

**Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia  
DIF Estatal Colima  
Presidencia del Patronato DIF y Voluntariado Estatal  
Secretariado Ejecutivo del Voluntariado Estatal**

Clave: PC-26-02

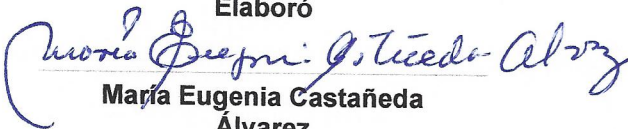
Versión N°.9

Fecha de emisión: 31/03/2015

Página: 1 de 8

# **Plan de Calidad para Entrega de Despensas a domicilio “Una Entrega de Corazón”**

Elaboró

  
María Eugenia Castañeda  
Álvarez

Coordinación de Programas  
Asistenciales

Revisó

  
L.C.P. Wenceslao Alberto  
Flores Amador

Auxiliar Técnico Administrativo

Aprobó

  
Licda. Luz Marja Ochoa Meza

Secretaria Ejecutiva del Voluntariado  
Estatal

**Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia**  
**DIF Estatal Colima**  
**Secretariado Ejecutivo del Voluntariado Estatal**  

---

**PLAN DE CALIDAD PARA ENTREGA DE DESPENSAS A**  
**DOMICILIO “UNA ENTREGA DE CORAZÓN”**

Clave: PC-26-02  
Emisión 31/03/15  
Versión 9  
Página 2 de 8

## 1. OBJETIVO

Proporcionar la Entrega de Despensas a Domicilio, de manera mensual a cada beneficiario (a), “Una Entrega de Corazón”.

## 2. ALCANCE

Este proceso está dirigido a población vulnerable que se encuentra en el listado semestral de beneficiarios (as) y aplica desde la asignación de despensas a Coordinaciones de Voluntariado, hasta la elaboración del informe semestral.

## 3. POLÍTICAS

- 3.1 Los beneficiarios (as) de las despensas son determinados por la Coordinación General de Promoción y Gestión Social.
- 3.2 La asignación de las despensas a las Coordinaciones de voluntariado se hará semestralmente, de acuerdo a la Guía de Asignación de Despensas a Coordinaciones de Voluntariado (GI-26-04).
- 3.3 La entrega de la Tarjeta de Control se realiza semestralmente a coordinaciones de voluntariado.
- 3.4 Las Tarjetas de Control de las Coordinaciones de voluntariado la entregarán al término del semestre para su resguardo en la Coordinación de Programas Asistenciales.
- 3.5 La evidencia de la entrega de las despensas es la Tarjeta de Control con firma y/o huella digital del beneficiario (a).
- 3.6 Las Despensas se verificarán de acuerdo a la Guía de Verificación de Despensas (GI-26-11).
- 3.7 Cumplir con el 90 por ciento de eficiencia de la entrega de las despensas, durante los primeros 10 días hábiles del mes correspondiente.
- 3.8 La Bitácora de verificación de despensas (FO-26-34) se llena conforme a la Guía de Verificación de Despensas (GI-26-11).
- 3.9 La entrega se realiza a través de las diferentes coordinaciones de voluntariado y sus voluntarios (as).
- 3.10 La despensa se le entregará a la beneficiario (a) en su domicilio por el voluntario (a).
- 3.11 La despensa podrá entregarse a una persona autorizada, sólo si previamente se ha tenido contacto con beneficiario (a), a través de una entrega o visita previa.
- 3.12 En los casos de decesos y cambio de domicilios sin notificación, se informará a la Coordinación General de Promoción y Gestión Social, para que se realice la reasignación de beneficiario (a).
- 3.13 En el expediente de coordinación de voluntariado se integrará la tarjeta de control (FO-26-06), cuando se reasigne un beneficiario (a) y al finalizar el semestre.
- 3.14 Se integrará en el expediente de coordinación de voluntariado la Relación de entrega (FO-26-32), solamente en los casos cuando la coordinación de voluntariado tiene voluntarios (as) que entregan las despensas.
- 3.15 Los reportes mensuales llevan la firma del Coordinador (a) o de la persona autorizada.
- 3.16 La reasignación de las despensas, en caso de que una coordinación de voluntariado desaparezca y se realizará de acuerdo a la (GI-26-04).
- 3.17 Las personas autorizadas por las coordinaciones de voluntariado, para recoger despensas se integraran en el directorio de voluntariado.

**Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia**  
**DIF Estatal Colima**  
**Secretariado Ejecutivo del Voluntariado Estatal**  

---

**PLAN DE CALIDAD PARA ENTREGA DE DESPENSAS A**  
**DOMICILIO “UNA ENTREGA DE CORAZÓN”**

Clave: PC-26-02  
Emisión 31/03/15  
Versión 9  
Página 3 de 8

#### **4. MARCO NORMATIVO**

- 1.1 Ley del Sistema de Asistencia Social para el Estado de Colima.
- 1.2 Norma ISO 9001:2008, NMX-CC9001IMNC-2008.
- 1.3 Ley de Protección de Datos Personales del Estado de Colima.

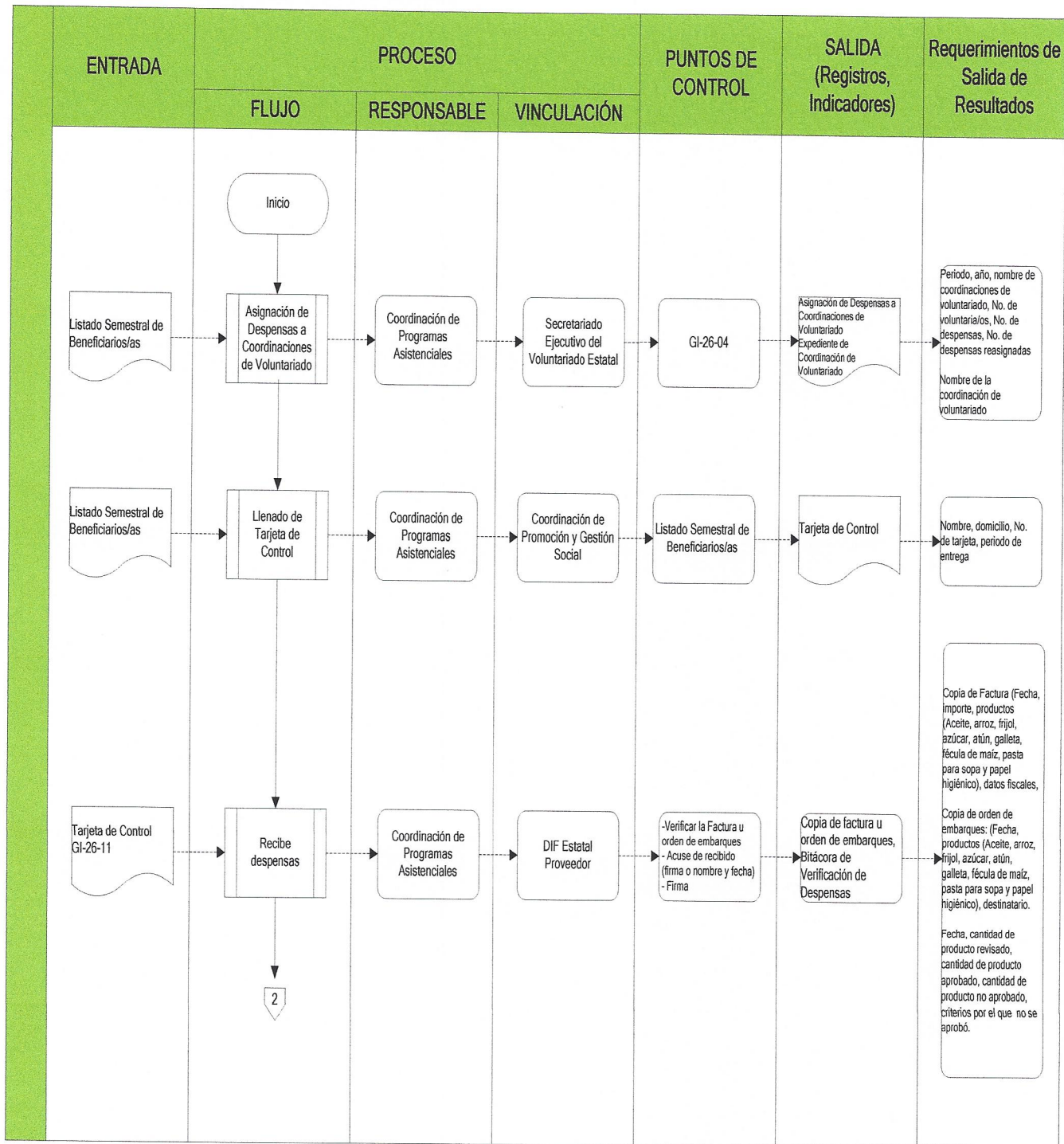
#### **5. TERMINOS/ DEFINICIONES**

- **Beneficiarios/as:** Personas que recibe un apoyo.
- **Coordinación de Voluntariado:** Grupo de personas de diferentes instituciones y particulares que realizan un trabajo voluntario.
- **Expediente de coordinación de voluntariado:** Se refiere a la carpeta donde se integran los documentos que las coordinaciones de voluntariado entregan a la coordinación de programas asistenciales en forma mensual.
- **Persona autorizada:** Se refiere a una persona que puede recibir la despensa, previo acuerdo, cuando un beneficiario/a por causas fortuitas, no se encuentre en el domicilio.
- **Tarjeta de Control:** Documento donde se calendariza mensualmente la entrega de la despensa y donde se obtiene la firma y/o huella del beneficiario/a.
- **Voluntario/a:** Persona integrante de una Coordinación de Voluntariado, que realiza labores de tipo asistencial de manera altruista.
- **Voluntaria/o autorizado:** Se refiere a una persona que está facultada/o para firmar en representación de una Coordinación de Voluntariado, el reporte mensual y la lista de entrega de despensas.

**Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia**  
**DIF Estatal Colima**  
**Secretariado Ejecutivo del Voluntariado Estatal**  
**PLAN DE CALIDAD PARA ENTREGA DE DESPENSAS A**  
**DOMICILIO “UNA ENTREGA DE CORAZÓN”**

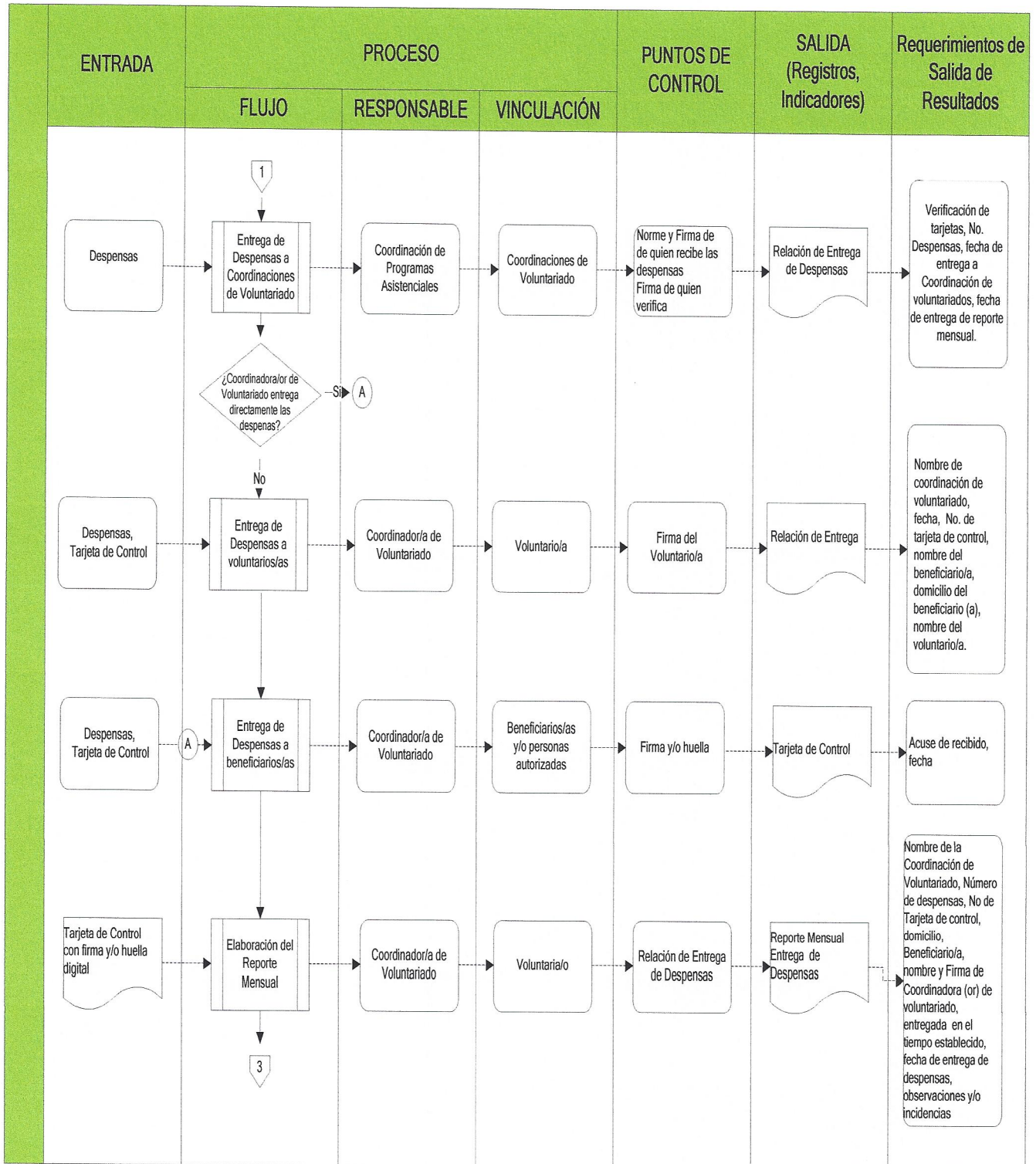
Clave: PC-26-02  
 Emisión 31/03/15  
 Versión 9  
 Página 4 de 8

**6. DIAGRAMA DEL PLAN DE CALIDAD**



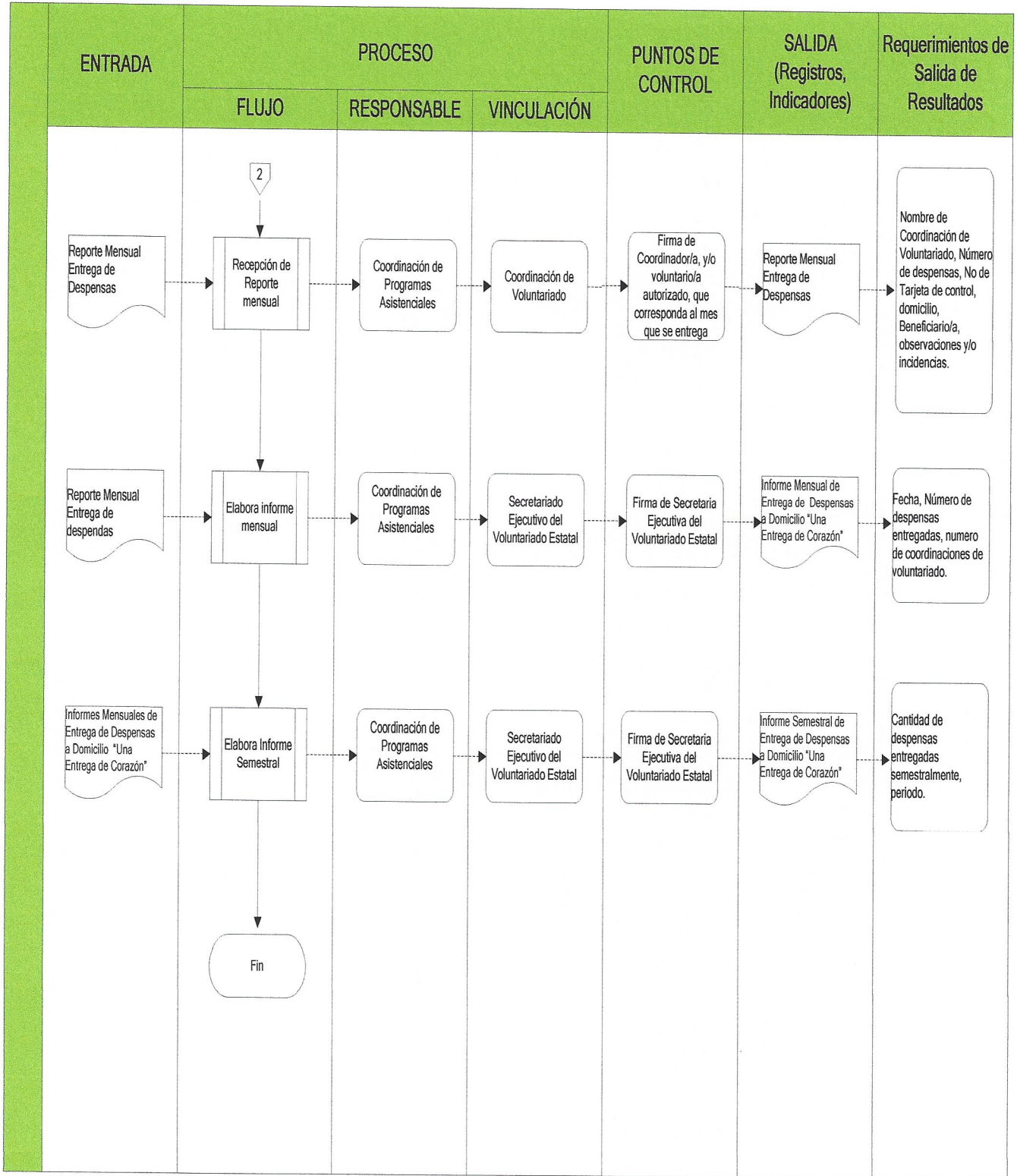
**Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia**  
**DIF Estatal Colima**  
**Secretariado Ejecutivo del Voluntariado Estatal**  
**PLAN DE CALIDAD PARA ENTREGA DE DESPENSAS A**  
**DOMICILIO “UNA ENTREGA DE CORAZÓN”**

Clave: PC-26-02  
 Emisión 31/03/15  
 Versión 9  
 Página 5 de 8



**Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia  
DIF Estatal Colima  
Secretariado Ejecutivo del Voluntariado Estatal  
PLAN DE CALIDAD PARA ENTREGA DE DESPENSAS A  
DOMICILIO "UNA ENTREGA DE CORAZÓN"**

Clave: PC-26-02  
Emisión 31/03/15  
Versión 9  
Página 6 de 8



**Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia**  
**DIF Estatal Colima**  
**Secretariado Ejecutivo del Voluntariado Estatal**  
**PLAN DE CALIDAD PARA ENTREGA DE DESPENSAS A**  
**DOMICILIO "UNA ENTREGA DE CORAZÓN"**

Clave: PC-26-02  
 Emisión 31/03/15  
 Versión 9  
 Página 7 de 8

**7. INDICADORES**

Indicador	Fórmula	Frecuencia	Responsable
Usuarios (as) Satisfechos (as) Meta: 90%	$\frac{\text{Usuarios (as) Satisfechos (as)}}{\text{Usuarios (as) Encuestados (as)}} * 100$	Marzo y Octubre	Coordinación de Programas Asistenciales
Despensas entregadas en el tiempo establecido Meta: 90%	$\frac{\text{Número de despensas entregadas en el tiempo establecido}}{\text{Total de despensas}} * 100$	Marzo y Octubre	Coordinación de Programas Asistenciales

**8. REGISTROS DE CALIDAD**

Clave	Registros	Tiempo de retención	Responsable de conservarlo
N/A	Listado Semestral de Beneficiarios/as	1 año	Coordinación de Programas Asistenciales
FO-26-06	Tarjeta de Control	1 año	Coordinación de Programas Asistenciales
FO-26-32	Relación de entrega	1 año	Coordinación de Voluntariado
N/A	Copia de factura u orden de embarques	1 año	Coordinación de Programas Asistenciales
FO-26-23	Relación de Entrega de Despensas	1 año	Coordinación de Programas Asistenciales
FO-26-08	Reporte Mensual Entrega de Despensas	1 año	Coordinación de Programas Asistenciales
FO-26-07	Informe Mensual de Entrega de Despensas a Domicilio "Una Entrega de Corazón"	1 año	Coordinación de Programas Asistenciales
FO-26-09	Informe Semestral de Entrega de Despensas a Domicilio "Una Entrega de Corazón"	1 año	Coordinación de Programas Asistenciales
FO-26-36	Asignación de Despensas a Coordinaciones de Voluntariado	1 año	Coordinación de Programas Asistenciales
FO-26-34	Bitácora de Verificación de Despensas	1 año	Coordinación de Programas Asistenciales
N/A	Directorio de voluntariado	1 año	Coordinación de Programas Asistenciales

**Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia**  
**DIF Estatal Colima**  
**Secretariado Ejecutivo del Voluntariado Estatal**  
**PLAN DE CALIDAD PARA ENTREGA DE DESPENSAS A**  
**DOMICILIO "UNA ENTREGA DE CORAZÓN"**

Clave: PC-26-02  
 Emisión 31/03/15  
 Versión 9  
 Página 8 de 8

### 9. TRÁMITES Y/O SERVICIOS

Clave (RETyS)	Nombre del trámite y/o servicio	Línea y/o ventanilla
N/A	N/A	N/A

### 10. SECCIÓN DE CAMBIOS

No. de versión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
9	31/03/2015	Se agregó la política 3.10, el indicador de satisfacción y se modificó el alcance del plan de calidad.
8	19/08/2014	Se cambió la frecuencia del indicador del plan de calidad.
7	24/06/2014	Se agregó al plan de calidad las políticas 3.16 y 3.17, se modificó la política 3.7 y en el diagrama del plan de calidad en el apartado de requerimientos de salida de resultados se hicieron algunas precisiones.
6	30/10/2013	Se modificó el Alcance y el Objetivo del plan de calidad y los FO-26-31 y el FO-26-35 se cambiaron por guías y se le agregó lo del RETyS.
5	07/05/2013	Se modificó la política 3.2 y se agregó en el diagrama del plan de calidad la verificación de tarjetas de control.
4	31/01/2013	Se modifica el alcance y se agrega la política 3.15 y se realizó la homologación de los términos de los requerimientos de salida con los formatos que evidencian dichos registros del plan de calidad.
3	03/12/2012	Se realizaron algunas precisiones y se estandarizaron los registros en el apartado de salida del diagrama del plan de calidad.
2	30/01/2012	Se le agregó la etapa de asignación de despensas a coordinaciones de voluntariado, y el formato FO-26-30 Criterios de Asignación de Despensas a Coordinación de Voluntariado, se modificó el nombre del Plan de Calidad.
1	03/11/2011	Se realizaron algunas precisiones en lo que tiene que ver con la entrega de la despensa y de la tarjeta de control.
0	05/09/2011	Inicia su uso.