**ANEXO 4**

**Cumplimiento de los compromisos asumidos en el Proyecto Integral de Mejora de la Gestión (PIMG).**

Con relación al Programa Integral de Mejora de la Gestión del CIMAV, se dio continuidad a los Proyectos de Mejora:

**Proyecto de Mejora Institucional: Creación de una bolsa de trabajo para los egresados de los programas de posgrado del CIMAV.**

Se concluyeron las actividades del proyecto con la creación de la bolsa de trabajo que encuentra en el sitio Web <http://www.cimav.edu.mx/cimav/empleo> en donde aparece la oferta y demanda de empleo especializado disponible. Se llevó a cabo una campaña promocional para dar a conocer el perfil de los egresados entre los organismos empresariales y los sectores académico y gubernamental, promocionando los servicios de la bolsa de trabajo entre los alumnos y los sectores empresarial, académico y gubernamental. Se evaluó la bolsa de trabajo a través de una encuesta aplicada a los alumnos del posgrado, obteniéndose lo siguiente:

| Indicador de proyecto | Definición | Unidad de medida | Línea base | Descripción de la línea base | Meta | Descripción de la meta | Valor actual |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Satisfacción de los usuarios respecto a los productos derivados de un proceso o trámite o servicio | Calificación promedio que dan los usuarios a los atributos de calidad del producto derivado del proceso o trámite. | Calificación de la calidad del trámite o servicio, de 0 a 10 | 0 | Dado que el proyecto de mejora es un servicio nuevo, no se cuenta con un valor inicial. | 7 | En el entendido que es un nuevo servicio, se ha definido como valor esperado un promedio de 7, dicho valor será obtenido de la evaluación de la satisfacción del servicio de la Bolsa de Trabajo, aplicada a los alumnos de los diferentes programas de Posgrado. Utilizando una escala numérica del 0 a 10 donde 0 es Completamente Insatisfactoria y 10 Completamente Satisfactoria. | 7.12 |
| Satisfacción del usuario con el desempeño de los servidores públicos que participan en un trámite o servicio | Calificación promedio que los usuarios de un trámite o servicio dan al trato, imparcialidad, capacidad de los servidores públicos que participan en un trámite o servicio | Calificación de calidad de la atención, de 0 a 10 | 0 | Dado que el proyecto de mejora es un servicio nuevo, no se cuenta con un valor inicial. | 6 | En el entendido que es un nuevo servicio, se ha definido como valor esperado un promedio de 6, dicho valor será obtenido de la evaluación de la satisfacción del servicio de la Bolsa de Trabajo, aplicada a los alumnos de los diferentes programas de Posgrado. Utilizando una escala numérica del 0 a 10 donde 0 es Completamente Insatisfactoria y 10 Completamente Satisfactoria. | 6.9 |
| Percepción de la honestidad relacionada con la prestación de un trámite o servicio | Calificación promedio de los usuarios de un trámite o servicio al nivel de honestidad en la prestación del trámite o servicio | Calificación del nivel de honestidad, de 0 a 10 | 0 | Dado que el proyecto de mejora es un servicio nuevo, no se cuenta con un valor inicial. | 7 | En el entendido que es un nuevo servicio, se ha definido como valor esperado un promedio de 7, dicho valor será obtenido de la evaluación de la satisfacción del servicio de la Bolsa de Trabajo, aplicada a los alumnos de los diferentes programas de Posgrado. Utilizando una escala numérica del 0 a 10 donde 0 es Completamente Insatisfactoria y 10 Completamente Satisfactoria. | 7 |
| Satisfacción del usuario con la información disponible para la realización de un trámite o la obtención de un servicio | Calificación promedio que los usuarios de un trámite o servicio dan a la transparencia, accesibilidad y claridad de la información de los mismos | Calificación de los atributos de la calidad de la información sobre el trámite o servicio, de 0 a 10 | 0 | Dado que el proyecto de mejora es un servicio nuevo, no se cuenta con un valor inicial. | 7 | En el entendido que es un nuevo servicio, se ha definido como valor esperado un promedio de 7, dicho valor será obtenido de la evaluación de la satisfacción del servicio de la Bolsa de Trabajo, aplicada a los alumnos de los diferentes programas de Posgrado. Utilizando una escala numérica del 0 a 10 donde 0 es Completamente Insatisfactoria y 10 Completamente Satisfactoria. | 7.45 |
| Quejas relacionadas con trámites o servicio | Número de quejas relacionadas con trámites o servicios en un determinado periodo de tiempo | Número de quejas por cada trámite o servicio | 0 | No se han presentado quejas relacionadas con trámites o servicios | 0 | Mantener sin quejas el manejo de la Bolsa de Trabajo recién implementada | 0 |

**Proyecto: Aseguramiento del proceso de la Regulación base cero**

**Normas Sustantivas**: Se realizó el Inventario de Normas Sustantivas del Centro, el cual contempló 13 normas reportadas en la primera etapa de este proyecto, la cual concluyó el 31 de marzo de 2010. Se trabajó en conjunto entre el Comité de Alto Nivel de Re-emisión Normativa y el Órgano Interno de Control del CIMAV, fusionando el Manual de Estudios de Posgrado (integrando el Reglamento del Centro de Información y el Manual de Procedimientos para la Asignación de Becas en los Programas de Posgrado).

**Normas Administrativas**: Para finales de 2010 se implementaron los procesos previstos en los 8 Manuales Generales de Aplicación General, omitiendo el manual de auditoría ya que no es aplicable a la Institución. Se ha difundido al interior del Centro los 15 instrumentos del marco normativo de administración de acuerdo a la Relación única de la normatividad del Centro, publicada en el DOF el pasado 10 de septiembre del 2010.   
La Dirección de Administración y Finanzas envió a los servidores públicos responsables de operar, supervisar, administrar y controlar cada uno de los Manuales Administrativos de Aplicación General, una serie de correos electrónicos en los cuales se informa la obligatoriedad del Centro, en observar lo descrito en materia de Adquisiciones, Obra Pública, Recursos Financieros, Recursos Humanos, Recursos Materiales, Tecnologías de la Información y Comunicaciones, Transparencia y Control. Se realizaron reuniones con los responsables para dar atención más puntual a las actividades que en estos manuales se presentan. Adicionalmente, se publicó en la intranet del centro los 8 manuales aplicables para una mayor difusión de los mismos.

Se invitó a los servidores públicos responsables de los Manuales a presentar a la Dirección de Administración y Finanzas, aquellas dudas en relación al contenido y operación de cada uno de los manuales. En consecuencia de lo anterior, la Dirección de Administración y Finanzas canalizó cada una de las dudas recibidas, a las dependencias responsables en dar apoyo técnico en la materia. Se capacitó al personal responsable de acuerdo a los foros, conferencias, talleres o cursos organizados por los Institutos o dependencias encargadas de la interpretación de las disposiciones, políticas y procedimientos en materia de los manuales administrativos de aplicación general.

Se difundió el informe de normas administrativas abrogadas con la publicación de los manuales administrativos de aplicación general y el Acuerdo Presidencial del 10 de agosto de 2010.