



INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN
DEPARTAMENTO DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN DE PERSONAL
INFORME DE AUDITORÍA (9.2)

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 02 de septiembre 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 Segundo Ejercicio 2024 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 editado
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	
<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 en este caso se decidió aplicar un segundo ejercicio para el mismo año con la intención de conocer si es que resulta en beneficio del sistema, esto quiere decir que si se advierten más ventajas que desfasa la postre se adoptara este modelo.</p> <p>En el presente caso, es fundamental identificar y, en su caso, profundizar en los siguientes elementos, ya que aportan información crucial para el antecedente en cuestión: CRITERIOS: Entrevistas y/o elementos en cualquier soporte que permitan constatar los supuestos ideales contenidos en los manuales correspondientes y la alineación con la ISO 9001:2015. 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. 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. 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 simpleza y facilidad a la consulta transmisión y reproducción de información correspondiente a todos el sistema de gestión de calidad, según se advierte. 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 SGC sistema de gestión de calidad 2021. Es importante decir que, para la obtención de los resultados y elementos que se plasman en este instrumento se consideraron los requisitos de la norma ISO 9001:2015 que aplica al DRSCP, el cronograma de auditorías tal como se ejecutó y los hallazgos. Todo esto dio como resultado conclusiones y recomendaciones útiles para la satisfacción de los procedimientos contenidos en los Manuales Internos del Departamento. 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	22 julio 2024	Fecha Planteada	22 julio 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.		
Audidores	Audidores 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 Valorar los Perfiles de Puesto 6.- Evaluación del Desempeño y Atender las oportunidades de mejora.		
HALLAZGOS 2024			
Observaciones	Oportunidades de Mejora		No Conformidades
0	7		0
EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE LA AUDITORÍA INTERNA 2024			RESULTADO
Eficiencia Operativa	Eficiencia en la entrega de la Información Solicitada	Eficiencia de las Recomendaciones	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 económicos (presupuesto). Por otra parte, se encontraron oportunidades

HALLAZGOS 2024 Segundo Ejercicio			
Observaciones	Oportunidades de Mejora		No Conformidades
1	15		0

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE LA AUDITORÍA INTERNA 2024 Segundo Ejercicio			RESULTADO
Eficiencia Operativa	Eficiencia en la entrega de la Información Solicitada	Eficiencia de las Recomendaciones	A partir de las mejoras adoptadas se encontró un porcentaje de cumplimiento del 80.55% . Lo cual arroja un resultado de Eficiente. Se observa que en relación al ejercicio anterior el porcentaje de cumplimiento bajo en un 11.9%. Esto se debe a que el segundo ejercicio arrojó 16 oportunidades de mejora nuevas. Si consideramos que una de las funciones del SGC es la mejora continua se puede observar que el Sistema está cumpliendo con su función pues está permitiendo identificar dónde se necesitan las mejoras. El Indicador correspondiente a Eficacia de las mejoras toma en cuenta las oportunidades de mejora ya atendidas, al tener sólo 4 de 18 atendidas se impacta el porcentaje de este indicador que incide en el resultado total. Sin embargo, se subraya que la eficiencia en el proceso de la auditoría permitió identificar nuevas oportunidades de mejora, 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 y falta de recursos. Por otra parte, se implementaron acciones para seguir trabajando en el ambiente laboral.



e) RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

ENTIDAD: Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán (INCNSZ)	N° AUDITORÍA: 2
UNIDAD AUDITADA: Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal	SECTOR: Salud
	CLAVE DEL PROGRAMA: Sistema de Gestión de Calidad

Conclusión 2024	Observación	Deber ser	Ser	Conclusión 2024 Segundo ejercicio
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/o Prácticas Profesionales con el fin de durante su estadia en el departamento lleven a cabo la mayoría de los procedimientos y tengan un aprendizaje integral.	Implementar modelos para la retroalimentación de las colaboradoras con respecto al SGC. Implementar acciones para que las colaboradoras perciban la importancia y los beneficios que el SGC trae consigo.	Conforme al SGC, en su apartado 5.1.1 Generalidades: La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad. "Comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad;"	Las estrategias de mejora por más desarrolladas y planificadas que estén no evitan que al momento de ser ejecutadas puedan surgir imprevistos. El desconocimiento y el error humano por igual, son una constante, la cual puede ser afrontada de manera indirecta únicamente. En ese orden, se convocó a una reunión posterior a la obtención de resultados de la auditoría para informar el resultado y valorar su esfuerzo.	Antes de que pudieran existir desfases en la ejecución de los ejercicios subsiguientes del Sistema se pudo notar este evento que en su caso generaría inconvenientes al interior. Por otro lado, se advierte que la retroalimentación de los resultados del SGC, podría aumentar la motivación e incentivar la participación del colaborador del departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación del Personal.
Adopción de mejoras	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 se han detectado nuevas como parte del proceso de mejora continua. Las mejoras implementadas están restringidas por la disponibilidad de recursos, la cual se ha logrado subsanar parcialmente por las mejoras implementadas. Complementariamente la mejora de la comunicación interna, se advierte como una respuesta general que busca reducir los errores y retrasos de los procesos.	Las mejoras deben generarse de manera integral, involucrando a todas y todos los que conforman el departamento. Se cuenta con los recursos solicitados y las diversas áreas del INCNSZ deben apegarse a los procedimientos correctos relacionados al DRSCP.	Aunque las estrategias de mejora estén detalladamente planificadas, es posible que surjan imprevistos al momento de implementarse. El desconocimiento y el error humano son inevitables y solo pueden ser gestionados de manera indirecta. Por lo tanto, se ha programado una reunión para presentar los resultados de la auditoría y discutir las implicaciones de estos resultados.	Considerando los resultados obtenidos se puede advertir que la adopción de las mejoras propuestas en el primer ejercicio del SGC 2024 fue adecuada, ya que se dio seguimiento acorde a las necesidades observadas. Existen algunos aspectos que aún requieren de mejora, de acuerdo con lo encontrado en la auditoría incluyen ligeras alteraciones en formatos de los prestadores de Servicio Social y mejora de comunicación interna y con otros departamentos.

SEGUIMIENTO DE MEJORAS DEL 2024

<h2 style="text-align: center;">Cédula de Seguimiento</h2>	DATOS ORIGINALES Número de Auditoría: 2 Número de Recomendación: 0 Auditores: Andrea Prado Nora Jiménez, Observadores: Abril Caballero, Verónica Cuevas, Paulina Pérez, Ana Norberto, María E. López S. Monto por aclarar: N/A Monto por Recuperar: N/A Riesgo: Bajo	DATOS DE SEGUIMIENTO No. de seguimiento: N/A Saldo por aclarar: N/A Saldo por recuperar: N/A Avance:
	Ente: Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán	Sector: Salud
Área auditada: Departamento de Reclutamiento y Selección	Clave del programa y descripción del seguimiento: Sistema de Gestión de Calidad	
Proceso auditado: Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal		

Conclusión 2024	Recomendación	Acciones realizadas DRSCP 2024	Conclusión 2024 Segundo Ejercicio
Desde la adopción del Sistema de Gestión de Calidad, hemos observado mejoras significativas en el departamento. La incidencia de eventos			


adversos ha disminuido, principalmente debido a factores externos como la deficiencia de conocimientos tecnológicos por parte de los usuarios. Asimismo, la simplificación de los formatos y la implementación de videos instructivos han contribuido a reducir errores y a simplificar la carga de trabajo de los colaboradores, lo cual ha disminuido el tiempo de entrega de las constancias. A pesar de estos avances, persisten desafíos como las equivocaciones en las requisiciones.

En nuestro compromiso con la mejora continua, hemos identificado nuevas áreas de oportunidad, como cubrir los requerimientos de capacitación mediante un calendario de actividades y la mejora de los contenidos otorgados, así como verificar el cumplimiento de la cantidad de cursos requeridos. Nos enfocaremos en fortalecer la integración con otras áreas del INCMNSZ, reducir errores y retrasos, y 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.


N/A

Se realizan las entrevistas y se contrastan con las salidas no conformes para identificar las acciones necesarias para la corrección y mejora en los procesos.

Las recomendaciones para el primer ejercicio del 2024, fueron ya implementadas. Las observaciones y oportunidades de mejora identificadas en la auditoría del segundo ejercicio se especifican en el apartado de adopción de mejoras de esta hoja.


 <h2 style="margin: 0;">Cédula de Seguimiento</h2>	DATOS ORIGINALES Número de Auditoría: 2 Número de Recomendación: 0 Auditores: Andrea Prado Nora Jiménez, Observadores: Abril Caballero, Verónica Cuevas, Paulina Pérez, Ana Norberto, María E. López S. Monto por aclarar: N/A Monto por Recuperar: N/A Riesgo: Bajo	DATOS DE SEGUIMIENTO No. de seguimiento: N/A Saldo por aclarar: N/A Saldo por recuperar: N/A Avance: N/A
	Sector: Salud	Clave: N/A
Ente: Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán Área auditada: Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal Proceso auditado: Reposición, emisión y eventuales de papeles de identificación.		
Clave del programa y descripción del seguimiento: Sistema de Gestión de Calidad		

Conclusión 2024	Recomendación	Acciones realizadas DRSCP 2024	Conclusión 2024 Segundo Ejercicio
El departamento ha alcanzado un nivel óptimo de desarrollo, evidenciado por la minimización de eventos adversos, en su mayoría atribuibles 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.	N/A	Se realizan las entrevistas y se contrastan con las salidas no conformes para identificar las acciones necesarias para la corrección y mejora en los procesos.	Las recomendaciones para el primer ejercicio del 2024, fueron ya implementadas. Las observaciones y oportunidades de mejora identificadas en la auditoría del segundo ejercicio se especifican en el apartado de adopción de mejoras de esta hoja.

 <h2 style="margin: 0;">Cédula de Seguimiento</h2>	DATOS ORIGINALES Número de Auditoría: 2 Número de Recomendación: 2 Auditores: Andrea Prado Nora Jiménez, Observadores: Abril Caballero, Verónica Cuevas, Paulina Pérez, Ana Norberto, María E. López S. Monto por aclarar: N/A Monto por Recuperar: N/A Riesgo: Bajo	DATOS DE SEGUIMIENTO No. de seguimiento: N/A Saldo por aclarar: N/A Saldo por recuperar: N/A Avance: N/A
	Sector: Salud	Clave: N/A
Ente: Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán Área auditada: Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal Hallazgos de mejoras en procesos no incluidos de forma directa en SGC correspondiente a la ISO 9001:2015		
Clave del programa y descripción del seguimiento: Sistema de Gestión de Calidad		

Conclusión 2024	Recomendación	Acciones realizadas DRSCP 2024	Conclusión 2024 Segundo Ejercicio
Quedaron parcialmente atendidas la implementación de talleres sobre técnicas de manejo de estrés y el robustecimiento de la encuesta de cultura laboral. Estos temas se consideran como hallazgos que si bien impactan a los resultados de los objetivos del DRSCP, no están considerados dentro de los procesos contemplados para el alcance de los mismos. Es por esto que no se incluyen dentro de un proceso en particular pero si serán considerados dentro de las auditorías.	Estas recomendaciones se obtuvieron en las entrevistas y por los resultados de las encuestas y tests aplicados. - Implementar modelos para la retroalimentación de las colaboradoras con respecto al SGC. - Implementar acciones para que las colaboradoras perciban la importancia y los beneficios que el SGC trae consigo.	Se realiza un expediente por persona donde se concentran todas sus evaluaciones y/o tests referentes a Estrés, Desempeño 360, Mejora Kaizen, Oportunidades de mejoras ideales, Cultura laboral, Satisfacción laboral. Lo anterior con la finalidad de contar con información que permita el desarrollo de entrevistas personalizadas en las que se dará retroalimentación, se buscará una mayor inclusión en la mejora de procesos todo con la idea de seguir con la mejora continua y seguir atendiendo los factores que puedan afectar el clima laboral.	Las evaluaciones existentes junto con las que se incluyeron para el Segundo Ejercicio (Desempeño 360 y Escala de estrés laboral OIT-OMS) son herramientas que permitirán conocer más a fondo las necesidades y oportunidades de mejora para el DRSCP atendiendo el factor humano en los aspectos relacionados con ambiente laboral que han sido identificados como áreas que necesitan atención. Se inician acciones que están encaminadas a dar atención y seguimiento a este rubro. Las oportunidades de mejora que quedaron parcialmente atendidas en el ejercicio anterior, fueron ya atendidas para este segundo ejercicio.

ADOPCIÓN DE MEJORAS 2024


 <h2 style="margin: 0;">Adopción de Mejoras</h2>	DATOS ORIGINALES Número de Auditoría: 2 Número de Recomendación: 7 Auditores: Andrea Prado Nora Jiménez, Observadores: Abril Caballero, Verónica Cuevas, Paulina Pérez, Ana Norberto, María E. López S. Monto por aclarar: N/A Monto por Recuperar: N/A Riesgo: Bajo	DATOS DE SEGUIMIENTO No. de seguimiento: N/A Saldo por aclarar: N/A Saldo por recuperar: N/A Avance: 0%
	Sector: Salud	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		
Clave del programa y descripción del seguimiento: Sistema de Gestión de Calidad		

Conclusión 2024	Mejora	Acciones realizadas DRSCP 2024	Conclusión 2024 Segundo Ejercicio
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.	Procedimientos de Reclutamiento y Selección Los procedimientos de Reclutamiento y Selección no advierten fallas significativas, debido a que se observa que la satisfacción de formatos es más cómoda y simple conforme a las mejoras en los mismos y a videos que se comparten por correo para su debida satisfacción. Por otro lado, en el proceso de entrega de documentación por parte de los aspirantes, se suele entregar documentación mal organizada, falsa o incompleta. Con respecto a la búsqueda de candidatos, se presentaron problemas debido a la visibilidad y búsqueda del departamento por causas ajenas a este, en cuanto a las oportunidades de mejora sería necesario tener mayor difusión, de igual manera se menciona que sería necesario implementar más filtros para trabajar con los candidatos del sindicato. Conforme a las evaluaciones que se han aplicado, los casos de excepción se deben a la falta de conocimiento en el manejo de la tecnología. Ahora bien, las evaluaciones físicas requieren mayor tiempo y se alarga el proceso de captura del resultado, se tiene como observación que no se cuenta con el espacio suficiente para llevar a cabo tanto entrevistas como evaluaciones, pero se enfatiza en que han sido eficientes los cambios realizados. CAUSA: Falta de visibilidad/difusión de vacantes y filtros para el reclutamiento de aspirantes. EFEECTO: No se tiene certeza si más aspirantes y/o aspirantes no cuentan con los requisitos para aplicarse en el perfil	Se esta llevando a cabo una mejora del sistema informático vigente lo que permitirá mejorar la inducción al Instituto reforzando la información proporcionada con los videos ya existentes, además va a fortalecer los filtros para el reclutamiento y selección de aspirantes.	Varias de las recomendaciones fueron identificadas a raíz de la auditoría del segundo ejercicio y se contempla su revisión para proceder a las acciones concretas para su atención.


<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>	<p>No se tiene acceso a más aspirantes. Los aspirantes no cumplen con los requisitos especificados en el perfil de puestos.</p> <p>FUNDAMENTO LEGAL: -Manual de procedimientos de reclutamiento, selección y Capacitación de Personal -Manual de Control Interno</p> <p>RECOMENDACIONES: Integración a los formatos de validación de puestos firmas de conocimiento del especialista, jefe de Departamento y autoridad correspondiente. Mejorar la comunicación con áreas del Instituto que piden pocos prestadores de servicio social para informar de los procedimientos. Modificar los formatos de Servicio Social quitando apartados que no son necesarios y agregando los que si lo son.</p> <p>PREVENTIVAS: Solicitar actualización del estatuto orgánico en la página del Instituto Asignar un espacio adecuado para entrevistas</p>	<p>INDICADOR DE EFECTIVIDAD Y CUMPLIMIENTO DE ASPIRANTES</p>	<p>EFECTIVIDAD</p>
---	--	--	--------------------

 <h2 style="text-align: center;">Adopción de Mejoras</h2>	<p>DATOS ORIGINALES</p> <p>Número de Auditoría: 2 Número de Recomendación: 7</p> <p>Audidores: Andrea Prado Nora Jiménez, Observadores: Abril Caballero, Verónica Cuevas, Paulina Pérez, Ana Norberto, María E. López S.</p> <p>Instancia Fiscalizadora: N/A</p> <p>Monto por aclarar: N/A Monto por Recuperar: N/A Riesgo: Bajo</p> <p>Sector: Salud</p>	<p>DATOS DE SEGUIMIENTO</p> <p>No. de seguimiento: N/A</p> <p>Saldo por aclarar: N/A Saldo por recuperar: N/A Avance: 0%</p> <p>Clave: N/A</p>
	<p>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</p>	

Conclusión 2024	Mejora	Acciones realizadas DRSCP 2024	Conclusión 2024 Segundo Ejercicio
<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. 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 positivo.</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>	<p>Procedimientos de Capacitación Muchos de los incumplimientos o contratiempos se deben a factores externos. De estos se resaltan la falta de recursos (presupuesto) para acceder a cursos con costo que entreguen constancias a su término, recursos para equipo o material de apoyo, falta de espacios adecuados para las capacitaciones pues la disponibilidad depende de cada área.</p> <p>CAUSAS: Ingerencia del Sindicato, factores externos al DRSCP como asignación de espacios, presupuesto, etc.</p> <p>EFFECTO: Incumplimientos o contratiempos en los eventos de capacitación. Eventos que no son los indicados por el DNC, limitación en la oferta de capacitaciones.</p> <p>FUNDAMENTO LEGAL: -Manual de procedimientos de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal. -Manual de Control Interno</p> <p>RECOMENDACIONES: Difusión de cursos de capacitación incluyendo además de los jefes de departamentos a los empleados. Hacer una programación con una periodicidad específica. Identificar una herramienta que permita comprobar la completación de los cursos en línea para poder expedir el certificado en los casos en los que sean expedidos por el Instituto y recibir los certificados de los que son expedidos en línea de forma consistente. Modificar la base de datos para homogeneizarla con los datos que requiere el SIWEB. Crear un formato que sirva de comprobante de reserva de los espacios para capacitaciones.</p> <p>PREVENTIVAS: Elaborar una evaluación que permita que las áreas midan el impacto de las capacitaciones de manera puntual.</p>	<p>Se procederá a contactar con los responsables de área para definir las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones.</p>	<p>Varias de las recomendaciones fueron identificadas a raíz de la auditoría del segundo ejercicio y se contempla su revisión para proceder a las acciones concretas para su atención.</p>


 <h2 style="text-align: center;">Adopción de Mejoras</h2>	<p>DATOS ORIGINALES</p> <p>Número de Auditoría: 2 Número de Recomendación: 2</p> <p>Audidores: Andrea Prado Nora Jiménez, Observadores: Abril Caballero, Verónica Cuevas, Paulina Pérez, Ana Norberto, María E. López S.</p> <p>Instancia Fiscalizadora: N/A</p> <p>Monto por aclarar: N/A Monto por Recuperar: N/A Riesgo: Bajo</p> <p>Sector: Salud</p>	<p>DATOS DE SEGUIMIENTO</p> <p>No. de seguimiento: N/A</p> <p>Saldo por aclarar: N/A Saldo por recuperar: N/A Avance: 0%</p> <p>Clave: N/A</p>
	<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 2024	Mejora	Acciones realizadas DRSCP 2024	Conclusión 2024 Segundo Ejercicio
<p>El departamento ha logrado un nivel sobresaliente de progreso, destacado 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>	<p>Procedimiento de reposición, emisión y eventuales de gafetes Los procesos para la recepción de documentos elaboración y entrega de gafetes se llegan en su mayoría de forma eficiente, se cumplen los requerimientos en los plazos establecidos.</p> <p>El área de mejora está en contar con el CURP y el Polisoftware para prevenir el uso de información errónea.</p> <p>CAUSA: La solicitud de CURP no estaba incluido en los formatos.</p> <p>EFFECTO: No se cuenta con la información completa de aspirantes y empleados</p> <p>FUNDAMENTO LEGAL: -Manual de procedimientos de reclutamiento, selección y Capacitación de Personal -Manual de Control Interno</p> <p>RECOMENDACIONES: Solicitar el CURP a los responsables de área. Incluir en los formatos el apartado de CURP</p>	<p>Se contactó por teléfono a los responsables de área para solicitar su apoyo para recabar el CURP de sus colaboradores. Se mandó un mail personalizado a listas de distribución por área.</p>	<p>Se están realizando acciones a través de contacto directo /via e-mail y llamadas telefónicas para recabar este dato.</p>


 <h2 style="text-align: center;">Adopción de Mejoras</h2>	<p>DATOS ORIGINALES</p> <p>Número de Auditoría: 2 Número de Recomendación: 2</p> <p>Audidores: Andrea Prado Nora Jiménez, Observadores: Abril Caballero, Verónica Cuevas, Paulina Pérez, Ana Norberto, María E. López S.</p> <p>Instancia Fiscalizadora: N/A</p> <p>Monto por aclarar: N/A Monto por Recuperar: N/A Riesgo: Bajo</p> <p>Sector: Salud</p>	<p>DATOS DE SEGUIMIENTO</p> <p>No. de seguimiento: N/A</p> <p>Saldo por aclarar: N/A Saldo por recuperar: N/A Avance: 0%</p> <p>Clave: N/A</p>
	<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 2024	Mejora	Acciones realizadas DRSCP 2024	Conclusión 2024 Segundo Ejercicio

<p>El departamento ha alcanzado sus objetivos, destacándose por la notable reducción de eventos adversos, mayormente asociados a causas externas. Para incrementar este éxito, es apropiado involucrar a múltiples niveles jerárquicos en la validación de puestos, fomentando así la transparencia y garantizando que las responsabilidades y competencias estén claramente definidas y alineadas con los objetivos organizacionales.</p>	<p>Procedimientos de Selección y Reclutamiento de personal. CAUSAS: Necesidad de asegurar que todas las partes relevantes estén informadas y de acuerdo con las validaciones de puestos. EFFECTO: Posibles malentendidos o desacuerdos sobre las responsabilidades y expectativas del puesto. Falta de responsabilidad por parte de otras áreas y seguimiento adecuado en la validación de puestos. FUNDAMENTO LEGAL: -Manual de procedimientos de reclutamiento, selección y Capacitación de Personal -Manual de Control Interno RECOMENDACIONES: Implementar un formato estándar que incluya las firmas de conocimiento del especialista, el jefe de departamento y la autoridad correspondiente. Asegurar que todos los involucrados comprendan la importancia de su firma y el proceso de validación. PREVENTIVAS: Establecer un sistema de auditoría interna para revisar regularmente los formatos de validación de puestos y asegurar su cumplimiento.</p>	<p>Diseño y distribución de nuevos formatos de validación de puestos que incluyen las firmas de conocimiento. Informar a los jefes de departamento y autoridades correspondientes sobre el uso y la importancia de los nuevos formatos. Implementación de un sistema de auditoría interna para revisar y asegurar el cumplimiento de los nuevos formatos.</p>	<p>Integrar las firmas de conocimiento en los formatos de validación de puestos es crucial para asegurar la transparencia y responsabilidad en la definición de responsabilidades y expectativas laborales. Esto ayudará a prevenir malentendidos y a garantizar que todas las partes relevantes estén informadas y de acuerdo.</p>
--	---	---	---

 <h2 style="text-align: center;">Adopción de Mejoras</h2>	<p>DATOS ORIGINALES</p> <p>Número de Auditoría: 2</p> <p>Número de Recomendación: 2</p> <p>Audidores: Andrea Prado Nora Jiménez, Observadores: Abril Caballero, Verónica Cuevas, Paulina Pérez, Ana Norberto, María E. López S.</p> <p>Instancia Fiscalizadora:</p> <p>Monto por aclarar: N/A</p> <p>Monto por Recuperar: N/A</p> <p>Riesgo: Bajo</p>	<p>DATOS DE SEGUIMIENTO</p> <p>No. de seguimiento: N/A</p> <p>Saldo por aclarar: N/A</p> <p>Saldo por recuperar: N/A</p> <p>Avance: 0%</p>	
	<p>Sector: Salud</p> <p>Clave: N/A</p>	<p>Clave del programa y descripción del seguimiento: Sistema de Gestión de Calidad</p>	
<p>Ente: Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán</p> <p>Área auditada: Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal</p> <p>Proceso auditado: Reposición, emisión y eventuales de gafetes de identificación.</p>			

Conclusión 2024	Mejora	Acciones realizadas DRSCP 2024	Conclusión 2024 Segundo Ejercicio
<p>De acuerdo con los resultados obtenidos, se observa que los procedimientos internos del área de Servicio Social se ejecutan de manera eficiente y satisfactoria. No obstante, persisten factores externos que afectan algunos de estos procedimientos, como la inclusión de apartados innecesarios en los formatos actuales del Servicio Social y la falta de difusión entre las áreas del Instituto que solicitan pocos prestadores de Servicio Social.</p>	<p>Procedimientos de formatos del Servicio Social Muchos de los incumplimientos o contratiempos se deben a factores externos. De estos se resalta la falta de conocimiento del llenado de un formato específico para la petición del prestador social en su departamento. Sin embargo, se detectaron aspectos que se pueden eliminar para facilitar su llenado. CAUSAS: Formatos desactualizados que no reflejan las necesidades actuales de los usuarios. Falta de retroalimentación continua sobre la utilidad y eficiencia de los formatos. Desconocimiento de los procedimientos por parte de las áreas que solicitan pocos prestadores. EFFECTO: Demora en el llenado de los formatos del Servicio Social. FUNDAMENTO LEGAL: -Manual de procedimientos de reclutamiento, selección y Capacitación de Personal -Manual de Control Interno RECOMENDACIONES: - Realizar una revisión periódica de los formatos para asegurar que se mantengan actualizados y relevantes. - Implementar un programa de difusión continua sobre los procedimientos de asignación de prestadores de Servicio Social. - Crear un equipo de soporte dedicado para asistir a las áreas del Instituto en la solicitud de prestadores. PREVENTIVAS: • Implementar un sistema de retroalimentación continua donde los usuarios puedan sugerir mejoras a los formatos. • Realizar auditorías internas para evaluar la eficiencia y efectividad de los formatos utilizados.</p>	<p>Se procederá a contactar con los responsables de área para definir las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones.</p>	<p>Varias de las recomendaciones fueron identificadas a raíz de la auditoría del segundo ejercicio y se contempla su revisión para proceder a las acciones concretas para su atención.</p>

 <h2 style="text-align: center;">Adopción de Mejoras</h2>	<p>DATOS ORIGINALES</p> <p>Número de Auditoría: 2</p> <p>Número de Recomendación: 4</p> <p>Audidores: Andrea Prado Nora Jiménez, Observadores: Abril Caballero, Verónica Cuevas, Paulina Pérez, Ana Norberto, María E. López S.</p> <p>Instancia Fiscalizadora:</p> <p>Monto por aclarar: N/A</p> <p>Monto por Recuperar: N/A</p> <p>Riesgo: Bajo</p>	<p>DATOS DE SEGUIMIENTO</p> <p>No. de seguimiento: N/A</p> <p>Saldo por aclarar: N/A</p> <p>Saldo por recuperar: N/A</p> <p>Avance: 0%</p>	
	<p>Sector: Salud</p> <p>Clave: N/A</p>	<p>Clave del programa y descripción del seguimiento: Sistema de Gestión de Calidad</p>	
<p>Ente: Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán</p> <p>Área auditada: Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal</p> <p>Proceso auditado: Reposición, emisión y eventuales de gafetes de identificación.</p>			

Conclusión 2024	Mejora	Acciones realizadas DRSCP 2024	Conclusión 2024 Segundo Ejercicio
<p>Conforme al desempeño de los colaboradores en los procesos se comprueba que ha sido excelente; sin embargo, una retroalimentación personalizada es esencial para que identifiquen el papel que tuvo su esfuerzo en el SGC, que se les valore y aprecie la participación activa de todos los miembros de la organización.</p>	<p>Procedimientos del DRSCP CAUSAS: La ausencia de canales adecuados para la retroalimentación puede llevar a una desconexión entre las colaboradoras y la participación en el SGC. Las colaboradoras pueden no estar al tanto de los beneficios y la importancia del SGC debido a una falta de información y formación. EFFECTOS: La falta de retroalimentación puede resultar en una disminución de la motivación y el compromiso de las colaboradoras en el SGC. Sin retroalimentación, es difícil identificar y corregir errores o mejorar procesos, lo que puede afectar la eficiencia general. FUNDAMENTO LEGAL: -Manual de procedimientos de reclutamiento, selección y Capacitación de Personal -Manual de Control Interno RECOMENDACIONES: Crear trípticos, videos y un espacio (mural de logros) de los avances del ejercicio pasado con este. Organizar una reunión posterior a la auditoría externa para comunicar a cada una el avance que tuvo de los ejercicios anteriores a este. Establecer un espacio donde las colaboradoras puedan expresar sus opiniones y sugerencias, así como herramientas para brindar mayor oportunidad de expresar las emociones (como el semáforo emocional por medio de pelotas en el escritorio del colaborador). Reuniones entre las colaboradoras y el jefe del departamento para ofrecer un mejor clima laboral. PREVENTIVAS: Realizar encuestas de satisfacción y retroalimentación de manera regular para identificar áreas de mejora. Organizar reuniones periódicas para discutir el desempeño del SGC y recoger sugerencias de las colaboradoras.</p>	<p>Se ha implementado el ejercicio del SGC semestral. Se han realizado talleres y sesiones informativas sobre la importancia de la comunicación, a fin del bienestar del colaborador como parte de los beneficios del SGC al detectar áreas de oportunidad en el DRSCP. Se ha designado encargados de recoger y analizar la retroalimentación de las colaboradoras y proponer mejoras.</p>	<p>Implementar modelos de retroalimentación efectivos es crucial para el éxito del SGC. Esto no solo mejora la comunicación y la eficiencia, sino que también aumenta la motivación y el compromiso de las y los colaboradores con el SGC.</p>

 <h2 style="text-align: center;">Adopción de Mejoras</h2>	<p>DATOS ORIGINALES</p> <p>Número de Auditoría: 2</p> <p>Número de Recomendación: 1</p> <p>Audidores: Andrea Prado Nora Jiménez, Observadores: Abril Caballero, Verónica Cuevas, Paulina Pérez, Ana Norberto, María E. López S.</p> <p>Instancia Fiscalizadora:</p> <p>Monto por aclarar: N/A</p> <p>Monto por Recuperar: N/A</p>	<p>DATOS DE SEGUIMIENTO</p> <p>No. de seguimiento: N/A</p> <p>Saldo por aclarar: N/A</p> <p>Saldo por recuperar: N/A</p>	
	<p>Sector: Salud</p> <p>Clave: N/A</p>	<p>Clave del programa y descripción del seguimiento: Sistema de Gestión de Calidad</p>	
<p>Ente: Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán</p> <p>Área auditada: Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal</p> <p>Proceso auditado: Reposición, emisión y eventuales de gafetes de identificación.</p>			

Riesgo:	Bajo	Avance:	0%
Ente:	Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán	Sector:	Salud
Área auditada:	Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal	Clave:	N/A
Proceso auditado:	Reposición, emisión y eventuales de gafetes de identificación.	Clave del programa y descripción del seguimiento:	Sistema de Gestión de Calidad

Conclusión 2024	Mejora	Acciones realizadas DRSCP 2024	Conclusión 2024 Segundo Ejercicio
<p>Procedimientos de Capacitación CAUSAS: La ausencia de evaluaciones de conocimiento ha dificultado la medición precisa del impacto de las capacitaciones. El enfoque principal en la satisfacción de los participantes ha dejado de lado la evaluación del aprendizaje efectivo.</p> <p>EFFECTOS: Sin evaluaciones que comprueben que el conocimiento adquirido sea a largo plazo, es difícil determinar si las capacitaciones están logrando sus objetivos educativos. La falta de datos precisos sobre el aprendizaje limita la capacidad de mejorar las capacitaciones de manera efectiva.</p> <p>FUNDAMENTO LEGAL: N/A</p> <p>RECOMENDACIONES: Colaborar con los ponentes para crear evaluaciones que midan el conocimiento adquirido por los participantes.</p> <p>PREVENTIVAS: Revisar y actualizar las evaluaciones de conocimiento de manera regular para asegurar su relevancia y efectividad. Establecer un sistema de retroalimentación continua para mejorar las evaluaciones basándose en los resultados obtenidos.</p>		<p>Contactar a los ponentes para solicitar la elaboración de un diseño de evaluaciones de conocimiento.</p>	<p>Solicitar a los ponentes la elaboración de evaluaciones de conocimiento es un paso crucial para medir el impacto real de las capacitaciones. Esto permitirá obtener datos precisos sobre el aprendizaje de los participantes y mejorar continuamente los programas de formación.</p>

DATOS ORIGINALES		DATOS DE SEGUIMIENTO	
Número de Auditoría:	2	No. de seguimiento:	N/A
Número de Recomendación:	2	Saldo por aclarar:	N/A
Audidores:	Andrés Prado Nora Jiménez, Observadores: Abril Caballero, Verónica Cuevas, Paulina Pérez, Ana Norberto, María E. López S.	Saldo por recuperar:	N/A
Instancia Fiscalizadora:		Riesgo:	Bajo
Monto por aclarar:	N/A	Avance:	0%
Monto por recuperar:	N/A	Clave:	N/A

Ente:	Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán	Sector:	Salud
Área auditada:	Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal	Clave:	N/A
Proceso auditado:	Reposición, emisión y eventuales de gafetes de identificación.	Clave del programa y descripción del seguimiento:	Sistema de Gestión de Calidad

Conclusión 2024	Mejora	Acciones realizadas DRSCP 2024	Conclusión 2024 Segundo Ejercicio
<p>Procedimientos de Capacitación CAUSAS: La informalidad en el proceso de reserva ha permitido que ocurran errores y malentendidos. La falta de comunicación clara y efectiva entre los responsables de la organización de capacitaciones. (Revisar antecedentes y definir la causa real)</p> <p>EFFECTOS: Las cancelaciones y asignaciones duplicadas pueden interrumpir las capacitaciones programadas, afectando la formación del personal. La falta de control puede llevar a un uso ineficiente de los recursos disponibles.</p> <p>FUNDAMENTO LEGAL: -Manual de procedimientos de reclutamiento, selección y Capacitación de Personal -Manual de Control Interno</p> <p>RECOMENDACIONES: Desarrollar e implementar un sistema de reservas por escrito, ya sea digital o físico, para asegurar un control adecuado. Definir procedimientos claros para la reserva y confirmación de espacios, incluyendo plazos y responsables.</p> <p>PREVENTIVAS: Realizar auditorías internas periódicas para asegurar que el sistema de reservas se esté utilizando correctamente y sea efectivo. Proporcionar formación al personal responsable sobre el uso del sistema de reservas y la importancia de la confirmación previa.</p>		<p>Se ha comenzado a desarrollar un sistema de reservas por escrito para la asignación de espacios. Se han definido los procedimientos para la confirmación de reservas 5 días y 24 horas antes del evento. (Preguntar con las responsables si es viable y/o si no se ha realizado)</p>	<p>Revisar y formalizar la reserva de espacios para capacitaciones es esencial para mejorar la organización y reducir las cancelaciones y asignaciones duplicadas. Esto no solo optimiza el uso de recursos, sino que también asegura una formación continua y efectiva para el personal.</p>

CONCLUSIÓN DE LA AUDITORÍA 2024	
<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/o Prácticas Profesionales con el fin de que durante su estadía 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>	
CONCLUSIÓN DE LA AUDITORÍA Segundo Ejercicio 2024	
<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 80.55% y el número de Oportunidades de Mejora identificadas que permitirá establecer un plan de trabajo claro y dirigido a la mejora continua.</p> <p>Se evidencian avances significativos, se continuó con la elaboración de videos instructivos para seguir ampliando la biblioteca de este medio como material de apoyo para brindar información de los distintos procesos del DRSCP. De igual manera la inducción a prestadores de servicio social por parte del departamento ha sido favorable. En cuanto a la entrega de gafetes se tiene un 95% de eficiencia en donde se identifica que la diferencia se debe a factores externos tales como que no confirmen cita, lleguen tarde, entre otros. Sin embargo, se identifican áreas de oportunidad. Se tiene la mejora de la comunicación interna, la búsqueda de candidatos no se ha completado de la manera más satisfactoria debido a que no hay difusión en redes para tener un mejor y mayor alcance, la recepción de documentos también presenta inconsistencias ya que la documentación que se entrega en algunas ocasiones no esta completa, no es correcta o es falsa. Con respecto a capacitación se menciona que muchas de las inconsistencias, incumplimientos o contratiempos se deben a factores externos. De estos se resalta la falta de recursos tales como el presupuesto, para acceder a cursos con costo que entreguen constancias a su término, recursos para equipo o material de apoyo y falta de espacios adecuados para las capacitaciones pues la disponibilidad depende de cada área.</p> <p>En conclusión, el departamento ha avanzado significativamente hacia la excelencia operativa y la satisfacción del cliente interno y externo, pero aún existen hallazgos por mejorar que son externos a las funciones del departamento.</p>	



Elaboró	Fecha
Jessica Marlene Monroy Juárez	13/07/2021
Maria de los Angeles Ramirez	13/07/2021
Modificó	Fecha
Ricardo Manrique Arias	09/03/2023
Modificó	Fecha
Adaly Nadsha Martínez Rojas, Julián Rubén García Flores, Anahí López Méndez, Alexis Gamaliel Ramírez Izquierdo.	08/05/2023
Revisó	Fecha
Carlos Augusto Sanchez Morales	09/05/2023
Válido	Fecha
Carlos Augusto Sanchez Morales	09/05/2023
Válido	Fecha
Carlos Augusto Sanchez Morales	09/05/2024
Modificó	Fecha
Fabiola Mejía, Carlos M. Pérez y Diana Orozco	27/03/2024
Revisó	Fecha
Andrea Prado Ramirez	18/04/2024
Nora Jiménez Flores	18/04/2024
Válido	Fecha
Carlos Augusto Sanchez Morales	18/04/2024
Modificó	Fecha

María Edith López Sánchez	28/08/2024
Modificó	Fecha
Ana Norberto Carreira Lic. Verónica Cuevas	30/08/2024
Revisó	Fecha
Validó	Fecha