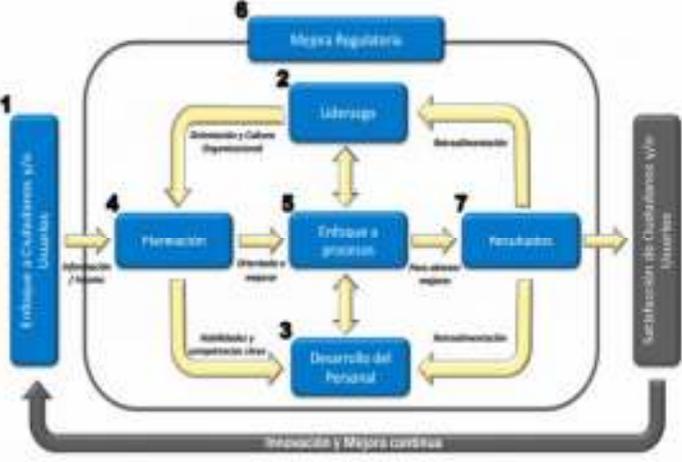


I. DATOS DE LA INSTITUCIÓN

<p>Nombre de la Institución:</p>	<p align="center">Dirección de Servicios Públicos Municipales</p> <p>Calle 116 por Avenida Jacinto Canek Col. Bojórquez CP. 97230 Mérida, Yucatán. Tel: 9450731 Ext. 82500 buzonspm@merida.gob.mx</p> 
<p>Sector al que pertenece:</p>	<p>Servicios</p>
<p>Tamaño:</p>	<p>Grande</p>
<p>Grupo empresarial o corporativo</p>	<p>Ayuntamiento de Mérida</p>
<p>Tipo de Bienes o Servicios que ofrece:</p>	
<p>Años de experiencia:</p>	<p>476 años</p>
<p>Población total de la Institución</p>	<p>1,779 personas</p>
<p>Sistema de Mejora Continua e Innovación:</p>	<p>En la actual administración 2015-2018 se ha iniciado la implementación del Modelo de Gestión de Calidad Municipal, que tiene por objetivo “Mejorar los servicios y procesos en beneficio de los ciudadanos”.</p>  <p>Estamos conscientes de que al mejorar e innovar nuestros procesos de trabajo debe incrementar la satisfacción de los clientes y con esto contribuir al logro de nuestra filosofía. La Dirección de Servicios Públicos Municipales actualmente se encuentra trabajando en la Certificación del Modelo de Gestión de Calidad, con lo que refrenda su compromiso con la Institución y con los ciudadanos.</p>



Nombre del equipo participante:



Nombre completo y área del Facilitador:	Lic. Guadalupe del Rosario Hernández Noh Asesor de Calidad Departamento de Proyectos
Fecha de establecimiento e inicio de actividades:	Enero 2017

Integrantes del equipo:

Nombre	Escolaridad	Antigüedad en la Empresa	Puesto	Función en el equipo
Rogelio Chin Flores	Bachillerato	12 años	Coord. de Servicios Internos	Líder
Julio Cesar Solís Pat	Bachillerato	18 años	Coord. Servicios Internos	Secretario
Ing. Jorge Carlos Cetina	Ingeniero Civil	3 años	Jefe de Departamento	Integrante
Marcos Antonio Álvarez Canché	Bachillerato	23 años	Coord. de Servicios Internos	Integrante
Moisés Esaí Mercado Sansores	Preparatoria	2 años	Auxiliar Operativo	Integrante

Funcionamiento del Equipo

Lugar de reunión:	Sala de Juntas SPM Ote.
Frecuencia:	Semanal
Horario de reuniones:	Lunes de 8:30 a 9:30 am.
Características especiales en el funcionamiento del equipo participante:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Compañerismo laboral ✓ Entusiasmo ✓ Participativo ✓ Trabajo en equipo 

IV. CASO EXITOSO