

PROCEDIMIENTO PARA LA MEJORA CONTINUA

1. Objetivo

Describir las actividades para determinar, implementar y dar seguimiento a las acciones de mejora, con la finalidad de eliminar las causas de no conformidades detectadas en el Sistema de Gestión Integral (SGI).

2. Alcance

Este procedimiento aplica a todos los procesos declarados en el SGI implementados en el ITSOEH. Iniciando con la identificación del Incidente, No conformidad, Acción correctiva u Oportunidad de mejora y termina con la verificación de la eficacia de las acciones tomadas.

3. Políticas de Operación

- 3.1. Auditor (a) Interno (a), deberá dar seguimiento a la Solicitud de Mejora, verificando el cumplimiento de las acciones o compromisos declarados por el responsable del proceso, así mismo verificará la eficacia de las mismas.
- 3.2. Si las acciones o compromisos no se cumplen o no son eficaces, el auditor(a) interno(a) solicita una nueva solicitud de mejora al auditor(a) líder.
- 3.3. El (la) auditor(a) líder asigna un número consecutivo a cada solicitud de mejora y cuando se genere una nueva solicitud de mejora por no cumplir con las acciones o compromisos por parte del responsable del proceso, se debe conservar el número de solicitud asignado de inicio, agregando una letra de forma consecutiva (a, b, ..., z), con la finalidad de que se identifique cuantas veces se ha incumplido en los compromisos y la alta dirección tome decisiones para el cierre de la no conformidad sin demora justificada.
- 3.4. El (la) auditor(a) líder asigna al auditor(a) interno(a) que dará seguimiento a la solicitud de mejora hasta el cierre de la misma.
- 3.5. Es responsabilidad del auditor(a) interno(a) solicitar al auditor(a) líder el número de consecutivo de la solicitud de mejora que se pretenda generar.
- 3.6. Es responsabilidad del responsable de proceso atender las solicitudes de mejora sin demora injustificable, que en su proceso se generen.
- 3.7. Es responsabilidad del responsable del proceso realizar el análisis de la causa raíz y establecer los compromisos en los primeros 15 días naturales de haberse generado y en su caso de haberse recibido la solicitud de mejora.
- 3.8. El cierre de la solicitud de mejora dependerá de las fechas para atender las acciones o compromisos establecidos.
- 3.9. Cuando la Solicitud de Mejora estipule una Corrección debe de omitir el Análisis de la causa raíz y cuando sea un Acción correctiva u Oportunidad de Mejora, deberá realizarse el Análisis de causa raíz.

3.10. Se sugiere que el Análisis de la causa raíz, se apoyen en la Guía para el Análisis de causa raíz que está declarado en el SGI.

4. Responsabilidades y Autoridades

4.1. Auditor (a) Líder:

- Genera, canaliza y controla las solicitudes de mejora (Incidentes, No Conformidades, Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora) derivadas de las Auditorías Internas, Externas, Buzón de quejas, Revisión por la dirección, Satisfacción del cliente o de la Identificación de Oportunidad de Mejora.
- Cerrar las solicitudes de mejora después de que el auditor verifique la eficacia de las acciones o compromisos tomados.
- Solicitar la información y documentación referente a las Acciones de Mejora o Correcciones realizadas.

4.2. Responsable del proceso:

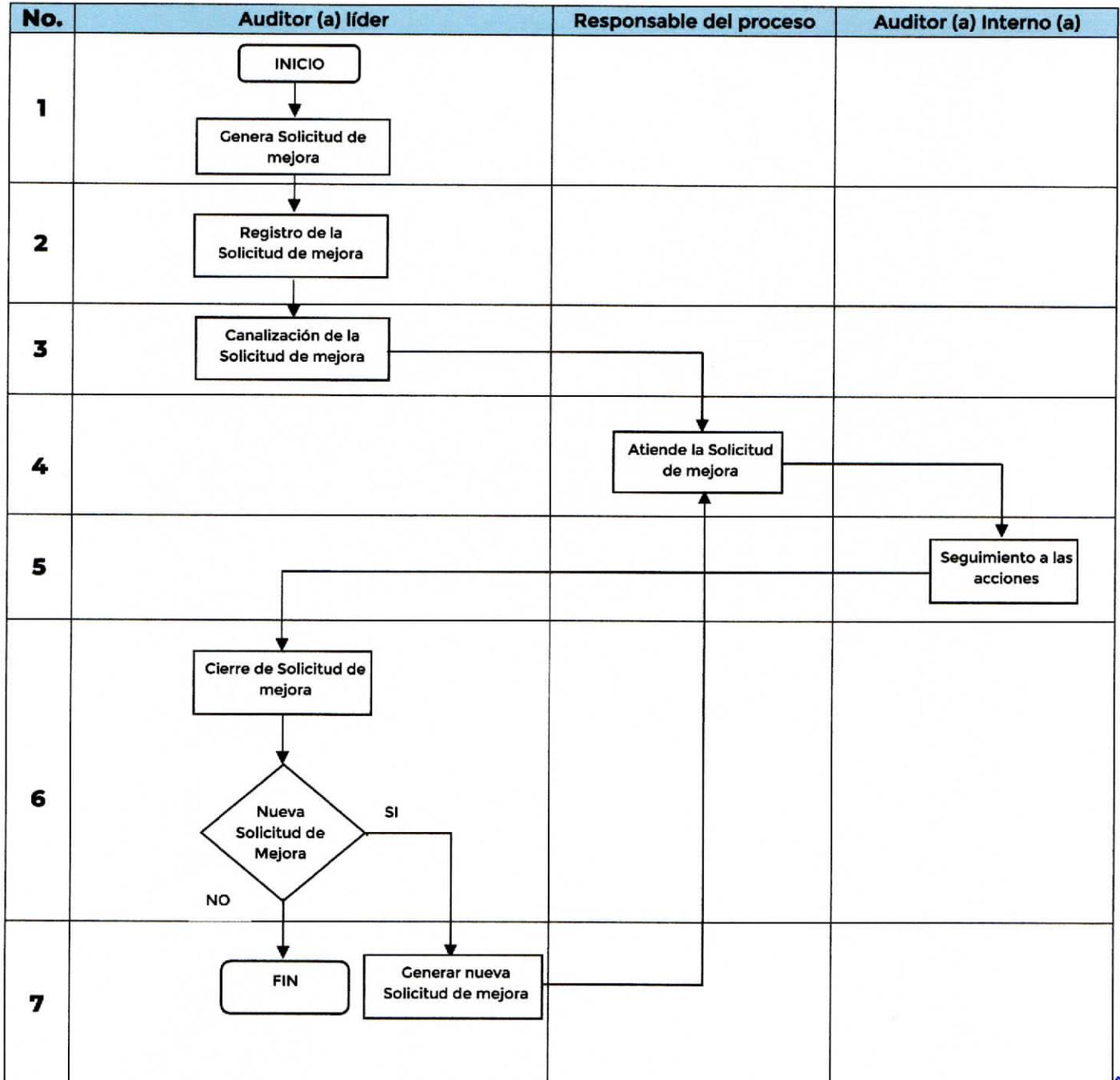
- Debe realizar el análisis para determinar la causa raíz de las No conformidades detectadas en el proceso.
- Establecer acciones o compromisos para eliminar la No conformidad.
- Firmar sus compromisos o acciones.
- Asegurarse de la efectividad de las acciones tomadas.
- Dar información al auditor interno para el seguimiento de la solicitud de mejora.

4.3. Auditor (a) Interno (a):

- Deberá dar seguimiento a las acciones o compromisos registrados en la Solicitud de Mejora.
- Verificar el cumplimiento y eficacia de las acciones tomadas para validar mediante su firma.
- Solicitar la generación de una nueva solicitud de mejora, si no se ha cumplido con las fechas compromiso de las acciones o compromisos establecidos.
- Entregar la solicitud al auditor Líder para su control y archivo.

PROCEDIMIENTO PARA LA MEJORA CONTINUA

5. Diagrama de flujo



6. Secuencia de Etapas

No.	Actividad	Responsable	Control o Referencia	Registros
1	<p>Genera Solicitud de mejora.</p> <ul style="list-style-type: none"> Requisita el apartado 1. Identificación de acciones, Requisita el apartado 2. Descripción y análisis, exclusivamente el espacio de Descripción del hallazgo del formato Solicitud de Mejora, donde se registra el hallazgo. Requisita del apartado 3. Acción, donde se especifica la acción a atender (Corrección, Correctiva o Mejora). 	Auditor Líder	<ul style="list-style-type: none"> Mapa de proceso Resultados de auditorías Revisión de la dirección Buzón de sugerencias Oportunidades de mejora 	Solicitud de mejora (llenada en los espacios indicados en la actividad).
2	<p>Registro de la solicitud de mejora.</p> <ul style="list-style-type: none"> Se registra la Solicitud de mejora en el formato de Control de solicitudes, para su seguimiento. 	Auditor (a) Líder	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de mejora 	Control de Solicitudes de mejora.
3	<p>Canalización de Solicitud de mejora</p> <ul style="list-style-type: none"> Se envía Solicitud de Mejora al responsable del proceso que haya tenido la no conformidad u oportunidad de mejora. La solicitud de mejora puede ser enviada de forma física o electrónica. 	Auditor (a) Líder	<ul style="list-style-type: none"> Organigrama Institucional Mapa de proceso 	Acuse de recibido o correo electrónico.
4	<p>Recepción y atención de Solicitud de mejora.</p> <ul style="list-style-type: none"> Realiza el análisis en el apartado 2. Descripción y análisis del hallazgo, Análisis de causas, si está indicado que es una corrección solo declarar que se realizará la corrección. Describe los acuerdos o acciones a realizar llenando el apartado 3. Acciones, determinará claramente el compromiso o acción, indicando que evidencia obtendrá de la acción, la fecha compromiso para llevar acabo las acciones deben ser a la brevedad, evidencias que soportan la acción, el responsable de llevar a cabo y de dar seguimiento a las acciones, deberá de firma sus compromisos. 	Responsable del proceso	<p>Solicitud de mejora con el hallazgo</p> <p>Guía para análisis de causa raíz</p>	Solicitud de Mejora (Firma de compromisos declarados)
5	<p>Seguimiento a las acciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> Verifica la eficacia de las acciones determinadas y llena el apartado 4. Seguimiento, del formato Solicitud de mejora, asegurándose del cumplimiento de los compromisos en las fechas establecidas. Turna a la brevedad la Solicitud de mejora al auditor(a) líder. 	Auditor(a) Interno (a)	Solicitud de Mejora (Firma de compromisos declarados)	Solicitud de mejora (Firma del auditor(a) interno(a) que dio seguimiento)

PROCEDIMIENTO PARA LA MEJORA CONTINUA

No.	Actividad	Responsable	Control o Referencia	Registros
6	Cierre de Solicitud de mejora. <ul style="list-style-type: none"> Verifica la validación del auditor interno quien dio seguimiento a las acciones y determina el cierre o genera una nueva solicitud de mejora, hasta lograr el cierre de la no conformidad. 	Auditor(a) Líder	Solicitud de mejora, validada por el auditor(a) interno(a) asignado.	Solicitud de mejora (cerrada)
7	Genera nueva solicitud de mejora. <ul style="list-style-type: none"> Cerrar la solicitud de mejora previa, para generar una nueva. Se asignará una nueva solicitud de mejora cuando el responsable de la misma no cumpla con las fechas compromiso o si las acciones no fueron eficaces. Asignar a la nueva Solicitud de mejora la misma numeración, acompañada de una letra del alfabeto (a,b,c,...z). 	Auditor(a) Líder	Solicitud de mejora (previa).	Solicitud de mejora (nueva solicitud)

7. Registros

Registros	Almacenamiento	Recuperación	Protección	Retención	Disposición
Solicitud de mejora	En librero	Localización: carpeta física o digital Acceso: SGI	Carpeta física o digital	Archivo de trámite	Baja
Control de Solicitud de mejora	En librero	Localización: carpeta digital Acceso: SGI	Carpeta física o digital	Archivo de trámite	Baja

8. Glosario

N/A

9. Anexos

- Solicitud de mejora
- Control de Solicitud de mejora

10. Control de cambios

Control de Cambios		
No.	Descripción del cambio	Fecha de emisión



TECNOLÓGICO
NACIONAL DE MÉXICO

Institutos Tecnológicos Superiores del SGI, Grupo 4 Multisitios
Instituto Tecnológico Superior del Occidente del Estado de Hidalgo



PROCEDIMIENTO PARA LA MEJORA CONTINUA

Elaboró	Autorizó
 <p>Mtro. Mario Álvarez García Auditor Líder ante el Sistema de Gestión Integral</p>	 <p>Mtro. José Concepción Domínguez López Coordinador ante el Sistema de Gestión Integral</p>