

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 SURESTE DE MÉXICO

CASO

LOGROS DE PROYECTOS DE CÍRCULOS DE CALIDAD EN EL PERÍODO 2004-2007

Durante la Administración Municipal 2004-2007 se desarrollaron proyectos de mejora, a través de Círculos de Control de Calidad y Grupos de Trabajo en diversas dependencias de este Ayuntamiento. 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 las características de los procesos a analizar.

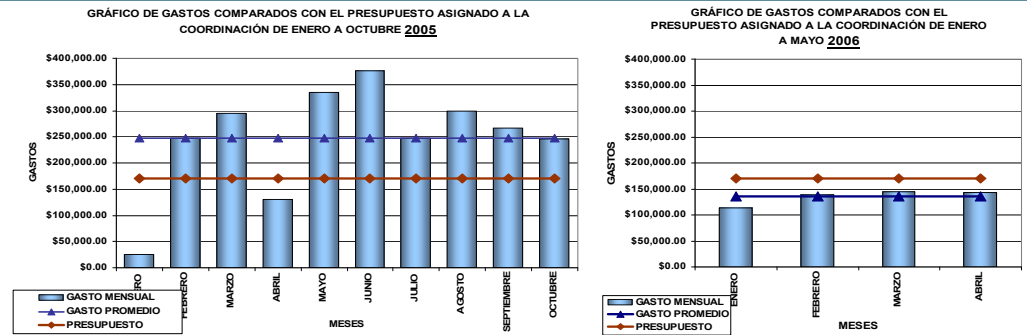
NOMBRE DEL EQUIPO

TEMA DEL PROYECTO

SITUACIÓN AL INICIO Y MEJORA LOGRADA

**Jalapeños
(Nomenclatura Urbana)**

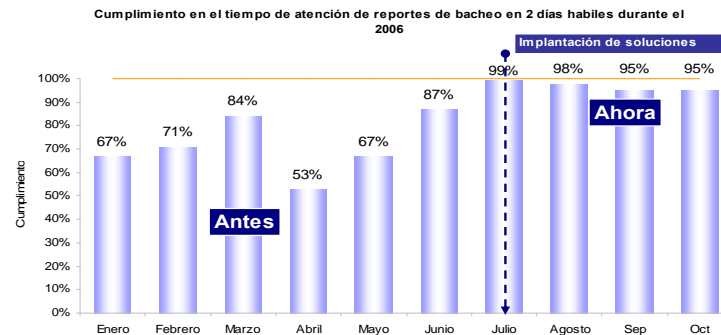
AHORRO DE RECURSOS EN EL ÁREA OPERATIVA DE NOMENCLATURA



Antes del proyecto, en 8 de los 10 meses de 2005, el gasto del área operativa de nomenclatura se había excedido al presupuesto. Como resultado del proyecto, en los primeros meses de 2006, en todos los meses el gasto fue inferior al presupuesto, logrando además un incremento de 80% en la producción de placas.

**Pixe-Joloh
(Obras Públicas)**

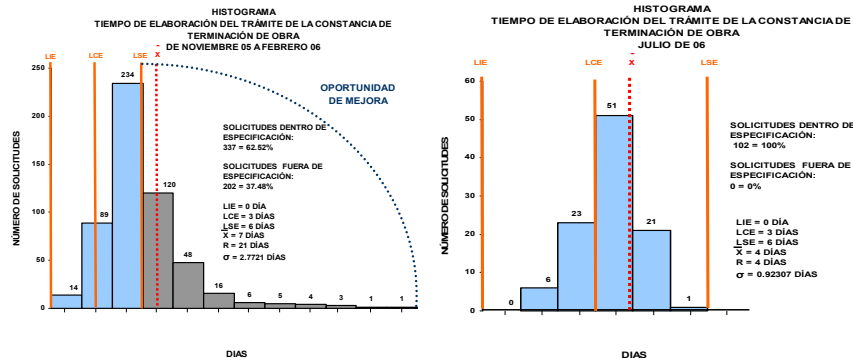
CUMPLIMIENTO EN LA ATENCIÓN DE REPORTES DE BACHES



El tiempo de atención de reportes de baches tiene una meta establecida de 48 horas. En los primeros meses el cumplimiento promedio era inferior al 75%. Como resultado del proyecto, se tuvo un promedio de cumplimiento del 97% de julio a octubre.

**Hormigas
(Desarrollo Urbano)**

CUMPLIMIENTO DEL TIEMPO DE ELABORACIÓN DE RESOLUCIÓN DE CONSTANCIA DE TERMINACIÓN DE OBRA



Sólo el 62.5% de las solicitudes estaban dentro de la meta de hasta 23 días, media de 7 días y desviación estándar de 2.77 días. Como resultado del proyecto, todas las solicitudes están dentro de tiempo, la media bajó a 4 días, y la desviación estándar a 0.92 días.

SERVICIOS QUE MEJORAN SERVICIOS.

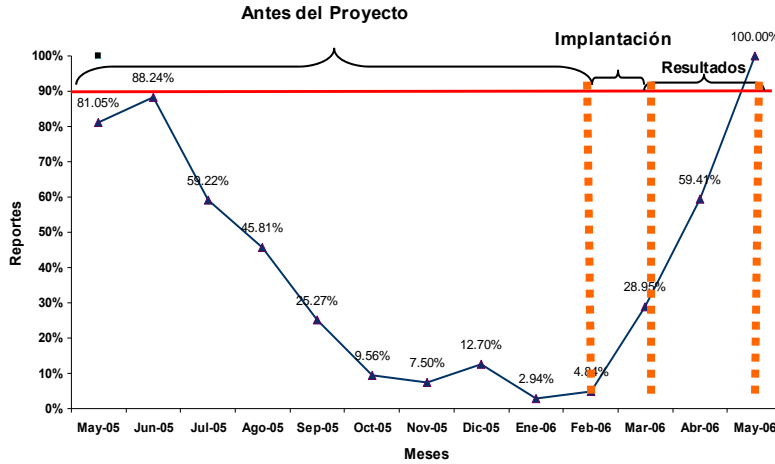
En Bester nos especializamos en elevar el nivel de competitividad de nuestros clientes, para lo cual tenemos una variedad de servicios, que servirán como herramientas y elementos para desarrollar un modelo de calidad a la medida de su organización.



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

Ciudad Blanca
(Aseo Urbano)

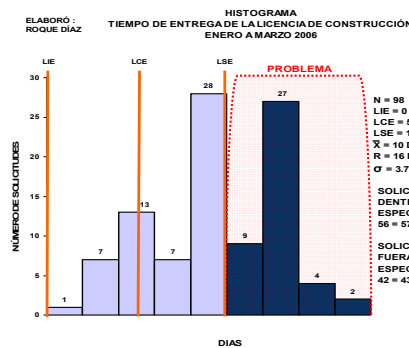
INCUMPLIMIENTO EN LA ATENCIÓN DE REPORTES DE LIMPIEZA Y DESMALEZAMIENTO DE CALLES



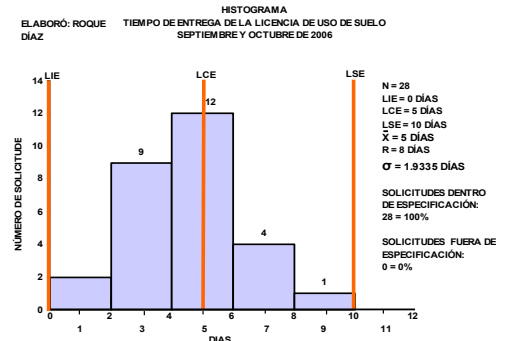
Antes del proyecto, se tenía un cumplimiento por debajo de la meta de 90% en el tiempo de atención de reportes de limpieza y desmalezamiento de calles. La tendencia era descendente, hasta llegar a un punto crítico de menos del 5% de cumplimiento a finales de 2005 y principios de 2006. Como resultado del proyecto, se llega al 100% de cumplimiento en mayo de 2006.

Alquimistas
(Desarrollo Urbano)

CUMPLIMIENTO DEL TIEMPO DE ENTREGA DE LICENCIA DE CONSTRUCCIÓN DE VIVIENDA



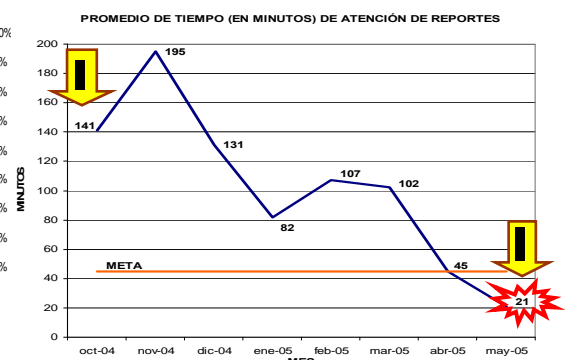
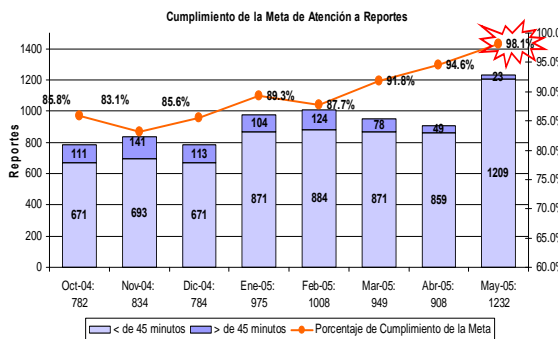
Al inicio del proyecto, el 44% de las solicitudes de licencia de construcción de vivienda se entregaron después de 10 días (fuera de la meta). Además, el comportamiento del proceso era inestable, como se observa en el histograma.



Como resultado del proyecto, se logró que el 100% de las solicitudes se entregaran dentro de la meta de 10 días, con una media de 5 días. El comportamiento del proceso presenta una distribución normal, como se ve en el histograma.

Ichcanzihó
(Aseo Urbano)

INCUMPLIMIENTO EN EL TIEMPO DE ATENCIÓN DE REPORTES DE BASURA Y ANIMALES MUERTOS EN VÍA PÚBLICA



Los reportes de animales muertos o basura en la vía pública deben ser atendidos en menos de 45 minutos, a partir de que el ciudadano realiza el reporte. Al inicio del proyecto en octubre de 2004, se tenía un cumplimiento del 86% en el tiempo de respuesta, teniendo un tiempo promedio de atención de 141 minutos. Como resultado del proyecto, se llegó a un 98% de cumplimiento en el tiempo de atención de reportes, logrando un tiempo promedio de respuesta de 21 minutos.