

SEGURIDAD

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
Y PROTECCIÓN CIUDADANA



**SECRETARIADO
EJECUTIVO**

DEL SISTEMA NACIONAL
DE SEGURIDAD PÚBLICA



SISTEMA NACIONAL DE LLAMADAS DE EMERGENCIAS 9-1-1

GUIA DE EMERGENCIAS

Capítulo IV, Gestión de Calidad Integral (5 min)

CAP. IV GESTIÓN DE CALIDAD INTEGRAL

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN
2. MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD
3. MAPEO O ESQUEMA DE PROCESO
4. INDICADORES



SEGURIDAD

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
Y PROTECCIÓN CIUDADANA



**SECRETARIADO
EJECUTIVO**

DEL SISTEMA NACIONAL
DE SEGURIDAD PÚBLICA

CAP. IV GESTIÓN DE CALIDAD INTEGRAL

MÉXICO

1.- Introducción

CAP. IV GESTIÓN DE CALIDAD INTEGRAL

1.- INTRODUCCIÓN

Un modelo de gestión de la calidad busca la **mejora continua**. Éste involucra la **medición**, el **monitoreo**, la **evaluación** y la **revisión** de la calidad. Este modelo hace especial énfasis en la integración de las mejoras identificadas que ayuden a mejorar el servicio de emergencias.





SEGURIDAD

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
Y PROTECCIÓN CIUDADANA



**SECRETARIADO
EJECUTIVO**

DEL SISTEMA NACIONAL
DE SEGURIDAD PÚBLICA

CAP. IV GESTIÓN DE CALIDAD INTEGRAL

MÉXICO

2.- Gestión de Calidad

CAP. IV GESTIÓN DE CALIDAD INTEGRAL

2.- MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD

El modelo de gestión de calidad persigue los siguientes objetivos:

La mejora continua e innovación de procesos y servicios.



El perfeccionamiento de la eficiencia.



La medición y evaluación del desempeño.



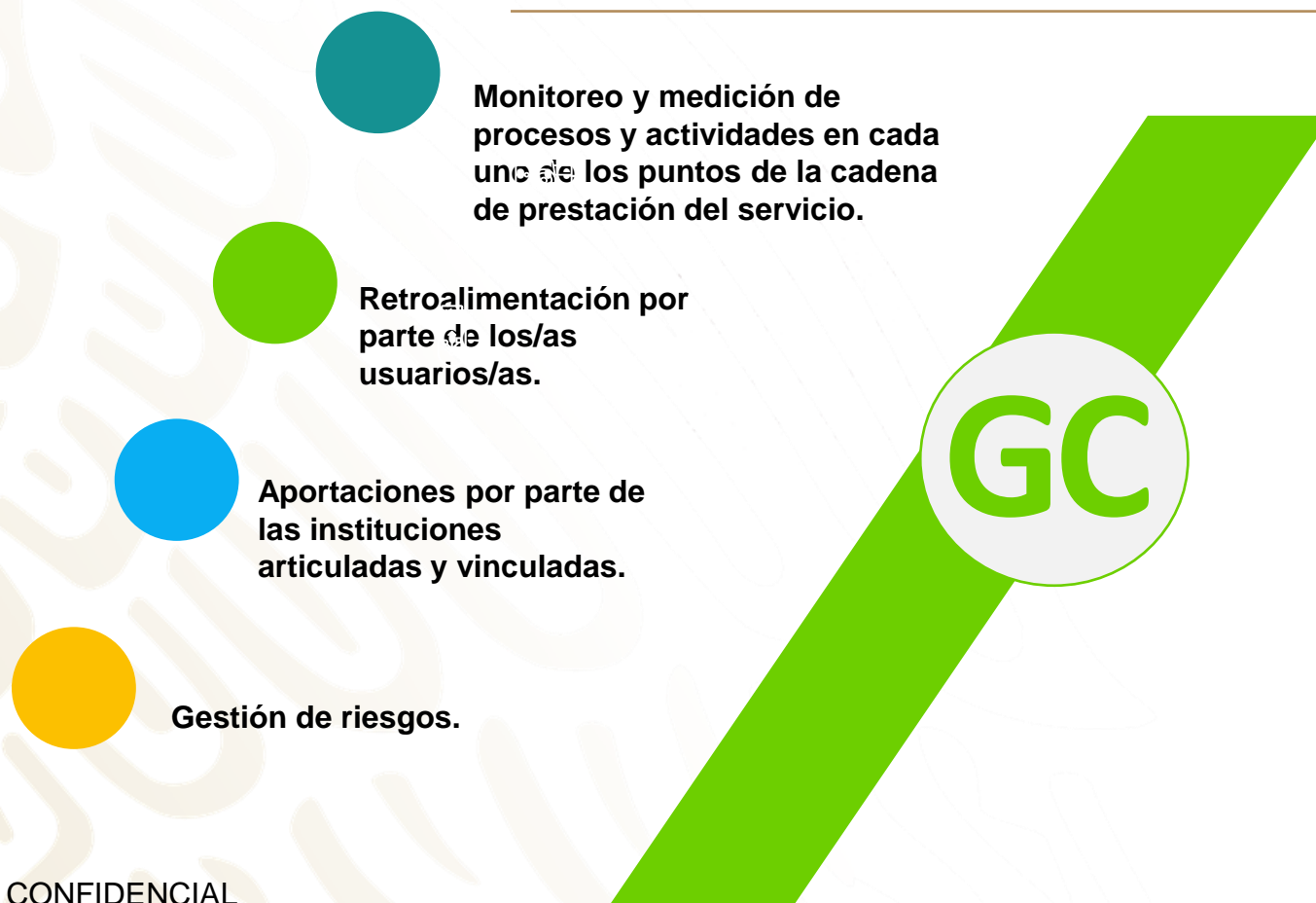
La satisfacción de las necesidades y expectativas de las personas usuarias (especialmente las de los grupos vulnerables).



CAP. IV GESTIÓN DE CALIDAD INTEGRAL

2.- MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD

ETAPAS DE RECOLECCIÓN, ANÁLISIS Y PLANEACIÓN.





SEGURIDAD

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
Y PROTECCIÓN CIUDADANA



**SECRETARIADO
EJECUTIVO**

DEL SISTEMA NACIONAL
DE SEGURIDAD PÚBLICA

CAP. IV GESTIÓN DE CALIDAD INTEGRAL

MÉXICO

3.- Mapeo

CAP. IV GESTIÓN DE CALIDAD INTEGRAL

3.- MAPEO O ESQUEMA DE PROCESO

El modelo de gestión de calidad requiere un mapeo del proceso de atención y respuesta a las emergencias.

Adicionalmente, requiere de procesos y actividades específicas asociados a cada uno de los productos y servicios de emergencia.

Pasos para el mapeo:

1. Describir y caracterizar los procesos, e identificar cuáles son los momentos críticos.
2. Estandarizar y protocolizar los procesos, particularmente aquellos que fueron identificados como críticos.
3. Elaborar manuales/guías de procedimientos y protocolos de acción.
4. Definir indicadores de seguimiento de los procesos.
5. Establecer parámetros de calidad y estándares.



SEGURIDAD

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
Y PROTECCIÓN CIUDADANA



**SECRETARIADO
EJECUTIVO**

DEL SISTEMA NACIONAL
DE SEGURIDAD PÚBLICA

CAP. IV GESTIÓN DE CALIDAD INTEGRAL

MÉXICO

4.- Indicadores

CAP. IV GESTIÓN DE CALIDAD INTEGRAL

4.- INDICADORES

Los principales indicadores para un modelo de gestión de la calidad son:



Éste mide la cantidad de solicitudes, llamadas o reportes de auxilio



Éste verifica la disponibilidad del servicio



Éste evalúa el servicio brindado e identifica áreas de oportunidad



Éste mide el funcionamiento del servicio en la planificación y administración del Sistema



GOBIERNO DE
MÉXICO

