

# Sistema de Mejora Continua de la Calidad



## Sistema DIF Jalisco



# Fundamento que sustenta la implementación del SGC en DIF Jalisco



PED 2030  
Pb07 estrategia 1



Sistema de Gestión de la Calidad de Gobierno del Estado



Plan Institucional de la Asistencia Social PIAS 2007-2013  
Objetivos Estratégicos: 1, 2, 4, 5, 7 y 8



Sistema de Gestión de la Calidad  
**DIF MEJORA**



Usuarios de Servicios del DIF Satisfechos

# Antecedentes

- ✓ El PED 2030 plantea la necesidad mejorar todo el aparato gubernamental e implementar Sistemas de Calidad que permitan dar mejores servicios a la ciudadanía.
- ✓ La calidad se ha vuelto el motor que moverá todas nuestras acciones dentro de DIF Jalisco, por ello actualmente se encuentra en implementación nuestro Sistema de Gestión de Calidad (SGC - DIFMEJORA) el cual se encuentra avalado por el Comité Interno de Calidad conformado por el Director General, Subdirectores Generales y algunos directivos.
- ✓ El principal enfoque de nuestro SGC la gestión con el usuario/ciudadano, lo cual sustenta la importancia de conocer la calidad del servicio otorgado a través de la aplicación de encuestas de satisfacción .



# Objetivo del Proyecto

- ✓ Medir de la satisfacción del usuario de manera que obtengamos información diagnóstica útil, periódica y habitual para identificar áreas de oportunidad en nuestros procesos y servicios a fin de dar una mejor respuesta a nuestros usuarios.
- ✓ Promover una cultura de medición y mejora continua de nuestros servicios con enfoque a las necesidades y expectativas de nuestros usuarios.



# Metodología para la Medición de la Satisfacción del Usuario

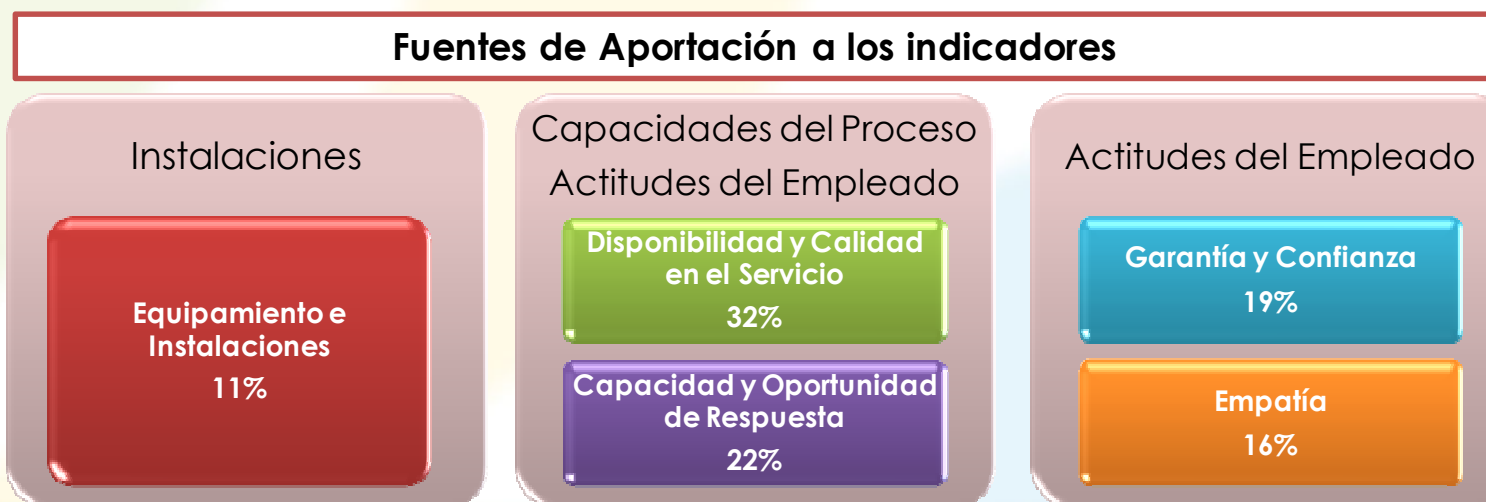
- Utilizamos el Modelo SERVPERF el cuál se basa en la medición de las percepciones del usuario como mejor aproximación a la satisfacción del mismo en 5 dimensiones del servicio aplicables a todos los ámbitos del servicio (Cronin y Taylor, 1996).
- El modelo busca obtener una sola calificación general del nivel de nuestro servicio de manera que nos sirva de referencia para mediciones futuras, así como observar si hay tendencias positivas o negativas de acuerdo al diseño e implementación de acciones de mejora.
- Para determinar el índice global de satisfacción el modelo SERVPERF se divide en 5 indicadores a medir y que se encuentran inherentes al servicio brindado. Cada una de los 5 indicadores tiene asignado un valor ponderado que al sumarlos nos da un 100% de calificación del servicio otorgado.

## Modelo SERVPERF (Service Performance)



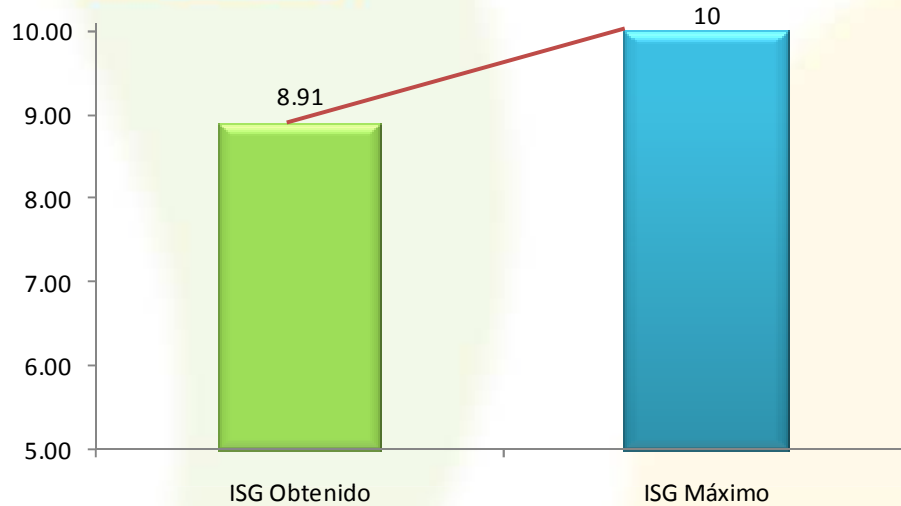
# Metodología para la Medición de la Satisfacción del Usuario

- ✓ Cada una de las áreas del Sistema identificó su(s) principal(es) servicio(s) para diseñar y aplicar una encuesta de satisfacción a sus usuarios directos.
- ✓ Los resultados de las encuestas realizadas por las áreas del DIF Jalisco cuentan con una confiabilidad del 95% con un error del +-5% para una población conocida. En algunos casos se aplica al total de usuarios de los servicios aumentando por consiguiente el nivel de confiabilidad de los resultados.
- ✓ Los resultados generales se obtuvieron mediante el método de promedios ponderados para evitar incurrir en errores estadísticos relacionados al método de promedios simples.
- ✓ Los resultados aquí mostrados parten del 1er. corte realizado en Julio 2010 de 77 “encuestas tipo” aplicadas por parte de las diferentes direcciones del DIF Jalisco.



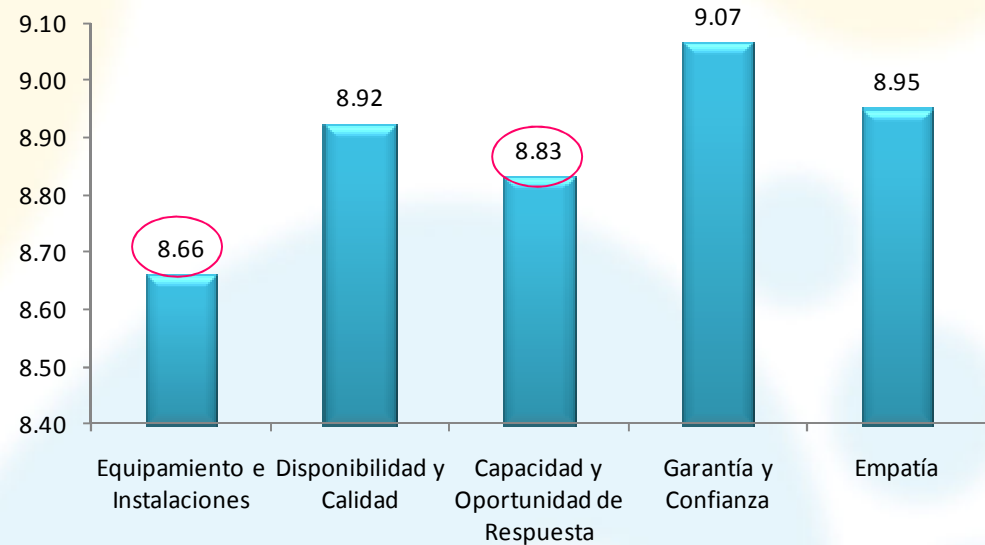


# Índice General DIF Jalisco de Satisfacción del Usuario

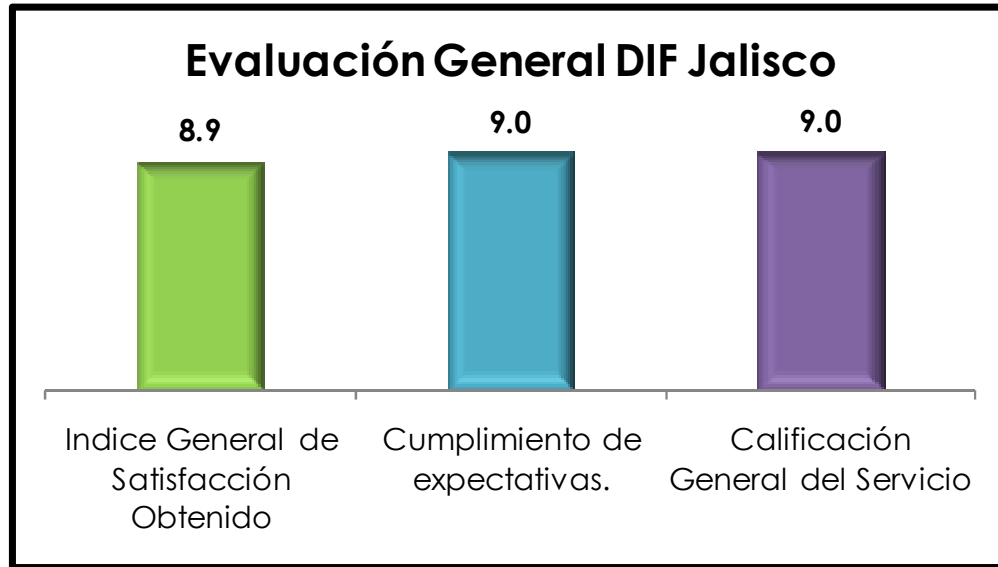


Considerando los resultados de todas las encuestas aplicadas se obtiene una calificación general de 8.9 la cual engloba tanto la evaluación del usuario interno como de los usuarios externos.

La calificación máxima para cada dimensión es de 10 puntos siendo los principales aspectos a mejorar: equipamiento e instalaciones y capacidad y oportunidad de respuesta que son los apartados que obtuvieron la calificación más baja en una escala de 0 a 10.



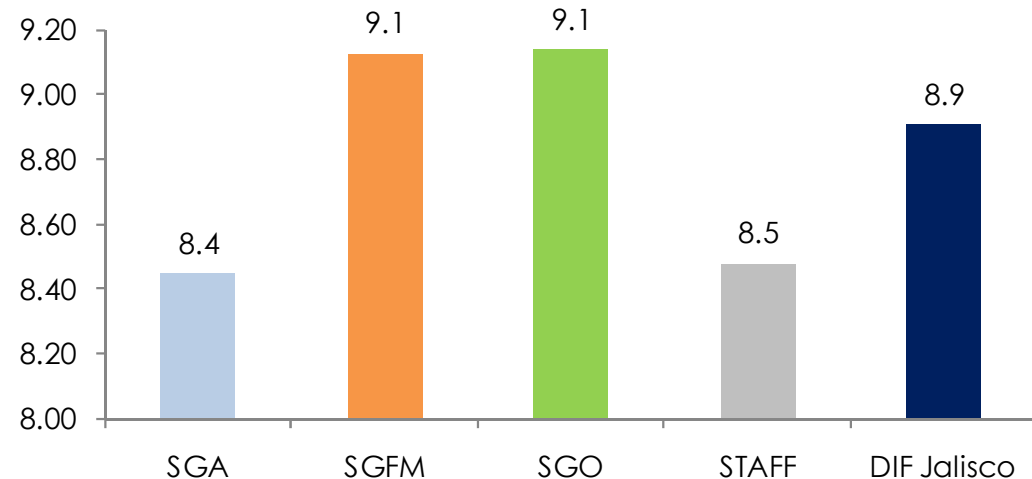
# Resultados Generales



Con esta gráfica comparativa podemos corroborar que el promedio de calificaciones gira alrededor del mismo valor aproximado de 9 por lo que existe congruencia en los resultados obtenidos y la percepción general del usuario.

Se puede observar que el usuario interno es el que califica con mayor dureza los servicios recibidos y espera mejoras significativas en todos los procesos administrativos que le permitan brindar un mejor servicio a la población vulnerable (usuario externo).

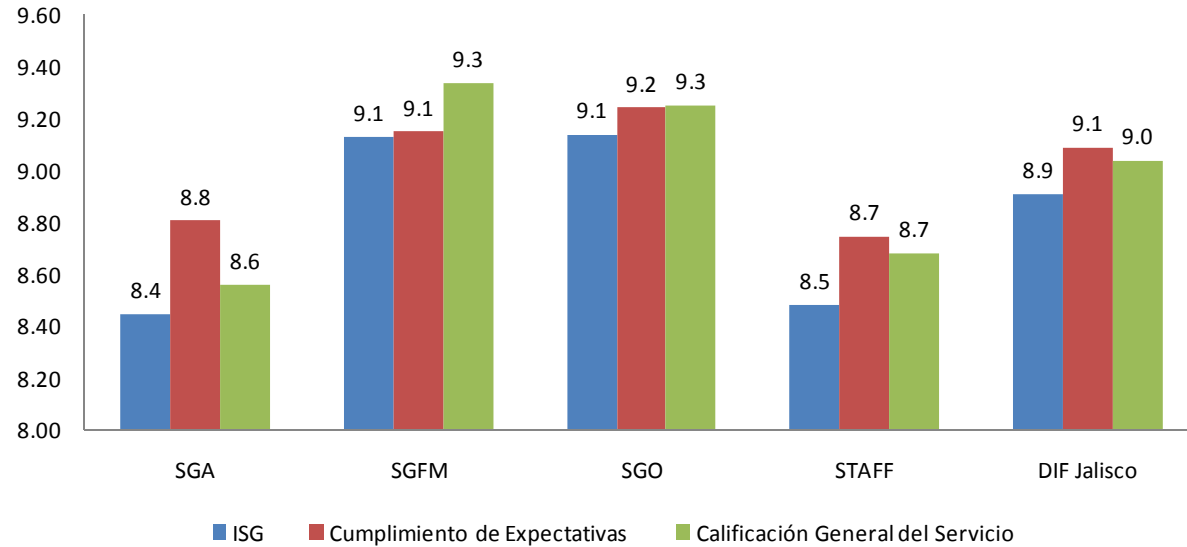
### Índice de Satisfacción del Usuario por Subdirección



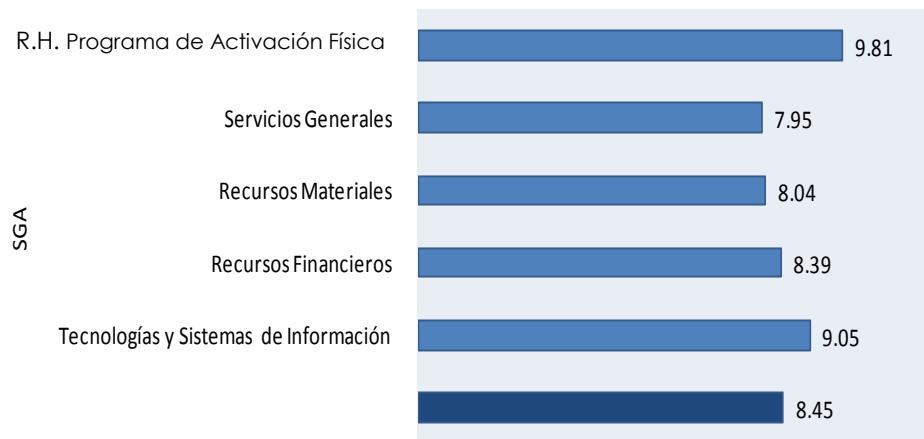


# Resultados Generales

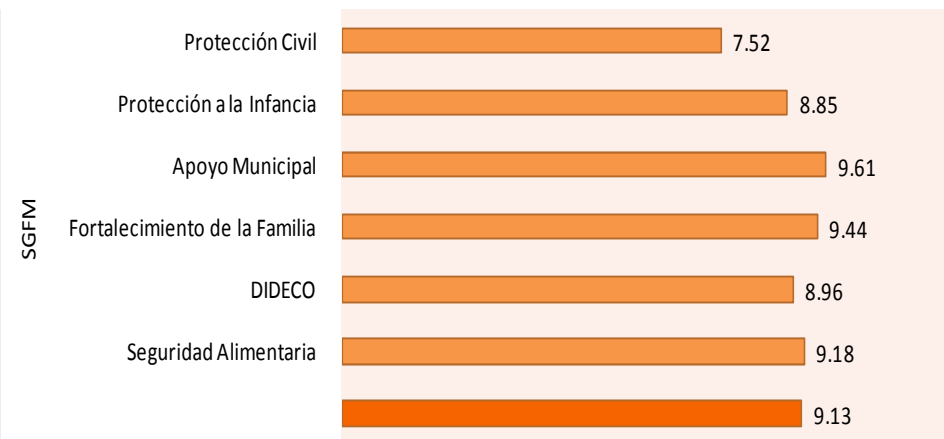
## Resultados Generales por Subdirección



## Índice de Satisfacción SGA

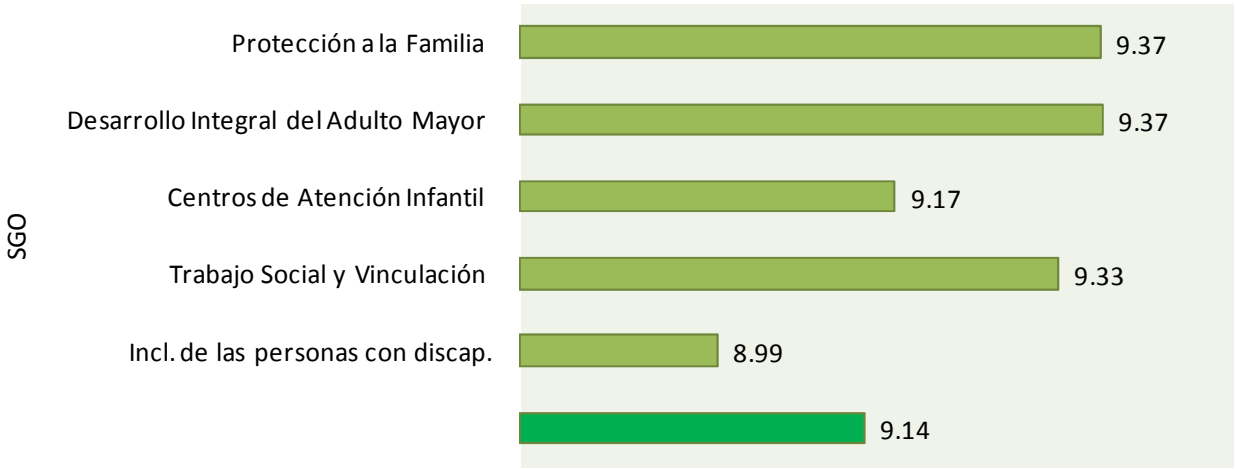


## Índice de Satisfacción SGFM

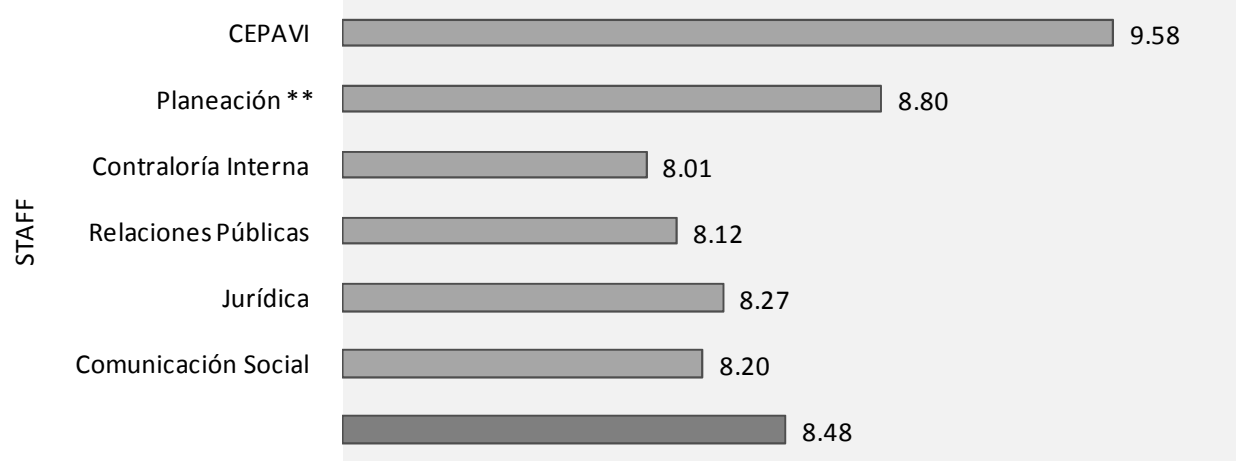


# Resultados Generales

## Índice de Satisfacción SGO



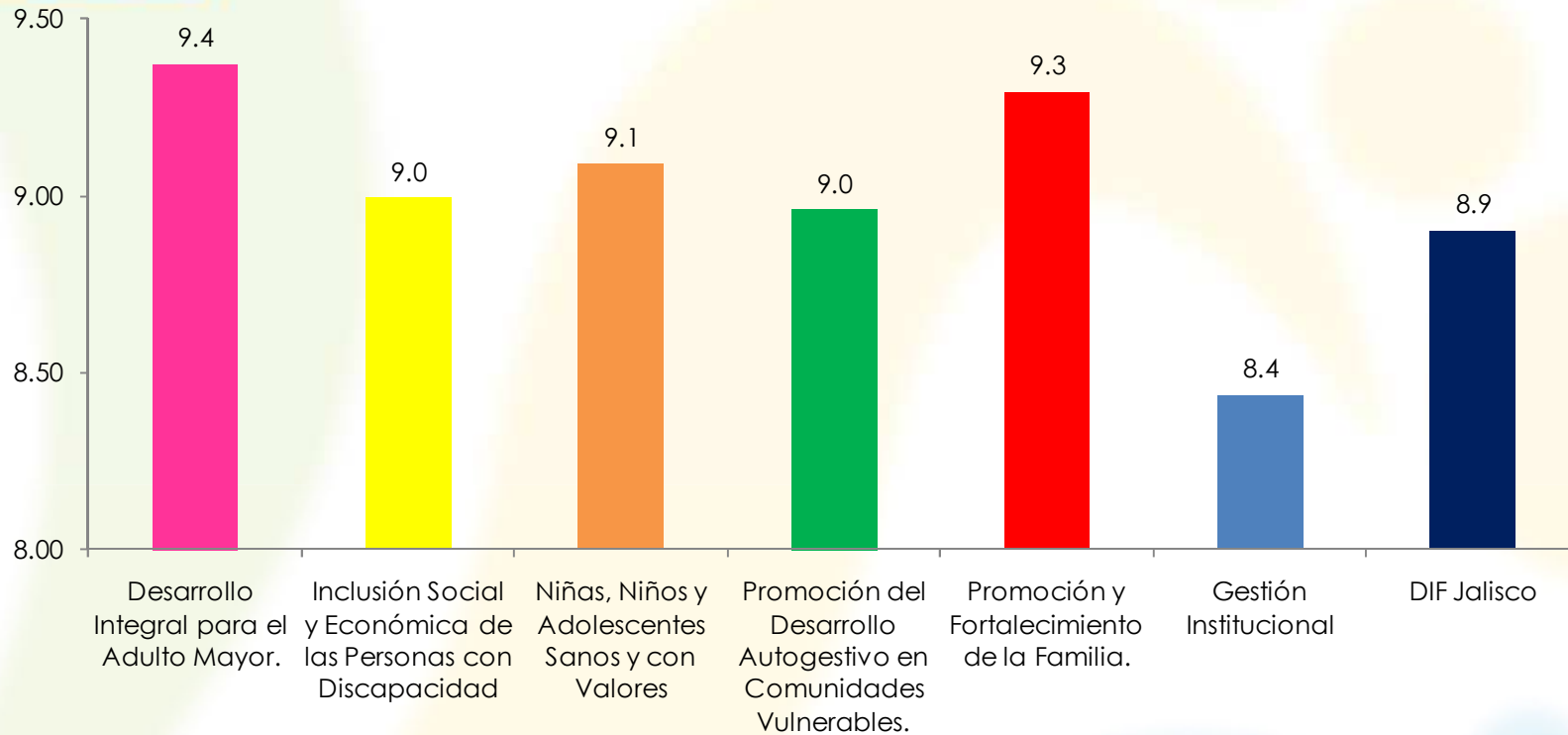
## Índice de Satisfacción Staff





# Resultados Generales

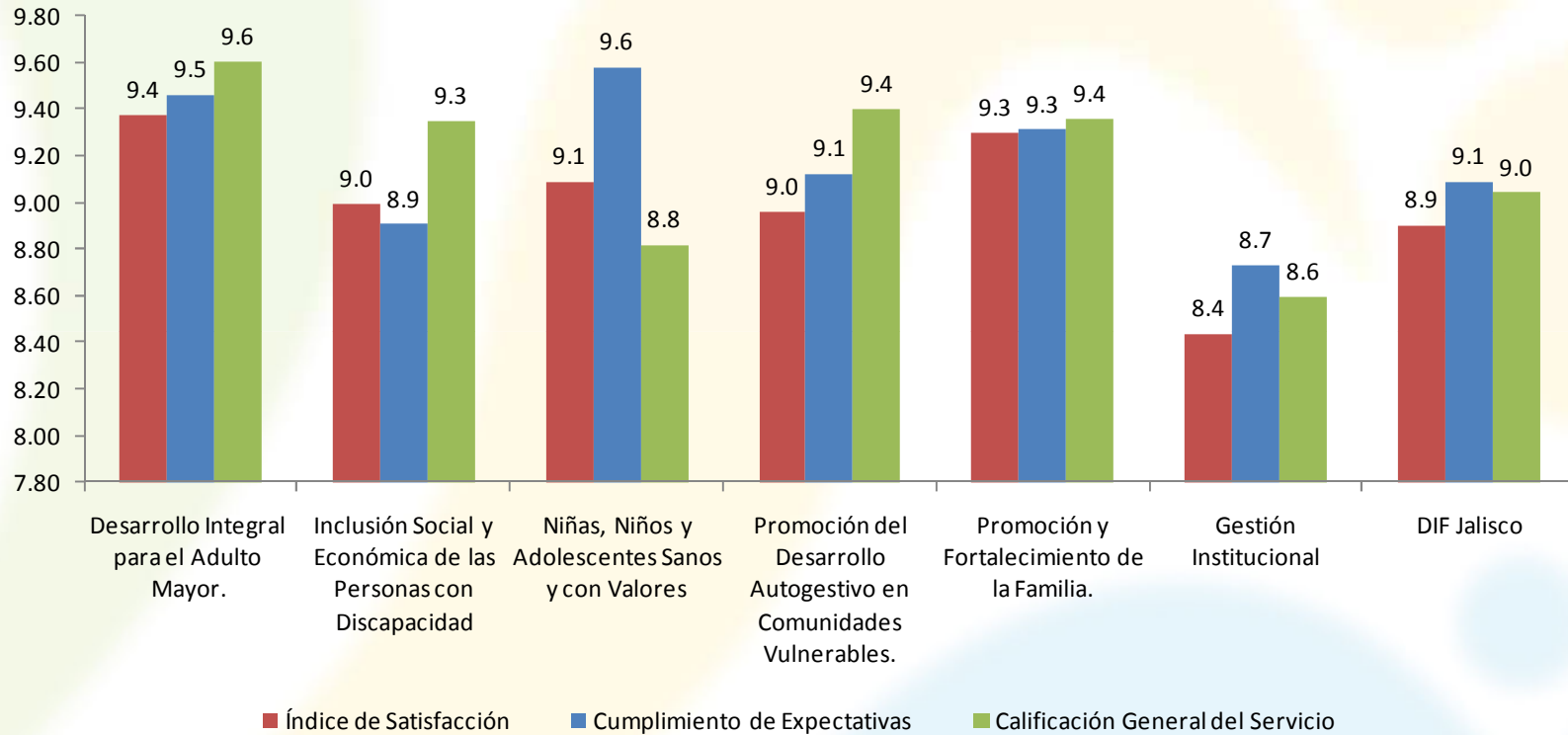
## Índice de Satisfacción del Usuario por PIB



**Nuevamente notamos como el PIB de Gestión Institucional es el que recibe la calificación más baja debido a la necesidad de simplificación y mejora de los procesos administrativos.**

# Resultados Generales

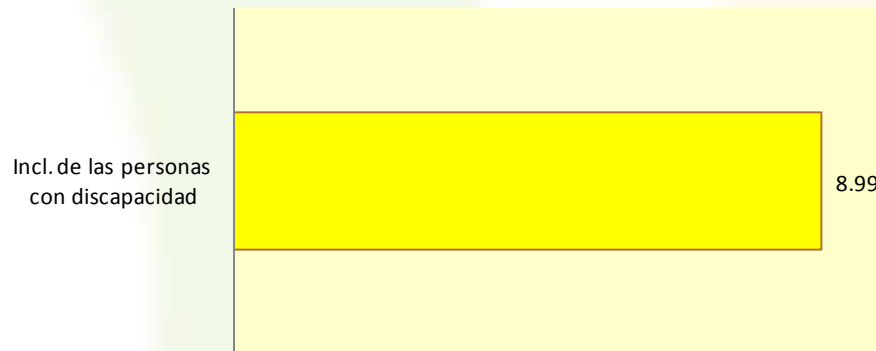
## Resultados Generales por PIB



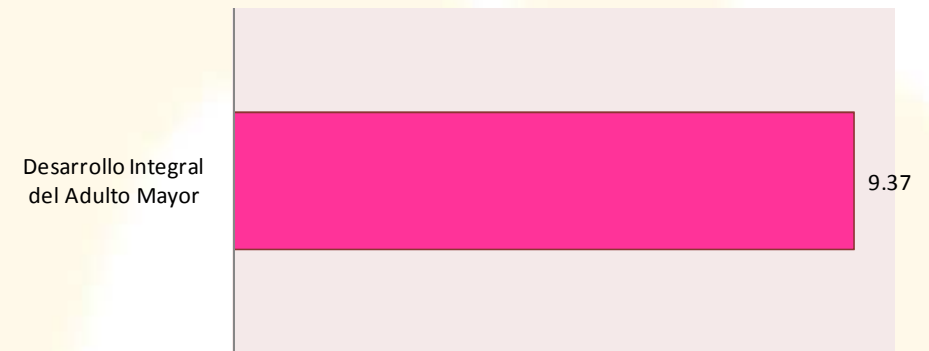


# Resultados Generales

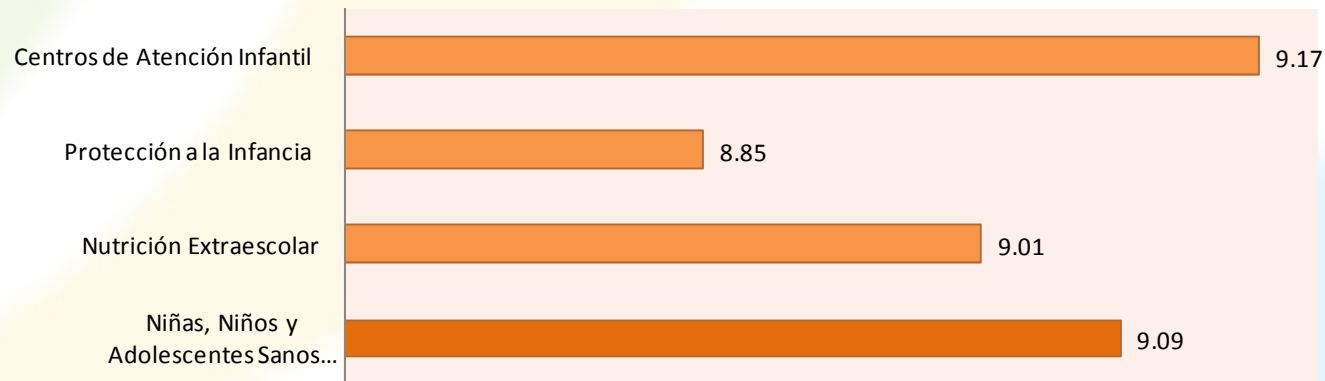
## Índice de Satisfacción PIB: Inclusión Social para Personas con Discapacidad



## Índice de Satisfacción PIB: Desarrollo Integral del Adulto Mayor

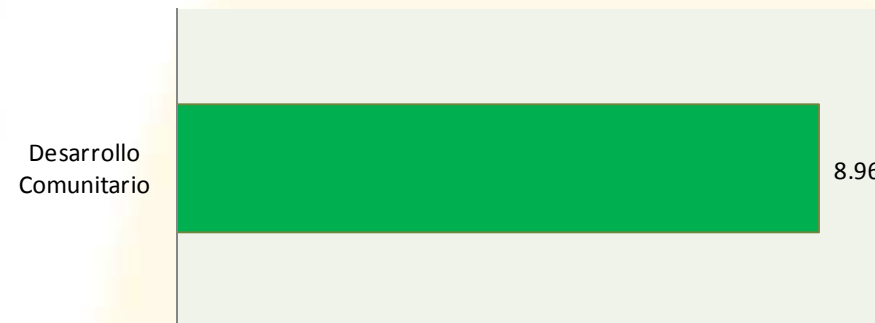


## Índice de Satisfacción PIB: Nin@s y Adolescentes Sanos y con Valores

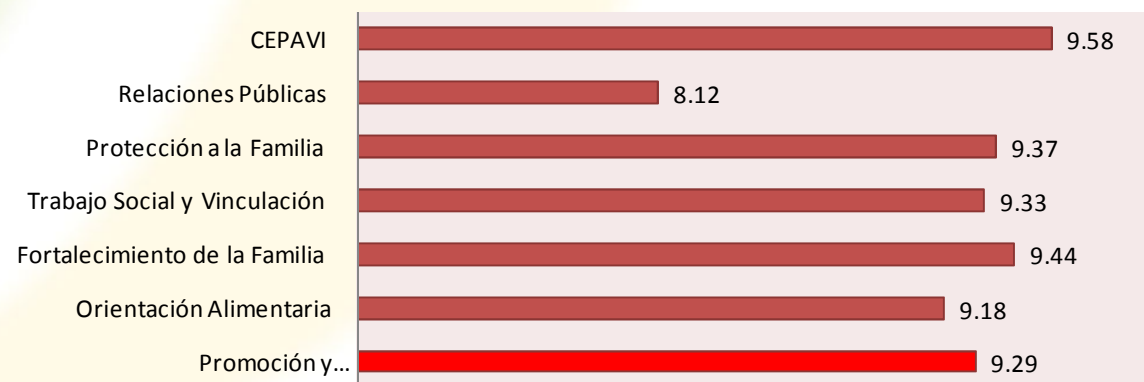


# Resultados Generales

## Índice de Satisfacción PIB: Promoción del Desarrollo Autogestivo en Comunidades Vulnerables

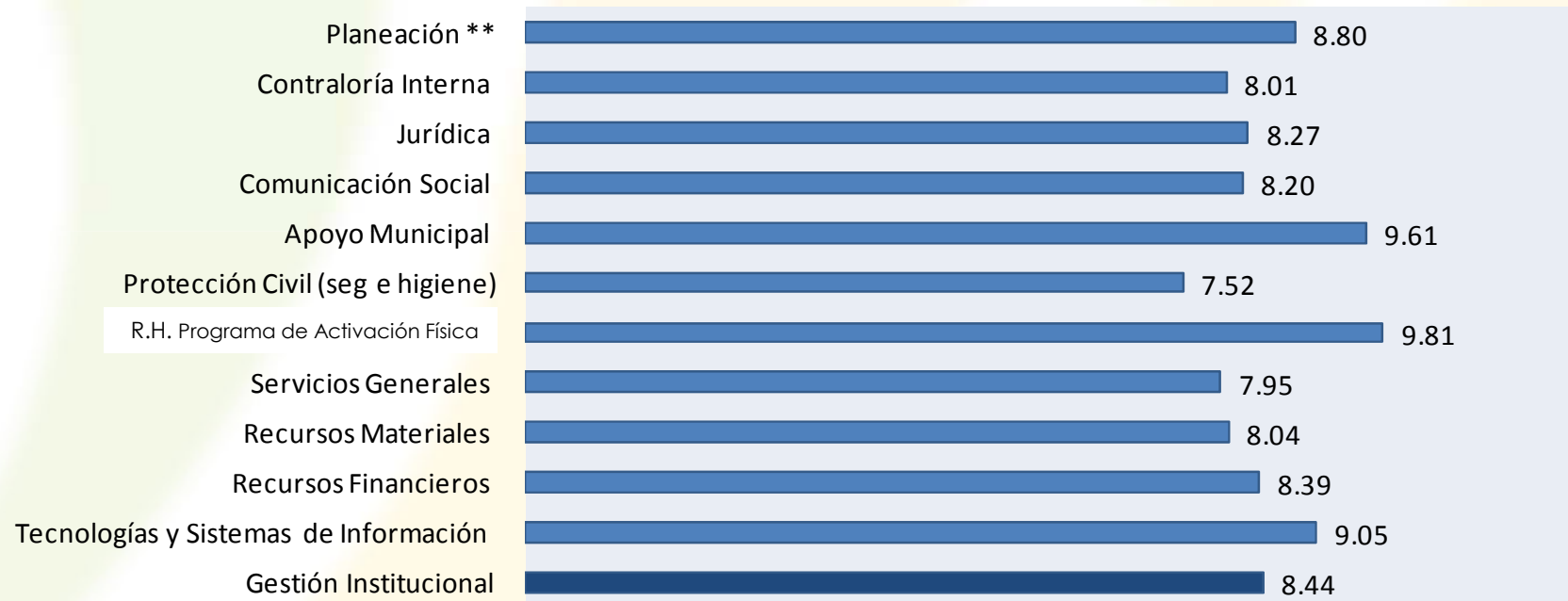


## Índice de Satisfacción PIB: Promoción y Fortalecimiento de la Familia



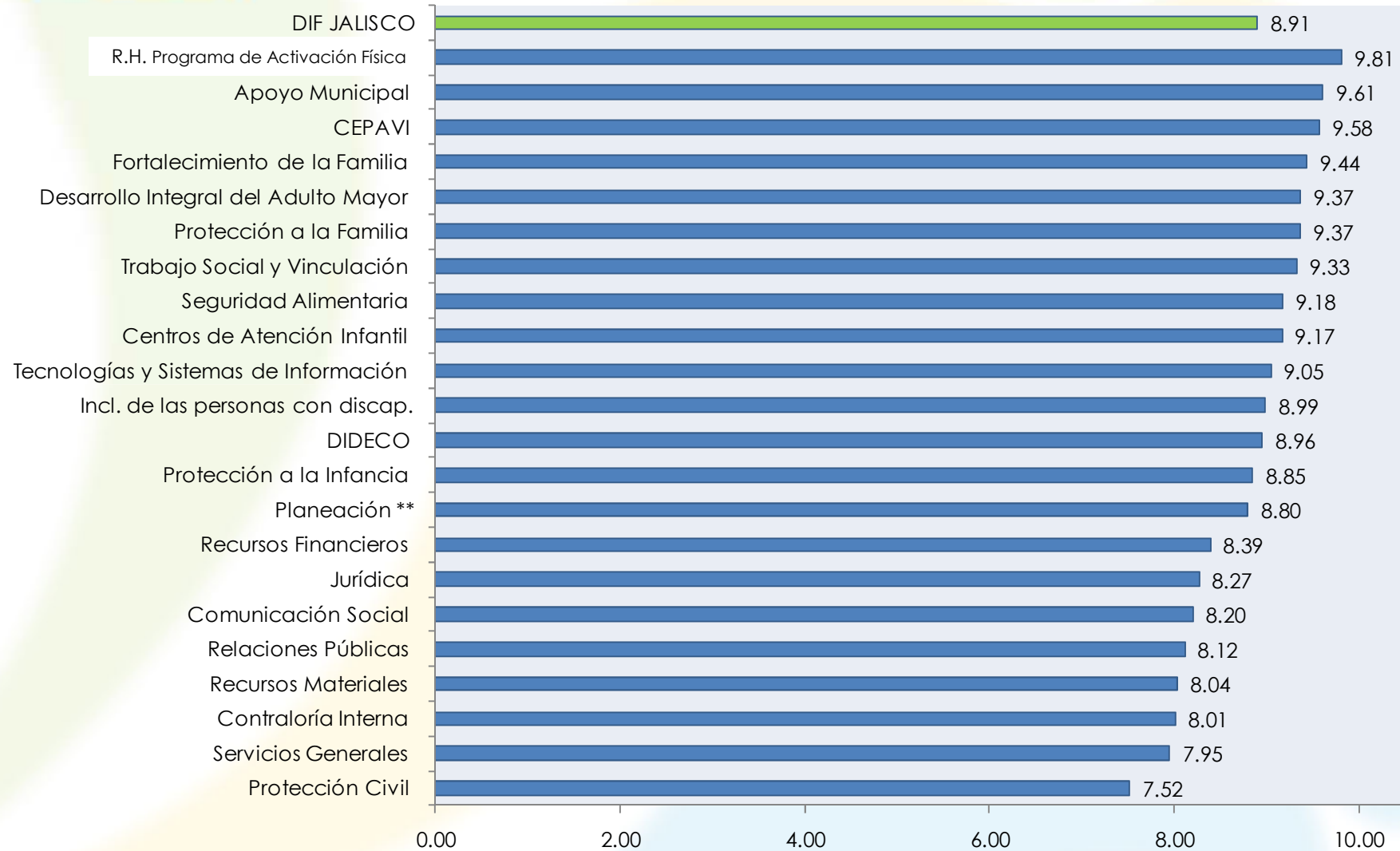
# Resultados Generales

## Índice de Satisfacción PIB: Gestión Institucional





# Desglose por áreas del Índice de Satisfacción del Usuario



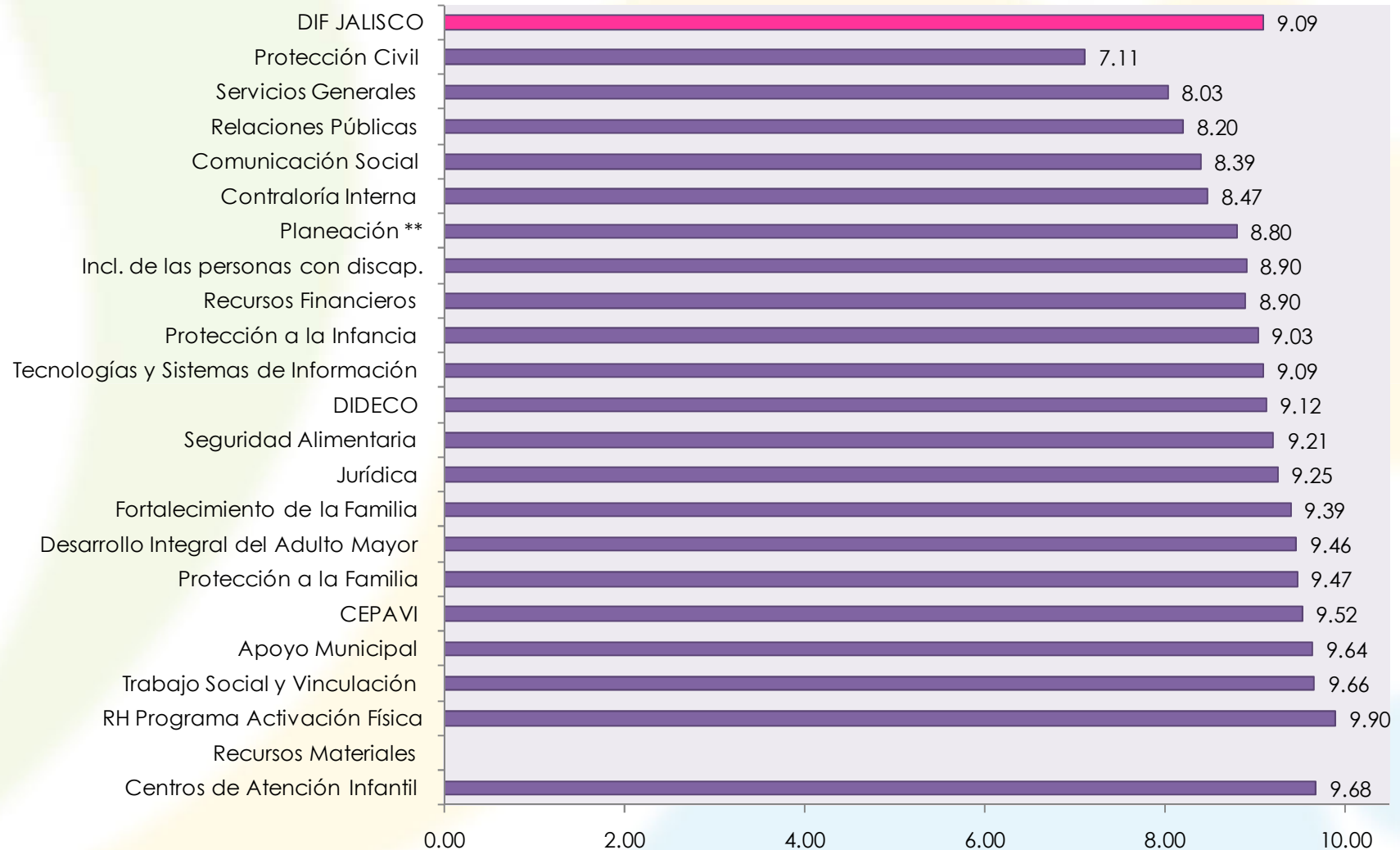
\*\* Planeación se encuentra aplicando y se realizó un corte de los resultados capturados ya que aún se encuentra en aplicación.

\*\* Recursos Humanos sólo cuenta con la encuesta de activación física que evalúa a los prestadores de servicio





# Desglose por áreas del Cumplimiento de las Expectativas del Usuario



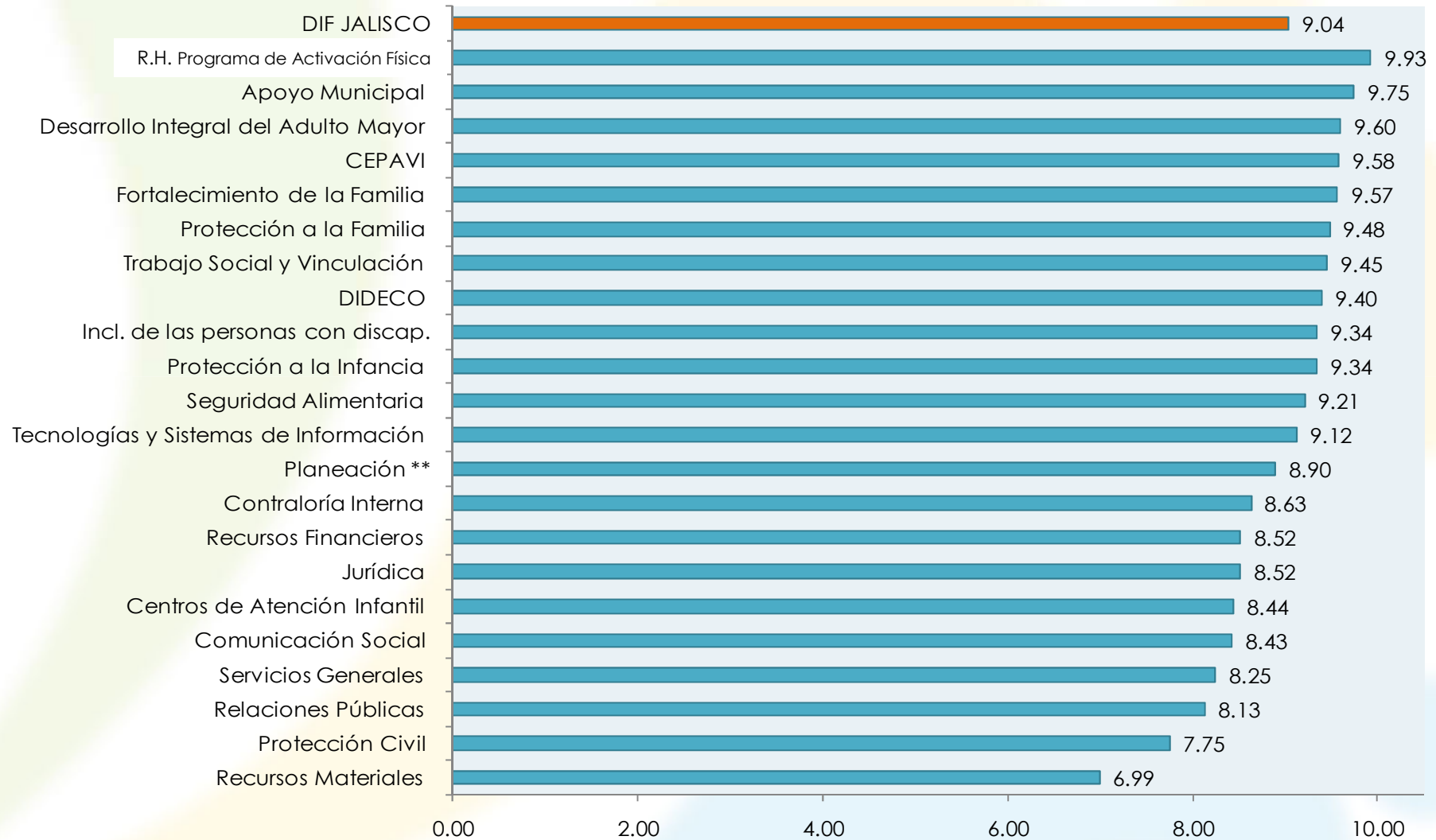
\*\* Planeación se encuentra aplicando y se realizó un corte de los resultados capturados ya que aún se encuentra en aplicación.

\*\* Recursos Humanos sólo cuenta con la encuesta de activación física que evalúa a los prestadores de servicio

Recursos Materiales y Centros de Atención Infantil no incluyeron esta pregunta en sus encuestas



# Desglose por áreas de la Calificación General del Servicio



\*\* Planeación se encuentra aplicando y se realizó un corte de los resultados capturados ya que aún se encuentra en aplicación.

\*\* Recursos Humanos sólo cuenta con la encuesta de activación física que evalúa a los prestadores de servicio



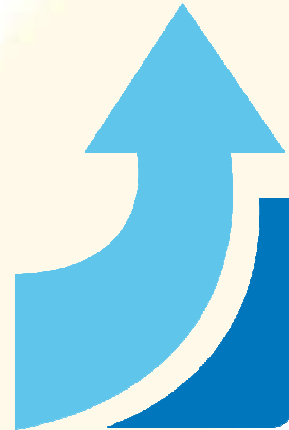
# Monitoreo de Indicadores

- Es importante mencionar que la medición de la satisfacción del usuario es una herramienta para evaluar de manera final el servicio que proveemos a la población más vulnerable de nuestro estado.
- Sin embargo también debemos monitorear los indicadores en los procesos para detectar oportunamente errores o mejoras que eviten que los servicios se brinden en tiempo, forma, calidez y la calidad requerida por nuestros usuarios.

# Interrelación de los 5 Indicadores de Satisfacción



	Dimensiones del Modelo SERVPERF	Características de un Servicio de Calidad	Indicadores de Procesos
<b>Indicadores de medición para prestación de servicios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disponibilidad y Calidad en el Servicio</li> </ul>	Oportunidad.	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disponibilidad y Calidad en el Servicio</li> <li>Capacidad y Oportunidad de Respuesta</li> </ul>	Rapidez.	Tiempo por actividad Tiempo de Espera Tiempo de proceso Cumplimiento de plazos
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacidad y Oportunidad de Respuesta</li> </ul>	Eficacia (resolución de su problemática).	Cumplimiento de los objetivos del servicio.
		Eficiencia (uso de los recursos).	Productividad del personal Costo por servicio
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Garantía y Confianza.</li> <li>Empatía</li> </ul>	Trato amable.	(No aplicable a procesos)



# DIF MEJORA JALISCO

CON CALIDAD Y MEJORA CONTINUA, HACEMOS MÁS



Sistema DIF Jalisco

