Información dobre la intervención pública

Asesoría a patrones, trabajadores y sindicatos

Descripción:

Objetivo general del programa:

Más información de esta
https://tramites.jalisco.gob.mx/tramite/7311

Evaluación de desempeño
Información sobre la evaluación

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 ±5% y el intervalo de confianza fue de 95%. Para la muestra general el error muestral correspondió a ±2.2% y el intervalo de confianza a 95%.

Más información de esta
https://evalua.jalisco.gob.mx/evaluaciones/a-la-calidad-de-los-servicios-y-o-tramites-de-las-dependencias-o-entidades-publicas-del-gobierno-del-estado-de-jalisco/

Objetivo 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 de referencia
https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/evaluacion/descargarArchivo/120?archivo=terminosReferencia

Informe
https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/evaluacion/descargarArchivo/120?archivo=informe

Resumen Ejecutivo
https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/evaluacion/descargarArchivo/120?archivo=resumenEjecutivo

Infografía evaluación
https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/evaluacion/descargarArchivo/120?archivo=infografiaEvaluacion

Agenda de Mejora
Información sobre la evaluación

PAE2021-E16-AM01

ID: de la Agenda de Mejora

Inicio de la agenda: 10/05/2022

Promedio de avance:

100%

Estatus de la Agenda:

CONCLUIDA

Unidad Interna de Evaluación:

Secretaría del Trabajo y Previsión
Dirección de Planeación y Control STyPS

Mtra. Martha Guadalupe Díaz Muñoz

33 3030 1000

martha.diaz@jalisco.gob.mx

2021

Compromiso No.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:

Mejorar actividades, procesos o forma de operación de la intervención

Recomendación:

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.

Evidencia:

Descarga Evidencia
https://stps.jalisco.gob.mx/pagina-auxiliar/conciliacion-laboral?

Descarga Evidencia
https://www.facebook.com/photo/?fbid=720867103401222&set=a.

Descarga Evidencia
https://www.facebook.com/photo/?fbid=722730219881577&set=pcb.

Descarga Evidencia
https://www.facebook.com/photo/?fbid=722730219881577&set=pcb.

Actividad 1:

Realizar una campaña en las redes sociales de la Secretaría del Trabajo y Prevision social para que, mendiante 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 timepos de solución.

Responsable: Dirección de Planeación y Control

Fecha de término 30/11/23 12:00 AM

Descripcion del avance: **Avance** 100%

Se diseñaron dos trípticos:
1. "Conciliación", equilibrio de la relación obrero patronal
2. "Coordinación de Conciliadores" evita ser víctima del coyotaje, todos nuestros servicios son gratuitos

Compromiso No.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:

Reorientar sustancialmente el objetivo del programa

Recomendación:

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.
Evidencia:

Descarga Evidencia
https://drive.google.com/file/d/1M2PsxMSQZNQXnMarrxvQbLwVHL6gB-jd/view?usp=sharing

Descarga Evidencia
https://drive.google.com/file/d/1P3AjHbx1Iof3WHmQ_hGbzI9PJ1H3kRnO/view?usp=sharing

Descarga Evidencia
https://drive.google.com/file/d/1ZfUnYTPw56NURX6NOnl8EfpVblJEZpt1/view?usp=sharing

Descarga Evidencia
https://drive.google.com/file/d/1Av9TbyxprKvZ504xHa4SxYePBaMZiwBV/view?usp=sharing

Actividad 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.

Responsable: Coordinación de Conciliadores

Fecha de término 30/11/23 12:00 AM

Descripcion del avance:

Se realizaron dos trípticos para informar sobre el proceso de conciliación a los usuarios

Avance 100%

Compromiso No.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:

Mejorar actividades, procesos o forma de operación de la intervención

Recomendación:

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.

Evidencia:

Descarga Evidencia
https://drive.google.com/file/d/1bukG0BgyO795gxg3IxFHdJbEGyaqyIWp/view?usp=drive_link

Descarga Evidencia
https://drive.google.com/file/d/1CgEaO_AFPM2wAv973Xc4SvYbBxi1O8PY/view?usp=sharing

Descarga Evidencia
https://drive.google.com/file/d/1y-MMstW5MwU5itFq462UFFMOflv-4V4G/view?usp=drive_link

Descarga Evidencia
https://drive.google.com/file/d/17ns4fntiUpNMLsoHh0QXpKO8oKHsPmtm/view?usp=sharing

Actividad 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.

Responsable: Dirección de Planeación y Control y Coordinación de Conciliadores

Fecha de término 30/11/23 12:00 AM

Descripcion del avance: **Avance** 100%

Se realizó campaña entre los servidores públicos del área de Conciliación para que porten en todo momento su gafette y se colocaron carteles para reforzar la campaña