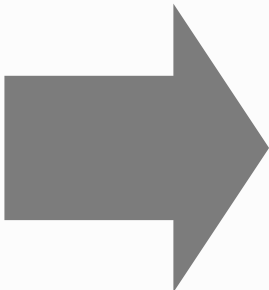


Inducción al Sistema de Gestión de la Calidad en el DIFEM Certificado bajo la Norma ISO 9001:2015


La ISO 9001 es una norma internacional que se aplica a los Sistemas de Gestión de Calidad (SGC) y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que el DIFEM cuenta para tener un sistema efectivo que le permitirá cumplir con las exigencias de sus clientes,, optimizar sus procesos y garantizar la calidad de sus servicios.

Un aspecto integral de la norma ISO 9001 es la satisfacción del cliente. La norma ayudará a mejorar la calidad del servicio, demuestra su compromiso con el servicio al cliente y la mejora continua.

ISO (Organización Internacional para la Normalización /Estandarización)



Conducir a la organización en forma sistemática y transparente a mejorar continuamente su desempeño, con un enfoque de servicio al cliente.



Generar confianza en la capacidad de los procesos para el cumplimiento de los requisitos del cliente, de la organización y reglamentaria.

Tener presente que el requisito de la norma ISO 9001
es tener un **“sistema de calidad documentado”**
y no un **“sistema de documentos”**.



OBJETIVOS DE CALIDAD

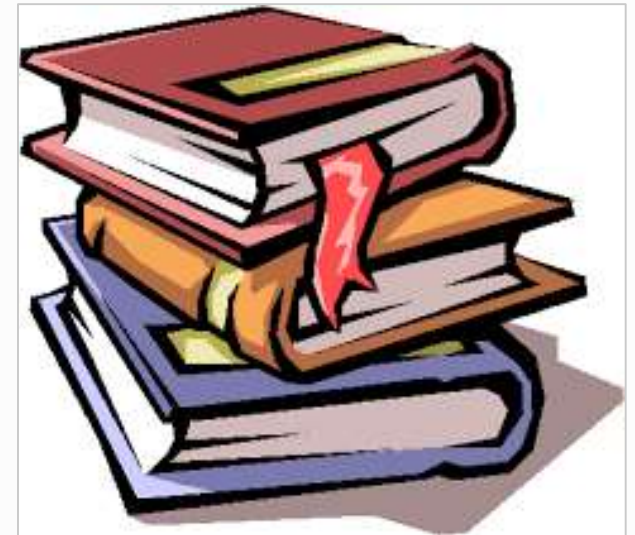
1.- Mejorar las acciones de entrega de apoyos asistenciales y servicios a grupos vulnerables para satisfacer sus necesidades y requerimientos.

2.- Contribuir en el incremento de los niveles de bienestar e integración familiar de los solicitantes/beneficiarios de los bienes y servicios otorgados por el Organismo.



POLÍTICA DE CALIDAD

Consolidar la asistencia social en el Estado de México, con niveles óptimos de calidad, mediante la mejora continua de las acciones de apoyo a los grupos más vulnerables que satisfagan sus necesidades y contribuyan al incremento de los niveles de bienestar e integración familiar.



MISIÓN

Consolidar el otorgamiento de la asistencia social, con los niveles óptimos de calidad, en las acciones dirigidas a los grupos más vulnerables en la entidad, mediante una decisiva transformación institucional.



• VISIÓN

- Ser reconocida como la mejor institución de asistencia social que con sensibilidad y empeño identifique y atienda las necesidades de los mexiquenses más vulnerables mediante los valores de la familia y el respeto pleno a la dignidad.

CAMBIOS QUE PUDIERAN AFECTAR AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL DIFEM

- Emisión de nuevas políticas de Asistencia Social.
- Hallazgos de auditorías potenciales.
- Los cambios constantes de los integrantes en el Sistema de Gestión de Calidad, tienen como consecuencia problemas en la continuidad de sus procesos.
- Falta de involucramiento de dueños de procesos y Equipos de Mejora.