



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

INSTITUTO NACIONAL DE
 CIENCIAS MÉDICAS
 Y NUTRICIÓN
 SALVADOR ZUBIRÁN

Ficha Técnica Matriz de Riesgos

Programa	Manual de Calidad.
Fase del procedimiento	Seguimiento de la calidad.
Unidad responsable del programa	Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal.
Cobertura	Todos los que conforman el Instituto.
Objetivo	Evaluar la calidad del servicio.
Componente	Procedimientos del Manual de Calidad.

Datos de identificación del indicador

Nombre del indicador 1	Respecto a los servidores públicos a su cargo.
Dimensión a medir	Calidad del servicio brindado.
Definición	Medir la forma en que los trabajadores actúan al interior del Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal en consecuencia de los servicios que se brindan, la mejora en la satisfacción de sus funciones o actividades .
Método de cálculo	<6= riesgo menor,<10= riesgo moderado,<15= riesgo importante,>16= riesgo alto, >20= riesgo urgente,>23= riesgo catastrófico
Unidad de medida	Rangos.
Frecuencia de la medición	Anual y/o Semestral
Población	Todos los que se conforman el Instituto.

Características del indicador

Claridad:	El indicador es preciso e inequívoco.	X
Relevancia:	Aporta la evaluación información pertinente respecto a la calidad del servicio.	X
Adecuado:	El indicador es adecuado, permite valorar la contribución al Manual de Calidad.	X

Determinación de metas

Posterior a los Servicios dados semestral y/o anualmente.		Periodo:	6 y/o 12	Periodo de cumplimiento:	6 y/o 12	Factibilidad:	Razonable
Tamaño de la muestra:	T=total	Parámetros:	<6= riesgo menor	<10= riesgo moderado	<15= riesgo importante	>16= riesgo alto	>20= riesgo urgente >23= riesgo catastrófico

Características de las variables

Nombre	Descripción de la variable.
1. Respecto a los servidores públicos a su cargo.	
Ha mejorado la calidad de atención al interior del área.	Se tienen relaciones sanas con compañeros para tener jornadas laborales agradables y productivas.
Ha mejorado su desempeño laboral.	Los empleados efectúan las funciones que le exige su cargo en el tiempo establecido.
Se nota el interés para dar un servicio de calidad.	Las personas que reciben el servicio notan que ha sido bueno.
2. Su percepción respecto a la atención.	
La atención para dar el servicio han sido buenos.	Se considera que la atención en el servicio son apropiados.
Método de recopilación de datos:	Cuestionario.
Fecha de disponibilidad de información:	Anual.



INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

DEPARTAMENTO DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN DE PERSONAL

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO DEL DEPARTAMENTO DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN DE PERSONAL
ANÁLISIS

N°	PROCESO/SUBPROCESO/ ACTIVIDAD/ TAREA	DESCRIPCIÓN	EVENTO ADVERSO	CAUSAS	CONSECUENCIAS	Probabilidad	Impacto	
1	Se determina la actividad o proceso que se evaluará.	Se describe en qué consiste la actividad o proceso a evaluar.	Se determina cual es el evento adverso de la actividad o proceso que se determinó evaluar.	Se identifican las causas por las que se pueden surgir los eventos adversos.	Se identifican las consecuencias de las causas del evento adverso.	Se determina la probabilidad de que se lleve a cabo el evento adverso en donde : 1=Improbable 2 =Remoto 3=Ocasional 4= Moderado 5= Frecuente	Se determina cual es el impacto que tendrá el evento adverso en donde: 1= Insignificante 2=Menor 3=Moderado 4=Mayor 5= Catastrófico	Se multiplica la probabilidad por el impacto para obtener la evaluación y esto se coloca en la tabla de la matriz de riesgos.
2								
3								
4								
5								
6								
7								

PROBABILIDAD		
5	Frecuente	SIEMPRE
4	Moderado	CASI SIEMPRE
3	Ocasional	A VECES
2	Remoto	CASI NUNCA
1	Improbable	NUNCA
IMPACTO		
5	Catastrófico	Todo el Instituto
4	Mayor	Una oficina
3	Moderado	Una área
2	Menor	Una persona
1	Insignificante	Una tarea

Para sacar los rangos se multiplica la probabilidad X el impacto = Nivel de Riesgo (R1, R2, R3, R4 Y R5)

Ejemplo: Probabilidad(4)x Impacto (2) = **8 nivel de Riesgo Moderado**

MATRIZ DE RIESGO DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN DE PERSONAL



RESULTADOS	ACTUACIÓN Y PLANIFICACIÓN
<6= Riesgo menor	Implementación de oportunidades de mejora a largo plazo
<10= Riesgo moderado	
<15= Riesgo importante	Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo
>16= Riesgo alto	
>20= Riesgo urgente	Atención inmediata del los Inconvenientes
>23= Riesgo catastrófico	

c	Establecimiento de riesgo	¿Qué?	¿Dónde?
1	Identificar el evento de riesgo.	Buscar y describir el evento adverso.	Proceso, Procedimiento, Actividades, Funciones relacionadas con el Evento Adverso identificado.
2	Analizar.	Definir la probabilidad del impacto.	
3	Evaluar.	Calificar el nivel de riesgo.	
4	Tratar y/o atender.	Modificar o resolver el riesgo.	

PROBABILIDAD		
5	Frecuente	SIEMPRE
4	Moderado	CASI
3	Ocasional	A VECES
2	Remoto	CASI NUNCA
1	Improbable	NUNCA

IMPACTO		
5	Catastrófico	Todo el Instituto
4	Mayor	Una oficina
3	Moderado	Una área
2	Menor	Una persona
1	Insignificante	Una tarea



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

ANÁLISIS 2024 (9.1.3)

OBSERVACIONES / OPORTUNIDADES DE MEJORA 2024	¿Se atendió?			COMENTARIOS 2024	OBSERVACIONES / OPORTUNIDADES DE MEJORA / HALLAZGOS 2024 (segundo Ejercicio)	¿Se atendió?			COMENTARIOS 2024 Segundo Ejercicio	
	SI	NO	Parcialmente			SI	NO	Parcialmente		
1. Instructivos para las personas a quienes se le remite los formatos correspondientes al procedimiento de Reclutamiento y Selección.	X				1. Implementar talleres sobre técnicas de manejo estrés. OM	X				
2. Sistema de medición para el cumplimiento en plazo de las actividades	X				2. Robustecer encuesta cultura laboral. OM	X				
3. Reformulación de formularios SGC 2023	X				3. Mayor difusión para la búsqueda de candidatos para las diferentes vacantes, reestablecer plataforma INDEED o buscar similar. OM			X	Seguimiento a correo a INDEED, uso de plataformas similares sin costo.	
4. Integración de curso para contextualizar a colaboradoras/es y prestadoras/es de servicio social respecto al SGC en el departamento	X				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 sindicado y se está trabajando con la mejora del sistema informático	
5. Reestructuración de la matriz de riesgos para facilitar su llenado	X				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. Creación de base de datos para artículos publicados en la revista la Camiseta	X				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 judicialidad en el corredor, entradas principales del Instituto.	
7. Elaboración de estrategias para mejorar los factores de riesgos encontrados en la auditoría interna 2023	X				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. Modificar en la base de datos de gafetes los apartados en donde se presenten más inconsistencias.	X				8. Falta de difusión con la áreas del Instituto que piden pocos prestadores de S.S. para hacerles saber los procedimientos necesarios que tienen que llenar 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. 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 continúan en revisión.	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 cuales están demostrando el proceso y cuales necesitan afinarse.	
10. Robustecer encuestas de satisfacción laboral.	X				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. 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 cultura laboral	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. OM			X	Proporcionar una retroalimentación donde se comparta el resultado personalizado de los resultados de sus evaluaciones y lo que conlleve su esfuerzo referente a los procesos de evaluación / auditoría del SGC.	
12. Robustecer y/o modificar encuesta desempeño de proveedores externos.	X				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. Crear un material de apoyo, para disminuir los errores al momento de completar de los formatos.	X				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 otorga la Capacitación considerando la DNC	
		11		2	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.
Total	11 de 13				15. Revisar los datos requeridos de SINWEB 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.
Porcentaje	84%				16. Solicitar la actualización del estatuto orgánico para evitar inconsistencias. O		X			No corresponde a las funciones del DRSCP; se solicitará al área correspondiente
					17. Asignar un espacio adecuado para las 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		
Porcentaje						4 de 18				
						22.2%				

OM = Oportunidad de Mejora
O = Observación



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

EVALUACIÓN DE AUDITORÍA del 2024 (9.1.3, 9.3.2)

Respecto al procedimiento de calidad en donde se consideran las actividades relativas a la auditoría el resultado de los indicadores es:

Indicador 1: Eficacia operativa	Indicador 2: Eficacia en la entrega de la información solicitada.	Indicador 3: Eficacia de las recomendaciones	Indicador 4: Eficacia del tiempo de las actividades
100%	100%	22.2%	100%

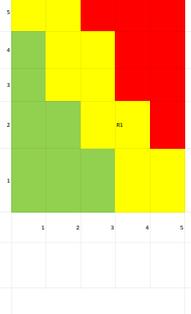
El indicador correspondiente a Eficacia de las mejoras toma en cuenta las oportunidades de mejora ya atendidas, el tener sólo 4 de 18 atendidas se impacta el porcentaje de este indicador que incide en el resultado total. Sin embargo, se subraya que la eficiencia en el proceso de la auditoría permitió identificar nuevas oportunidades de mejora, los eventos adversos o ataques en las actividades se debieron principalmente a factores externos como errores en el envío de formatos por parte de otras áreas y falta de recursos.

Segundo Ejercicio
2024

Matriz de Riesgos (6.1, 9.1.3, 10.1, 10.2)

TRATAMIENTO		IDENTIFICACIÓN		ANÁLISIS		EVALUAR		DECISION		TRATAMIENTO	
DECIÓN	ACCIONES	Nº	EVENTO ADEVERTIDO	Probabilidad	Impacto	Probabilidad	Impacto	DECIÓN	ACCIONES	DECIÓN	ACCIONES
Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Reforzar indicaciones respecto a la elaboración de los formatos y su uso, implementando un instructivo de formato.	R1	En algunos áreas se utilizan formatos que no se están utilizando según las indicaciones para elaborar el formato.	3	3	3	3	Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Reforzar indicaciones respecto a la elaboración de los formatos y su uso, implementando un instructivo de formato.	Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Reforzar indicaciones respecto a la elaboración de los formatos y su uso, implementando un instructivo de formato.
Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Solicitar al departamento de Remuneraciones la relación de vacantes para conocimiento de las necesidades de personal involucradas, a corto plazo (hasta Marzo/Abril, 2023).	R2	No se tiene información respecto a la 15 días que se deben considerar para el ingreso.	4	3	12	12	Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Reforzar en video o correo electrónico los plazos.	Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Reforzar en video o correo electrónico los plazos.
Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Solicitar al departamento de Remuneraciones la relación de vacantes en proceso de estudio.	R3	No están liberadas las plazas porque los escalafones no están terminados.	4	3	12	12	Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Solicitar al departamento de Remuneraciones la relación de vacantes en proceso de estudio, recomendar implementar un día que contenga la información.	Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Solicitar al departamento de Remuneraciones la relación de vacantes en proceso de estudio, recomendar implementar un día que contenga la información.
Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Verificar con la relación de vacantes el No. de plaza a ocupar.	R4	Las Unidades Administrativas pretenden adicionar las vacaciones, pero se hacen escalafones y las plazas cambian.	3	3	9	9	Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Solicitar el Comité de Escalafón que agilice su procedimiento y proponer el uso de un día con la información.	Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Solicitar el Comité de Escalafón que agilice su procedimiento y proponer el uso de un día con la información.
Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Tener mayor comunicación con Remuneraciones y Relaciones Laborales para que se emitan los permisos (Bancas, permisos) así como las áreas.	R5	Se hacen cambios de categorías de manera verbal.	3	3	9	9	Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Proponer el uso de un Día que contenga la información.	Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Proponer el uso de un Día que contenga la información.
Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Implementar evaluaciones periódicas en línea que proporcionen información confiable para dar certeza y transparencia al proceso para que los candidatos aspirantes que no pasan el perfil y no generen riesgo.	R6	El indicador o el área ya tienen el aspirante designado.	4	3	12	12	Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Reducir y/o hacer enfocar en los riesgos y las comunicaciones hacia el área, como Instructor al aceptar una persona que no cumple el perfil.	Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Reducir y/o hacer enfocar en los riesgos y las comunicaciones hacia el área, como Instructor al aceptar una persona que no cumple el perfil.
Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Indicar y/o hacer enfocar en los riesgos y las comunicaciones hacia el área, como Instructor al aceptar una persona que no cumple el perfil.	R7	Algunas boletas de trabajo tienen costo y las que son gratuitas no tienen tanto difusión.	3	2	6	6	Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Reforzar a las partes de interacción de Instituciones de Salud que compartan vacantes cuando y/o hacer otras actividades.	Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Reforzar a las partes de interacción de Instituciones de Salud que compartan vacantes cuando y/o hacer otras actividades.
Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Implementar un formulario online de actividades que se realicen para dar certeza y transparencia al proceso de reclutamiento y selección.	R8	En la entrevista telefónica los aspirantes que no pasan el perfil con la documentación y cuando se encuentran en línea que no tienen originales.	4	2	8	8	Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Utilizar el email de la carrera interna donde se pide al aspirante subir la documentación.	Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Utilizar el email de la carrera interna donde se pide al aspirante subir la documentación.
Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Implementar un formulario online de actividades que se realicen para dar certeza y transparencia al proceso de reclutamiento y selección, haciendo énfasis en los documentos escolares y cartilla (cuando aplica).	R9	Los aspirantes refieren tener evidencia actualizada y no cuentan con comprobante que lo respalde.	3	2	6	6	Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Utilizar el email de la carrera interna donde se pide al aspirante subir la documentación.	Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Utilizar el email de la carrera interna donde se pide al aspirante subir la documentación.
Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Implementar un formulario online de actividades que se realicen para dar certeza y transparencia al proceso de reclutamiento y selección, haciendo énfasis en los documentos escolares y cartilla (cuando aplica).	R10	No tienen constancia de actualización de firmas, no está actualizado el registro y el estado.	4	2	8	8	Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Implementar una metodología y/o correo para dar a conocer tanto a la candidata (el aspirante) que se va a realizar el examen con la opción en caso de cubrir con los procedimientos de reclutamiento y selección, con el fin de que realice el examen.	Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Implementar una metodología y/o correo para dar a conocer tanto a la candidata (el aspirante) que se va a realizar el examen con la opción en caso de cubrir con los procedimientos de reclutamiento y selección, con el fin de que realice el examen.
Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Solicitar al área correspondiente realice gestiones necesarias para habilitar la plataforma de la APP.	R11	Continuar con el aspirante eliminado para subir en la APP.	3	2	6	6	Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Verificar la plataforma para constatar que el aspirante no se encuentre inhabilitado.	Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Verificar la plataforma para constatar que el aspirante no se encuentre inhabilitado.
Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Solicitar al área correspondiente realice gestiones necesarias para habilitar la plataforma de la APP.	R12	No contar con las constancias de no inhabilitación.	3	2	6	6	Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Enviar un correo anual donde se realice brevemente el procedimiento de Reclutamiento y Selección, indicando los documentos a entregar y la importancia de contar con todos los documentos y firmados para evitar inhabilitaciones que contribuyan al retraso al controlar y aspirantes inhabilitados.	Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Enviar un correo anual donde se realice brevemente el procedimiento de Reclutamiento y Selección, indicando los documentos a entregar y la importancia de contar con todos los documentos y firmados para evitar inhabilitaciones que contribuyan al retraso al controlar y aspirantes inhabilitados.
Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Implementar aplicación de pruebas predefinidas en línea y observar resultados.	R13	Algunos aspirantes presentan desconocimiento en el manejo de PC o programas informáticos.	3	2	6	6	Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Enviar a los Aspirantes a trabajar para realizarlos en papel.	Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Enviar a los Aspirantes a trabajar para realizarlos en papel.
Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Enviar un correo anual donde se realice brevemente el procedimiento de Reclutamiento y Selección, incorporando en instructivos de las formas utilizadas para presentar solicitudes y propuestas de ingreso, indicando a su vez los tiempos para realizar los procedimientos e informando a cerca de la importancia de las evidencias y los resultados en beneficio de su área.	R14	Los instructivos de área no se dan la importancia al proceso de Reclutamiento y Selección, por lo que no se respeta los tiempos y condiciones de los resultados de la evaluación.	5	3	15	15	Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Enviar un correo anual donde se realice brevemente el procedimiento de Reclutamiento y Selección, incorporando en instructivos de las formas utilizadas para presentar solicitudes y propuestas de ingreso, indicando a su vez los tiempos para realizar los procedimientos e informando a cerca de la importancia de las evidencias y los resultados en beneficio de su área.	Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Enviar un correo anual donde se realice brevemente el procedimiento de Reclutamiento y Selección, incorporando en instructivos de las formas utilizadas para presentar solicitudes y propuestas de ingreso, indicando a su vez los tiempos para realizar los procedimientos e informando a cerca de la importancia de las evidencias y los resultados en beneficio de su área.
Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Implementar aplicación de pruebas predefinidas en línea para ser realizadas en línea y observar resultados.	R15	Evaluaciones incongruentes o mal elaboradas.	4	2	8	8	Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Enviar el acceso a la Plataforma de pruebas para que se realicen.	Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Enviar el acceso a la Plataforma de pruebas para que se realicen.
Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Solicitar a las áreas y preespecificar el contenido y referencias que no se manejan en el área de trabajo de una vacante, para el final transformarse una larga lista de cuál no siempre se cuenta a fondo.	R16	Evaluaciones sin tener una vacante definida.	3	2	6	6	Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Solicitar a las áreas y preespecificar el contenido y referencias que no se manejan en el área de trabajo de una vacante, para el final transformarse una larga lista de cuál no siempre se cuenta a fondo.	Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Solicitar a las áreas y preespecificar el contenido y referencias que no se manejan en el área de trabajo de una vacante, para el final transformarse una larga lista de cuál no siempre se cuenta a fondo.
Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Implementar formatos donde se informe a la candidata/que se realicen gestiones necesarias para habilitar la plataforma de la APP.	R17	Los documentos que se entregan al sector de Relaciones Laborales, no están completos.	3	3	9	9	Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Informe a las candidatas/que se realicen gestiones necesarias para habilitar la plataforma de la APP, indicando a su vez los tiempos para realizar los procedimientos de reclutamiento y selección, haciendo énfasis en los documentos escolares y cartilla.	Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Informe a las candidatas/que se realicen gestiones necesarias para habilitar la plataforma de la APP, indicando a su vez los tiempos para realizar los procedimientos de reclutamiento y selección, haciendo énfasis en los documentos escolares y cartilla.

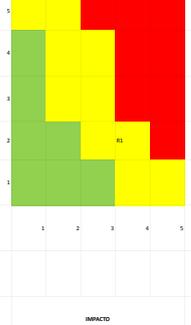
MATRIZ DE RIESGO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN



IMPACTO

TRATAMIENTO		IDENTIFICACIÓN		ANÁLISIS		EVALUAR		DECISION		TRATAMIENTO	
DECIÓN	ACCIONES	Nº	EVENTO ADEVERTIDO	Probabilidad	Impacto	Probabilidad	Impacto	DECIÓN	ACCIONES	DECIÓN	ACCIONES
Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Indicar a las partes de interacción de Instituciones de Salud que compartan vacantes cuando y/o hacer otras actividades.	R1	Falta de datos personales de los postulantes.	3	4	12	12	Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Solicitar a las áreas involucradas que realicen la información de manera homogénea.	Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Solicitar a las áreas involucradas que realicen la información de manera homogénea.
Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Solicitar al departamento de Remuneraciones la relación de vacantes para conocimiento de las necesidades de personal involucradas, a corto plazo (hasta Marzo/Abril, 2023).	R2	No se tiene información respecto a la 15 días que se deben considerar para el ingreso.	3	4	12	12	Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Reforzar en video o correo electrónico los plazos.	Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Reforzar en video o correo electrónico los plazos.
Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Solicitar al departamento de Remuneraciones la relación de vacantes en proceso de estudio.	R3	No están liberadas las plazas porque los escalafones no están terminados.	3	4	12	12	Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Solicitar al departamento de Remuneraciones la relación de vacantes en proceso de estudio, recomendar implementar un día que contenga la información.	Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Solicitar al departamento de Remuneraciones la relación de vacantes en proceso de estudio, recomendar implementar un día que contenga la información.
Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Verificar con la relación de vacantes el No. de plaza a ocupar.	R4	Las Unidades Administrativas pretenden adicionar las vacaciones, pero se hacen escalafones y las plazas cambian.	3	4	12	12	Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Solicitar el Comité de Escalafón que agilice su procedimiento y proponer el uso de un día con la información.	Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Solicitar el Comité de Escalafón que agilice su procedimiento y proponer el uso de un día con la información.
Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Tener mayor comunicación con Remuneraciones y Relaciones Laborales para que se emitan los permisos (Bancas, permisos) así como las áreas.	R5	Se hacen cambios de categorías de manera verbal.	3	4	12	12	Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Proponer el uso de un Día que contenga la información.	Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Proponer el uso de un Día que contenga la información.
Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Implementar evaluaciones periódicas en línea que proporcionen información confiable para dar certeza y transparencia al proceso para que los candidatos aspirantes que no pasan el perfil y no generen riesgo.	R6	El indicador o el área ya tienen el aspirante designado.	4	4	16	16	Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Reducir y/o hacer enfocar en los riesgos y las comunicaciones hacia el área, como Instructor al aceptar una persona que no cumple el perfil.	Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Reducir y/o hacer enfocar en los riesgos y las comunicaciones hacia el área, como Instructor al aceptar una persona que no cumple el perfil.
Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Indicar y/o hacer enfocar en los riesgos y las comunicaciones hacia el área, como Instructor al aceptar una persona que no cumple el perfil.	R7	Algunas boletas de trabajo tienen costo y las que son gratuitas no tienen tanto difusión.	3	4	12	12	Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Reforzar a las partes de interacción de Instituciones de Salud que compartan vacantes cuando y/o hacer otras actividades.	Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Reforzar a las partes de interacción de Instituciones de Salud que compartan vacantes cuando y/o hacer otras actividades.
Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Implementar un formulario online de actividades que se realicen para dar certeza y transparencia al proceso de reclutamiento y selección.	R8	En la entrevista telefónica los aspirantes que no pasan el perfil con la documentación y cuando se encuentran en línea que no tienen originales.	4	4	16	16	Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Utilizar el email de la carrera interna donde se pide al aspirante subir la documentación.	Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Utilizar el email de la carrera interna donde se pide al aspirante subir la documentación.
Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Implementar un formulario online de actividades que se realicen para dar certeza y transparencia al proceso de reclutamiento y selección, haciendo énfasis en los documentos escolares y cartilla (cuando aplica).	R9	Los aspirantes refieren tener evidencia actualizada y no cuentan con comprobante que lo respalde.	3	4	12	12	Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Utilizar el email de la carrera interna donde se pide al aspirante subir la documentación.	Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Utilizar el email de la carrera interna donde se pide al aspirante subir la documentación.
Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Implementar un formulario online de actividades que se realicen para dar certeza y transparencia al proceso de reclutamiento y selección, haciendo énfasis en los documentos escolares y cartilla (cuando aplica).	R10	No tienen constancia de actualización de firmas, no está actualizado el registro y el estado.	4	4	16	16	Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Implementar una metodología y/o correo para dar a conocer tanto a la candidata (el aspirante) que se va a realizar el examen con la opción en caso de cubrir con los procedimientos de reclutamiento y selección, con el fin de que realice el examen.	Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Implementar una metodología y/o correo para dar a conocer tanto a la candidata (el aspirante) que se va a realizar el examen con la opción en caso de cubrir con los procedimientos de reclutamiento y selección, con el fin de que realice el examen.
Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Solicitar al área correspondiente realice gestiones necesarias para habilitar la plataforma de la APP.	R11	Continuar con el aspirante eliminado para subir en la APP.	3	4	12	12	Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Verificar la plataforma para constatar que el aspirante no se encuentre inhabilitado.	Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Verificar la plataforma para constatar que el aspirante no se encuentre inhabilitado.
Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Solicitar al área correspondiente realice gestiones necesarias para habilitar la plataforma de la APP.	R12	No contar con las constancias de no inhabilitación.	3	4	12	12	Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Enviar un correo anual donde se realice brevemente el procedimiento de Reclutamiento y Selección, indicando los documentos a entregar y la importancia de contar con todos los documentos y firmados para evitar inhabilitaciones que contribuyan al retraso al controlar y aspirantes inhabilitados.	Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Enviar un correo anual donde se realice brevemente el procedimiento de Reclutamiento y Selección, indicando los documentos a entregar y la importancia de contar con todos los documentos y firmados para evitar inhabilitaciones que contribuyan al retraso al controlar y aspirantes inhabilitados.
Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Implementar aplicación de pruebas predefinidas en línea y observar resultados.	R13	Algunos aspirantes presentan desconocimiento en el manejo de PC o programas informáticos.	3	4	12	12	Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Enviar a los Aspirantes a trabajar para realizarlos en papel.	Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Enviar a los Aspirantes a trabajar para realizarlos en papel.
Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Enviar un correo anual donde se realice brevemente el procedimiento de Reclutamiento y Selección, incorporando en instructivos de las formas utilizadas para presentar solicitudes y propuestas de ingreso, indicando a su vez los tiempos para realizar los procedimientos e informando a cerca de la importancia de las evidencias y los resultados en beneficio de su área.	R14	Los instructivos de área no se dan la importancia al proceso de Reclutamiento y Selección, por lo que no se respeta los tiempos y condiciones de los resultados de la evaluación.	5	4	20	20	Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Enviar un correo anual donde se realice brevemente el procedimiento de Reclutamiento y Selección, incorporando en instructivos de las formas utilizadas para presentar solicitudes y propuestas de ingreso, indicando a su vez los tiempos para realizar los procedimientos e informando a cerca de la importancia de las evidencias y los resultados en beneficio de su área.	Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Enviar un correo anual donde se realice brevemente el procedimiento de Reclutamiento y Selección, incorporando en instructivos de las formas utilizadas para presentar solicitudes y propuestas de ingreso, indicando a su vez los tiempos para realizar los procedimientos e informando a cerca de la importancia de las evidencias y los resultados en beneficio de su área.
Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Implementar aplicación de pruebas predefinidas en línea para ser realizadas en línea y observar resultados.	R15	Evaluaciones incongruentes o mal elaboradas.	4	4	16	16	Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Enviar el acceso a la Plataforma de pruebas para que se realicen.	Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Enviar el acceso a la Plataforma de pruebas para que se realicen.
Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Solicitar a las áreas y preespecificar el contenido y referencias que no se manejan en el área de trabajo de una vacante, para el final transformarse una larga lista de cuál no siempre se cuenta a fondo.	R16	Evaluaciones sin tener una vacante definida.	3	4	12	12	Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Solicitar a las áreas y preespecificar el contenido y referencias que no se manejan en el área de trabajo de una vacante, para el final transformarse una larga lista de cuál no siempre se cuenta a fondo.	Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Solicitar a las áreas y preespecificar el contenido y referencias que no se manejan en el área de trabajo de una vacante, para el final transformarse una larga lista de cuál no siempre se cuenta a fondo.
Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Implementar formatos donde se informe a la candidata/que se realicen gestiones necesarias para habilitar la plataforma de la APP.	R17	Los documentos que se entregan al sector de Relaciones Laborales, no están completos.	3	4	12	12	Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Informe a las candidatas/que se realicen gestiones necesarias para habilitar la plataforma de la APP, indicando a su vez los tiempos para realizar los procedimientos de reclutamiento y selección, haciendo énfasis en los documentos escolares y cartilla.	Implementación de oportunidad de mejora a corto plazo	Informe a las candidatas/que se realicen gestiones necesarias para habilitar la plataforma de la APP, indicando a su vez los tiempos para realizar los procedimientos de reclutamiento y selección, haciendo énfasis en los documentos escolares y cartilla.

MATRIZ DE RIESGO DE CAPACITACIÓN



IMPACTO

TRATAMIENTO		IDENTIFICACIÓN		ANÁLISIS		EVALUAR		DECISION		TRATAMIENTO	
DECIÓN	ACCIONES	Nº	EVENTO ADEVERTIDO	Probabilidad	Impacto	Probabilidad	Impacto	DECIÓN	ACCIONES	DECIÓN	ACCIONES
Implementación de oportunidad de mejora a largo plazo	Se le hacen recordatorios al área, hasta que diligencie el formato.	R1	El área no envía el formato con anticipación.	2	2	4	4	Implementación de oportunidad de mejora a largo plazo	Se le hacen recordatorios al área, hasta que diligencie el formato.	Implementación de oportunidad de mejora a largo plazo	Se le hacen recordatorios al área, hasta que diligencie el formato.
Implementación de oportunidad de mejora a largo plazo	Se le hace el recordatorio al alumno, recordándole que se debe de regresar a restaurar.	R2	El alumno no envía el Registro cuando se le solicita.	2	2	4	4	Implementación de oportunidad de mejora a largo plazo	Se le hace el recordatorio al alumno, recordándole que se debe de regresar a restaurar.	Implementación de oportunidad de mejora a largo plazo	Se le hace el recordatorio al alumno, recordándole que se debe de regresar a restaurar.
Implementación de oportunidad de mejora a largo plazo	Se le indica con anticipación que no proporcione el video a la hora para entregar el formato.	R3	El área no envía el formato con anticipación.	2	2	4	4	Implementación de oportunidad de mejora a largo plazo	Se le indica con anticipación que no proporcione el video a la hora para entregar el formato.	Implementación de oportunidad de mejora a largo plazo	Se le indica con anticipación que no proporcione el video a la hora para entregar el formato.
Implementación de oportunidad de mejora a largo plazo	Se le hace el recordatorio al alumno, recordándole que se debe de regresar a restaurar.	R4	El alumno no envía el documento actualizado.	3	3	9	9	Implementación de oportunidad de mejora a largo plazo	Se le hace el recordatorio al alumno, recordándole que se debe de regresar a restaurar.	Implementación de oportunidad de mejora a largo plazo	Se le hace el recordatorio al alumno, recordándole que se debe de regresar a restaurar.
Implementación de oportunidad de mejora a largo plazo	Se le hace el recordatorio al alumno, para que se realice el video de introducción.	R5	El alumno no envía el documento actualizado.	3	3	9	9	Implementación de oportunidad de mejora a largo plazo	Se le hace el recordatorio al alumno, para que se realice el video de introducción.	Implementación de oportunidad de mejora a largo plazo	Se le hace el recordatorio al alumno, para que se realice el video de introducción.
Implementación de oportunidad de mejora a largo plazo	Se le hace el recordatorio al alumno, para que se realice el video de introducción.	R6	El coordinador de actividades no se encuentra en su área.	2	2	4	4	Implementación de oportunidad de mejora a largo plazo	Se le hace el recordatorio al alumno, para que se realice el video de introducción.	Implementación de oportunidad de mejora a largo plazo	Se le hace el recordatorio al alumno, para que se realice el video de introducción.

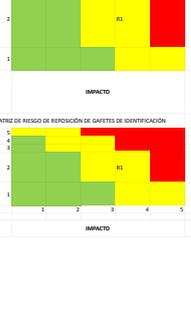
MATRIZ DE RIESGO DE SERVICIO SOCIAL



IMPACTO

TRATAMIENTO		IDENTIFICACIÓN		ANÁLISIS		EVALUAR		DECISION		TRATAMIENTO	
DECIÓN	ACCIONES	Nº	EVENTO ADEVERTIDO	Probabilidad	Impacto	Probabilidad	Impacto	DECIÓN	ACCIONES	DECIÓN	ACCIONES
Oportunidades de mejora a largo plazo	Apoyar a los departamentos, recordatorios y simplificación de instrucciones.	R1	Perfiles mal elaborados.	4	3	12	12	Oportunidades de mejora a largo plazo	Actualizar el formato de Descripción de Puestos, agregando el significado de los verbos, reduciendo el número de verbos y actualizar el video.	Oportunidades de mejora a largo plazo	Actualizar el formato de Descripción de Puestos, agregando el significado de los verbos, reduciendo el número de verbos y actualizar el video.
Oportunidades de mejora a largo plazo	Tener los perfiles de puestos elaborados conforme al estándar orgánico.	R2	Perfiles mal elaborados en cual subsección y dirección de área.	3	2	6	6	Oportunidades de mejora a largo plazo	Tener los perfiles de puestos elaborados conforme al estándar orgánico (2022).	Oportunidades de mejora a largo plazo	Tener los perfiles de puestos elaborados conforme al estándar orgánico (2022).

MATRIZ DE RIESGO DE VALIDACIÓN Y EVALUACIÓN DE PERFILES DE PUESTO



IMPACTO

TRATAMIENTO		IDENTIFICACIÓN		ANÁLISIS		EVALUAR		DECISION		TRATAMIENTO	
DECIÓN	ACCIONES	Nº	EVENTO ADEVERTIDO	Probabilidad	Impacto	Probabilidad	Impacto	DECIÓN	ACCIONES	DECIÓN	ACCIONES
Oportunidades de mejora a largo plazo	Implementar el uso de la CBP para conocer la información requerida para la elaboración del plan de identificación.	R1	Falta de información de la base de datos requerida para la elaboración del plan de identificación.	2	2	4	4	Oportunidades de mejora a largo plazo	Implementar el uso de la CBP para conocer la información requerida para la elaboración del plan de identificación.	Oportunidades de mejora a largo plazo	Implementar el uso de la CBP para conocer la información requerida para la elaboración del plan de identificación.
Oportunidades de mejora a largo plazo	Se le indica con anticipación que no proporcione el video a la hora para entregar el formato.	R2	Falta de información de la base de datos requerida para la elaboración del plan de identificación.	2	2	4	4	Oportunidades de mejora a largo plazo	Se le indica con anticipación que no proporcione el video a la hora para entregar el formato.	Oportunidades de mejora a largo plazo	Se le indica con anticipación que no proporcione el video a la hora para entregar el formato.
Oportunidades de mejora a largo plazo	Se le hace el recordatorio al alumno, para que se realice el video de introducción.	R3	Falta de información de la base de datos requerida para la elaboración del plan de identificación.	2	2	4	4	Oportunidades de mejora a largo plazo	Se le hace el recordatorio al alumno, para que se realice el video de introducción.	Oportunidades de mejora a largo plazo	Se le hace el recordatorio al alumno, para que se realice el video de introducción.

MATRIZ DE RIESGO DE REPOSICIÓN DE GAFETES DE IDENTIFICACIÓN



IMPACTO