

SERVICIOS QUE MEJORAN SERVICIOS.

En Bester nos especializamos en elevar el nivel de competitividad de nuestros clientes, para lo cual tenemos una variedad de servicios, que servirán como herramientas y elementos para desarrollar un modelo de calidad a la medida de su organización.



MEJORA

DIVERSAS MEJORAS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

ORGANIZACIÓN

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL / CIUDAD DEL CENTRO OCCIDENTE DE MÉXICO

CASO

LOGROS DE PROYECTOS DE CÍRCULOS DE CALIDAD EN LOS AÑOS 2006 Y 2007

En los años 2006 y 2007 se formaron 40 Círculos de Calidad en diferentes Secretarías y Dependencias de este Ayuntamiento, en áreas como el Organismo de Agua Potable, la Secretaría de Obras Públicas, la Secretaría de Desarrollo Urbano, la Secretaría de Desarrollo Social, entre otras. A continuación se presenta una síntesis de los **resultados** de algunos de los proyectos realizados, mencionando el nombre del equipo, el tema del proyecto y una breve comparación de la situación inicial y la mejora lograda. Los proyectos se desarrollan en un período que va de los 6 a los 12 meses de duración, dependiendo del tipo de problema y procesos a analizar.

NOMBRE DEL EQUIPO

TEMA DEL PROYECTO

SITUACIÓN AL INICIO Y MEJORA LOGRADA

Turbolimpios
(Aseo Público)

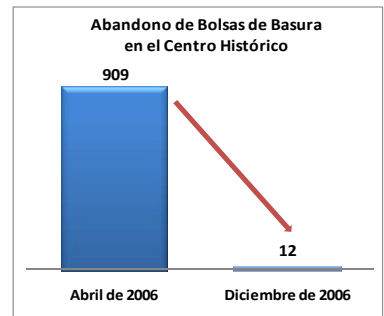
ABANDONO DE BASURA EN EL CENTRO HISTÓRICO



Se identificaron 25 puntos críticos que generan el 57% del abandono de basura en el Centro Histórico, con un registro de 909 bolsas abandonadas en el período de un mes, (abril 2006).

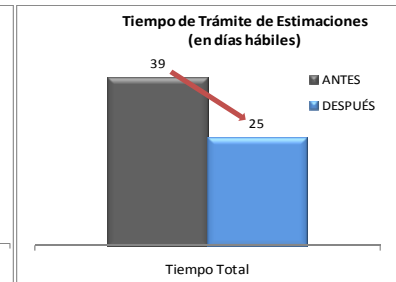
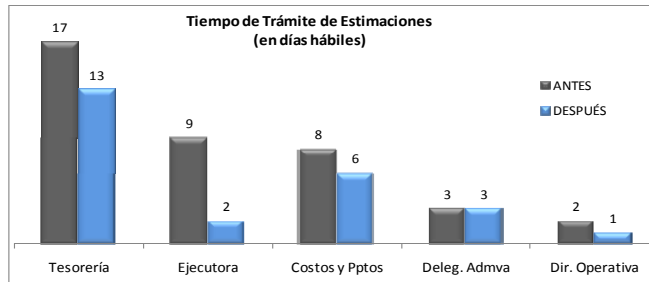


Como resultado del proyecto, el número de bolsas abandonadas disminuyó de 909 a 12 al mes, como se observa en la gráfica de la derecha.



Estimaciones
(Obras Públicas)

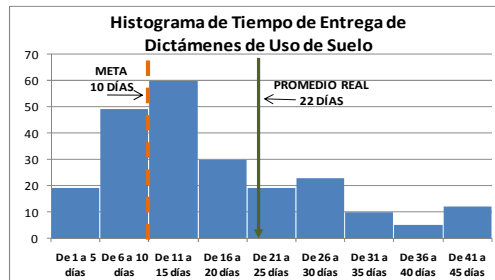
DISMINUCIÓN EN EL TIEMPO DE TRÁMITE DE ESTIMACIONES



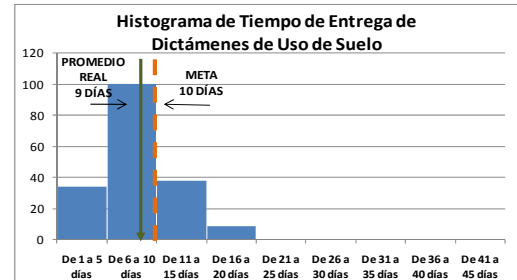
Al inicio del proyecto, se tenía un promedio de 39 días en el trámite de estimaciones. Como resultado del análisis de los procesos y las acciones implementadas, se logró disminuir 14 días el tiempo promedio del trámite de estimaciones, bajándolo a 25 días en promedio. En la gráfica de la izquierda se observa el "antes" y el "después" del tiempo que genera cada área involucrada, y en la derecha la comparación del tiempo total.

Uso de Suelo
(Desarrollo Urbano)

REDUCCIÓN DE TIEMPO DE ENTREGA DE DICTÁMENES DE USO DE SUELO



El 71% de los dictámenes quedan fuera de la meta de los 10 días, y el promedio es de 22 días, como se observa en el histograma.



Ahora el 75% de los dictámenes se realizan dentro de los 10 días, y el tiempo máximo disminuyó de 45 días a 20 días. El promedio bajó de 22 a 9 días.

SERVICIOS QUE MEJORAN SERVICIOS.

En Bester nos especializamos en elevar el nivel de competitividad de nuestros clientes, para lo cual tenemos una variedad de servicios, que servirán como herramientas y elementos para desarrollar un modelo de calidad a la medida de su organización.



NOMBRE DEL EQUIPO	TEMA DEL PROYECTO	SITUACIÓN AL INICIO Y MEJORA LOGRADA
-------------------	-------------------	--------------------------------------

Ventanilla Única (Trámites)	DISMINUIR EL TIEMPO DE RESPUESTA EN LOS TRÁMITES DE VENTANILLA ÚNICA.	Se estratificó el incumplimiento en el tiempo de respuesta a los trámites, encontrando que Protección Civil concentraba el mayor problema.			
---------------------------------------	---	--	--	--	--

Al inicio, 70% de los trámites de Protección Civil se entregaban después del tiempo prometido (20 días).

Como resultado del proyecto, se cumple con la entrega a tiempo en el 100% de los casos.

Hábitat (Desarrollo Social)	INTEGRACIÓN DE EXPEDIENTES UNITARIOS EN TIEMPO Y FORMA.	En el 2005, cero expedientes se terminaron en tiempo y forma. Se terminaron de integrar todos los expedientes con un atraso de 10 meses. En el 2006 se tuvo el 85% de los expedientes integrados en tiempo y forma. El 15% restante se atrasó solo un mes.		
---------------------------------------	---	---	--	--

Mitú (Agua Potable)	MEJORAR LA CALIDAD Y APARIENCIA DEL AGUA POTABLE	El Agua Potable de la ciudad tenía contenidos de hierro y manganeso que no son dañinos, pero afectan en la apariencia y sabor del agua.			
-------------------------------	--	---	--	--	--

Se redujo el contenido de Hierro de 2.55 a 0 puntos y de manganeso de 0.55 a 0.0001.

Visionarios (Agua Potable)	MEJORAR LA DISTRIBUCIÓN DEL AGUA POTABLE	En enero de 2006 se recibieron 377 reportes por fugas o falta de agua potable. Se identificaron los sectores que concentraban la mayor parte de las fugas y el desabasto (el 56% de ambos se encontraba en los sectores 4 y 8). Después de las acciones implementadas, para noviembre del mismo año se recibió únicamente un reporte.	
--------------------------------------	--	---	--

Hábitat (Desarrollo Social)	MEJORAR LA ATENCIÓN DEL CIUDADANO	Se analizaron las quejas ciudadanas, y se detectó que la principal insatisfacción radicaba en el número de "vueltas" que se tenían que realizar por diferentes trámites. Los ciudadanos tenían que dar 41 "vueltas" durante el programa. Después del análisis y modificación de los procesos y de la investigación con los usuarios del programa, se logró disminuir el número de vueltas de 41 a 8 durante el ciclo 2007.	
---------------------------------------	-----------------------------------	--	--