



Información Documentada:		
<b>SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO</b>		
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: Proceso de Apoyo Administración y Control	Unidad Responsable: Unidad de Contraloría Interna
Revisión  08	Fecha de vigencia 07-05-2018	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 9001:2015, elemento 8.6

## 2. ALCANCE.

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

## 3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN.

La información documentada 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 Unidad de Contraloría Interna y/o Auxiliar de contraloría.

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	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	<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Número de Copia:	Martha Yanagui Arredondo Jefe de la Unidad de Contraloría Interna	Humberto García Tejeda Representante de la Dirección	Concepción Zazueta Castro Director General



Información Documentada:			
<b>SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO</b>			
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: Proceso de Apoyo Administración y Control	Unidad Responsable: Unidad de Contraloría Interna	
Revisión 08	Fecha de vigencia 07-05-2018	Código PCI-05	

## 5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA PARA EVIDENCIA

Bitácora de visitas al buzón de quejas y sugerencias	RCI-05.01
Hoja de clima laboral	RCI-05.02
Encuesta de Satisfacción	RCI-05.03
Oficio de notificación interna	RCI-05.05
Oficio de notificación	RCI-05.06

## 6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

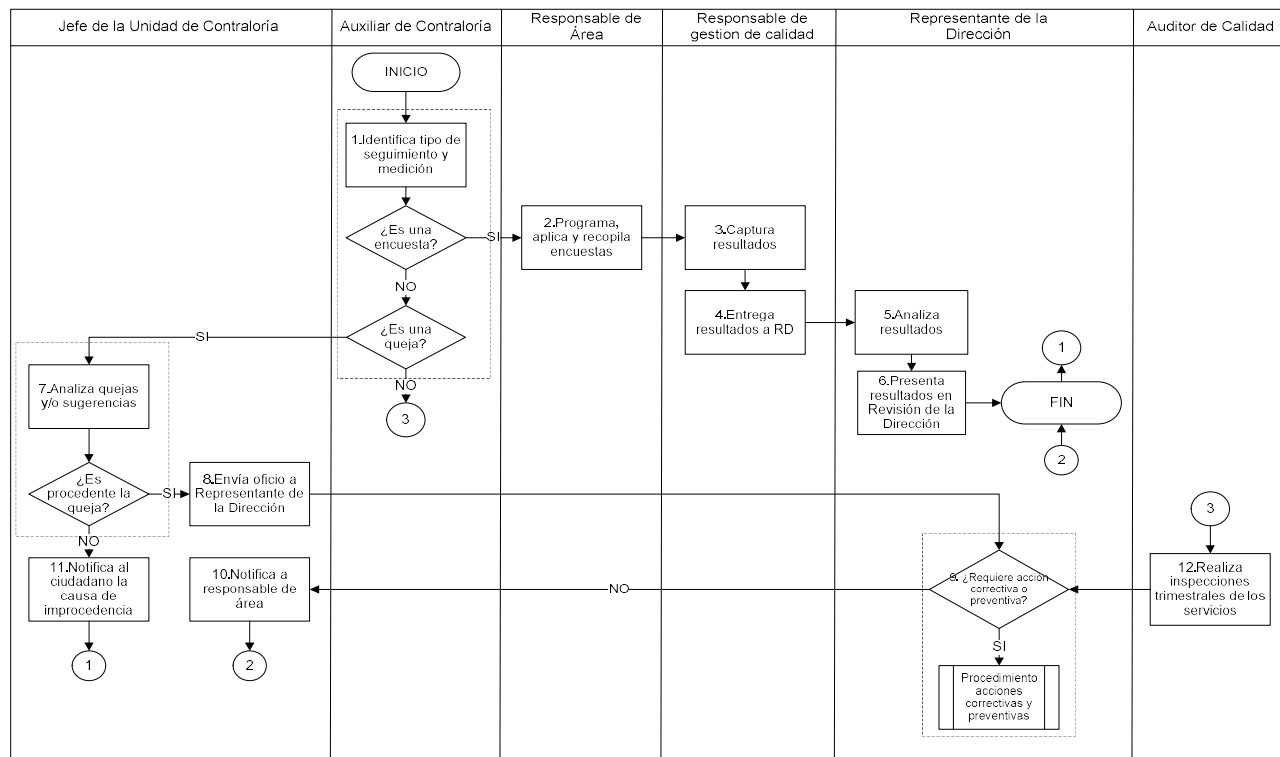
**DIF:** Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia.

**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.



Información Documentada:		
<b>SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO</b>		
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: Proceso de Apoyo Administración y Control	Unidad Responsable: Unidad de Contraloría Interna
Revisión 08	Fecha de vigencia 07-05-2018	Código PCI-05

## 8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

Responsable	Actividad	Tareas	Evidencia
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 visitas al buzón de quejas y sugerencias (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, cuando por la situación del área no puedan aplicarse en línea, de lo contrario se realizaran de forma electrónica.	Encuesta de Satisfacción (RCI-05.03)
		2.2 Una vez aplicadas, las encuestas se turnan al área de Representante de la Dirección.	
Responsable de Gestión de Calidad	3. Captura resultados	3.1 El responsable de gestión de calidad captura los resultados de las encuestas hechas en papel.	
	4. Entrega de resultados a RD	4.1 El responsable de gestión de calidad 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 documento.	
Jefe de la Unidad 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.	



Información Documentada:		
<b>SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO</b>		
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: Proceso de Apoyo Administración y Control	Unidad Responsable: Unidad de Contraloría Interna
Revisión 08	Fecha de vigencia 07-05-2018	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, correctiva o de mejora y lo solicita al titular del área involucrada.  Pasa a información documentada de descripción Acciones Correctivas.	
		9.3 Comunica a Jefe de la Unidad de Contraloría que no se requiere acción Correctiva.	
Auditor Interno	10. Realiza inspecciones semestrales de los servicios	10. 1 De acuerdo con el programa anual de trabajo del SGC se realiza una inspección anual 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 así como proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación.  Se verificar entre otros los siguientes puntos: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Iluminación.</li> <li>➤ Temperatura</li> <li>➤ Espacio de trabajo.</li> <li>➤ Limpieza</li> <li>➤ Ruido.</li> <li>➤ Mobiliario.</li> <li>➤ Equipo de cómputo.</li> <li>➤ Trabajo en equipo.</li> <li>➤ Cambio en el estado de animo.</li> </ul> Registra lo observado en Hoja de Clima Laboral de manera electrónica.	Hoja de Clima Laboral (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 la Unidad 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 Correctiva.  Pasa a Fin de actividades	Oficio de notificación interna (RCI-05.05)



Información Documentada:		
<b>SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO</b>		
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: Proceso de Apoyo Administración y Control	Unidad Responsable: Unidad de Contraloría Interna
Revisión 08	Fecha de vigencia 07-05-2018	Código PCI-05

Fin de actividades

## 9. DOCUMENTACIÓN DE ACTIVIDADES CRÍTICAS.

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.
03	10/07/2013	Jefe de Contraloría	DG	Se cambió el nombre del titular de la Dirección General <i>Sofía Irene Valdez Riveros</i> por <b>Iván Aguilar Enríquez</b> . Se agregó <b>Anexo1 con tabla de disposición de registros</b> .
04	10/07/2014	Jefe de la Unidad de Contraloría Interna	DG	<b>Elemento 5 y 12:</b> eliminar la tabla de vaciado de encuestas RCI-05-04 <b>Elemento 8:</b> cambiar responsable de actividad 3 y 4 de auxiliar de certificación y desarrollo administrativo por responsable de gestión de calidad. <b>Elemento 8, actividad 2, tarea 2.1 agregar:</b> cuando por la situación del área no puedan aplicarse en línea, de lo contrario se realizaran de forma electrónica. <b>Elemento 10:</b> agregar en formato electrónico a hoja de inspección. Se sustituye la <b>Tabla de Disposición de Registros</b> por la <b>Tabla de Control de Registros</b> . se modifica <b>Jefe de departamento de contraloría</b> por <b>Jefe de la unidad de contraloría Interna</b> ; Se modifica <b>auxiliar administrativo de contraloría</b> por <b>auxiliar de contraloría</b> en todos los elementos, actividades y tareas
05	15/04/2016	Jefe de la Unidad de Contraloría Interna	DG	Se cambia el <b>RD</b> de Alfonso Zevada Bio por <b>Humberto García Tejeda</b> .
06	27/02/2017	Jefe de la Unidad de Contraloría Interna	DG	Modificar el logotipo institucional, cambiar nombre de director general de <b>Jorge Miller Benítez</b> por <b>Concepción Zazueta Castro</b> .
07	23/03/2018	Jefe de la Unidad de Contraloría	DG	Se modifica la palabra procedimiento por información documentada.



Información Documentada:		
<b>SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO</b>		
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: Proceso de Apoyo Administración y Control	Unidad Responsable: Unidad de Contraloría Interna
Revisión  08	Fecha de vigencia 07-05-2018	Código  PCI-05

		Interna		<p><b>Elemento 1:</b> cambiar referencia de la norma ISO 9001 2008 por Norma ISO 9001:2015, elemento 8.6</p> <p><b>Elemento 5:</b> Cambiar registros por información documentada para evidencia.</p> <p><b>Elemento 8:</b> Cambiar descripción del procedimiento por descripción de actividades.</p> <p><b>Anexos</b> cambiar tabla de control de registros por tabla de control información documentada para evidencia.</p>
08	07/05/2018	Jefe de la Unidad de Contraloría Interna	DG	<p><b>Elemento 5:</b> cambiar nombre de Hoja de inspección por Hoja de clima laboral.</p> <p><b>Elemento 8:</b> actividad 10 cambiar Hoja de inspección por Hoja de clima laboral.</p> <p><b>Elemento 12:</b> cambiar nombre de Hoja de inspección por Hoja de clima laboral.</p>

\* 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
Oficio de notificación interna	RCI-05.05
Oficio de notificación	RCI-05.06

# Anexo 1

## Tabla de control de información documentada para evidencia

IDENTIFICACIÓN	ALMACENAMIENTO	PROTECCIÓN	RECUPERACIÓN	RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
Bitácora de buzón de visitas de quejas y sugerencias RCI-05.01	Unidad de la contraloría interna	Archivero numero 333613 De auxiliar de contralor	Por carpetas, nombre del documento y año.	02 años	Triturar con maquina.
Hoja de clima laboral RCI-05.02 (electrónico)	RD	Pc de la coordinación técnica	C: mis documentos/carpetas hoja de inspección/por periodo y año.	01 año	Eliminar archivo
Encuesta de satisfacción RCI -05.03 (electrónico)	Coordinación técnica	Pc de la coordinación técnica	C: mis documentos/carpetas encuesta de satisfacción/por periodo y año.	01 año	Eliminar archivo
Oficio de notificación interna RCI-05.05	Unidad de la contraloría interna	Archivero numero 333613 De auxiliar de contralor	Por carpetas, nombre del documento y año.	03 años	Triturar con maquina.
Oficio de notificación RCI-05.06	Unidad de la contraloría interna	Archivero numero 333613 De auxiliar de contralor	Por carpetas, nombre del documento y año.	03 años	Triturar con maquina.