

Ciudad de México 12 de septiembre de 2024
DRSCP/629/2024

Asunto: Informe de la evaluación del
Desempeño del DRSCP 2024 (Segundo Ejercicio)

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 explico: 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	18		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 80.55% lo que implica que este procedimiento es:
100%	100%	22.2%	100%	Adecuado

En el resultado de la auditoría interna, se puede observar un aumento en el porcentaje de la eficiencia en 1 de los 4 indicadores. El descenso en el indicador 3 se debe a que el segundo ejercicio permitió identificar nuevas oportunidades de mejora que serán atendidas a partir de esta fecha. No obstante, considerando los criterios delimitados en la ficha técnica de evaluación, el resultado total arroja un 80.55% es considerado como adecuado.

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

De acuerdo al análisis realizado se identifica el seguimiento de acciones previas para su fortalecimiento en este tenor, se aumentó la biblioteca de videos instructivos para completar formatos correctamente.

Se detectaron áreas de oportunidad; como el robustecimiento del registro de aspirantes para mejorar los filtros de reclutamiento, una mayor difusión de los cursos de capacitación, revisión de los formatos de servicio social para facilitar su llenado, la inclusión del CURP como dato para evitar errores en la información, fortalecer los procesos para reserva de espacios para las capacitaciones.

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.
Conformidad del Cliente	De acuerdo con el Sistema de Gestión de la Calidad del DRSCP del año anterior, se puede observar que sigue existiendo la misma problemática con respecto a que no hay respuestas en 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.
Encuesta de Satisfacción del Servicio y/o Cliente	En general, los clientes del DRSCP expresan una percepción positiva sobre el servicio recibido, destacando el trato amable proporcionado por las colaboradoras. Aunque la mayoría considera la calidad de la atención como excelente se reconoce que hay un margen para la mejora continua que pueda incrementar la eficiencia en el tiempo de atención y la claridad en los procesos comunicativos. En cuanto al liderazgo del titular del departamento, la percepción es buena, con la mayoría reconociendo su compromiso con la mejora de los procedimientos y por el cumplimiento de objetivos. Se identifica una oportunidad de mejora en cuanto a la claridad en los procesos. 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>	<p>La conclusión obtenida a partir de los resultados de la encuesta de satisfacción laboral 2024 Segundo ejercicio en el DRSCP refleja que en general las colaboradoras se sienten satisfechas con el trabajo que desempeñan, reciben retroalimentación y capacitación adecuada, pueden expresar sus ideas libremente, hay una buena colaboración dentro del departamento.</p> <p>Se observan variables que se catalogan como oportunidades de mejora que indican la necesidad de seguir trabajando en la comunicación con superiores y la atención a los niveles de estrés dentro del departamento y sus causas.</p>
<p>Encuesta de Calidad</p>	<p>Los resultados de la encuesta de calidad indican que los colaboradores del DRSCP, cuentan con capacidades adecuadas y se comprometen con la atención a los "clientes" del departamento, esto permite obtener los resultados programados en el SGC apegándose a los procedimientos establecidos.</p> <p>La percepción generalizada de la atención brindada por el DRSCP es buena, las personas se sienten en su mayoría satisfechas con el servicio prestado.</p>
<p>Encuesta de Evaluación del Desempeño</p>	<p>La evaluación del desempeño de las colaboradoras en el Departamento muestra un nivel regular, con aspectos positivos y áreas de oportunidad identificadas. Se destaca el buen desempeño relativo a las actividades realizadas, es importante dar seguimiento a acciones que den reconocimiento y la aplicación frecuente de la mejora continua en el trabajo diario.</p> <p>Las áreas de oportunidad identificadas nos reflejan la necesidad de abrir espacios para aportaciones por parte de las colaboradoras encaminadas a la mejora del desempeño general del Departamento.</p> <p>Es necesario concientizar al personal sobre la importancia de participar activamente en la mejora de los procedimientos. 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>
<p>Encuesta de cultura laboral</p>	<p>Los resultados de la encuesta de cultura laboral indican que las colaboradoras tienen una calidad de desempeño adecuada, cumplen casi en el 100% con sus obligaciones, hay motivación por parte de la jefatura, pero las opiniones en la apertura a comentarios están divididas y la causa se puede relacionar con el ambiente en el lugar de trabajo. Esto se identificó como una oportunidad de mejora y ya está siendo atendido con cursos (Cambio de perspectivas, Comunicación asertiva) y retroalimentaciones / asesorías personalizadas. Así como la implementación de dos tests nuevos: Desempeño 360 y Escala de Estrés OIT-OMS</p> <p>Cabe resaltar que los temas anteriores no han afectado la percepción del INCMNSZ pues el 100% lo recomendaría como un buen lugar de trabajo.</p>

En el modelo de evaluación del desempeño se realizaron algunas modificaciones en las evaluaciones / encuestas de Satisfacción laboral, Comunicación y Desempeño para atender las necesidades identificadas en el ejercicio anterior y obtener información más detallada y medible que permita contrastar los resultados entre ejercicios para identificar la eficacia en cuanto a la adopción de mejoras. Se atendieron las oportunidades de mejora detectadas en el ejercicio anterior.

Se detectaron oportunidades de mejora nuevas que se relacionan más que con el SGC en sí con aspectos concernientes al desarrollo humano (comunicación, manejo de estrés, motivación entre otros). Ya se están tomando acciones encaminadas a atender estas necesidades.

En cuanto a la evaluación que les corresponde a los objetivos de calidad se tiene un antecedente de cumplimiento del periodo anterior (2024), el cual plasmó seguidamente:

Núm	Descripción del objetivo	Responsable	Grado de cumplimiento	Análisis 2024	Análisis 2024 (Segundo Ejercicio)
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 adecuado .	Las colaboradoras reconocen 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 .	Se reconoce el cumplimiento al 96.30% de los objetivos de calidad de los eventos de capacitación a la fecha.
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 adecuado .	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	Se siguen presentando retos en cuanto a la comunicación y respuesta por parte de los prestadores de servicio social y/o prácticas profesionales. Por parte del DRSCP los objetivos de calidad se cumplen de manera adecuada.

				<p>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>	<p>Se reconoce el cumplimiento del 93.88%.</p>
--	--	--	--	--	---

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 ejercicio 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 y el nombre del apartado se localiza como “Evaluación de calidad del evento de capacitación”:



**Evaluación de
calidad del evento
de capacitación**

En conclusión, los resultados de la encuesta reflejan una evaluación generalmente positiva de los cursos de capacitación y la atención recibida por el DRSCP. Destacando el hecho de que los cursos y conocimientos adquiridos fueron adecuados.

Es así como de manera 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.

Los comentarios recibidos fueron en su mayoría **favorables**, lo que sugiere que los participantes valoran positivamente la calidad de los cursos y la atención recibida por parte del DRSCP.

Sin embargo, se identificaron áreas de mejora, como la comunicación con los facilitadores, que podrían ser foco de atención para incrementar la eficiencia de los procesos. En general, estos resultados contribuyen a fortalecer la identidad institucional y mejorar el desempeño de los participantes en sus actividades.

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 no se 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 se hace mención a que suelen 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 que han sido eficientes los cambios realizados.

Por último, el procedimiento de elaboración de credenciales se realizó **satisfactoriamente en un 95%**, si se les proporcionó la inducción al instituto y sobre ciertas acciones que tienen que realizar. Se hace mención en que puede haber oportunidades de mejora en cuanto a la inducción a trabajadores y prestadores de servicio social o prácticas profesionales, ya que no hay recursos, personal o material o son actividades de otra área.

En el procedimiento de capacitación muchos de los incumplimientos o contratiempos se deben a factores externos. De estos se resalta 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.

Se identifica que las áreas que manejan oficios para el apartado de espacios presentan menos problemas o confusiones por lo que se podría considerar el uso de esta herramienta o una similar para todas las áreas para reservar espacios.

Se presentan intervenciones en los procesos por parte del Sindicato que generan inconsistencias, irregularidades o incumplimientos.

Se considera que es importante confirmar que la información fue transmitida adecuadamente para evitar problemas en la comprensión de la misma.

No se cuenta con una evaluación puntual/específica que pueda evaluar la calidad de los cursos y el impacto de los mismos. Se podría hacer una evaluación para participantes y otra para evaluar el impacto percibido de la capacitación después del curso cuidando la redacción de las preguntas en las encuestas para medir mejor este rubro.

Lo único que permite comprobar que se tomó el curso en los casos de plataformas virtuales es el envío de la constancia y estas no siempre se envían, depende del empleado su envío.

No se tienen identificadas las causas de incumplimiento de los cursos en línea, las listas de registro se completan, pero presentan en ocasiones datos incompletos.

El seguimiento de la capacitación se hace de seis meses anteriores a la auditoría lo que presenta datos que podrían no estar actualizados o no ser correspondientes al periodo que se está evaluando.

Se proponen mejoras en la difusión de cursos haciendo llegar a todos los trabajadores, no sólo a los jefes la información. Hacer programas de todos los cursos tanto presenciales como en línea y subir el calendario a la página del instituto.

Para el registro de la base de datos falta registrar algunos datos que se utilizan para el SIIWEB para facilitar esta actividad. Esto permitiría tener consistencia en los datos en ambas plataformas para un llenado más rápido.

Se propone permitir el acceso a las plataformas a todo el equipo para evitar contratiempos en la revisión de datos, llenado, etc.

Por último, en los procedimientos de reposición, emisión y eventuales de gafetes se advierte que 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.

El área de mejora está en contar con el CURP y el *Polisoftwares* para prevenir el uso de información errónea.

La información en la base de datos si corresponde con las solicitudes, en caso de inconsistencias se corrobora la información con el encargado y se corrige. Es necesario que cada área tenga un buen control y revisión de la información previo a enviarla para la elaboración de gafetes.

La entrega de gafetes es del 95% identificando que la diferencia se debe a personas que no los recogen. Las fallas en el proceso se deben a factores externos que incluyen no confirmar citas, llegar antes o después de la hora establecida, falta de actualización en la base de datos.

El 98% de las entregas han sido registradas en las bases de datos correspondientes. No hay un parámetro de tiempo establecido para la solicitud del gafete, pero se manejan entre 48 y 72 horas.

No se tiene un tiempo exacto para archivar documentación, es variable y como el *Polisoftwares* se está actualizando, se usan otras bases de datos con apoyo de prestadores de S.S.

SEXTO. - 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**

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede advertir que la adopción de las mejoras propuestas en el SGC 2024 segundo ejercicio fueron **Adecuadas**, ya que se dio seguimiento acorde a las necesidades observadas en la Matriz de riesgos y el análisis FODA.

Es importante sin embargo tomar en cuenta la variación en el FODA con el aumento de las amenazas para hacer los ajustes necesarios y seguir trabajando en el clima laboral y las demás observaciones y oportunidades de mejora detectadas.

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.

SÉPTIMO.- 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.

OCTAVO. - 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 reorganización del 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 de la evaluación del desempeño en la que se modificaron los siguientes: Indicador 8; Satisfacción laboral e Indicador 10. Desempeño de los colaboradores del DRSCP.

Se modificó la Ficha Técnica Matriz de Comunicaciones y se realizó una nueva Encuesta de Comunicaciones DRSCP. Se añadió una Ficha técnica de Evaluación de desempeño 360 y su evaluación correspondiente, una Ficha técnica de Escala de Estrés Laboral OIT-OMS y su evaluación correspondiente. Se incluyó en la hoja de Evaluación del Desempeño los resultados de la encuesta de Satisfacción en el plazo de procedimientos.

Se añadió una hoja para atender la agenda a la ISO 9001-2015 relacionada a cambio climático. Se actualizó el Protocolo de Seguridad referente a la suspensión de contrataciones de personal en el gobierno federal, ordenada por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), a la cantidad determinada de cursos o capacitaciones solicitadas en un periodo breve y al reclutamiento de aspirantes que no cumplen con los requisitos especificados en los perfiles de puestos.

Se hicieron correcciones al organigrama del DRSCP. Se actualizaron en los registros de cédulas las funciones de puestos del departamento de acuerdo al Manual de Organización vigente. Se agregó una hoja de registro de Medidas disciplinarias con fundamento en el artículo 158 y 159.

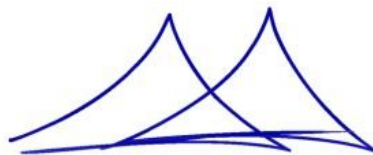
NOVENO. - Como se advierte en el apartado 9.3.3 inciso c), para la necesidad de recursos, se atendió con el nuevo programa que permite la impresión desde varios equipos de cómputo.

DÉCIMO. - Es fundamental destacar que aun cuando son temas que no requiere la ISO 9001 2015 dentro de los procesos contemplados, se identificaron oportunidades de mejora relacionadas a clima y satisfacción laboral para lo cual se implementaron dos nuevas evaluaciones: Evaluación del Desempeño 360 y Escala de Estrés OIT-OMS. Esto nos permite a su vez atender factores de riesgos psicosociales derivados de la **NOM 035**.

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

#	Descripción del objetivo	Meta	Responsable	Recursos	Fecha y forma de comprobación	Fecha de inicio y fin	Grado de cumplimiento	Análisis del resultado 2024 Segundo Ejercicio
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.	Abril 2024 - Septiembre 2024	De acuerdo con la ficha técnica de objetivos de calidad, el grado de cumplimiento se puede calificar como adecuado .	Se reconoce el cumplimiento al 100% de los objetivos de calidad de los eventos de capacitación a la fecha.
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.	Abril 2024 - Septiembre 2024	De acuerdo con la ficha técnica de objetivos de calidad, el grado de cumplimiento se puede calificar como adecuado .	Se siguen presentando retos en cuanto a la comunicación y respuesta por parte de los prestadores de servicio social y/o prácticas profesionales. Pero por parte del DRSCP los objetivos de calidad se cumplen de manera adecuada.



Anexo 1.2

Análisis del resultado 2024	Análisis del resultado 2024 (Segundo Ejercicio)
<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 el cumplimiento al 94.02% 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, 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 90.12%.</p>	<p>La colaboradora reconoce de manera adecuada los objetivos de la calidad del DRSCP, estos se cumplen la mayor parte del tiempo; se advierte que la satisfacción en este apartado ha cumplido con los requerimientos necesarios, las dificultades de comunicación con respecto al primer acercamiento con los prestadores de servicio social y/o Prácticas Profesionales persisten, pero se atribuyen en su mayoría a causas externas al DRSCP. De acuerdo con la ficha técnica, este objetivo se encuentra dentro del parámetro adecuado o bueno con un 93.88%.</p>

Anexo 2

Conclusión 2024 (Segundo ejercicio)


**Al igual que lo observado en el SGC 2024,
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 (Segundo Ejercicio)	¿Se atendió?			COMENTARIOS 2024 Segundo Ejercicio
	SI	NO	Parcialmente	
1. Implementar talleres sobre técnicas de manejo estrés. OM	X			
2. Robustecer encuesta cultura laboral. OM	X			
3. Mayor difusión para la búsqueda de candidatos para las diferentes vacantes, reestablecer plataforma INDEED o buscar similar. OM			X	Seguimiento a correos a INDEED, uso de plataformas similares sin costo.
4. Robustecer el Registro de aspirantes para mejorar el filtro para trabajar en conjunto con el sindicato con los candidatos a vacantes.OM	X			Se tiene la base de Aspirantes sindicato y se está trabajando con la mejora del sistema informático.
5. Una mejor implementación de los recursos para generar una buena inducción al Instituto.OM			X	Se está trabajando con la mejora del sistema informático
6. Difusión de los cursos de capacitación para que la información llegue tanto a jefaturas pero también a todos los empleados. OM		X		Encontrar medios de difusión autorizados: como puede ser publicidad en el comedor, entradas principales del instituto.
7. Integrar a los formatos de validación de puestos las firmas de conocimiento del especialista, el jefe de departamento y la autoridad correspondiente.			X	Ya se cuenta con el formato, falta implementar el procedimiento para la formalización de la recolección de las firmas.
8. Falta de difusión con las áreas del Instituto que piden pocos prestadores de S.S. para hacerles saber los procedimientos necesarios que tienen que llevar a cabo para que se les asignen prestadores de Servicio Social.OM		X		No se ha atendido porque no le corresponde al DRSCP hacer la difusión.
9. Modificación de los formatos del Servicio Social, quitando los apartados que no son necesarios y agregando los que sí lo son. OM		X		Verificar con la encargada del servicio social que elementos son inútiles o cuáles están demorando el proceso y cuales necesitan añadirse.
10. Contar con el CURP y el Polisoftware para la prevención del uso de información errónea.OM			X	Esta actividad no impacta directamente a nuestro servicio, se inicio en apoyo a la subdirección de TICS se van a identificar los CURPS faltantes y solicitarlos nuevamente; se puede realizar una base de datos para pedirlos por área. Otra opción es buscarlos en la hoja de situación fiscal.
11. 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. O			X	Proporcionar una retroalimentación donde se comparta el resultado personalizado de los resultados de sus evaluaciones y lo que conlleva su esfuerzo referente a los procesos de evaluación / auditoría del SGC.
12. Hacer una programación de todos los cursos (en línea y presenciales) y subir el calendario a la página del Instituto.OM		X		Se valorará tomando en cuenta a la Comisión Mixta de Capacitación.
13. Solicitar a los ponentes la elaboración de una evaluación de adquisición de conocimiento que permita conocer de manera puntual el impacto de las capacitaciones posterior a la evaluación de satisfacción de la capacitación.OM		X		Cabe mencionar que es una propuesta que se podría trabajar con el ponente que otorgó la Capacitación considerando la DNC
14. Revisar procesos para identificar una herramienta que permita comprobar que se tomaron los cursos en línea, ya sea con el envío obligatorio de la constancia o el llenado de una encuesta de evaluación. Esto puede servir también para identificar las causas de incumplimiento. OM		X		Definir necesidades específicas tanto para recepción como para envío y sistemas, plataformas o medios más adecuados. Establecimiento de las condiciones generales de trabajo.
15. Revisar los datos requeridos de SIWEB y aumentar los faltantes en la base de datos del área de capacitación para que correspondan facilitando el llenado.OM	X			Fue atendido de raíz porque las colaboradoras tiene acceso al SIPAM, lo que permite cargar las facturas facilitando la consistencia de la información.
16. Solicitar la actualización del estatuto orgánico para evitar inconsistencias. H		X		No corresponde a las funciones del DRSCP, se solicitará al área correspondiente
17. Asignar un espacio adecuado para la entrevistas con aspirantes.OM		X		Se explorará el agendar las citas para apartar el espacio del aula de capacitaciones.
18. Revisar la posibilidad de realizar por escrito la reserva de los espacios para las capacitaciones para disminuir las cancelaciones o la asignación duplicada del mismo además de contar con un control de confirmación de 5 días y 24 horas previas al evento.OM		X		Crear un catálogo de aulas con información de características, capacidad y disponibilidad y requisitos para su ocupación.
Total	4	9	5	
		4 de 18		

Anexo 4



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 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 a generar una mayor organización en las temporadas altas de trabajo, 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 necesarias requeridas por el puesto de trabajo, además de buscar capacitaciones en donde las colaboradoras puedan mejorar sus habilidades.
- 3.- Considerar aquellos aspectos que pudieran generar en el personal una mayor comodidad en el trabajo abordando aspectos como el mantenimiento de las actividades de integración y de trabajo en equipo, 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 vio en la encuesta aplicada de acuerdo a esta temática, el personal presenta flexibilidad y tiene disposición para implementar cambios, buscando el desarrollo y reconocimiento profesional.

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.