

INFORMACIÓN SOBRE LA INTERVENCIÓN PÚBLICA

Asesoría a patrones, trabajadores y sindicatos

Descripción

Objetivo general del programa

[Más información de esta Intervención](#)

INFORMACIÓN SOBRE LA EVALUACIÓN

Evaluación de desempeño

Síntesis de la evaluación

El apartado presenta los principales resultados obtenidos del proceso de Evaluación de la Calidad de los Servicios y/o Trámites de las Dependencias o Entidades Públicas del Gobierno del Estado de Jalisco, los cuales derivan de los criterios y preguntas de evaluación implementadas en el ejercicio evaluativo, el análisis se desarrolla de acuerdo con los alcances, limitaciones y marcos de referencia contemplados en el estudio. La evaluación comprende 2 trámites y 3 servicios proporcionados por el gobierno del Estado de Jalisco: • Pago de refrendo vehicular • Servicio de llamadas de emergencia – 911 (OPD Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo – Escudo Urbano C5) • Trámite de cambio y/o actualización del propietario, Sistema Intermunicipal de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado (SIAPA) • Atención Integral de niñas y niños con cáncer en el Servicio de Hematología y Oncología Pediátrica del Nuevo Hospital Civil de Guadalajara “Dr. Juan I. Menchaca” • Asesoría a patrones, trabajadores y sindicatos STPS. A partir de los criterios y sus respectivas preguntas de evaluación, se construyó una matriz de evaluación que permitió presentar la construcción de las temáticas y reactivos para el ejercicio de evaluación en función de los referentes teóricos y los métodos de recolección de la información, la cual que se realizó mediante la aplicación de 385 encuestas efectivas a personas usuarias en cada servicio / trámite, lo que resultó en una muestra total de 1 925 encuestas. El error muestral asociado a cada servicio / trámite correspondió a $\pm 5\%$ y el intervalo de confianza fue de 95%. Para la muestra general

Objetivo general de la evaluación

Evaluar la calidad de los principales servicios o trámites que ofrece el Gobierno de Jalisco, para mejorar la eficiencia y satisfacción de los usuarios.

Documentos de descarga

[Terminos Referencia](#)

[Informe](#)

[Resumen Ejecutivo](#)

[Infografía Evaluación](#)

el error muestral correspondió a $\pm 2.2\%$ y el intervalo de confianza a 95%.

[Más información de esta Evaluación](#)

AGENDA DE MEJORA

PAE2021-E16-AM01

Inicio de la evaluación

11-mayo-2022

Estatus de la Agenda

Concluida

Unidad Interna de Evaluación

Secretaría del Trabajo y Previsión Social

Dirección de Planeación y Control STyPS

Mtra. Martha Guadalupe Díaz Muñoz

33 3030 1000

martha.diaz@jalisco.gob.mx

Promedio del Avance

100%

2021

Compromiso #1

Es necesario que se realice la optimización de los procesos de atención a la población usuaria, de manera que, se logre mejorar los tiempos de solución de problemas a los empleados, patrones y sindicatos, reduciendo el número de citas o reuniones para llegar a la resolución de los problemas [...] En este aspecto, es necesario que sean revisados y actualizados los manuales de operación del servicio.

Tipo Mejora	Recomendación	Evidencia
Mejorar actividades, procesos o forma de operación de la intervención	Es necesario que se realice la optimización de los procesos de atención a la población usuaria, de manera que, se logre mejorar los tiempos de solución de problemas a los empleados, patrones y sindicatos, reduciendo el número de citas o reuniones para llegar a la resolución de los problemas [...] En este aspecto, es necesario que sean revisados y actualizados los manuales de operación del servicio.	

#	Actividades	Responsable	Avance
1	Realizar una campaña en las redes sociales de la Secretaría del Trabajo y Prevision social para que, mediante los medios digitales se brinde a patrones y trabajadores orientación clara, en donde se especifique el tiempo estimado de respuesta; asimismo generar una guía escrita (tríptico) que esté disponible para los usuarios que acuden de manera directa a la Secretaría del Trabajo, en la que se explique paso a paso el servicio que se brinda, señalando los tiempos de solución.	Dirección de Planeación y Control	100%

Compromiso #2

Es importante que todos los servicios valorados actualicen el manual de prestación de servicio, con el objeto de mejorar los tiempos de espera, ya que fue un aspecto que generó constantemente insatisfacción en las personas usuarias. En su defecto se recomienda que todos los servicios dispongan de una manual de servicio que permita mejorar el flujo de actividades y por ende, una mejor gestión de los tiempos de espera.

Tipo Mejora	Recomendación	Evidencia
Reorientar sustancialmente el objetivo del programa	Es importante que todos los servicios valorados actualicen el manual de prestación de servicio, con el objeto de mejorar los tiempos de espera, ya que fue un aspecto que generó constantemente insatisfacción en las personas usuarias. En su defecto se recomienda que todos los servicios dispongan de una manual de servicio que permita mejorar el flujo de actividades y por ende, una mejor gestión de los tiempos de espera.	

#	Actividades	Responsable	Avance

1	En la próxima revisión del Manual de Operaciones y Procedimientos se revisarán los procesos de este trámite, en donde se deberán eliminar a los sindicatos, sin embargo el Manual se revisa cuando se actualice el reglamento y no hay certeza de la fecha. De manera temporal, en lo que se actualiza el Manual, se utilizará el tríptico para informar a los usuarios los pasos a seguir en este trámite.	Coordinación de Conciliadores	100%
---	---	-------------------------------	------

Compromiso #3

En cuanto a la identificación cómo personas servidoras públicas, se recomienda que el personal que atiende a la población usuaria cuente con uniforme y/o identificación visible que los acredite cómo servidores públicos.

Tipo Mejora	Recomendación	Evidencia
Mejorar actividades, procesos o forma de operación de la intervención	En cuanto a la identificación cómo personas servidoras públicas, se recomienda que el personal que atiende a la población usuaria cuente con uniforme y/o identificación visible que los acredite cómo servidores públicos.	

#	Actividades	Responsable	Avance
1	Se llevará a cabo la verificación para que el personal cuente con el gafete correspondiente en todo momento de su jornada laboral, además se colocarán letreros que recuerden al personal la importancia de portar dicho gafete para seguridad del usuario.	Dirección de Planeación y Control y Coordinación de Conciliadores	100%