



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 al sistema de gestión de la calidad ISO 9001 a la Secretaría de Seguridad Pública, el día 13 de noviembre 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 722 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.

La Secretaría de Seguridad Pública evidencia en promedio mensual 621 encuestas de satisfacción aplicadas, esto con el fin de obtener la percepción de los usuarios del servicio de Licencias de Conducir; y de 231 encuestas de satisfacción aplicadas en promedio para el servicio de Remplacamiento (sin cambio de propietario) previa autorización del Jefe de Departamento del Registro y Control Vehicular, dueño del proceso.

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

Internamente debería contar con alguna herramienta para obtener la aportación del personal que conforma el alcance del proceso certificado, así poder dar cumplimiento a la percepción del cliente interno que integra el contexto de la organización.

Los comentarios, quejas y sugerencias se tiene en sistema, sin embargo debería contarse con esta información documentada como evidencia de los resultados de la revisión por la dirección.





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

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 del proceso Licencias de Conducir del periodo enero – agosto del presente año; y del proceso Remplacamiento del periodo de enero a octubre del presente año.
- c) Graficas de eficacia en los servicios prestados
- d) Con relación al costo de los servicios evaluados, la Secretaría de Seguridad Pública no tiene control sobre estos.

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 los mandos medios 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; se observa la asistencia, participación e involucramiento de todos los integrantes del comité para la revisión de la alta dirección, así como también del compromiso adquirido al estar en una institución certificada bajo el estándar internacional ISO 9001 a partir del 14 de diciembre 2011.



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

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.

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 con alcance del Departamento del Registro de Control Vehicular de la Secretaría de Seguridad Pública es de 722 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, determinando ser un sistema de gestión de la calidad competitivo al término de esta evaluación.

El sistema de gestión de la calidad con alcance del Departamento del Registro de Control Vehicular de la Secretaría de Seguridad Pública obtuvo un incremento de 5.75 puntos, con relación a la última evaluación al sistema de gestión de la calidad ISO 9001, reflejando el compromiso con el estándar de calidad.

Recomendación.

De acuerdo al tiempo de estar operando el sistema en la Secretaría de Seguridad Pública, 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 28 de noviembre de 2017.