1	No. de seguimiento:	N/A	Número de Recomendación:	3	Saldo por aclarar:	N/A	Audidores:	Adaly Martínez, Anahí López, Julián García y Alexis Ramírez	Saldo por recuperar:	N/A	Instancia Fiscalizadora:	N/A	Avance:	100%	Montó por aclarar:	N/A	Clave:	N/A	Montó por recuperar:	N/A			Riesgo:	Bajo			Sector:	Salud		
	DATOS ORIGINALES		DATOS DE SEGUIMIENTO																																			
Número de Auditoría:	1	No. de seguimiento:	N/A																																			
Número de Recomendación:	3	Saldo por aclarar:	N/A																																			
Audidores:	Adaly Martínez, Anahí López, Julián García y Alexis Ramírez	Saldo por recuperar:	N/A																																			
Instancia Fiscalizadora:	N/A	Avance:	100%																																			
Montó por aclarar:	N/A	Clave:	N/A																																			
Montó por recuperar:	N/A																																					
Riesgo:	Bajo																																					
Sector:	Salud																																					
<p>Ente: Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán Área auditada: Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal Proceso auditado: Reposición, emisión y eventuales de gafetes de identificación.</p>																																						

Conclusión 2023	Mejora	Acciones realizadas DRSCP 2023	Conclusión 2024
<p>En conclusión, el departamento se ha visto afectado en cuanto a los obstáculos que se pueden suscitarse en la comunicación entre áreas, ya que en ocasiones no se puede iniciar el trámite sin los datos del colaborador y esto provoca que el proceso se aplaque y en consecuencia, afecte directamente al colaborador.</p> <p>Con respecto a la base de datos en donde se encuentra la información necesaria para realizar las identificaciones del personal del Instituto, se identificó que el año pasado representaba una problemática ya que regularmente tenía deficiencias, sin embargo, para este año se atendió de manera inmediata, logrando que constantemente se encuentre actualizada y facilitando el acceso a los gafetes de manera directa.</p>	<p>Procedimiento de reposición, emisión y eventuales de gafetes En el área de gafetes los eventos adversos son mínimos dados por cuestiones de comunicación con otras áreas o con el personal del Instituto al momento de recibir su gafete o proporcionar la información correcta para la elaboración del mismo.</p> <p>CAUSA: Partes interesadas no revisan la información proporcionada por parte del departamento para atenderlos en tiempo y forma. (Eventos poco frecuentes)</p> <p>EFECTO: Atrasos en la entrega de gafetes o una reelaboración del mismo.</p> <p>FUNDAMENTO LEGAL: Manual de procedimientos de reclutamiento, selección y Capacitación de Personal Manual de Control Interno</p> <p>RECOMENDACIONES: Las siguientes recomendaciones se obtuvieron por parte de la colaboradora del área: - Hablar con el área para cuando exista algún oficio relacionado a la identificación de personal inmediatamente dar aviso - Implementar el uso del CURP para corroborar la información - Actualización del video con el procedimiento para denunciar la pérdida de gafete en el MP virtual</p> <p>PREVENTIVAS: - Notificar a los empleados que la elaboración de su gafete está concluida</p>	<p>Se implementaron videos y formularios, facilitando el proceso. De igual manera, se optó por dar aviso al personal del Instituto al momento de que su identificación esté concluida, evitando retrasos y desperdicio de materiales.</p> <p>Para facilitar el acceso a los gafetes que requieren ser impresos, se añadió un apartado a la base de datos de identificaciones donde se puede acceder al gafete en formato pdf.</p>	<p>El departamento ha logrado un nivel sobresaliente de progreso, destacándose por la notable reducción de eventos adversos, mayormente asociados a causas externas. La implementación de un calendario para la entrega y recepción de gafetes ha sido un punto clave en este avance, evitando retrasos y desperdicios. Además, se ha observado una marcada disminución en la duplicación de folios, mientras que el proceso de generación de gafetes se ha vuelto más eficiente en términos de tiempo.</p>

CONCLUSIÓN DE LA AUDITORÍA 2023	
	<p> Durante la satisfacción de la auditoría que nos ocupa, se consideraron los 8 procesos y/o apartados que se establecen en la norma y se aplicaron de manera correspondiente a los procedimientos que cotidianamente se llevan a cabo en el DRSCP considerando lo vertido en los manuales internos que le resultan aplicables.</p> <p> Con la finalidad de hacer efectivo el cumplimiento al principio de independencia al que se refiere la misma norma (ISO 9001:2015). Respecto a los puntos señalados en el análisis detallado de los resultados del análisis que se logró en el periodo inmediato anterior en general se observó una atención del 82%. En concordancia con el Informe de la Auditoría a cada uno de los procesos se concluye que:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 fortalecidos, en particular en la adopción de mejoras, la cual fue menor que la observada en el SGC 2022. 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. Vale decir que los numerales 7.1.5.2 no tienen efecto 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 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. 3. Las mejoras implementadas en materia de recursos digitales agilizaron las actividades realizadas dentro del DRSCP, reduciendo la acumulación de papel y facilitando la transferencia de información entre colaboradores dentro y fuera del departamento. 4. Los eventos adversos o atrasos en las actividades se deben principalmente a factores externos como errores en el envío de formatos por parte de otras áreas, comunicación poco eficiente, falta de conocimiento de los procesos o falta de recursos. 5. Producto del análisis de la información aquí recabada, se procederá con mejoras que busquen procurar la eficiencia operativa, la eficiencia en la entrega de la información solicitada y la eficacia del tiempo de las actividades, buscando que esos indicadores lleguen al nivel de cumplimiento observado en el 2023.
	<p style="text-align: center;">CONCLUSIÓN DE LA AUDITORÍA 2024</p> <p>La auditoría realizada revela una serie de logros y áreas de mejora en el departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal, en línea con las directrices de la norma ISO 9001:2015.</p> <p>Se resalta la eficiencia operativa óptima, evidenciada por una atención del 92.45%, mientras se señalan los factores externos como las principales causas de eventos adversos o retrasos en las actividades.</p> <p>Se evidencian avances significativos, como la implementación de videos instructivos para completar formatos correctamente y la introducción de la hoja de comprobación de documentos los cuales han reducido inconsistencias y errores. Además, la adaptación del formato de Informe de Evaluación ha fortalecido el impacto de las evaluaciones en la selección de nuevos ingresos.</p> <p>Sin embargo, se identifican áreas de oportunidad, como la mejora de la comunicación interna y con otros departamentos para la agilización de procesos, así mismo es importante no perder de vista que se requiere la optimización del espacio físico adecuado y recursos tecnológicos para el proceso de evaluación de candidatos, del mismo modo, la necesidad de optimizar el presupuesto para cubrir los requerimientos de capacitación y apoyo para los trabajadores que tienen dificultades con habilidades tecnológicas al momento de realizar los cursos necesarios, por último robustecer el plan de Actividades de los Prestadores de Servicio Social y Prácticas Profesionales con el fin de que durante su estancia en el departamento lleven a cabo la mayoría de los procedimientos y tengan un aprendizaje integral.</p> <p>En conclusión, el departamento ha avanzado significativamente hacia la excelencia operativa y la satisfacción del cliente interno y externo, pero aún existen aspectos por mejorar para alcanzar un mayor nivel de eficiencia y calidad en sus procesos, así como el trato con los colaboradores.</p>

Elaboró	Fecha
Jessica Marlene Moron Juárez	13/07/2024
Marta de los Angeles Ramirez	13/07/2024
Modificó	Fecha
Ricardo Marinique Arnan	09/05/2023
Modificó	Fecha
Adaly Nadsha Martínez Rojas, Julián Rubén García Flores, Anahí López Mendosa, Alexis Gamaliel Ramírez Izquierdo.	08/05/2023
Revisó	Fecha
Carlos Augusto Sánchez Morales	09/05/2023
Validó	Fecha
Carlos Augusto Sánchez Morales	09/05/2023
Modificó	Fecha
Fabiola Mejía, Carlos M. Pérez y Diana Orozco	27/03/2024
Revisó	Fecha
Andrea Prado Ramírez	18/04/2024
Nora Jiménez Flores	Fecha
Validó	Fecha
Carlos Augusto Sánchez Morales	18/04/2024