

PROCEDIMIENTOS DE LA
UNIDAD DE MICRORREGIONES



FO-DGPEO-001

Presentación

| |
|-------------------------|
| Procedimiento |
| Oportunidades de Mejora |
| Código: 212-PR-SGC-10 |

| |
|--|
| Área responsable del procedimiento: Dirección de Información de Programas Sociales. |
| Objetivo(s): Establecer una metodología que permita identificar las Oportunidades de Mejora, con el fin de promover la Mejora Continua en el desempeño de los procesos; eficacia y eficiencia en las actividades y los productos-servicios que se generan en la Unidad de Microrregiones. |
| Alcance: Aplica a todos los procesos de la Unidad de Microrregiones, y comprende las etapas de emisión, revisión, seguimiento y cierre de las Oportunidades de Mejora. |

| | |
|--------------------------------|---------------------|
| Fecha de documentación: | 19 de Enero de 2015 |
| Revisión número: | 02 |

FO-DGPEO-002

Responsables

Oportunidades de Mejora

Código: 212-PR-SGC-10

Responsables:

| | Rol: | Denominación del Puesto en la Estructura Orgánica Vigente: |
|----|--|---|
| 1. | <i>Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad</i> | <i>Personal de apoyo cuyas actividades están supervisadas por la Dirección de Información de Programas Sociales y enfocadas a la Calidad y Mejora Continua.</i> |
| 2. | <i>Enlace</i> | <i>Personal de apoyo designado para representar a sus respectivas áreas en materia del Sistema de Gestión de la Calidad</i> |
| 3. | <i>Responsable</i> | <i>Persona responsable de ejecutar las acciones de mejora.</i> |

FO-DGPEO-002

Responsables

Oportunidades de Mejora

Código: 212-PR-SGC-10

Glosario:

| | | |
|----|----------------------------|--|
| 1. | Adecuación | Proceso de adaptación que una persona, situación o fenómeno puede realizar ante el cambio de ciertas condiciones preexistentes. |
| 2. | Comité de Calidad | Personal que integra la Alta Dirección adscrito a la Unidad de Microrregiones. |
| 3. | Eficacia | Capacidad de lograr un efecto deseado, esperado o anhelado. |
| 4. | Eficiencia | Capacidad de lograr el efecto en cuestión con el mínimo de recursos posibles viables. |
| 5. | Oportunidad de Mejora (OM) | Cualquier actividad que suponga una mejora en la eficacia y/o eficiencia de cualquier actividad del Sistema de Gestión de Calidad o cualquier área adscrita a la Unidad de Microrregiones. |
| 6. | Producto | Resultado de un proceso. |

FO-DGPEO-003

Descripción de Actividades

Oportunidades de Mejora

Código: 212-PR-SGC-10

| Núm. | Rol Responsable | Actividad | Documento de trabajo y tiempo de ejecución |
|------|--|---|---|
| 1. | <i>Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad y/o Enlace</i> | Identifica una mejora al desempeño de los procesos, las actividades y/o los productos-servicios, que se generan en la Unidad de Microrregiones. | 1 semana |
| 2. | <i>Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad y/o Enlace</i> | Registra en el Formato de Oportunidades de Mejora la descripción de la propuesta a realizar. Nota: En caso de necesitar apoyo en la elaboración del Reporte de Acción de Mejora, existe un documento de consulta " <i>Instructivo de llenado de Oportunidades de Mejora</i> ". | FO-212-SGC-10-01 FO-212-SGC-10-03 IL-212-SGC-10-01 2 semanas |
| 3. | <i>Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad y/o Enlace</i> | Notifica a la <i>Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad</i> , la emisión de una oportunidad de mejora para su control y seguimiento. | Correo Electrónico, FO-212-SGC-10-01 FO-212-SGC-10-03 1 día |

FO-DGPEO-003

Descripción de Actividades

Oportunidades de Mejora

Código: 212-PR-SGC-10

| Núm. | Rol Responsable | Actividad | Documento de trabajo y tiempo de ejecución |
|------|--|---|--|
| 4. | <i>Responsable de ejecutar la acción</i> | Ejecuta las actividades descritas en el Reporte de Oportunidades de Mejora. El tiempo puede variar dependiendo la complejidad y periodicidad descrita en el Reporte. | FO-212-SGC-10-01 |
| 5. | <i>Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad</i> | Verifica la evidencia mostrada por el <i>Responsable</i> el estado en que se encuentran las actividades descritas en Reporte de Oportunidades de Mejora. El tiempo puede variar dependiendo la complejidad y periodicidad descrita en el Reporte. | FO-212-SGC-10-01 |
| 6. | <i>Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad</i> | Se pregunta si fue eficaz la acción de mejora. Si, ir al paso 8 No, ir al paso 7 | 1 semana |
| 7. | <i>Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad y/o Enlace</i> | Analiza la conveniencia de replantear la descripción de la Oportunidad de Mejora. ¿Es pertinente retomar la propuesta de mejora? Si, ir al paso 2 No, cierra y resguarda la evidencia. Nota: la viabilidad del proyecto puede depender de recursos inexistentes o causas externas donde no se tenga injerencia. | FO-212-SGC-10-01 1 semana |

FO-DGPEO-003

Descripción de Actividades

Oportunidades de Mejora

Código: 212-PR-SGC-10

| Núm. | Rol Responsable | Actividad | Documento de trabajo y tiempo de ejecución |
|---|---|---|--|
| 8. | <i>Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad</i> | Registra la fecha de cierre y actualiza el Concentrado de Oportunidades de Mejora y entrega copia del Reporte al <i>responsable</i> o personal de las áreas certificadas de la Unidad de Microrregiones solicitando firme de recibido, lo anterior para comprobar la entrega del documento. | FO-212-SGC-10-01 FO-212-SGC-10-02 1 semana |
| Fin del Procedimiento | | | |
| <p>TIEMPO TOTAL.- 6 semanas y un día. El tiempo puede variar dependiendo la complejidad de cada Oportunidades de Mejora, por lo que en este indicador no se contempla el tiempo de las actividades de número 4 y 5</p> | | | |

FO-DGPEO-004

Descripción de Documentos de Trabajo

Oportunidades de Mejora

Código: 212-PR-SGC-10

| Clave | Nombre del Documento de Trabajo | Responsable de Retención | Tiempo de Retención | Tipo de Documento |
|------------------|---|---|---------------------|-------------------|
| FO-212-SGC-10-01 | Reporte de Oportunidades de Mejora | <i>Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad y/o Enlace</i> | 1 año | Registro |
| FO-212-SGC-10-02 | Concentrado de Oportunidades de Mejora | <i>Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad</i> | 1 año | Registro |
| IL-212-SGC-10-01 | Instructivo de llenado de Oportunidades de Mejora | <i>Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad</i> | 1 año | Registro |

FO-DGPEO-005

Historial de cambios

Oportunidades de Mejora

Código: 212-PR-SGC-10

| Revisión núm. | Fecha de aprobación | Descripción del cambio | Motivo(s) |
|------------------|------------------------|--|--------------------------------------|
| 00 | 10-10-13 | Emisión | ----- |
| 01 | 15-07-14 | Se incluye un instructivo de llenado de Acciones de Mejora | Mejora general de los procedimientos |
| 02 | 10-12-14 | Cambio de nombre y mejoras en general al procedimiento. | Hallazgos de Auditoria |