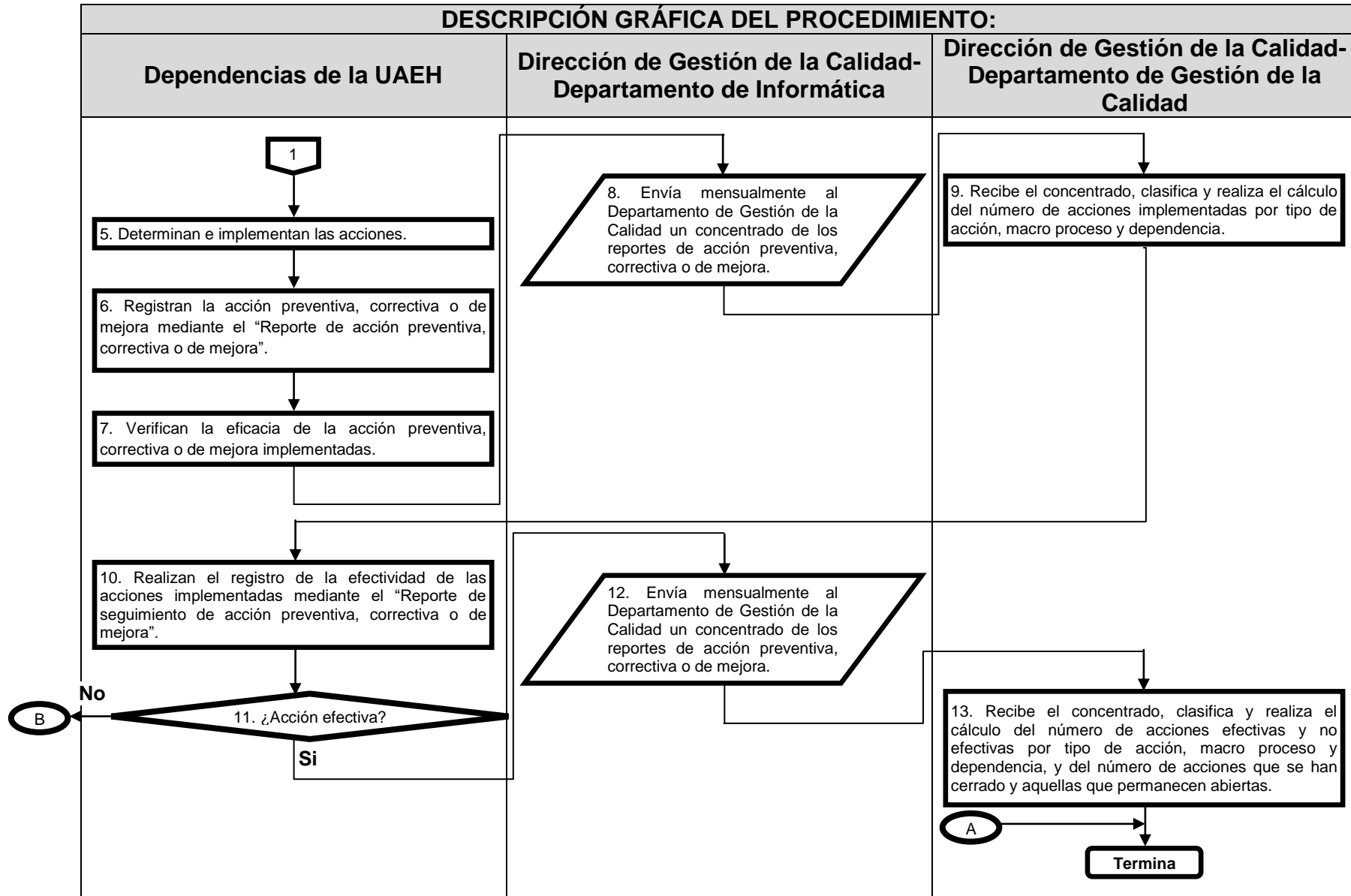


DESCRIPCIÓN GRÁFICA DEL PROCEDIMIENTO:



DESCRIPCIÓN NARRATIVA DEL PROCEDIMIENTO:

Dependencias de la UAEH

1. Revisan la no conformidad potencial, no conformidad real, necesidad o requerimiento de mejora, según sea el caso. Pueden ser detectadas por medio:

- Quejas y reclamaciones de producto/servicio;
- Revisión por la dirección;
- Auditoría interna;
- Auditoría externa;
- Problemas con proveedores;
- Seguimiento y medición de los procesos;
- Resultado del control de los procesos;
- Riesgos de proceso;
- Tendencias en la capacidad de procesos;
- Otro.

No conformidad: incumplimiento de un requisito:

- De las leyes o reglamentos aplicables;
- De la norma aplicable;
- Del cliente;
- Del propio sistema de calidad de la institución.

No conformidad potencial: es un incumplimiento menor que no ha ocurrido aún pero para el que si no se hace algo al respecto, terminará ocurriendo convirtiéndose en un incumplimiento real.

No conformidad real: es un incumplimiento que ya ocurrió.

Necesidad o requerimiento de mejora: se refiere a un aspecto de un requisito que podría mejorarse.

2. Recaban mediante un análisis, recolección o verificación, datos que ayuden a detectar cual es la causa o las causas que dan origen a la no conformidad potencial, no conformidad real, necesidad o requerimiento de mejora;

DESCRIPCIÓN NARRATIVA DEL PROCEDIMIENTO:

Dependencias de la UAEH

3. Evalúan la necesidad de adoptar acciones para eliminar la causa o las causas que dan origen a la no conformidad potencial, no conformidad real, necesidad o requerimiento de mejora;
4. Si adoptan acciones para eliminar la causa o las causas que dan origen a la no conformidad potencial, no conformidad real, necesidad o requerimiento de mejora, pasa a la actividad 5. En caso contrario termina el procedimiento;
5. Determinan e implementan las acciones considerando que estas aseguren eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable (acción preventiva), eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable (acción correctiva), necesidad o requerimiento de mejora (acción de mejora);

Acción preventiva: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

La acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda, mientras que la acción correctiva se toma para prevenir que vuelva a producirse.

Acción correctiva: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a producirse mientras que la acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda.

Mejora continua: actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos (necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria).

Pueden determinar más de una acción por causa.

Es importante considerar el tiempo en que se lleven a cabo estas acciones desde su implementación y aplicación, para verificar su eficacia, así como también definir los puestos o personas responsables de llevarlas a cabo.

DESCRIPCIÓN NARRATIVA DEL PROCEDIMIENTO:

Dependencias de la UAEH

6. Registran la acción preventiva, correctiva o de mejora a implementar mediante el “Reporte de acción preventiva, correctiva o de mejora”, situado en el micro-sitio de la Dirección de Gestión de la Calidad;

En caso de que el sistema de “Reporte de acción preventiva, correctiva o de mejora” electrónico, no funcione adecuadamente, deben reportar al Departamento de Informática de la Dirección de Gestión de la Calidad la falla, y utilizar el formato de “Reporte de acción preventiva, correctiva o de mejora”, ubicado para su descarga en el apartado de formatos en el micrositio del Sistema de Gestión de la Calidad, una vez requisitado enviarlo al correo electrónico sica@uaeh.edu.mx de la Dirección de Gestión de la Calidad donde le asignaran folio y devolverán por el mismo medio para su seguimiento.

7. Verifican la eficacia de las acciones preventivas, correctivas o de mejora;

Eficacia: grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Dirección de Gestión de la Calidad-Departamento de Informática

Mensualmente

8. Entrega al Departamento de Gestión de la Calidad un concentrado de los reportes de acción preventiva, correctiva o de mejora recibidos hasta el momento;

Dirección de Gestión de la Calidad-Departamento de Gestión de la Calidad

9. Recibe el concentrado de los reportes de acción preventiva, correctiva o de mejora, clasifica y realiza el cálculo del número de acciones implementadas por tipo de acción, macro proceso y dependencia;

DESCRIPCIÓN NARRATIVA DEL PROCEDIMIENTO:

Dependencias de la UAEH

10. Realizan el registro de la efectividad (resultados) de las acciones tomadas, mediante el “Reporte de seguimiento de acción preventiva, correctiva o de mejora, situado en el micro-sitio de la Dirección de Gestión de la Calidad (la evidencia documental queda resguardada en la dependencia donde se originó);

En caso de que el sistema de “Reporte de seguimiento de acción preventiva, correctiva o de mejora” electrónico, no funcione adecuadamente, deben reportar al Departamento de Informática de la Dirección de Gestión de la Calidad la falla, y utilizar el formato de “Reporte de seguimiento acción preventiva, correctiva o de mejora”, ubicado para su descarga en el apartado de formatos en el micrositio del Sistema de Gestión de la Calidad, una vez requisitado enviarlo al correo electrónico sica@uaeh.edu.mx de la Dirección de Gestión de la Calidad donde le asignaran folio y devolverán por el mismo medio para su seguimiento.

11. Si la acción preventiva, correctiva o de mejora es efectiva se da por cerrada la acción. En caso contrario la acción no se da por cerrada y pasa a la actividad 2;

Dirección de Gestión de la Calidad-Departamento de Informática

Mensualmente

12. Entrega al Departamento de Gestión de la Calidad un concentrado de los reportes de seguimiento de acción preventiva, correctiva o de mejora recibidos hasta el momento;

Dirección de Gestión de la Calidad-Departamento de Gestión de la Calidad

13. Recibe el concentrado de los reportes de seguimiento de acción preventiva, correctiva o de mejora, clasifica y realiza el cálculo del número de acciones efectivas y no efectivas por tipo de acción, macro proceso y dependencia, además realiza el cálculo del número de acciones que se han cerrado y aquellas que permanecen abiertas;

Anexos

1. Reporte de acción preventiva, correctiva o de mejora.

Formato electrónico situado en el micrositio de la Dirección de Gestión de la Calidad



<http://www.uaeh.edu.mx/calidad/index.html>

2. Reporte de seguimiento de acción preventiva, correctiva o de mejora.

Formato electrónico situado en el micrositio de la Dirección de Gestión de la Calidad

<http://www.uaeh.edu.mx/calidad/index.html>



3. Formato “Reporte de acción preventiva, correctiva o de mejora”.

		Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo Dirección General de Planeación Dirección de Gestión de la Calidad				
Sistema Integral de Gestión Institucional						
Reporte de acción preventiva, correctiva o de mejora:						
Macroproceso:	Elija un elemento.					1
Dependencia:	Elija un elemento.					2
Correo electrónico:						3
Tipo de acción:	Elija un elemento.					4
Sistema en quien recae la acción:	Elija un elemento.					5
Proceso:	Si no se cuenta con proceso dejar en blanco					6
Detectado por:	Elija un elemento.					7
En caso de otro, menciona cual:						8
Descripción del motivo de la acción:						
No.	Causa de incumplimiento:					
9						10
Descripción del motivo de la acción:						
No.	Acción:	Fecha de implementación de la acción:	Responsable de la implementación:	Fecha de verificación de impacto de la acción:	Responsable de la verificación:	
11	12	13	14	15	16	
Archivos adjuntos (Coloca el nombre de los archivos adjuntos en el correo electrónico, que se enviarán junto con esta solicitud):						
17						
Folio:	Asignado por la Dirección de Gestión de la Calidad					18
<small>Nota: El presente formato solo debe ser utilizado cuando el sistema de la "Reporte de acción preventiva, correctiva o de mejora" electrónico, ubicado en el microsítio de la Dirección de Gestión de la Calidad, por alguna razón no funcione.</small>						

Instructivo de llenado:

1. Elegir el nombre del macro proceso al cual pertenece la dependencia;
2. Nombrar la dependencia de la cual va a reportar la acción;
3. Registrar un correo electrónico, donde será devuelto este reporte con folio asignado;
4. Elegir el tipo de acción que se va a implementar puede ser preventiva, correctiva o de mejora;
5. Elegir el sistema en el cual recae la acción a implementar;
6. Mencionar el proceso al cual está vinculado la acción a realizar (si no se cuenta en proceso dejar en blanco);
7. Elegir la fuente en la cual se detectó la no conformidad real, potencial, necesidad o requerimiento de mejora;
8. Si en el apartado anterior se eligió la opción "otro", mencionar la fuente. En caso contrario dejar en blanco;
9. Colocar el número de causa (en caso de más de una causa se debe numerar sucesivamente);
10. Citar la causa o las causas que desean eliminarse para evitar se origine un problema, la ocurrencia de nuevo de ese problema o se para mejorar;
11. Colocar el número de acción (en caso de más de una acción se debe numerar sucesivamente);
12. Mencionar la acción o las acciones a implementar;
13. Registrar la fecha a partir de la cual se implementara la acción a dos dígitos (dd/mm/aa);
14. Nombrar la persona responsable de la implementación;
15. Registrar la fecha de verificación de la acción implementada;
16. Nombrar la persona responsable de la verificación;
17. Listar el nombre de los archivos que se enviarán adjuntos con este reporte y que servirán como registro de evidencia de la acción;
18. La Dirección de Gestión de la Calidad colocara el número de folio del reporte y la devolverá al correo electrónico registrado.

4. Formato “Reporte de seguimiento de acción preventiva, correctiva o de mejora”.

	Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo Dirección General de Planeación Dirección de Gestión de la Calidad	
Sistema Integral de Gestión Institucional		
Reporte de seguimiento acción preventiva, correctiva o de mejora:		
Macroproceso:	Elija un elemento.	1
Dependencia:	Elija un elemento.	2
Correo electrónico:		3
Folio:	Coloca el número de folio de la acción a la cual darás seguimiento	4
Acción efectiva:	Elija un elemento.	5
Observaciones (en caso de que la acción correctiva u oportunidad de mejora implementada no haya sido efectiva):		6
Archivos adjuntos (Coloca el nombre de los archivos adjuntos en el correo electrónico, que se enviarán junto con este reporte):		7
<small>Nota: El presente formato solo debe ser utilizado cuando el sistema del "Reporte de seguimiento de acciones preventivas, correctivas y de mejora" electrónico, ubicado en el micrositio de la Dirección de Gestión de la Calidad, por alguna razón no funcione.</small>		

Instructivo de llenado:

1. Elegir el nombre del macro proceso al cual pertenece la dependencia;
2. Elegir el nombre de la dependencia de la cual va a reportar la acción;
3. Registrar un correo electrónico, donde será devuelto este reporte con folio asignado;
4. Elegir el tipo de acción que se va a implementar puede ser preventiva, correctiva o de mejora;
5. Elegir el sistema en el cual recae la acción a implementar;
6. Nombrar las razones por las cuales;
7. Colocar el nombre de los archivos que se enviarán adjuntos con este reporte y que servirán como registro de evidencia de la acción.