



PLANIFICACIÓN DE LOS OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código:
FO-DGDI/DAP/SSGC/PO-01

Objetivo	Qué se va hacer	Recursos	Responsable	Cuándo finalizarán	Cómo se evaluarán			
1 Satisfacción del ciudadano	Implementar procedimientos que van de acuerdo a las necesidades, con un grado de conformidad experimentado por el usuario al momento de utilizar determinado servicio o trámite, midiendo la satisfacción para promover la mejora.	Ver Formato: FO-DGDI/DAP/SSGC-MC01 Matriz de Recursos y Proveedores que corresponda	Enlaces del SGC Dueños de procedimientos dentro del alcance del SGG Subdirección de Sistemas de Gestión de Calidad	No tiene una fecha de finalización, se realizan revisiones del cumplimiento y adecuación al Sistema de Gestión de Calidad y se realizarán 3 cortes de resultados al año	Se realizará la evaluación a través de las encuestas para medir la satisfacción del usuario y encuesta de servicios de apoyo.	Los resultados se verán plasmados en el tablero de medición que esta en constante alimentación para realizar un corte anual, de acuerdo al procedimiento de análisis de datos y se realizar un reporte de resultados de las encuestas en cada corte.		
	Ver. P-DGDI/SSGC-01, P-DGDI/SSGC-02, P-DGDI/SSGC-03, P-DGDI/SSGC-04, P-DGDI/SSGC-05, P-DGDI/SSGC-06, P-DGDI/SSGC-07 y P-DGDI/SSGC-08							
2 Accesibilidad a servicios y trámites	Implementar procedimientos que cuenten con facilidad de acceso a los servicios o trámites, más allá de ayudar a los usuarios con discapacidades, los servicios deben ser accesibles para todos y una forma de indicarlo es mantenerse al día con la tecnología emergente, independientemente de las capacidades técnicas, cognitivas o físicas de los usuarios, ya que ellos esperan interacciones y respuestas rápidas.		Ver. P-DGDI/SSGC-01, P-DGDI/SSGC-02, P-DGDI/SSGC-03, P-DGDI/SSGC-04, P-DGDI/SSGC-05, P-DGDI/SSGC-06, P-DGDI/SSGC-07 y P-DGDI/SSGC-08	Ver. IN-DGDI/DAP/SSGC-01, PR-SGC/M-14	Ver. PR-SGC/M-14		Ver. PR-SGC/M-12, FO-DGDI/DAP/SSGC-AD01, PR-SGC/M-14	
	Implementar procedimientos que cuenten con los recursos (humanos, de infraestructura, tecnológicos, económicos, etc.) para operar sus actividades y no afectar la conformidad de sus servicios o trámites, la finalidad es que los recursos sean planeados, medidos, evaluados, analizados, y, gracias a ello, potenciados de la mejor manera posible, para garantizar la eficiencia del sistema.							
3 Administración de recursos	Implementar procedimientos que cuenten con los recursos (humanos, de infraestructura, tecnológicos, económicos, etc.) para operar sus actividades y no afectar la conformidad de sus servicios o trámites, la finalidad es que los recursos sean planeados, medidos, evaluados, analizados, y, gracias a ello, potenciados de la mejor manera posible, para garantizar la eficiencia del sistema.		Ver. PR-SGC/M-12	Enlaces del SGC Dueños de procedimientos dentro del alcance del SGG Coordinaciones administrativas o áreas administrativas de las dependencias o entidades	No tiene una fecha de finalización, se realizan revisiones del cumplimiento y adecuación al Sistema de Gestión de Calidad y se realizarán 2 cortes al año		Se realizará la evaluación de adecuación de los recursos 2 veces al año de acuerdo al procedimiento de análisis de datos.	Los resultados se verán plasmados en el tablero de medición que esta en constante alimentación para realizar un corte anual, y se entregará un reporte de resultados por cada aplicación de la evaluación
	Ver. PR-SGC/M-12							
4 Satisfacción laboral del servidor público	Implementar un ambiente de trabajo óptimo donde se va a determinar y gestionar acciones de mejora para lograr un clima laboral necesario y con esto lograr la conformidad con los requisitos del servicio prestado e influir de manera positiva en la gestión y productividad del servidor público.		Ver. PR-DGDI/DMA/SEI-02, IN-DGDI/DAP/SSGC-02	Enlaces del SGC Dueños de procedimientos dentro del alcance del SGG Subdirección de Evaluación Institucional Subdirección de Sistemas de Gestión de Calidad Servidores públicos adscritos a la administración pública municipal dentro del alcance del SGC	No tiene una fecha de finalización, se realizan revisiones del cumplimiento y adecuación al Sistema de Gestión de Calidad y se realizará un corte anual		Se realizará una encuesta de medición del clima laboral de acuerdo con el procedimiento de clima laboral o instructivo, y conforme a sus resultados se realizarán planes de acción por cada Dependencia-Entidad.	Los resultados se verán plasmados en el tablero de medición que esta en constante alimentación para realizar un corte anual, de acuerdo al procedimiento de análisis de datos y se realizará un reporte de resultados para cada dependencia-Entidad.
	Ver. PR-DGDI/DMA/SEI-02, IN-DGDI/DAP/SSGC-02							
5 Participación y compromiso del personal involucrado	Asegurar que los involucrados en el alcance, cuenten con el conocimiento necesario de nuestro Sistema de Gestión de Calidad, para asegurar la correcta implementación de los requisitos de la Norma, generar conciencia y compromiso con su participación activa, para lograr la conformidad con los servicios otorgados al usuario, esto mediante capacitaciones, comunicación interna, reuniones y evaluaciones.		Ver. PR-SGC/M-13	Enlaces del SGC Dueños de procedimientos dentro del alcance del SGG Subdirección de Sistemas de Gestión de Calidad Servidores públicos adscritos a la administración pública municipal dentro del alcance del SGC	No tiene una fecha de finalización, se realizan revisiones del cumplimiento y adecuación al Sistema de Gestión de Calidad, se realizaran dos cortes al año		Se realizará una evaluación del conocimientos general del Sistema de Gestión de Calidad al menos dos veces al año	Los resultados se verán plasmados en el tablero de medición que esta en constante alimentación para realizar un corte anual, de acuerdo al procedimiento de análisis de datos, y se entregará un reporte de resultados por cada aplicación de la evaluación.
	Ver. PR-SGC/M-13							

