



Procedimiento:		
CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME		
Macroproceso: Sistema DIF Sinaloa	Proceso Sustantivo: No aplica	Unidad Responsable: Representante de la Dirección
Revisión 01	Fecha de vigencia 24-05-2011	Código PRD-07

1. PROPÓSITO.

Establecer las directrices para asegurar que el servicio que no sea conforme con los requisitos del servicio sea identificado, controlado y prevenir su uso o entrega no intencional, de acuerdo con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, elemento 8.3.

2. ALCANCE.

Este procedimiento aplica a la identificación y control de los servicios no conformes con los requisitos del servicio, en el Sistema de Gestión de Calidad del Sistema DIF Sinaloa.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN.

Este procedimiento es ejecutado por personal del Sistema de Gestión de la Calidad.

Cualquier persona del Sistema de Gestión de Calidad puede identificar el servicio no conforme en las diferentes etapas del proceso o bien, derivado de:

- Procedimiento de Seguimiento y medición del Procesos (PRD-04),
- Procedimiento Seguimiento y Medición del Servicio (PCI-05),
- Verificando los insumos proporcionados y,
- Quejas recibidas.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

Manual de Gestión de la Calidad. Sección 8.3	MDIF-01
Control de Registros	PRD-02
Seguimiento y medición del proceso	PRD-04
Acciones Correctivas y Preventivas	PRD-06
Seguimiento y medición del servicio	PCI-05

5. REGISTROS.

Reporte de Servicio No Conforme

RRD-07.01

SELLO	Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Número de Copia:	Ángela de la Vega Núñez Representante de la Dirección	Ángela de la Vega Núñez Representante de la Dirección	Sofía Irene Valdez Riveros Sánchez Directora General



Procedimiento: CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME		
Macroproceso: Sistema DIF Sinaloa	Proceso Sustantivo: No aplica	Unidad Responsable: Representante de la Dirección
Revisión 01	Fecha de vigencia 24-05-2011	Código PRD-07

6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

No Conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Servicio No Conforme (SNC): Servicio que no es conforme con los requisitos.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Acción preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial indeseable.

Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

Reproceso: Acción tomada sobre un servicio no conforme para que cumpla con los requisitos.

Reparación: Acción tomada sobre un servicio no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.

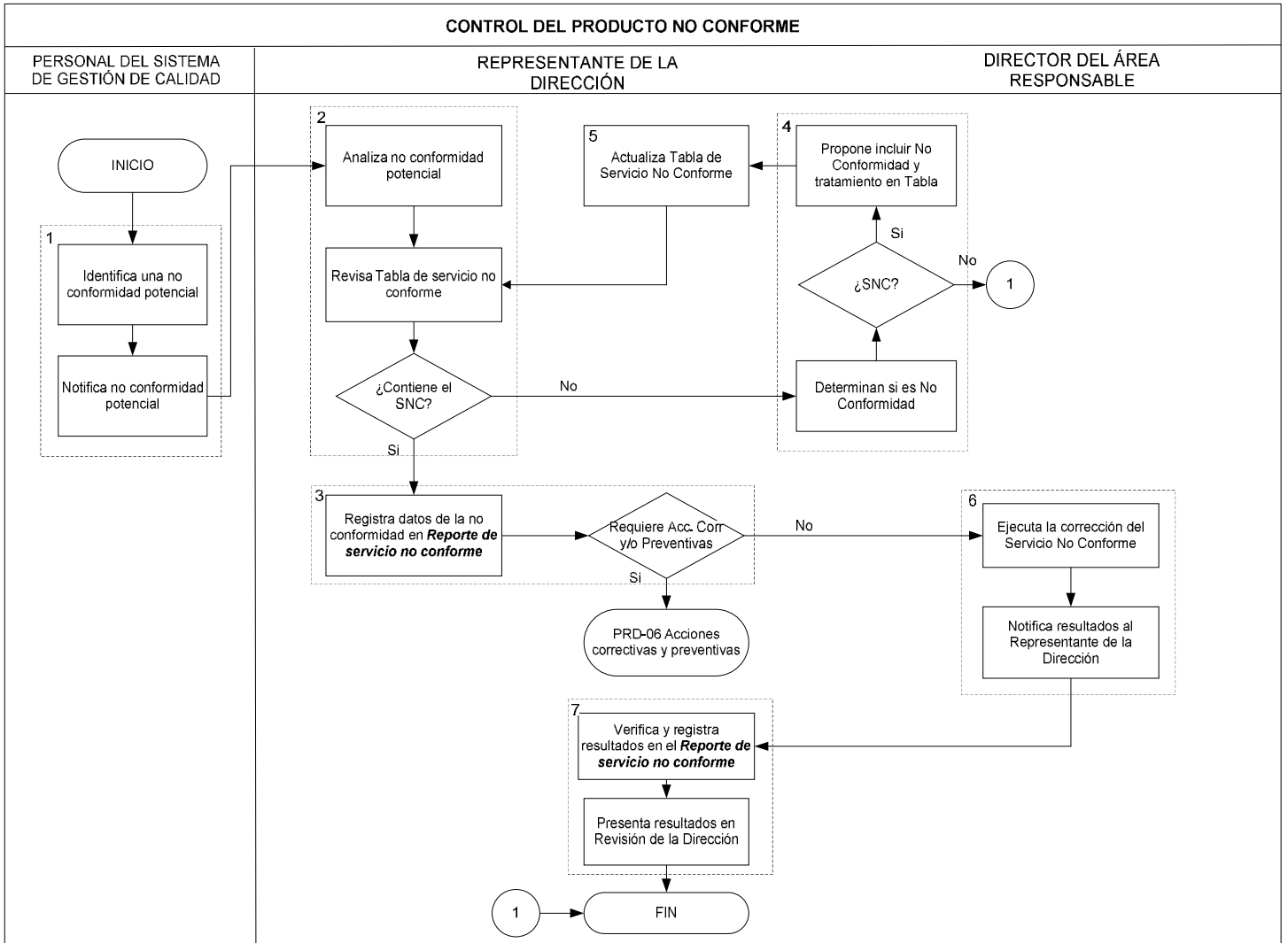
Concesión: Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados.

Responsable del proceso: Titular o responsable de área donde se detecta el Servicio No Conforme.



Procedimiento: CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME		
Macroproceso: Sistema DIF Sinaloa	Proceso Sustantivo: No aplica	Unidad Responsable: Representante de la Dirección
Revisión 01	Fecha de vigencia 24-05-2011	Código PRD-07

7. DIAGRAMA DE FLUJO.





Procedimiento:		
CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME		
Macroproceso: Sistema DIF Sinaloa	Proceso Sustantivo: No aplica	Unidad Responsable: Representante de la Dirección
Revisión 01	Fecha de vigencia 24-05-2011	Código PRD-07

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

Responsable	Actividades	Tareas	Registro
Personal del Sistema de Gestión de Calidad	1. Identifica no conformidad potencial	1.1 Cualquier persona del Sistema de Gestión de Calidad puede identificar el servicio no conforme en las diferentes etapas del proceso o bien, derivado de: <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Seguimiento y medición del Procesos (PRD-04), • Procedimiento Seguimiento y Medición del Servicio (PCI-05), • Verificando los insumos proporcionados y, • Quejas recibidas. 	
		1.2 Notifica al responsable de área, la no conformidad potencial detectada, quien a su vez comunica al RD el hallazgo.	
Representante de la Dirección	2. Analiza no conformidad potencial	2.1 El Representante de la Dirección analiza la no conformidad potencial.	
		2.2 Revisa Tabla de Servicio No Conforme y verifica que contenga al Servicio no conforme detectado. En caso de que la Tabla no contenga el SNC detectado pasa a tarea 4 si no, continúa.	
Representante de la Dirección	3. Registra No Conformidad	3.1 El Representante de la Dirección confirma que es un SNC y lo registra en el Reporte de Servicio no Conforme, llenando los siguientes campos: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre del procedimiento ▪ Etapa del procedimiento ▪ Lugar donde se detectó ▪ Fecha ▪ Descripción de la causa por la que se generó el SNC 	Reporte de Servicio No Conforme (RRD-07.01)
		3.2 Revisa la tabla anexa (ver anexo 1) identifica el servicio no conforme detectado, y sugiere la aplicación inmediata de la corrección especificada en el área donde se detecto. Analiza, igualmente, si es requerida o no una acción correctiva o preventiva. Si es necesaria pasa a Procedimiento PRD-06. Si no continúa.	
Representante de la Dirección / Director del área responsable	4. Analizan SNC detectado y solución.	4.1 Si el SNC no aparece en el anexo o la corrección no es la adecuada para el caso específico, analizan y determinan si se trata o no de una No Conformidad Si determinan que no se trata de un SNC pasa a Fin del procedimiento, si no continua.	
		4.2 Proponen incluir No Conformidad y su tratamiento en Tabla de Servicio No Conforme.	



Procedimiento:		
CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME		
Macroproceso: Sistema DIF Sinaloa	Proceso Sustantivo: No aplica	Unidad Responsable: Representante de la Dirección
Revisión 01	Fecha de vigencia 24-05-2011	Código PRD-07

Representante de la Dirección	5. Actualiza Tabla de Servicio No Conforme	5.1 Incluye el Servicio no conforme y su tratamiento en Tabla de Servicio No Conforme. Pasa a tarea 2.2 (Ver procedimiento Control de Documento PRD-01).	
Director del área responsable	6. Ejecuta corrección y notifica resultados	6.1 El Responsable del área donde se identifica un SNC ejecuta la corrección del mismo. 6.2 Notifica los resultados al Representante de la Dirección de la corrección aplicada.	Reporte de Servicio No Conforme (RRD-07.01)
Representante de la Dirección	7. Actualiza Tabla de SNC	7.1 El RD recibe de los Responsables de área, cuando ha sido detectado un SNC, los resultados de la identificación y corrección del mismo.	
		7.2 Verifica y registra resultados en el Reporte de Servicio No Conforme.	Reporte de Servicio No Conforme (RRD-07.01)
		7.3 Da seguimiento, prepara y presenta resultados en Revisión de la Dirección. En la Revisión de la Dirección el Representante de la Dirección notifica los SNC encontrados y el tratamiento propuesto para cada uno. Así también se determinan las acciones a seguir.	
Fin del Procedimiento			

9. DOCUMENTACIÓN DE ACTIVIDADES CRÍTICAS.
(No aplica)

10. PRODUCTOS.

Productos
Servicio no conforme bajo control



Procedimiento: CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME		
Macroproceso: Sistema DIF Sinaloa	Proceso Sustantivo: No aplica	Unidad Responsable: Representante de la Dirección
Revisión 01	Fecha de vigencia 24-05-2011	Código PRD-07

11. CONTROL DE CAMBIOS.

Revisión	Fecha	Revisó ¹	Aprobó	Descripción del cambio
00	01/02/2010	RD	Alta Dirección	Emisión inicial.
01	24/05/2011	RD	Alta Dirección	Se cambió el logotipo de la institución, modificación de formato de encabezado y pie de página; nombre del titular de la Dirección General.

RD= Representante de la Dirección, Alta Dirección= Dirección General

12. ANEXOS.

Reporte de Servicio No Conforme

RRD-07.01

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODICIDAD
# de SNC corregidos / # de SNC encontrados	SNC	Mensual
# de acciones correctivas ó preventivas generadas / # de SNC corregidos	Acciones correctivas ó preventivas/SNC	Mensual



Procedimiento: CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME		
Macroproceso: Sistema DIF Sinaloa	Proceso Sustantivo: No aplica	Unidad Responsable: Representante de la Dirección
Revisión 01	Fecha de vigencia 24-05-2011	Código PRD-07

Anexo 1: Tabla de Requisitos del Ciudadano y Servicio No Conforme.

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Área prestadora del Servicio: **Depto. de Recursos Humanos**

Requisitos del servicio	Requisitos del usuario	Etapas del proceso	Servicio No conforme	Tratamiento
Pago de salarios y prestaciones laborales	Confiabilidad Rapidez Agilidad en el servicio Servicio al público Escuchar con atención Contar con personal capacitado Buenas condiciones ambientales	1. Saludo, recepción 2. Cuestionar (identificar servicio) 3. Analizar la prestación solicitada 4. Verificar si procede La prestación 5. Canalizar La prestación o pago ante GES 6. Seguimiento 7. Informar al cliente	Entrega tardía o incompleta de sueldos y/o prestaciones	Mejorar la gestión puntual ante GES y dar seguimiento al mismo

Área prestadora del Servicio: **Departamento de Bienes y Suministros**

Requisitos del servicio	Requisitos del usuario	Etapas del proceso	Servicio No conforme	Tratamiento
Adquisición y entrega de un bien solicitado	Amabilidad y Cortesía Asesoría Puntualidad Disposición Trato personalizado Oportunidad y Atención de calidad Buenas condiciones ambientales	1. Se recibe solicitud de materiales 2. Se procesa la adquisición 3. Se entregan los materiales solicitados	No se entregó el material solicitado.	Mejora del proceso de adquisiciones, asumir compromisos de mejora continua y ampliación de información al usuario.
			Se entregaron materiales incompletos y/o erróneos.	Se notifica al proveedor para que se corrija el error, o en su caso, se corrige la orden de compra.
			No se entregaron a tiempo los materiales.	Mejorar el proceso de adquisiciones, asumir compromisos de mejora continua.



Procedimiento: CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME		
Macroproceso: Sistema DIF Sinaloa	Proceso Sustantivo: No aplica	Unidad Responsable: Representante de la Dirección
Revisión 01	Fecha de vigencia 24-05-2011	Código PRD-07

Área prestadora del Servicio: **Depto. de Servicios Generales**

Requisitos del servicio	Requisitos del usuario	Etapas del proceso	Servicio No conforme	Tratamiento
Realización de los servicios requeridos	Agilidad Escuchar con atención al público Calidad Disposición Uniformes Limpieza Imagen Buenas condiciones ambientales	1. Se recibe solicitud de servicios 2. Se procesa la requisición de servicios 3. Se realizan los servicios solicitados	No se realizaron los servicios.	Mejora del proceso de servicios y ampliación de información al usuario.
			Se realizaron servicios incompletos y/o erróneos.	Se notifica al proveedor, al personal o se verifica orden de servicio para corregir el error.
			No se realizó a tiempo el servicio solicitado.	Mejorar el proceso de realización del servicio y ampliación de información al usuario.

Área prestadora del Servicio: **Depto. de Caja General**

Requisitos del servicio	Requisitos del usuario	Etapas del proceso	Servicio No conforme	Tratamiento
Captación de cuotas, entrega de cheques y pago de sueldos	Amabilidad Calidad Disponibilidad Agilidad Atención de calidad Capacitación Pulcritud Imagen Buenas condiciones ambientales	1. Saludar y recibir 2. Cuestionar 3. Elaborar recibos de ingresos y/o entregar cheque 4. Canalizar 5. Seguimiento	Ausencia del personal	Establecer horarios de atención
			No se entrega el cheque solicitado	Dar una explicación al usuario por la falta de entrega del cheque



Procedimiento: CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME		
Macroproceso: Sistema DIF Sinaloa	Proceso Sustantivo: No aplica	Unidad Responsable: Representante de la Dirección
Revisión 01	Fecha de vigencia 24-05-2011	Código PRD-07

Área prestadora del Servicio: **Depto. de Contabilidad y Recursos Financieros**

Requisitos del servicio	Requisitos del usuario	Etapas del proceso	Servicio No conforme	Tratamiento
Elaboración de cheques	Amabilidad Confiabilidad Agilidad en el servicio Buena presentación Buenas condiciones ambientales	1. Se reciben y revisan facturas 2. Se consultan saldos 3. Se elabora y firma el cheque	No se expidió el cheque	Revisión y mejora continua del proceso de elaboración de cheques y ampliación de la información del usuario



Procedimiento: CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME		
Macroproceso: Sistema DIF Sinaloa	Proceso Sustantivo: No aplica	Unidad Responsable: Representante de la Dirección
Revisión 01	Fecha de vigencia 24-05-2011	Código PRD-07

Área prestadora del Servicio: **Depto. de Comunicación Social**

Requisitos del servicio	Requisitos del usuario	Etapas del proceso	Servicio No conforme	Tratamiento
Informar y difundir sobre los diferentes programas de asistencia del DIF Sinaloa.	Amabilidad, Disponibilidad, Tolerancia, Atento, Infraestructura: Condiciones ambientales. Computadoras e internet.	1.- Informarnos de los eventos del mes. (Conocer programa de eventos del mes). 2.-Cubrir cada uno de los eventos. 3.-Hacer llegar la nota informativa a los medios de comunicación. 4.- Los medios de comunicación difunden los programas a la población.	Desconocer cambios de fechas y horarios de los eventos.	Estar al día y atentos al respecto de las fechas de eventos y tener alternativas estratégicas para cambios de un día para otro.
			Falta de internet.	Mejoras, actualizaciones al Sistema.
			Falta de Tintas para Impresora.	Imprimir realmente lo necesario e indispensable para el Dpto. para el ahorro de tinta.



Procedimiento: CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME		
Macroproceso: Sistema DIF Sinaloa	Proceso Sustantivo: No aplica	Unidad Responsable: Representante de la Dirección
Revisión 01	Fecha de vigencia 24-05-2011	Código PRD-07

Área prestadora del Servicio: **CREE**

Requisitos del servicio	Requisitos del usuario	Etapas del proceso	Servicio No conforme	Tratamiento
Área de consulta (Tiempo diferido de consulta).	Amabilidad Agilidad Disponibilidad Empatía: Escuchar con atención Servicio público, capacitado y de calidad Presencia: filipina, limpieza Infraestructura: Condiciones ambientales	Saludar y recibir Abrir expediente Registrar en el sistema Asignar cita Canalizar Seguimiento informar y registrar	No hay lugares disponibles en el tiempo que se necesita.	Aplicar estrategias para disminuir el tiempo de espera.
			El usuario prefiere no ser atendido.	Concienciar al usuario para que conserve su cita.
			El centro no responde al servicio en un periodo de dos meses.	Informar a las autoridades superiores



Procedimiento: CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME		
Macroproceso: Sistema DIF Sinaloa	Proceso Sustantivo: No aplica	Unidad Responsable: Representante de la Dirección
Revisión 01	Fecha de vigencia 24-05-2011	Código PRD-07

Área prestadora del Servicio: **Dirección de Desarrollo Comunitario**

Requisitos del servicio	Requisitos del usuario	Etapas del proceso	Servicio No conforme	Tratamiento
Alimento caliente	Infraestructura: condiciones físicas adecuadas, Amabilidad, Agilidad, Calidad, Higiene, Nutritivo, Económico, Capacitado, Servicio a la comunidad Capacitado.	1. Saludar y recibir 2. Ofrecer el servicio 3. Tiempo de espera Prudente 4. Entregar el alimento 5. Registrar comensal 6. Recepción de cuota recuperación 7. Invitación a seguir asistiendo	Desatender a la persona.	Estar atento a la llegada de un cliente, saludando y escuchar su petición.
			Regresarse sin comer del EAEYD.	Tener en forma visible horarios de servicio.
			Inexistencia de alimento en el EAEYD para preparar raciones calientes.	Entrega oportuna de subsidio alimenticio, siembra de hortaliza, entrega de cuota de recuperación por comensales.
			Inexistencia de combustible para el funcionamiento de la estufa u hornilla.	Abastecimiento oportuno de combustible; optimización del recurso (combustible), promover la participación comunitaria para la adquisición de leña.
			Mesa no sólida, silla o bancas en mal estado.	Rehabilitación de mesa y sillas.
			No responder en un periodo de 15 minutos.	División del trabajo entre voluntarias del EAEYD.



Procedimiento:		
CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME		
Macroproceso: Sistema DIF Sinaloa	Proceso Sustantivo: No aplica	Unidad Responsable: Representante de la Dirección
Revisión 01	Fecha de vigencia 24-05-2011	Código PRD-07

Área prestadora del Servicio: **Contraloría**

Requisitos del servicio	Requisitos del usuario	Etapas del proceso	Servicio No conforme	Tratamiento
Buzón de quejas y/o sugerencias	Veraz Oportuna Clara Confiable Rapidez Confianza Calidad Capacitado Amabilidad Disponibilidad	Abrir buzón Analiza la queja o sugerencia Envía oficio al área implicada Notifica al quejoso Notificación de acciones a implementar	Realizar la apertura del buzón sin la presencia de un servidor público.	No abrir el buzón si no está presente el servidor público.
			No informar al director del área de la queja o sugerencia recibida en el buzón.	Informar al director del área lo sucedido.
			No enviar el oficio de notificación al área implicada.	Entregar en tiempo y forma el oficio.
			No actualizar el status de la queja del área implicada.	Actualizar la relación de quejas y sugerencias y enterar al área implicada.

Requisitos del servicio	Requisitos del usuario	Etapas del proceso	Servicio No conforme	Tratamiento
Revisiones	Veraz Oportuna Clara Confiable Confianza Calidad Capacitado Amabilidad Disponibilidad	Reporte de observaciones Entrega las recomendaciones de las observaciones Dar seguimiento al reporte de las observaciones Verificar que la información solicitada sea la correcta Cotejar la información recibida	No presentar oficio de intervención al momento de la revisión.	Al presentarse al área a revisar llevar el oficio.
			Revisar incorrectamente la información proporcionada.	Atención al momento del cotejo de la información.
			Omitir el seguimiento a las observaciones.	Establecer plan de trabajo para seguimiento.

Requisitos	Requisitos del	Etapas del proceso	Servicio No conforme	Tratamiento
------------	----------------	--------------------	----------------------	-------------



Procedimiento: CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME		
Macroproceso: Sistema DIF Sinaloa	Proceso Sustantivo: No aplica	Unidad Responsable: Representante de la Dirección
Revisión 01	Fecha de vigencia 24-05-2011	Código PRD-07

del servicio	usuario			
Solicitudes de apoyo (bajas de activo)	Veraz Oportuna Clara Confiable Rapidez Confianza Calidad Capacitado Amabilidad Disponibilidad	Solicitar al encargado de activos fijos que lo acompañe. Acude al área que solicitó la baja. Elabora acta administrativa. Solicitar la intervención de la SCDA de Gobierno del Estado	No enterar al encargado de activos fijos de la visita para la baja.	Notificar con anticipación la programación de la visita al área.

Requisitos del servicio	Requisitos del usuario	Etapas del proceso	Servicio No conforme	Tratamiento
Solicitudes de apoyo (declaración patrimonial)	Veraz Oportuna Clara Confiable Rapidez Confianza Calidad Capacitado Amabilidad Disponibilidad	Entrega formatos a los servidores correspondientes para su llenado.	No entregar los formatos a los servidores públicos correspondientes.	Entregar los formatos para su llenado y no excedernos de la fecha límite.
		Turna los formatos al departamento de situación patrimonial. Archiva copia firmada de oficio turnado.	Enviar los formatos incompletos al departamento de situación patrimonial.	Enviar los formatos y que se firme de recibido.



Procedimiento: CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME		
Macroproceso: Sistema DIF Sinaloa	Proceso Sustantivo: No aplica	Unidad Responsable: Representante de la Dirección
Revisión 01	Fecha de vigencia 24-05-2011	Código PRD-07

Área prestadora del Servicio: **Dirección de Asistencia Alimentaria y Social**

Requisitos del servicio	Requisitos del usuario	Etapas del proceso	Servicio No conforme	Tratamiento
Programas alimentarios	Amabilidad Comunicación Eficacia Confianza Agilidad Supervisión	1. Realizar distribución anual. 2. Revisar Padrones de Beneficiarios. 3. Entregar apoyo alimentario. 4. Supervisión de entrega de programas alimentarios.	No informar en tiempo y forma sobre el calendario de distribución.	Informar oportunamente sobre cambios en el calendario de distribución.
			Duplicidad de beneficiarios en padrón.	Revisión exhaustiva del padrón.
			Falla en el proceso de entrega de los Programas alimentarios.	Mantener constante comunicación con el proveedor y el municipio.
			No cumpla con requisición.	Entrega oportuna del producto en cada municipio.
			Calidad del producto.	Verificación de caducidades, con comunicación activa con el proveedor y el municipio para solucionar.
			Que no se entregue la cantidad especificada al municipio.	Concienciar al proveedor de entregar las cantidades especificadas en el calendario anual, las cuales se le hacen llegar mensualmente.



Procedimiento: CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME		
Macroproceso: Sistema DIF Sinaloa	Proceso Sustantivo: No aplica	Unidad Responsable: Representante de la Dirección
Revisión 01	Fecha de vigencia 24-05-2011	Código PRD-07

Área prestadora del Servicio: **Dirección de Planeación**

Requisitos del servicio	Requisitos del usuario	Etapas del proceso	Servicio No conforme	Tratamiento
Atender las necesidades técnicas de infraestructura de voz y datos de la institución.	Precisión Amabilidad Disposición Rapidez Asesoría Eficacia Eficiencia	Recibe solicitud de ayuda técnica.	Desatender las solicitudes de ayuda.	Atender con rapidez y dar solución a las solicitudes, conforme a los recursos disponibles.
		Realiza diagnóstico.	Que el diagnóstico realizado no sea el adecuado para corregir las fallas técnicas.	Concienciar al personal de informática para que realice diagnósticos exhaustivos.
		Define tiempo de respuesta.	Mantener desinformado al interesado del status de su solicitud.	Informar al interesado del status de su solicitud.

Requisitos del servicio	Requisitos del usuario	Etapas del proceso	Servicio No conforme	Tratamiento
Asignar con precisión los recursos.	Amabilidad Asesoría Disposición Eficiencia Eficacia Confiabilidad Puntualidad	Revisar los programas y proyectos.	No revisar con precisión los programas y proyectos entregados por las áreas.	Revisar con detenimiento los objetivos, metas y requisitos de los programas y proyectos.
		Notificar el status del programa o proyecto.	No informar en tiempo y forma a las áreas, el status de los programas y proyectos.	Mantener informadas a las áreas sobre el status de programas y proyectos.

Requisitos del servicio	Requisitos del usuario	Etapas del proceso	Servicio No conforme	Tratamiento
Gestión y seguimiento de recursos	Amabilidad Puntualidad Precisión Disposición Eficiencia Asesoría Información Confianza	1. Informar recursos autorizados a la administración.	Omitir información de la totalidad de los recursos autorizados.	Entregar en tiempo y forma los recursos autorizados.
		2. Gestiona los recursos.	No contar con el recurso autorizado en tiempo y forma.	Realizar las gestiones correspondientes de solicitud de recursos en tiempo y forma.
		3. Notifica el status de las solicitudes de recursos.	Desinformar sobre demoras en la gestión de recursos autorizados.	Informar constantemente sobre el avance en la gestión de recursos autorizados.
		4. Aplicación de órdenes de compra.	No aplicar a tiempo las requisiciones.	Informar a las áreas cuando no sean procedentes las requisiciones.
		5. Seguimiento de los recursos.	Elaborar fuera de tiempo las solicitudes de cheque.	Informar a las áreas cuando no proceda la solicitud de cheque.

Área prestadora del Servicio: **Dirección de Asistencia y Participación Social**



Procedimiento: CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME		
Macroproceso: Sistema DIF Sinaloa	Proceso Sustantivo: No aplica	Unidad Responsable: Representante de la Dirección
Revisión 01	Fecha de vigencia 24-05-2011	Código PRD-07

Requisitos del servicio	Requisitos del usuario	Etapas del proceso	Servicio No conforme	Tratamiento
Entrega de apoyos	Atención amable e información completa sobre requisitos para recibir apoyos. Información oportuna de fecha de entrega de apoyo	Saludo	Atender a los beneficiarios de manera descortés.	Concienciar al personal.
		Información sobre requisitos	Brindar información insuficiente sobre requisitos para recibir el apoyo.	Concienciar al personal.
		Recepción de documentos y elaboración de estudio socioeconómico	No avisar al beneficiado sobre fecha de entrega de apoyo.	Avisar oportunamente fecha de entrega de apoyo.
		Información sobre fecha de entrega de apoyo	No tener el apoyo en fecha acordada.	Avisar oportunamente cambio de fecha.
		Entrega de apoyo	Entregar apoyo de calidad deficiente.	Verificar la calidad de los apoyos.

Área prestadora del Servicio: **Dirección de Asistencia Jurídica y Procuraduría de la Defensa del Menor, la Mujer y la Familia.**

Requisitos del servicio	Requisitos del usuario	Etapas del proceso	Servicio No conforme	Tratamiento
Atención al usuario.	Amabilidad Escuchar con atención. Empatía Solución del problema Disponibilidad Precisión Personal capacitado	1. Recibe al usuario. 2. Entrega ficha de turno. 3. Registra datos del usuario. 4. Canaliza al área correspondiente. 5. Cuestiona sobre la problemática. 6. Solución a la situación problemática. 7. Se canaliza a otras áreas si es necesario. 8. Seguimiento al caso.	-Falta de información sobre los horarios de atención en las áreas. -Demasiado tiempo de espera para ser atendido -Atender a una persona descortés.	Informar al usuario sobre los horarios de atención en las áreas. Agilizar el servicio de registro y concienciar al personal. Concienciar al personal.



Procedimiento:		
CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME		
Macroproceso: Sistema DIF Sinaloa	Proceso Sustantivo: No aplica	Unidad Responsable: Representante de la Dirección
Revisión 01	Fecha de vigencia 24-05-2011	Código PRD-07

DIRECCION DEL ADULTO MAYOR

Área prestadora del Servicio: **Casa Hogar del Anciano**

Requisitos del servicio	Requisitos del usuario	Etapas del proceso	Servicio No conforme	Tratamiento
Atención de calidad y servicios oportunos	-Calidez y trato amable -Atención especializada -Disponibilidad -Empatía -Espacios físicos adaptados	-Solicitud de ingreso -Valoración de la Procuraduría DIF -Ingreso del adulto mayor -Evaluación de su estado físico y registro en kárdex -Atención permanente en sus necesidades -Traslado a hospitales en caso necesario _ Tratamiento de cuerpo en caso de defunción	-Ingreso de ancianos que no reúnan los requisitos. - Trato descortés hacia los ancianos. -No verificar los cuidados diarios que se brindan a los ancianos. -Fallas en las instalaciones. -No contar con los insumos necesarios para la atención adecuada. -Personal no comprometido y que no cuente con el perfil requerido.	-Ajustarse a los requisitos de ingreso previamente establecidos. -Sensibilizar al personal y ofrecer accesoria especializada para el cuidado del adulto mayor. -Mejora continua del proceso. -Reporte inmediato y por escrito al área correspondiente. -Solicitar vía requisición en tiempo y forma y reportar por escrito al área competente en caso de anomalías. -Mejorar sus niveles de competencia de atención de calidad y reclutar personal idóneo.

Área prestadora del Servicio: **Centro Diurno**

Requisitos del servicio	Requisitos del usuario	Etapas del proceso	Servicio No conforme	Tratamiento
Atención de calidad y servicios oportunos	-Calidez y trato amable -Personal capacitado -Disponibilidad -Empatía -Espacios físicos adaptados	1.- Solicitud del ciudadano 2.- Valoración para su ingreso 3.- Se aplica estudio socioeconómico 4.- Integra expediente 5.- Atención permanente en sus necesidades 6.- Se entrega al adulto mayor a su familia	-Trato descortés hacia el anciano -Fallas en las instalaciones físicas -No contar con los insumos necesarios para la atención adecuada -No verificar los cuidados diarios que se brindan a los ancianos -Personal no comprometido y que no cuente con el perfil requerido	-Sensibilizar al personal y ofrecer accesoria especializada para el cuidado del adulto mayor -Reporte por escrito al área correspondiente -Solicitar vía requisición en tiempo y forma, y reportar por escrito al área competente en caso de anomalías -Mejora continua del proceso -Mejorar sus niveles de competencia de atención de calidad y reclutar personal idóneo Sensibilizar al personal y ofrecer accesoria especializada para el cuidado del adulto mayor



Procedimiento: CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME		
Macroproceso: Sistema DIF Sinaloa	Proceso Sustantivo: No aplica	Unidad Responsable: Representante de la Dirección
Revisión 01	Fecha de vigencia 24-05-2011	Código PRD-07

Área prestadora del Servicio: **Entrega de despensas**

Requisitos del servicio	Requisitos del usuario	Etapas del proceso	Servicio No conforme	Tratamiento
Información precisa	Amabilidad Disponibilidad del producto y del personal Empatía Calidad En los productos En el servicio	Definición de colonia Realizar visita domiciliaria Aplicar estudio Soc. económico Selección de familias Elaboración de padrón Acudir a colonia seleccionada Revisión de asistencia para selección de beneficiarios Entrega del apoyo Firma del beneficiario Pago en caja general Comprobación de pago ante la dirección de Asistencia alimentaria	- Falta de despensas en almacén - Que no exista vehículo disponible para la entrega el día señalado - Alimentos en mal estado - Atender a una persona descortés	Comunicación permanente con proveedores Que exista vehículo oficial asignado de forma exclusiva para el evento Revisión permanente del producto por parte de encargados de almacén Concientizar al personal

Área prestadora del Servicio: **Formación y Talleres**

Requisitos del servicio	Requisitos del usuario	Etapas del proceso	Servicio No conforme	Tratamiento
Cursos y talleres enfocados a elevar el nivel de vida de la población	-Amabilidad -Maestros capacitados -Infraestructura *Aulas acondicionadas -Costos accesibles -Trato amable -Personal capacitado -Imagen institucional -Espacios agradables	1.-Calendarizar los cursos 2.-Programación de maestros 3.-Promoción 4.-Inscripciones 5.-Formación de grupos 6.-Impartición de clases 7.-Clausura de cursos 8.-Elaboración de programas de orientación 9.-realización de platicas de integración familiar y de salud	-Insuficiencia en la plantilla de maestros -Atender de manera descortés a los usuarios -Espacios desadaptados -No ofrecer los cursos o taller promocionados (evaluación del evento) -No verificar la satisfacción del usuario (evaluación del instructor)	-Elaborar convenios con instituciones educativas -Sensibilizar al personal y mejorar sus niveles de competencia y atención al público. -Reporte de fallas y necesidades a la dependencia. -Promoción de acuerdo al interés del ciudadano. -Instructores competentes y responsables.

Área prestadora del Servicio: **Servicio Médico y Dental C.D.C.**



Procedimiento: CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME		
Macroproceso: Sistema DIF Sinaloa	Proceso Sustantivo: No aplica	Unidad Responsable: Representante de la Dirección
Revisión 01	Fecha de vigencia 24-05-2011	Código PRD-07

Requisitos del servicio	Requisitos del usuario	Etapas del proceso	Servicio No conforme	Tratamiento
Servicios oportunos y de calidad	-Amabilidad -Disposición de trato personalizado -Oportunidad y eficacia en el servicio -Discrecionalidad y Ética profesionalismo	1.-El usuario se presenta a solicitar el servicio. 2.-Se identifica la necesidad (de pago por el servicio). 3.-En caso de necesitar apoyo se canaliza al Depto. de Trabajo Social. 4.-Se turna al usuario a la atención respectiva (médica o dental). 4.-Se brinda el servicio respectivo.	1.-Atender a los usuarios de forma descortés. 2.-No proporcionar de forma oportuna el seguimiento al servicio en caso necesario. 3.-No atender o no preguntar al usuario por el servicio que desea. 4.-Tomar más tiempo del requerido para iniciar la atención al público. 5.-No verificar la satisfacción del usuario (del servicio)	-Sensibilizar al personal y mejorar sus competencias de atención de calidad. -Mejora continua en el proceso. -Evaluación permanente de los servicios prestados.

Área prestadora del Servicio: **Trabajo Social**

Requisitos del servicio	Requisitos del usuario	Etapas del proceso	Servicio No conforme	Tratamiento
Servicios y gestiones oportunas	-Amabilidad -Cortesía -Disposición de trato personalizada -Agilidad -Oportunidad y eficacia en el servicio -Escuchar con atención y respeto -Discrecionalidad y orientación -Ética profesionalismo	1.-Saludar y recibir la solicitud. 2.-Identificar necesidad (entrevista). 3.-Consulta para gestión de apoyo. 4.-Gestión de trámite administrativo. *Cotización *Estudio socioeconómico *Elaboración de documento *Recabar firma autorizada 5.-Entrega de apoyo.	1.-Atender al usuario de manera descortés 2.-No atender o no preguntar al usuario por el servicio o trámite que desea. 3.-Mostrar in discrecionalidad en el manejo de información confidencial. 4.-No verificar si el solicitante resolvió su gestión. 5.-Tardarse más tiempo del requerido para trámites inmediatos.	-Sensibilizar al personal y mejorar sus niveles de competencia de atención al público y profesionalismo. -Evaluación permanente de la calidad de los servicios. -Simplificar los procesos de los trámites.

Área prestadora del Servicio: **Velatorio DIF**

Requisitos del servicio	Requisitos del usuario	Etapas del proceso	Servicio No conforme	Tratamiento
-------------------------	------------------------	--------------------	----------------------	-------------



Procedimiento:		
CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME		
Macroproceso: Sistema DIF Sinaloa	Proceso Sustantivo: No aplica	Unidad Responsable: Representante de la Dirección
Revisión 01	Fecha de vigencia 24-05-2011	Código PRD-07

Servicios y gestiones oportunas	Amabilidad -Cortesía -Eficacia del servicio -Accesorias -Paciencia y Tolerancia	1.-Se recibe notificaciones del servicio. 2.-Recoger el cuerpo. 3.-Acuerdan el tipo de servicio. *Velación (en domicilio o capilla DIF). *Traslado dentro o fuera de la ciudad. *Incineración. *Traslado a panteón. 4.-Se otorga el servicio solicitado.	1.-Trato descortés hacia el usuario. 2.-No atender o no preguntar al usuario por el servicio o trámite que desea. 3.-No verificar si el beneficiario resolvió su gestión. 4.-Tomar más tiempo del requerido. 5.-No brindar atención oportuna a la solicitud del servicio	-Sensibilizar al personal y mejorar su competencia de atención de calidad. -Evaluación de los servicios prestados. _ Mejora continua del proceso.
---------------------------------	---	---	--	---