

Ciudad de México 14 de mayo de 2024
DRSCP/464/2024

Asunto: Informe de la evaluación del
Desempeño del DRSCP 2024

L.C. Ricardo García Lacheño
Subdirector de Recursos Humanos
Presente

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

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

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

Sin embargo, cabe resaltar que acorde al numeral 9.3.2 de la norma que se refiere a las entradas de la revisión por la Dirección; comento que para atender el supuesto del inciso a) derivado de la auditoría interna, se obtuvieron los siguientes resultados:

HALLAZGOS				
Observaciones	Oportunidades de mejora			No conformidades
0	13			0
Evaluación de Desempeño de la Auditoría Interna				Resultado
Indicador 1 Eficiencia operativa	Indicador 2: Eficiencia en la entrega de la información solicitada	Indicador 3 Eficiencia en las recomendaciones	Indicador 4 Eficiencia del tiempo de las actividades	Porcentaje de cumplimiento 92.45% lo que implica que este procedimiento es:
100%	100%	89.8%	80%	Adecuado

Resultado de la auditoría interna, se puede observar un aumento en el porcentaje de la eficiencia de los 4 indicadores. No obstante, considerando los criterios delimitados en la ficha técnica de evaluación, el resultado es considerado como adecuado.

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

De acuerdo al análisis realizado se pudo identificar avances significativos ya que se implementaron 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.

Sin embargo, se detectaron 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 racionalizar el presupuesto para cubrir los requerimientos de capacitación.

Es importante resaltar que el departamento ha avanzado significativamente hacia la excelencia operativa y la satisfacción del cliente interno y externo.

SEGUNDO.- Respecto al numeral 9.3.2 inciso B) de los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de calidad, considerando el ámbito externo del apartado antes mencionado, se considera la comunicación con otras áreas un impedimento para realizar algunos de los procedimientos, sin embargo, el DRSCP labora de manera eficaz y eficiente. El área de capacitación cumplió de manera adecuada y consistente con el objetivo de promover y aplicar el plan anual de capacitación. Por otro lado, respecto al segundo objetivo de la calidad, se menciona que se cumplió con el.

Es importante decir que se logró un análisis de cumplimiento respecto a los objetivos de calidad, así, el resultado se puede ver en los anexos 1.1 y 1.2 objetivos de calidad.

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

Supuesto ISO 9001 2015	Conclusión del Análisis Satisfecho para cada rubro.
<p>Conformidad del Cliente</p>	<p>De acuerdo con el Sistema de Gestión de la Calidad del DRSCP del año anterior, se puede observar que sigue existiendo la misma problemática con respecto a que no hay respuestas en este formulario, a pesar de que el código QR se encuentra en el tablero del departamento de manera visible y accesible a las personas, este no surte el efecto que se espera, por lo que sería pertinente considerar su eliminación ya que cabe mencionar que la encuesta de satisfacción del servicio y/o cliente suministra de información relevante para cumplir con este apartado.</p>
<p>Encuesta de Satisfacción del Servicio y/o Cliente</p>	<p>En general, los clientes del DRSCP expresan una percepción positiva sobre el servicio recibido, destacando el trato amable proporcionado por las colaboradoras. Sin embargo, hay áreas identificadas para mejorar. Aunque la mayoría considera la calidad de la atención como excelente, aún existen oportunidades para incrementar la eficiencia en el tiempo de atención y la claridad en los procesos comunicativos. A pesar de que la mayoría de los clientes están muy satisfechos con el servicio, se reconoce que aún hay margen para la mejora continua. En cuanto al liderazgo del titular del departamento, la percepción es mixta, con la mayoría reconociendo su compromiso con la mejora de los procedimientos, pero algunos clientes sugiriendo una mayor claridad y eficacia en la comunicación.</p>

	<p>Los clientes valoran principalmente el trato recibido, seguido de la eficiencia y la eficacia en los resultados del servicio, lo que sugiere que estos aspectos deben mantenerse y fortalecerse en futuras interacciones con los clientes.</p>
Encuesta de Satisfacción Laboral	<p>La conclusión obtenida a partir de los resultados de la encuesta de satisfacción laboral 2024 en el DRSCP refleja una situación mixta. Si bien la mayoría de los colaboradores se sienten cómodos en su lugar de trabajo, existen variables internas que obstaculizan el pleno funcionamiento del departamento.</p> <p>Entre los principales desafíos identificados se encuentra la falta de comunicación con los superiores, lo cual puede afectar la eficacia y la cohesión del equipo. Además, los altos niveles de estrés generados en el lugar de trabajo, principalmente debido a las relaciones entre compañeros, son un factor preocupante que podría impactar negativamente en el bienestar y el rendimiento laboral de los empleados.</p> <p>Asimismo, la falta de oportunidades de crecimiento y desarrollo personal, junto con el volumen excesivo de trabajo, las responsabilidades poco claras, la escasez de algunos insumos y los espacios reducidos para ciertas actividades, son aspectos que contribuyen a una percepción general de insatisfacción laboral.</p> <p>En consecuencia, los resultados de la encuesta indican que la satisfacción laboral en el DRSCP se sitúa en un nivel regular, de acuerdo con los parámetros establecidos. Esto sugiere la necesidad de abordar y mejorar los aspectos mencionados para promover un ambiente de trabajo más saludable, productivo y satisfactorio para todos los colaboradores del departamento. La identificación de estas áreas de mejora proporciona una base sólida para implementar medidas correctivas y estrategias de mejora que contribuyan a elevar la satisfacción y el bienestar laboral en el DRSCP.</p>
Encuesta de Calidad	<p>En conclusión, los resultados de la encuesta de calidad indican que el DRSCP, cuenta con capacidades adecuadas para brindar atención a los trabajadores que lo requieren, lo que refleja un aspecto positivo en la gestión del departamento. Además, se destaca el compromiso de las colaboradoras con su trabajo, lo que contribuye a la eficiencia en el logro de los resultados esperados.</p> <p>Sin embargo, es importante señalar que un porcentaje significativo de la muestra no está seguro de estar satisfecho con el servicio si fueran clientes del departamento. Esto sugiere que existen áreas de oportunidad en cuanto al trato al cliente y la claridad de la información proporcionada, lo que podría afectar la percepción general sobre el servicio ofrecido por el departamento.</p>
Encuesta de Evaluación del	<p>La evaluación del desempeño de las colaboradoras en el Departamento muestra un nivel generalmente regular, con aspectos positivos y áreas de oportunidad identificadas. Se destaca el buen desempeño relativo a las actividades realizadas, así como el reconocimiento y la aplicación frecuente de la mejora continua en el trabajo diario. Además, se reconoce la participación importante del titular del Departamento en la promoción de la mejora continua y la política de calidad.</p> <p>No obstante, se identifican áreas de oportunidad que podrían mejorar el</p>

Desempeño	<p>desempeño general del Departamento.</p> <p>Es necesario concientizar al personal sobre la importancia de participar activamente en la mejora de los procedimientos y garantizar que estén mejor informadas sobre cómo y cuándo se lleva a cabo la determinación de riesgos y oportunidades dentro del departamento. Estas acciones podrían contribuir a elevar el nivel de desempeño y fortalecer el compromiso del equipo con la calidad y la mejora continua en el Departamento</p>
Encuesta de cultura laboral	<p>En conclusión, la evaluación realizada revela una percepción general positiva sobre el desempeño laboral y la calidad de las actividades realizadas por la mayoría de los colaboradores. Sin embargo, se identificaron preocupaciones importantes relacionadas con la comunicación entre compañeros de trabajo, la percepción de un trato desigualitario dentro del departamento y la falta de una comunicación asertiva.</p> <p>La falta de una comunicación efectiva entre los miembros del equipo se destaca como un área clave de mejora, ya que afecta negativamente tanto la resolución de actividades como el ambiente laboral en general. Además, se observa una división de opiniones en cuanto a la posibilidad de compartir honestamente opiniones con el jefe de departamento, lo que indica la necesidad de mejorar la relación y la confianza entre el personal y la dirección.</p> <p>Por otro lado, se destacan mejoras en la puntualidad y la satisfacción con las actividades realizadas, así como una diferenciación más clara entre asuntos personales y laborales en comparación con el año anterior. Las adiciones realizadas a la encuesta resultaron útiles para proporcionar información cualitativa sobre el liderazgo y la alineación entre los valores institucionales y personales, lo que permite una comprensión más completa de la dinámica dentro del departamento y señala áreas específicas para el desarrollo y la mejora continua.</p>

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

En cuanto a la evaluación que le corresponde a los objetivos de calidad se tiene un antecedente de cumplimiento del periodo anterior (2023), el cual plasmo seguidamente:

Núm	Descripción del objetivo	Responsable	Grado de cumplimiento	Análisis 2023	Análisis 2024
1	Satisfacer los eventos de Capacitación sin deficiencias en el procedimiento.	Coordinadora y/o analistas de capacitación.	De acuerdo con la ficha técnica de objetivos de calidad, el grado de cumplimiento de los objetivos de calidad se puede calificar como inadecuado .	Los resultados para el año 2023 advierten que parcialmente se cumplieron con los objetivos de la calidad, en un 66.3%, que de acuerdo con la ficha técnica este resultado recae en el parámetro inadecuado . Esto es posible que se deba a diferentes factores que influyen en el cumplimiento de este proceso, como que es insuficiente el número de aulas disponibles para dar capacitación o, incluso, atrasos en el proceso de manera general.	La colaboradora reconoce el cumplimiento al 100% de calidad en los procedimientos de eventos de capacitación. Lo cual de acuerdo a la ficha técnica se encuentra en un parámetro adecuado .
2	Satisfacer los procedimientos sin errores en donde no intervenga el usuario, relativos al reclutamiento y selección de alumnos para servicio social y/o prácticas profesionales.	Responsable de Reclutamiento y Selección de Prestadores de Servicio Social y/o Practicantes Profesionales.	De acuerdo con la ficha técnica de objetivos de calidad, el grado de cumplimiento de los objetivos de calidad se puede calificar como inadecuado .	La colaboradora reconoce de manera adecuada los objetivos de la calidad del DRSCP, sin embargo, respondieron que estos se cumplen parcialmente. De este modo se puede advertir que la satisfacción en este apartado no se ha cumplido completamente, ya que aún existen dificultades de comunicación con respecto al primer acercamiento con los prestadores de servicio social. De acuerdo con la ficha técnica, este objetivo se encuentra dentro del parámetro inadecuado .	La colaboradora reconoce de manera adecuada los objetivos de la calidad del DRSCP, sin embargo, responde que estos se cumplen la mayor parte del tiempo; de este modo se puede advertir que la satisfacción en este apartado ha cumplido con los requerimientos necesarios , ya que aún existen dificultades de comunicación con respecto al primer acercamiento con los prestadores de servicio social y/o Prácticas Profesionales. De acuerdo con la ficha técnica, este objetivo se encuentra dentro del parámetro adecuado o bueno con un porcentaje de 90.12% .

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

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

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

<p>Desempeño de proveedores externos</p>	<p>Los resultados de la encuesta reflejan una evaluación generalmente positiva de los cursos de capacitación y la atención recibida por el DRSCP. Aunque algunos aspectos, como la percepción sobre el facilitador, la duración del curso y la utilidad de los contenidos, fueron considerados como regulares por la mayoría de los encuestados, hubo una proporción significativa que los evaluó de manera positiva.</p> <p>Es destacable que la mayoría de los participantes consideró que los cursos cubrieron sus expectativas de manera "muy buena", lo que sugiere que se logró satisfacer sus necesidades de aprendizaje en gran medida. Además, la percepción de haber adquirido los conocimientos necesarios durante los cursos fue mayoritariamente positiva, lo que indica que estos fueron efectivos en su propósito de enseñanza.</p>
---	--

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

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

En el procedimiento de reclutamiento y selección de personal se advierte que ha mejorado el completar 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 exacerbados cuando los candidatos se presentan sin la documentación que dicen tener, retrasando el proceso de selección.

En cuanto a la evaluación de los candidatos, se puede mencionar una oportunidad de mejora de los contenidos de los exámenes de conocimientos.

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.

En el procedimiento 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 realistas y por supuesto la falta de interés en las y 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 trabajadores puede estar limitada)

Por último, en los procedimientos de reposición, emisión y eventuales de gafetes se advierte que los eventos adversos detectados en el 2022 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 en si no leer los correos enviados y falta de recursos o infracción para elaborar los gafetes en tiempo y forma.

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

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

Eficacia en la adopción de mejoras	<p>Considerando los resultados obtenidos se puede advertir que la adopción de las mejoras propuestas en el SGC 2023 fue adecuada, ya que se dio seguimiento acorde a las necesidades observadas en la Matriz de riesgos y el análisis FODA.</p> <p>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>
---	---

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

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

OCTAVO.- Respecto a las oportunidades de mejora a las que se refiere el numeral 9.3.3 inciso a), de la norma, reitero que tales se encuentran plasmadas en los resultados del análisis que se logró para cada objetivo contenido en la ficha técnica relativa a la evaluación de auditoría y en el mismo se encuentran plasmadas las acciones que se determinaron para atender tales eventos, mismas que se pueden consultar en el anexo 4 evaluación de auditoría de este instrumento.

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

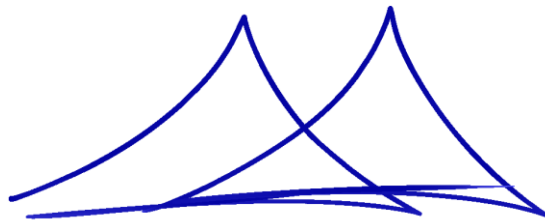
Complementariamente, también se logró un análisis de cumplimiento de la norma con la intención de advertir si alguno de los supuestos no se actualizaba en virtud del contenido de los Manuales de Control Interno y Calidad, y el de procedimientos del DRSCP.

DÉCIMO.- Como se advierte en el apartado 9.3.3 inciso c), para la necesidad de recursos, se tiene a la vista la modificación del programa anual de adquisiciones, además se exhibieron las necesidades de equipo informático al área de TIC, tales como la adquisición de una impresora para facilitar la atención a cliente y un software de envío de correos, con tales modificaciones se pretende estar preparados para atender eventualidades o contingencias, sin que esto implique contravenir lo dispuesto en los ordenamientos legales correspondientes a la adquisición y/o arrendamientos en el ámbito público.

Finalmente se logró un análisis respecto a un escenario ideal que pudiera mejorar el Sistema de Gestión de Calidad implementado al interior del DRSCP, mismo que se puede conocer con mayor detalle en el anexo 4 oportunidades de mejora, esto no implica que se genere una obligación ni un débito para alguno de los involucrados, pues solo son expectativas más aún estas no se han sometido a un análisis costo-beneficio robusto y específico para el área a mi cargo, pero vale su mención en virtud de la intención de mejorar continuamente.

Sin más por el momento.

ATENTAMENTE



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

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

Anexo 1.1

Número	Descripción del objetivo	Meta	Responsable	Recursos	Fecha y forma de comprobación	Fecha de inicio y fin	Grado de cumplimiento	Análisis del resultado 2024
1	Satisfacer los eventos de Capacitación sin deficiencias en el procedimiento.	80%	Coordinadora y/o analistas de capacitación.	Listas de comprobación de insumos y/o equipo, trabajo en equipo, comunicación al interior y al exterior, acuerdos con los proveedores.	Último apartado y el inicio del ciclo, revisión aleatoria de los documentos que corresponden a los procedimientos satisfechos.	Julio 2023 - marzo 2024	De acuerdo con la ficha técnica de objetivos de calidad, el grado de cumplimiento se puede calificar como adecuado .	La colaboradora reconoce el cumplimiento al 100% de calidad en los procedimientos de eventos de capacitación. Lo cual de acuerdo a la ficha técnica se encuentra en un parámetro adecuado .
2	Satisfacer los procedimientos sin errores en donde no intervenga el usuario, relativos al reclutamiento y selección de alumnos para servicio social y/o prácticas profesionales.	80%	Responsable de Reclutamiento y Selección de Prestadores de Servicio Social y/o Practicantes Profesionales.	Listas de comprobación, comunicación al interior, revisión previa a la formalización.	Último apartado y el inicio del ciclo, revisión aleatoria de los documentos que corresponden a los procedimientos satisfechos.	Julio 2023 - marzo 2024	De acuerdo con la ficha técnica de objetivos de calidad, el grado de cumplimiento se puede calificar como adecuado o bueno .	La colaboradora reconoce de manera adecuada los objetivos de la calidad del DRSCP, sin embargo, responde que estos se cumplen la mayor parte del tiempo; de este modo se puede advertir que la satisfacción en este apartado ha cumplido con los requerimientos necesarios, ya que aún existen dificultades de comunicación con respecto al primer acercamiento con los prestadores de servicio social y/o Prácticas Profesionales. De acuerdo con la ficha técnica, este objetivo se encuentra dentro del parámetro adecuado o bueno con un porcentaje de 90.12%.

Anexo 1.2

Análisis del resultado 2023	Análisis del resultado 2024
<p>Los resultados para el año 2023 advierten que parcialmente se cumplieron con los objetivos de la calidad, en un 66.3%, que de acuerdo con la ficha técnica este resultado recae en el parámetro inadecuado. Esto es posible que se deba a diferentes factores que influyen en el cumplimiento de este proceso, como que es insuficiente el número de aulas disponibles para dar capacitación o, incluso, atrasos en el proceso de manera general.</p>	<p>La colaboradora reconoce el cumplimiento al 100% de calidad en los procedimientos de eventos de capacitación. Lo cual de acuerdo a la ficha técnica se encuentra en un parámetro adecuado.</p>
<p>La colaboradora reconoce de manera adecuada los objetivos de la calidad del DRSCP, sin embargo, respondieron que estos se cumplen parcialmente. De este modo se puede advertir que la satisfacción en este apartado no se ha cumplido completamente, ya que aún existen dificultades de comunicación con respecto al primer acercamiento con los prestadores de servicio social. De acuerdo con la ficha técnica, este objetivo se encuentra dentro del parámetro inadecuado.</p>	<p>La colaboradora reconoce de manera adecuada los objetivos de la calidad del DRSCP, sin embargo, responde que estos se cumplen la mayor parte del tiempo; de este modo se puede advertir que la satisfacción en este apartado ha cumplido con los requerimientos necesarios, ya que aún existen dificultades de comunicación con respecto al primer acercamiento con los prestadores de servicio social y/o Prácticas Profesionales. De acuerdo con la ficha técnica, este objetivo se encuentra dentro del parámetro adecuado o bueno con un porcentaje de 90.12%.</p>

Anexo 2

Conclusión 2024

Al igual que lo observado en el SGC 2023, no se recibieron no conformidades.

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

Anexo 3

OBSERVACIONES / OPORTUNIDADES DE MEJORA 2024	¿Se atendió?			COMENTARIOS 2024
	SI	NO	Parcialmente	
1. Instructivos para las personas a quienes se les remite los formatos correspondientes al procedimiento de Reclutamiento y Selección.	X			
2.Sistema de medición para el cumplimiento en plazo de las actividades	x			
3.Reformulación de formularios SGC 2023	X			
4.Integración de curso para contextualizar a colaboradoras/es y prestadoras/es de servicio social respecto al SGC en el departamento	X			
5. Reestructuración de la matriz de riesgos para facilitar su llenado	X			
6. Creación de base de datos para artículos publicados en la revista la Camiseta	X			
7.Elaboración de estrategias para mejorar los factores de riesgos encontrados en la auditoría interna 2023	X			
8. Modificar en la base de datos de gafetes los apartados en donde se presenten más inconsistencias.	X			
9. Implementar talleres sobre técnicas de manejo estrés.			X	Se realizaron la mayoría de los videos pertinentes, sin embargo, estos no han sido puestos en práctica ni difundidos a los colaboradores ya que
10. Robustecer encuestas de satisfacción laboral.	X			
11. Robustecer encuesta cultura laboral.			X	La encuesta que se realiza presenta oportunidades de mejora que podrían ayudar a esclarecer la percepción de los colaboradores acerca de la
12. Robustecer y/o modificar encuesta desempeño de proveedores externos.	X			
13. Crear un material de apoyo, para disminuir los errores al momento de completar de los formatos.	x			
	11		2	
	Total			
	Porcentaje			
	11 de 13			
	84%			

Anexo 4



INSTITUTO NACIONAL DE
CIENCIAS MÉDICAS
Y NUTRICIÓN
SALVADOR ZUBIRÁN

INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN DEPARTAMENTO DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN DE PERSONAL

OPORTUNIDADES DE MEJORA IDEALES

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

- 1.- Se propone la implementación de estrategias orientadas a fortalecer la comunicación asertiva y el liderazgo inclusivo dentro del departamento, con el fin de optimizar el desempeño organizacional y promover un ambiente laboral más colaborativo y productivo.
- 2.- Capacitar al personal respecto a las habilidades blandas que se requieran.
- 3.- Considerar aquellos aspectos que pudieran generar en el personal una mayor comodidad en el trabajo abordando aspectos como el cambio de mobiliario ergonómico y cómodo, así como también acciones que promuevan un lugar psicológico y mentalmente saludable.
- 4.- Implementar acciones relacionadas al Kaizen pues, como se vió en la encuesta aplicada de acuerdo a esta temática, el personal presenta flexibilidad y tiene disposición para implementar cambios.

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