



SAF

Secretaría de Administración y Finanzas
Comprometidos con tu bienestar
2012 - 2018

Resumen Ejecutivo de la Evaluación de Eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad

Con relación al ejercicio de evaluar la eficiencia del sistema de gestión de la calidad al Centro Regional de Órtesis, Prótesis y Ayudas Funcionales de Yucatán, el día 28 de octubre del 2017 la Secretaría de Administración y Finanzas del Gobierno del Estado a través del personal de la Dirección de Innovación y Desarrollo Institucional realizó las siguientes actividades de verificación:

1. Encuestas de satisfacción de los clientes externos.
2. Enfoque del personal que integra el sistema.
3. Participación en el comité de calidad (alta dirección).

Lo anterior con el fin de identificar el grado de eficiencia en la implementación de su sistema de gestión de la calidad.

Como resultado de esta evaluación se obtuvo una calificación de 753.75 puntos de un total de 1,000 puntos.

El puntaje de calificación obtenido se relaciona con el nivel de las variables:

- a) madurez del sistema de gestión de la calidad, y
- b) tiempo de haber implementado el sistema de gestión de la calidad.

Encuestas de satisfacción de los clientes externos.

El Centro Regional de Órtesis, Prótesis y Ayudas Funcionales de Yucatán evidencia en promedio mensual 80 encuestas de satisfacción aplicadas, esto con el fin de obtener la percepción de los usuarios de productos y/o servicios, previa autorización del Director del Centro Regional.

Así también cabe mencionar que el periodo enero a agosto se ha generado 40 comentarios positivos y 2 sugerencias a la calidad del producto y/o servicio.

Cabe resaltar que durante el ejercicio de evaluación al sistema de gestión de la calidad ISO 9001, existen las siguientes áreas de oportunidad:

- a) El Centro Regional tiene enfocado las encuestas a la calidad del producto, sin embargo debería tener en cuenta apartados para percibir la satisfacción del cliente o usuario final.
- b) Internamente debería contar con alguna herramienta para obtener la aportación del personal que conforma el Centro Regional, así poder dar



SAF

Secretaría de Administración y Finanzas
Comprometidos con tu bienestar
2012 - 2018

Resumen Ejecutivo de la Evaluación de Eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad

cumplimiento a la percepción del cliente interno que integra el contexto de la organización.

Se adjunta a este informe:

- a) Una encuesta de satisfacción aplicada por la Dirección de Innovación y Desarrollo Institucional.
- b) Graficas de encuestas de satisfacción obtenidas por del Centro Regional de Órtesis, Prótesis y Ayudas Funcionales de Yucatán del periodo de enero a agosto del presente año.
- c) Graficas de eficacia en los servicios prestados

Enfoque del personal que integra el sistema.

El personal observado que forma parte del sistema de gestión de la calidad, demuestra un involucramiento participativo y con conocimiento del sistema; se evidencia la participación de los integrantes del comité de calidad en la toma de decisiones de las actividades relativas al sistema de gestión de la calidad.

El personal evidencia compromiso y entendimiento de los procesos certificados y procedimientos documentados tanto legales y reglamentarios, manteniendo una comunicación constante con el personal responsable de las áreas, en relación con la planeación y operación de los servicios.

Las competencias del personal reflejan la efectividad al realizar los trámites y proporcionar un mejor servicio al cliente externo, demostrando resultados y metas cumplidas en el desempeño de sus funciones.

Así mismo, el personal observado percibe que la implementación del sistema de gestión de la calidad ayuda a tener mejor control, orden y disciplina.

Participación en el comité de calidad (alta dirección).

Existe un liderazgo efectivo, los integrantes del comité de calidad (alta dirección) realizan la reunión con información suficiente para desahogar temas institucionales, proponiendo mejoras en sus procesos y procedimientos.

El comité de calidad (alta dirección) desarrolla y proporciona seguimiento a los acuerdos realizados para la operación de los procesos y procedimientos que tienen a su cargo. Así como también existe eficacia en el trabajo en equipo.



SAF

Secretaría de Administración y Finanzas
Comprometidos con tu bienestar
2012 - 2018

Resumen Ejecutivo de la Evaluación de Eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad

Los resultados de los procesos tanto sustantivos como de apoyo, coadyuvan con la necesidad de la sociedad, aportando valor al nivel de desarrollo en los servicios de los ciudadanos, manteniendo estándares de calidad que se ven reflejados en la eficacia de sus objetivos plasmados.

Conclusión.

El puntaje obtenido del sistema de gestión de la calidad del Centro Regional de Órtesis, Prótesis y Ayudas Funcionales de Yucatán es de 753.75 puntos, el cual se ubica en el Nivel de Competitividad que oscila entre los rangos de 700 puntos como mínimo y 850 puntos como máximo, de acuerdo a la tabla de Evaluación de Eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad adjunta a este informe, determinando ser un sistema de gestión de la calidad competitivo al término de esta evaluación.

El Centro Regional de Órtesis, Prótesis y Ayudas Funcionales de Yucatán con relación a la evaluación previa al sistema de gestión de la calidad ISO 9001, obtuvo un incremento de 47 puntos, reflejando el compromiso con el estándar de calidad.

Recomendación.

De acuerdo al tiempo de estar operando el sistema en el Centro Regional de Órtesis, Prótesis y Ayudas Funcionales de Yucatán, se recomienda mantener la eficiencia del sistema, enfocado mantener y/o aumentar el nivel de madurez 4 de la tabla de Evaluación de Eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad (Nivel de Competitividad).

M.A. Antonio de Jesús Aranda Correa
Director de Innovación y Desarrollo Institucional

Mérida, Yucatán., a 24 de noviembre del 2017