



**Clave:** GI-26-14

**Versión N°.** 1

**Fecha de emisión:** 12/11/2014

**Página:** 1 de 4

# **Guía para la comunicación con los (as) usuarios (as)**

**Elaboró**

Licda. Bertha Isabel Cruz López

Representante de la Dirección

**Aprobó**

L.E. Guadalupe Arriadna Flores  
Santana

Directora General del DIF Estatal



**Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia**  
**DIF Estatal Colima**  
Coordinación General de Gestión de Calidad  
**GUÍA PARA LA COMUNICACIÓN CON LOS (AS)**  
**USUARIOS (AS)**

Clave: GI-26-14  
Emisión: 12/11/14  
Versión: 1  
Página 2 de 4

## 1. OBJETIVO

Asegurar que la comunicación con los (as) usuarios (as) fluya de manera efectiva, así como considerar las aportaciones de los (as) usuarios (as) como áreas de oportunidad.

## 2. ALCANCE

Esta guía es de aplicación para todas las áreas de DIF Estatal Colima.

## 3. CUERPO DEL DOCUMENTO

Con el propósito de dar cumplimiento al requisito de Comunicación con el cliente que señala la norma ISO 9001:2008 y con el fin de establecer un canal de comunicación con nuestros (as) usuarios (as) y brindarles un mejor servicio, conociendo sus expectativas, se implementa esta guía de comunicación, a través de la cual se definen las formas en que se atenderán las quejas, sugerencias y/o felicitaciones y la manera en la que se aplicarán y dará seguimiento a las encuestas de satisfacción del (la) usuario (a).

El DIF Estatal aplicará las Encuestas de Satisfacción a fin de conocer e identificar el nivel de satisfacción de los (as) usuarios (as) de los diversos servicios que se brindan a la población a través de la Dependencia.

También se instalará en cada una de las áreas que tienen procesos certificados o por certificar, un buzón de atención a quejas, sugerencias y felicitaciones con papeletas **FO-26-24** para que el (la) usuario (a) que visite las instalaciones, exprese en forma voluntaria sus comentarios con relación al servicio recibido.

“Una queja o sugerencia es una oportunidad de mejora y siempre es valiosa porque nos da información de primera mano sobre cómo se sienten nuestros (as) usuarios (as)”.

### Buzones:

- Deberán estar instalados en un lugar visible y de fácil acceso para nuestros (as) usuarios (as).
- Las papeletas estarán disponibles a un costado o sobre dicho buzón.
- Solo se le dará seguimiento a las papeletas en las que esté requisitado algún dato que nos sirva para poder establecer contacto con dicho (a) usuario (a), de lo contrario será considerada como CONFIDENCIAL.
- A las papeletas catalogadas como CONFIDENCIALES, solo se les dará seguimiento interno, siempre y cuando se pueda definir el asunto que trata y que dicho asunto aporte a la mejora del Sistema de Gestión de Calidad.
- El buzón será abierto en los primeros 5 días hábiles de cada mes por algún integrante del área de Gestión de Calidad y en presencia de algún (a) compañero (a) del área en donde se localiza el buzón. En el caso de Tecoman y Manzanillo se abrirán cada bimestre.
- El registro de las papeletas depositadas en los buzones, se hará en el formato de APERTURA DE BUZÓN (FO-26-79), especificando la fecha de apertura, número de papeletas del mes anterior y firma de los asistentes en dicha apertura.

### Tratamiento de papeletas

- 1) La Coordinación General de Gestión de Calidad generará un reporte de las papeletas encontradas cada mes.
- 2) A los resultados de las papeletas se les dará el siguiente tratamiento dependiendo del tipo de expresión del (la) usuario (a).
  - a) **Queja o sugerencia:** se canalizará al área correspondiente vía oficio firmado por la Dirección General; a este oficio se le adjuntarán la (s) fotocopia (s) de la (s) papeleta (s) y el (la)



# Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia DIF Estatal Colima

Coordinación General de Gestión de Calidad

## GUÍA PARA LA COMUNICACIÓN CON LOS (AS) USUARIOS (AS)

Clave: GI-26-14  
Emisión: 12/11/14  
Versión: 1  
Página 3 de 4

responsable de la atención tendrá un período máximo de 10 días hábiles, a partir de la recepción del oficio, para dar seguimiento y reportar a la Dirección General el resultado del mismo con copia para el (la) representante de la Dirección. (En caso de que las papeletas cuenten con datos del (la) usuario (a), el área a quien va dirigida la papeleta contactará al usuario para informarle del seguimiento a su queja o sugerencia).

**b) Felicitación:** Se realizará un oficio o aviso firmado por la Dirección General, que se colocará en el tablero de avisos o en un área visible, para que el personal de la Dependencia tenga conocimiento acerca de la felicitación.

3) Las papeletas de buzón originales se archivarán durante el año vigente en la Coordinación General Gestión de Calidad.

### Encuestas de Satisfacción:

1) Se aplicarán las encuestas a una muestra de los (as) usuarios (as) que hagan uso de los siguientes procesos:

#### DIRECCIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS ASISTENCIALES

- Consulta médica especializada de primera Vez (CREE)
- Consulta Médica especializada subsecuente (CREE)
- Consulta Médica de Primera Vez (CAIGV)

#### DIRECCIÓN DE DESARROLLO HUMANO

- Atención Psicológica de primera vez (C.A.P.I. y CAIGV)
- Ingreso de Primera vez a los centros de convivencia de la tercera edad (Centros de convivencia de la tercera edad de Parque Regional y de Zona Oriente)

#### DIRECCIÓN DE ASISTENCIA JURÍDICA

- Convenio de Pensión alimenticia custodia y convivencia familiar (Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia)
- Asesoría Jurídica (Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia)
- Ingreso de Primera Vez al Albergue Hilda Ceballos de Moreno
- Entrega de Becas Estatales de la Temática de Trabajo Infantil

#### COORDINACIÓN DE PROMOCIÓN Y GESTIÓN SOCIAL

- Gestión Social (CAIGV)

#### VOLUNTARIADO ESTATAL

- Actividades para el Desarrollo Comunitario (Voluntariado)
- Entrega de Despensas a Domicilio "Una Entrega de Corazón" (Voluntariado)

#### DIRECCIÓN DE SERVICIOS EDUCATIVOS

- Admisión de la niña niño en los CADIS (Colima 3, Tecomán 1 y Manzanillo 1)



# Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia DIF Estatal Colima

Coordinación General de Gestión de Calidad

## GUÍA PARA LA COMUNICACIÓN CON LOS (AS) USUARIOS (AS)

Clave: GI-26-14  
Emisión: 12/11/14  
Versión: 1  
Página 4 de 4

### DIRECCIÓN DE SISTEMAS MUNICIPALES, ALIMENTACIÓN Y DESARROLLO COMUNITARIO

- Gestión y Seguimiento de Desayunos escolares
- 2) Los (as) dueños (as) de los procesos entregarán de manera trimestral las encuestas a la Coordinación General de Gestión de Calidad (a excepción de las encuestas generadas en el proceso de Actividades para el Desarrollo Comunitario, entrega de Despensas a Domicilio y Entrega de Becas Estatales de la Temática de Trabajo Infantil, ya que por la operatividad de estos procesos las encuestas se aplican de manera semestral).
  - 3) La Coordinación General de Gestión de Calidad generará el reporte y análisis de dichas encuestas
  - 4) La Coordinación General de Gestión de Calidad dará a conocer los resultados de las encuestas a la Dirección General, al Representante de la Dirección y a los dueños de los procesos.
  - 5) En caso de presentarse observaciones por parte de los (as) usuarios (as), los (as) dueños (as) de los procesos formularán acciones para mejorar la satisfacción de los (as) usuarios (as), dichas acciones deberán ser informadas a la Dirección General con copia para el (la) Representante de la Dirección a través de oficio.
  - 6) Los reportes que se generen sobre los resultados de las encuestas aplicadas, llevarán nombre y firma de quién elaboró y la revisión del Representante de la Dirección.
  - 7) El (la) Representante de la Dirección verificará la solución y/o seguimiento a cualquier observación que se haya generado con el responsable de la atención de la misma.
  - 8) Las encuestas las conservarán los dueños de los procesos y los reportes se archivarán en la Coordinación General de Gestión de Calidad.
  - 9) Para obtener el porcentaje de usuarios (as) satisfechos (as) de todos los procesos, se sumará el número de usuarios (as) que contestaron que si a la pregunta que viene en las encuestas referente a si el (la) usuario (a) se siente satisfecho (a) con el servicio recibido, se dividirá entre el número de usuarios (as) encuestados (as) y se multiplicará por 100.
  - 10) Cuando las quejas o sugerencias derivadas de las papeletas, así como los resultados y comentarios procedidos de las encuestas de satisfacción, ameriten la elaboración de registros de hallazgos, se deberá de aplicar el PM-SG-05 Procedimiento para acciones correctivas, preventivas y de mejora, con el objetivo de identificar, documentar y controlar las no conformidades reales o potenciales, para detectar las causas que las originan y tomar las acciones necesarias para evitar su ocurrencia o prevenir su recurrencia, así como para implantar y llevar a término de manera eficiente, acciones de mejora. Donde el responsable será la Coordinación General de Gestión de Calidad y turnara una copia al responsable del proceso.
  - 11) Los responsables de los procesos deberán de replicar la información de las acciones a su personal y turnar copia de la lista de asistencia y/o Minuta re reuniones a la Coordinación General de Gestión de Calidad.

#### 4. SECCIÓN DE CAMBIOS

No. de versión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
1	12/11/2014	Se realizaron algunas precisiones a la guía para que esta sea mas clara.
0	05/03/2014	Inicio su uso