

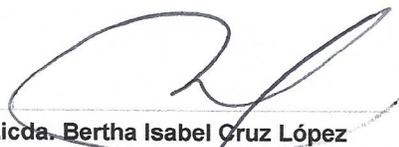
**Clave:** GI-26-17

**Versión N°.** 0

**Fecha de emisión:** 31/03/2015

**Página:** 1 de 4

# **Guía de Indicadores del SGC del DIF Estatal Colima**



**Licda. Bertha Isabel Cruz López**  
Representante de la Dirección



**Dr. Leonel Arreola Sotelo**  
Director General de DIF Estatal

## 1. OBJETIVO

Establecer un mecanismo que nos permita desarrollar dentro del SGC del DIF Estatal Colima, una cultura de medición; para evaluar las diferentes áreas de la institución, con el objetivo de conocer los puntos críticos de desempeño y generar acciones sobre las debilidades, oportunidades y fortalezas.

## 2. ALCANCE

Aplica para todos los que integramos el SGC del DIF Estatal Colima.

## 3. CUERPO DEL DOCUMENTO

¿Qué es medir?

Es la actividad que permite calcular, evaluar, comparar y establecer un punto de partida o parámetro sobre un proceso.

¿Qué es un Indicador?

Son datos numéricos que hacen posible evaluar el desempeño y los resultados de cada proceso, que permite saber que tan cerca esta del cumplimiento de la meta y objetivos trazados, los cuales pueden ser expresados en unidades de medida en: horas, días o como porcentaje.

¿Qué es la Medición?

Nos permite tener el control y entendimiento de cada proceso, producto o servicio de la institución, y facilita la toma de decisiones más acertadas y oportunas. La medición continua nos da la pauta para identificar debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas en los procesos, con ello implementar estrategias y correctivos que nos ayuden a superar problemas y así alcanzar la mejora continua.

## Indicadores del SGC:

Dentro del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), se tienen los siguientes tipos de indicadores:

- De proceso.- mide que está sucediendo con las actividades.
- De resultado.- mide las salidas del proceso.
- De eficacia.- mide el logro de los resultados propuestos.
- De eficiencia.- mide el rendimiento de los recursos utilizados en las actividades ejecutadas dentro del proceso.
- De Calidad.- mide la los atributos, propiedades o características que debe tener los bienes y servicios para satisfacer los objetivos de los programas.

**Por ello dentro del DIF Estatal Colima se tienen establecidos los siguientes indicadores:**

De satisfacción del cliente (internos y externos).-

Usuarios (as) satisfechos (as)/usuarios (as) encuestados (as)\* 100

Usuarios (as) Satisfechos (as)/Total de Dictámenes de servicio realizados\*100

Usuarios (as) Satisfechos (as)/Total de fichas técnicas realizadas\*100

Usuarios (as) Satisfechos (as)/Total de Fichas de reparación realizadas\*100

Usuarios (as) Satisfechos (as)/Total de Servicios terminados realizados\*100

De tiempo de atención.-

Usuarios (as) atendidos (as) en el tiempo establecido/usuarios (as) encuestados (as)\* 100

# Sistema para el Desarrollo Integral d la Familia

DIF Estatal Colima

Coordinación General de Gestión de Calidad

## Guía de Indicadores del SGC del DIF Estatal Colima

Clave: GI-26-17

Emisión: 31/03/15

Versión: 0

Página 3 de 4

De tiempo de entrega.-

Numero de despensas entregadas en el tiempo establecido/total de despensas entregadas \* 100

De cumplimiento citas.-

Numero de citas agendadas /Número de citas atendidas \* 100

De asistencia a las actividades.-

Número de asistentes a las actividades/Número de personas inscritas \* 100

De cumplimiento de consultas.-

Fichas entregadas/consultas otorgadas \* 100

De atención.-

Número de solicitudes atendidas/Número de usuarios (as) recibidos\* 100

De cumplimiento de convenios.-

Número de convenios firmados por las partes/Número de proyectos de convenio firmados por el abogado (a)\* 100

De cumplimiento de sujetos de asistencia social.-

Niñas/Niños sujetos de asistencia social/Total de Niñas/Niños inscritos\*100

De cumplimiento de visitas de seguimiento.-

Visitas de seguimiento realizadas/Visitas de seguimiento programadas \* 100

De cumplimiento de becas entregadas.-

Becas entregadas/Total de becas programadas \* 100

De cumplimiento de mantenimientos.-

No. de mantenimientos preventivos realizados/ No. de mantenimientos preventivos programados\*100

De cumplimiento en la realización de servicios.-

Servicios realizados en igual o menor a 15 días hábiles/Total de servicio realizados\*100

De quejas por área.-

Cantidad de quejas repetitivas/Número total de quejas\*100

Cada indicador cuenta con una **Ficha Técnica del Indicador**; la cual es llenada por el área y se enviara cada trimestre a la Coordinación General de Gestión de Calidad con el objetivo de dar seguimiento y evaluación al mismo.

Esta Ficha Técnica contienen los siguientes elementos:

- |                                     |                                 |
|-------------------------------------|---------------------------------|
| 1. Dependencia                      | 11. Tipo de indicador           |
| 2. Procedencia                      | 12. Dimensión                   |
| 3. Nombre del indicador             | 13. Medición del indicador      |
| 4. Definición del indicador         | 14. Línea base                  |
| 5. Registro o fuente de información | 15. Meta general                |
| 6. Objetivo                         | 16. Meta programada por cohorte |
| 7. Método de cálculo                | 17. Parámetro de semaforización |
| 8. Unidad de medida                 | 18. Acción a realizar           |
| 9. Frecuencia de medición           | 19. Sentido del indicador       |
| 10. Cohortes                        | 20. Responsable del seguimiento |

# Sistema para el Desarrollo Integral d la Familia

DIF Estatal Colima

Coordinación General de Gestión de Calidad

Guía de Indicadores del SGC del DIF Estatal Colima

Clave: GI-26-17

Emisión: 31/03/15

Versión: 0

Página 4 de 4

La descripción se cada uno de los elementos de la ficha técnica la encontramos en el [FO-03-04-42](#).

Es importante resaltar en su ficha técnica los parámetros de medición, los cohortes y dar puntual seguimiento a la semaforización de la misma, la cual nos guiara el desempeño de nuestro proceso y nos dará la pauta para la toma de decisiones.

## 4. SECCIÓN DE CAMBIOS

No. de versión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
0	31/03/2015	Inicia su Uso