



Procedimiento:		
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO		
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: Proceso de Apoyo Administración y Control	Unidad Responsable: Departamento de Contraloría
Revisión 02	Fecha de vigencia 05/01/12	Código PCI-05

1. PROPÓSITO.

Establecer mecanismos de seguimiento y medición de los servicios, para verificar que cumplen con los requisitos establecidos y de acuerdo con las disposiciones planificadas, generando información para la toma de decisiones, de conformidad con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, elemento 8.2.4.

2. ALCANCE.

Este procedimiento aplica a todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad del Sistema DIF Sinaloa.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN.

Los registros deben indicar la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del servicio al cliente.

La prestación del servicio al cliente no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando corresponda por el cliente.

Los Directores ó responsables de área son los encargados de programar y fomentar el uso de los buzones de quejas, que se lleven acabo las inspecciones, que se apliquen las encuestas de satisfacción y de turnar periódicamente los resultados al Representante de la Dirección.

Las quejas y/o sugerencias serán aseguradas en la presencia de por lo menos un funcionario público.

El buzón de quejas y sugerencias se abrirá con una periodicidad de 30 días exclusivamente por el Jefe de la Contraloría y/o Auxiliar del mismo.

Para poder notificar al usuario la resolución de su queja, petición, sugerencia o felicitación, este deberá proporcionar sus datos personales (Nombre, domicilio, teléfono).

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

Manual de Gestión de la Calidad. Sección 8	MDIF-01
Acciones Correctivas y Preventivas	PRD-06
Herramientas Administrativas y Estadísticas	DRD-05.01
Revisión de la Dirección	PDG-01
Ley Federal de Transparencia y acceso a la Información Pública Gubernamental	
Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Sinaloa	

SELLO	Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Número de Copia:	Martha Yanagui Arredondo Jefe del Departamento de Contraloría	Ángela de la Vega Núñez Representante de la Dirección	Sofía Irene Valdez Riveros Sánchez Directora General



Procedimiento:		
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO		
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: Proceso de Apoyo Administración y Control	Unidad Responsable: Departamento de Contraloría
Revisión 02	Fecha de vigencia 05/01/12	Código PCI-05

5. REGISTROS

Bitácora de visitas al buzón de quejas y sugerencias	RCI-05.01
Hoja de Inspección	RCI-05.02
Encuesta de Satisfacción	RCI-05.03
Tablas de vaciado de encuestas	RCI-05.04
Oficio de notificación interna	RCI-05.05
Oficio de notificación	RCI-05.06

6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

DIF: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia.

Medición: Acción y resultado de determinar la proporción entre la magnitud o dimensión de un objeto y una determinada unidad de medida o unidad de medición.

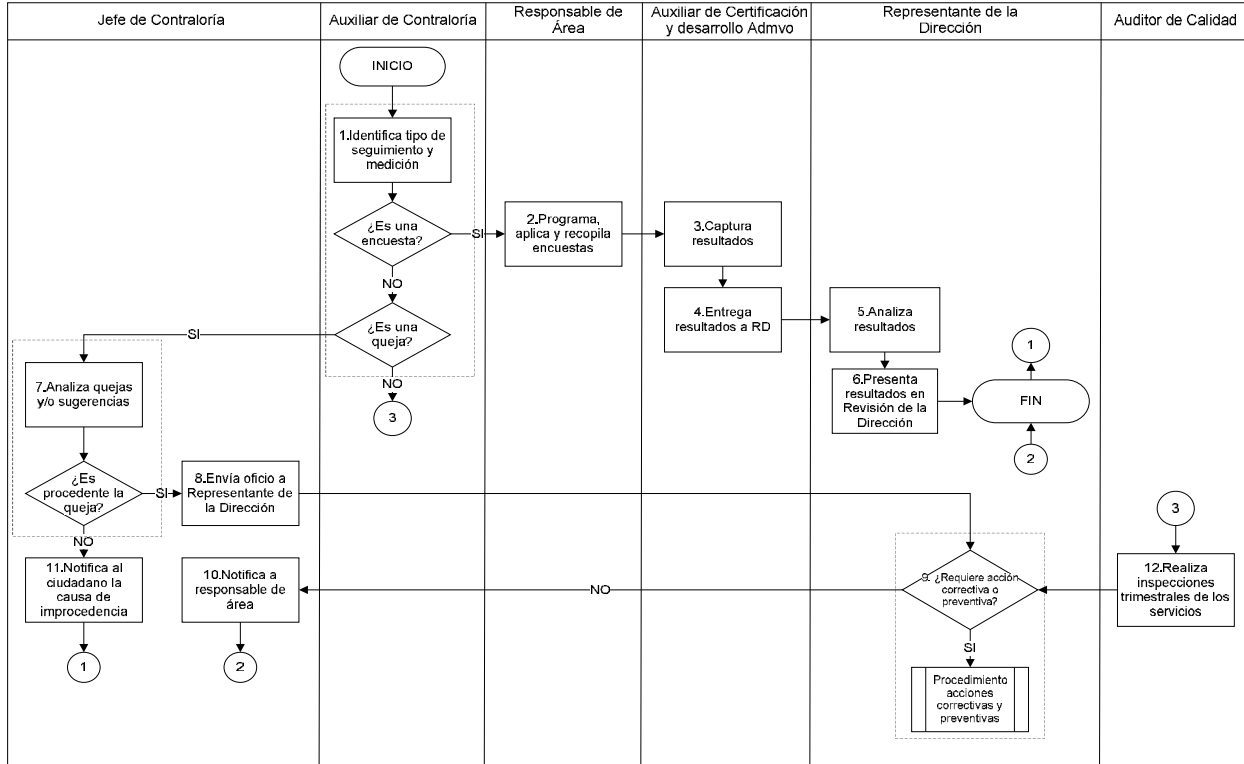
Seguimiento: Es una actividad continua que provee información sobre el progreso de una política, programa o entidad, mediante la comparación de avances periódicos y metas predefinidas.

Quejas: Inconformidad del quejoso o cliente, referente a servicios deficientes o no realizados.

7. DIAGRAMA DE FLUJO.



Procedimiento:		
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO		
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: Proceso de Apoyo Administración y Control	Unidad Responsable: Departamento de Contraloría
Revisión 02	Fecha de vigencia 05/01/12	Código PCI-05





Procedimiento:		
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO		
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: Proceso de Apoyo Administración y Control	Unidad Responsable: Departamento de Contraloría
Revisión 02	Fecha de vigencia 05/01/12	Código PCI-05

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

Responsable	Actividad	Tareas	Registro
Auxiliar de contraloría	1. Identifica tipo de seguimiento	1.0 El Auxiliar del área de Contraloría, identifica el tipo de seguimiento y medición	
		1.1 Si se trata de una encuesta continua en actividad 2.	
		1.2 Si se trata de una Queja o de otra incidencia extraída del buzón de quejas en su revisión mensual o presentada directamente ante personal del SGC, continua en actividad 7. El buzón de quejas del SGC se revisa mensualmente, acción que se registra en la bitácora de buzón de quejas.	Bitácora de buzón de quejas (RCI-05.01)
		1.3 Si se trata de una revisión periódica de inspección, continua en actividad 10.	
Responsable de Área	2. Programa y aplica encuestas.	2.1 Cada cuatro meses los responsables se encargan de programar, aplicar y recopilar encuestas en sus áreas.	Encuesta de Satisfacción (RCI-05.03)
		2.2 Una vez aplicadas, las encuestas se turnan al área de Representante de la Dirección.	
Auxiliar de Certificación y desarrollo Admvo.	3. Captura resultados	3.1 El Auxiliar de Certificación captura los resultados de las encuestas en las Tabla de vaciado de encuestas.	Tabla de vaciado de encuestas (RCI-05.04)
	4 .Entrega de resultados a RD	4.1 El Auxiliar de Certificación entrega resultados al Representante de la Dirección.	
Representante de la Dirección	5. Analiza resultados	5.1 El Representante de la Dirección recibe y analiza los resultados presentados revisando si existen cambios en las expectativas y necesidades de los usuarios, así como algún tipo de recomendación que pueda ser implementada.	
	6. Presenta resultados en Revisión de la Dirección	6.1 Presenta resultados en Revisión de la Dirección como parte de la información de entrada. Pasa a fin del procedimiento.	
Jefe de Contraloría Interna	7. Analiza quejas y/o sugerencias	7.1 El Jefe de Contraloría analiza las Quejas y/o Sugerencias recibidas.	
		7.2 Analiza también si es procedente la queja. En caso de no serlo continúa en actividad 11. Si es procedente, continúa en actividad 8.	



Procedimiento:		
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO		
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: Proceso de Apoyo Administración y Control	Unidad Responsable: Departamento de Contraloría
Revisión 02	Fecha de vigencia 05/01/12	Código PCI-05

	8. Envía oficio a Representante de la Dirección	8.1 Envía oficio a Representante de la Dirección a fin de informarle de la procedencia de la queja.	
Representante de la Dirección	9. Recibe oficio y analiza.	9.1 Recibe oficio y analiza.	
		9.2 Determina si las quejas, o si derivado de las inspecciones de servicio, requieren una acción preventiva, correctiva o de mejora y lo solicita al titular del área involucrada. Pasa a procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas.	
		9.3 Comunica a Jefe de Contraloría que no se requiere acción Preventiva o Correctiva.	
Auditor Interno	10. Realiza inspecciones semestrales de los servicios	10. De acuerdo con la programación el Auditor Interno, realiza inspecciones semestrales de las condiciones ambientales bajo las cuales se realiza el trabajo. Las inspecciones se realizan para identificar las áreas de oportunidad y ofrecer un mejor servicio al usuario, donde se pueden verificar entre otros los siguientes puntos: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Iluminación. ➤ Temperatura ➤ Espacio de trabajo. ➤ Limpieza ➤ Recolección de basura. ➤ Ruido. ➤ Mobiliario. ➤ Equipo de cómputo. 	Hoja de Inspección (RCI-05.02)
		10.2 De acuerdo con lo detectado, turna igualmente información al Representante de la Dirección. Pasa a actividad 9.2.	
Jefe de Contraloría Interna	11. Notifica al ciudadano	11.1 Notifica al ciudadano la causa de improcedencia de la queja presentada	Oficio de notificación (RCI-05.06)
	12. Notifica a Titular de área	11.2 Comunica a Titular del área involucrada que se requiere acción Preventiva o Correctiva. Pasa a Fin del Procedimiento	Oficio de notificación interna (RCI-05.05)
Fin del Procedimiento			

9. DOCUMENTACIÓN DE ACTIVIDADES CRÍTICAS.



Procedimiento:		
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO		
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: Proceso de Apoyo Administración y Control	Unidad Responsable: Departamento de Contraloría
Revisión 02	Fecha de vigencia 05/01/12	Código PCI-05

No Aplica

10. PRODUCTOS

<i>Productos</i>
Evaluación de la satisfacción (Encuestas)
Atención de quejas internas
Inspecciones

11. CONTROL DE CAMBIOS.

Revisión	Fecha	Revisó	Aprobó	Descripción del cambio
00	01/02/2010	Jefe de Contraloría	DG	Emisión inicial.
01	25/05/2011	Jefe de Contraloría	DG	Se cambió el logotipo de la institución, modificación de formato de encabezado y pie de página; nombre del titular de la Dirección General
02	05/01/2012	Jefe de Contraloría	DG	Se modifica el periodo de realización de inspecciones de condiciones de trabajo de trimestrales a semestrales.

* RD= Representante de la Dirección y DG = Director General del Sistema DIF Sinaloa

12. ANEXOS.

Bitácora de buzón de visitas de quejas y Sugerencias	RCI-05.01
Hoja de Inspección	RCI-05.02
Encuesta de Satisfacción	RCI-05.03
Tablas de vaciado de encuestas	RCI-05.04
Oficio de notificación	RCI-05.06
Oficio de notificación interna	RCI-05.05