

## PROCEDIMIENTO DE ACCIONES DE MEJORA

**Objetivo.** Definir la metodología para llevar a cabo acciones correctivas, preventivas y de mejora, como resultado de desviaciones del Sistema de Gestión de Calidad, auditorías, quejas del cliente o bien que se planteen para la mejora continua del sistema.

**Alcance.** Este procedimiento comprende desde la identificación y análisis hasta la verificación de acciones correctivas, preventivas o de mejora.

### Contenido.

1. Definiciones.....	2
2. Responsabilidades.....	2
3. Políticas.....	3
4. Normativa aplicable.....	5
5. Diagrama de proceso.....	6
6. Descripción detallada del proceso.....	7
7. Referencias o Documentos relacionados.....	10
8. Registros.....	10
9. Lista de Distribución.....	11
10. Control de Cambios.....	12

### Revisión y aprobación del documento.

Actividad	Puesto	Nombre	Firma
Elaboró:	Controladora de acciones de mejora	Lic. Sandra Ayala Celis	
Revisó	Auditor líder	C. Raúl Domínguez Pinales	
Aprobó:	Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad	Lic. José Angel Ramos Cabrera	

## PROCEDIMIENTO DE ACCIONES DE MEJORA

### 1. Definiciones.

Para efectos de este Manual se entenderá como:

<b><u>Acciones de Mejora:</u></b>	Acciones correctivas, preventivas o proyectos de mejora para eliminar las causas de No conformidades reales, potenciales o para fortalecer las áreas de oportunidad.
<b><u>Acciones Correctivas:</u></b>	Acciones tomadas para eliminar la causa de una No conformidad detectada.
<b><u>Acciones Preventivas:</u></b>	Acciones tomadas para eliminar la causa de una No conformidad potencial.
<b><u>Causa Raíz:</u></b>	Se considera como la causa principal que dio origen a una No conformidad y que al corregirla es posible que no vuelva a aparecer.
<b><u>Cliente:</u></b>	Persona u organización que recibe un producto o servicio (puede ser interno o externo).
<b><u>Clima Organizacional:</u></b>	Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.
<b><u>No Conformes:</u></b>	Servicio que no cumple un requisito especificado en el Sistema de Calidad.
<b><u>Evaluación de Servicio:</u></b>	Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
<b><u>No conformidad:</u></b>	Cuando el grado de implantación de un requisito establecido en el Sistema de Gestión de Calidad es insatisfactorio, es decir, el incumplimiento de un requisito establecido.
<b><u>Proyectos de mejora:</u></b>	Conjunto de acciones orientadas a la búsqueda de las áreas de oportunidad para fortalecer el servicio de la S.R.M.

### 2. Responsabilidades

- 2.1. Del Controlador de acciones de mejora
- ⇒ Reportar al titular del área responsable las No conformidades detectadas en la auditoría.
  - ⇒ Dar seguimiento a las No conformidades y verificar la efectividad de las acciones

## PROCEDIMIENTO DE ACCIONES DE MEJORA

correctivas tomadas como resultado de la auditoría.

- ⇒ Determinar los tiempos de prórroga para el cierre de No Conformidades en las áreas auditadas.

### 2.2. Del titular del área responsable.

- ⇒ Asegurar que se de atención a las Solicitudes de Acciones Correctivas/ Preventivas (FOCCSRM07) o Solicitud de Proyecto de Mejora (FOCCSRM10).
- ⇒ Verificar que se realice el análisis de causa raíz para las No conformidades o No conformidades potenciales identificadas en el área a su cargo.
- ⇒ Aplicar las correcciones y las acciones de mejora, sin demora injustificada, verificar las acciones tomadas e informar los resultados de la verificación.
- ⇒ Revisar la implementación y efectividad de la acción correctiva o preventiva.

### 2.3. Del Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad.

- ⇒ Controlar la Lista de seguimiento a acciones de mejora (FOCCSRM11).
- ⇒ Verificar el cierre de acciones correctivas/preventivas y de mejora.
- ⇒ Atender con la Presidencia, para generar un plan alternativo, las No conformidades que persistan a pesar de las acciones tomadas.
- ⇒ Presentar en las revisiones por la Dirección, el estado de las acciones correctivas/preventivas y de mejora.

### 2.4. De los funcionarios que integren el Sistema de Gestión de Calidad, de la Sala Regional Monterrey

- ⇒ Reportar al representante de la Dirección las desviaciones detectadas, No conformidades potenciales o las oportunidades de mejora, para brindar un servicio más efectivo.
- ⇒ Dirigir quejas de clientes internos o externos a la Secretaría General de Acuerdos.

### 2.5. Del Auditor Líder

- ⇒ Es la función responsable de asegurar que las acciones correctivas, preventivas y proyectos de mejora se complementen, conserva los registros de acciones de mejora. Solicita ó insta al titular del área responsable para el cumplimiento con los tiempos de respuesta y efectividad de la acción de mejora.

## 3. Políticas

### 3.1. Generales

- ⇒ La Presidencia y los Titulares de las distintas áreas, podrán solicitar en cualquier momento una acción correctiva, preventiva o de mejora; identificada ya sea por él mismo o por personal de su área.
- ⇒ Las personas responsables de recibir las quejas del cliente (ya sea externo o interno) son Oficialía de Partes y la Secretaría General de Acuerdos, quienes deberán atenderlas con base en la instrucción de trabajo Manejo eficaz de Quejas (ITCCSRM02).

## PROCEDIMIENTO DE ACCIONES DE MEJORA

- 3.2. De atención a No conformidades
- ⇒ Las No conformidades detectadas deberán ser respondidas en el formato FOCCSRM07 “Solicitud de acciones correctivas/preventivas” en un plazo máximo de 5 días hábiles posteriores a que se haya notificado al Titular del área responsable.
  - ⇒ Cuando en el proceso de auditoría se hayan detectado No conformidades mayores (NCM) ó menores (Ncm) se deberá responder con una acción correctiva formal, aplicando el formato FOCCSRM07 “Solicitud de acciones correctivas/preventivas”.
  - ⇒ Las posibles causas de desviaciones potenciales en algún proceso auditado serán documentadas como acciones preventivas.
- 3.3. Para el análisis de la causa raíz.
- ⇒ Cuando se detecten No conformidades, quejas de clientes o problemas de eficacia del Sistema se deberá realizar un análisis documentado de su causa raíz, y con base en el resultado, determinar el plan de acción y los criterios de verificación.
- 3.4. Para el seguimiento de acciones correctivas /preventivas
- ⇒ El seguimiento de las Solicitudes de Acciones Correctivas/Preventivas serán verificadas de acuerdo a las fechas plasmadas en el apartado (“Implementar acciones necesarias” del formato FOCCSRM07) y ponderadas de acuerdo a su avance en forma porcentual en la Lista de Seguimiento a Acciones de Mejora (FOCCSRM11).
  - ⇒ Los seguimientos de las Solicitudes de Proyectos de Mejora serán verificados de acuerdo a las fechas plasmadas en el apartado 6 (Definición y ejecución de acciones del formato FOCCSRM10) y ponderadas de acuerdo a su avance en forma porcentual en la Lista de Seguimiento a Acciones de Mejora (FOCCSRM11).
- 3.5. Para el cierre de acciones correctivas /preventivas
- ⇒ Quejas: Cuando el cliente recibe a su entera satisfacción el reporte de cierre de quejas.
  - ⇒ Especificaciones de calidad no conforme: Cuando los procesos generales de la SRM, reflejan conformidad a los requisitos aplicables del Sistema de Gestión de Calidad, Leyes, Normativas, Reglamentos y Políticas (externas e internas).
  - ⇒ Auditorías:
    - Cuando las No conformidades hayan sido eliminadas y las acciones correctivas/preventivas hayan sido implementadas satisfactoriamente.
    - Cuando las mediciones o desviaciones no conformes, se reflejen en

## PROCEDIMIENTO DE ACCIONES DE MEJORA

medidas positivas.

- ⇒ Si las acciones implementadas requieren de cambios a los procedimientos actuales, éstas deben estar reflejadas en los mismos.
- 3.6. Para proyectos de mejora
- ⇒ Cuando el responsable del área determine la necesidad de un proyecto de mejora, deberá documentarla, conforme a las instrucciones señaladas en el formato de Solicitud de Proyecto de Mejora (FOCCSRM10).
  - ⇒ La acción de mejora deberá basarse en un análisis previo de lo que se desea mejorar (puede ser un proceso, el sistema, un procedimiento, algo referente al clima organizacional) y debe establecer claramente el resultado que se desea obtener.
  - ⇒ Si requiere recursos económicos deberá acompañarse de un presupuesto detallado.
  - ⇒ Las acciones de mejora deberán ser aprobadas por la Presidencia de la Sala Regional y/o Comité de Calidad.

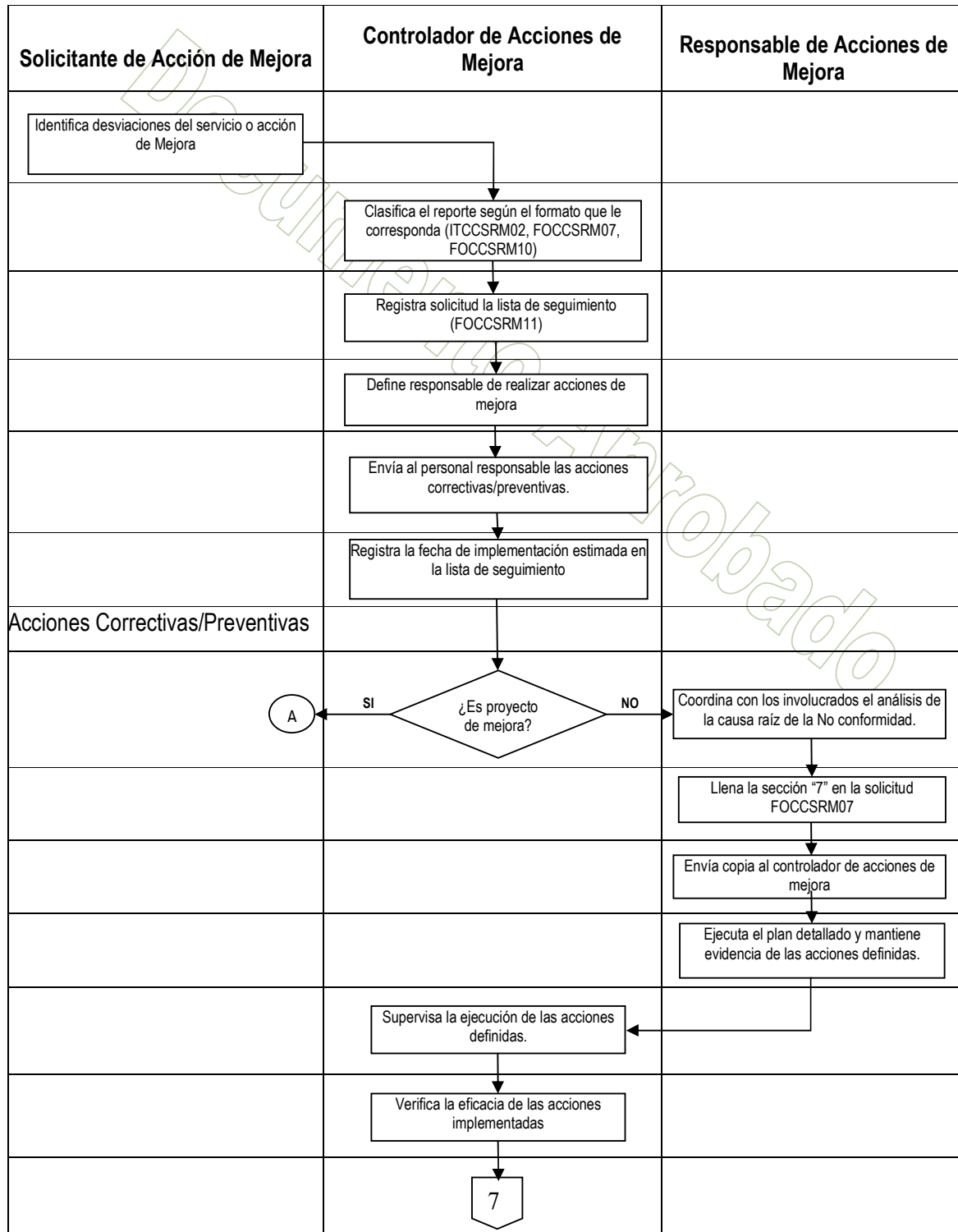
#### 4. Normativa aplicable

- a) Norma ISO 9001 Sistemas de Gestión de Calidad — Requisitos.
- b) Norma ISO 19011 Directrices para la auditoría de los Sistemas de Gestión de Calidad y/o ambiental.
- c) Norma ISO 10002 Gestión de la Calidad – Satisfacción del cliente – Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones.



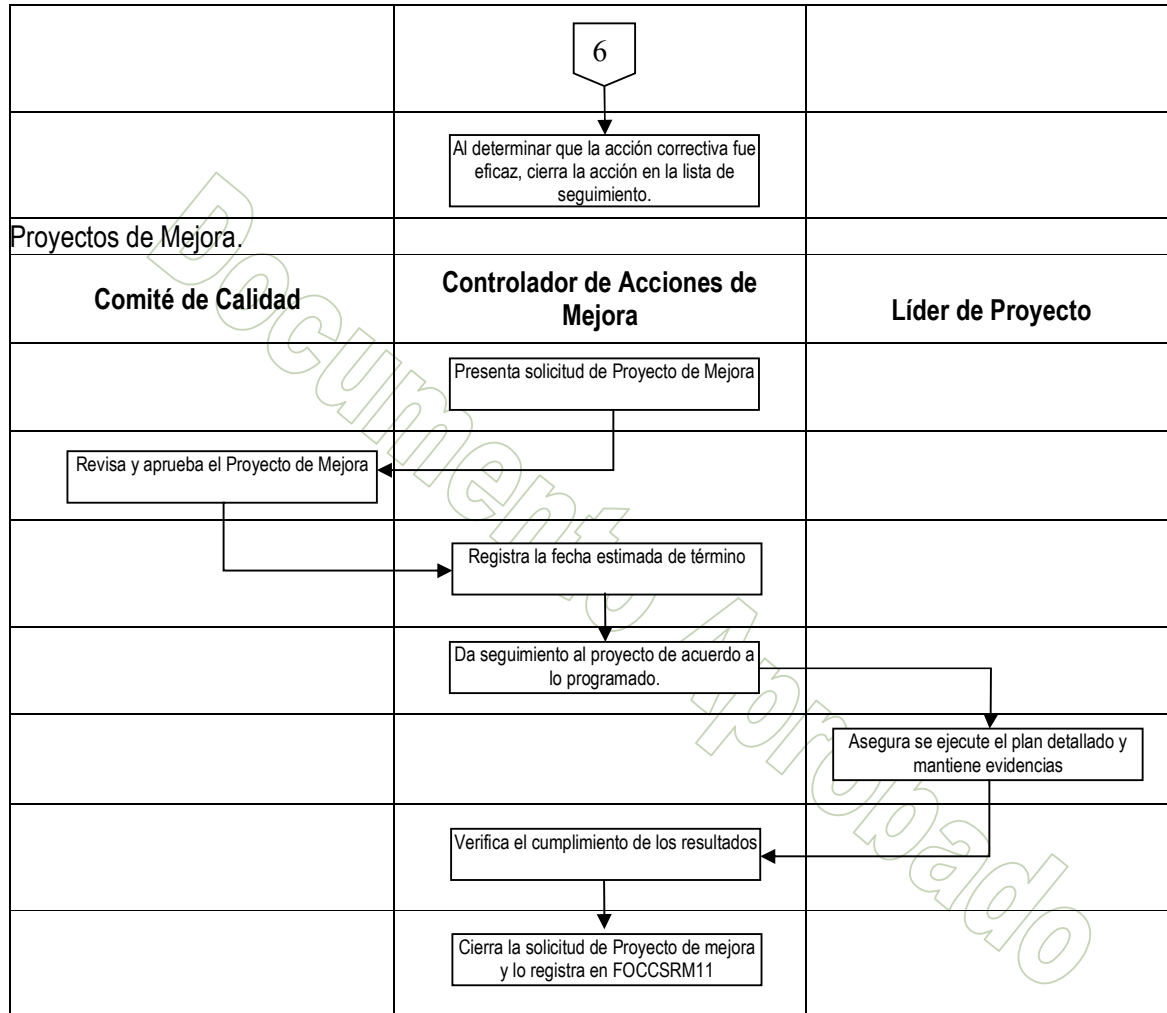
## PROCEDIMIENTO DE ACCIONES DE MEJORA

### 5. Diagrama de proceso





## PROCEDIMIENTO DE ACCIONES DE MEJORA



### 6. Descripción detallada del proceso

TAREA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTROS
Identifica No conformidad o proyecto de mejora	1. Reporta al controlador de acciones de mejora, las desviaciones del Sistema de Gestión de Calidad acciones de mejora detectadas.	Solicitante de Acción de Mejora	
Clasifica la solicitud	2. Clasifica el reporte: 2.1. Si corresponde a una queja de cliente deberá atenderla con base en la instrucción de trabajo Manejo eficaz de quejas (ITCCSRM02). 2.2. Si se trata de una No conformidad o No conformidad potencial la registra en el formato de Solicitud de Acciones Correctivas/Preventivas (FOCCSRM07). 2.3. Si se refiere a un proyecto de mejora se pide al solicitante que llene un formato de Solicitud de Proyecto de Mejora (FOCCSRM10)	Controlador de acciones de mejora	Manejo eficaz de quejas (ITCCSRM02)  Solicitud de Acciones Correctivas/ Preventivas (FOCCSRM07).  Solicitud de



## PROCEDIMIENTO DE ACCIONES DE MEJORA

TAREA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTROS
Asigna Folio	<p>3. Registra solicitud en la lista de seguimiento de acciones de mejora (FOCCSRM11) y se asigna un FOLIO a la solicitud, de acuerdo con la siguiente estructura:</p> <p style="text-align: center;">WW – XX – ZZ</p> <p><b>WW</b> = Tipo de Acción    <b>XX</b> = Fuente de solicitud    <b>ZZ</b> = Núm. consecutivo</p> <p><b>WW</b> puede corresponder a:</p> <p><b>AC</b>= Acción Correctiva  <b>AP</b>= Acción Preventiva  <b>PM</b>=Proyecto de Mejora</p> <p><b>XX</b> puede corresponder a:</p> <p><b>QC</b> = Queja de Cliente  <b>ES</b> = Evaluación de servicio  <b>ACI</b> = Auditoria de Calidad Interna  <b>ACE</b> =Auditoria de Calidad Externa  <b>EC</b> = Especificaciones de Calidad no cumplidas  <b>DC</b> = Evaluaciones de desempeño y clima organizacional</p> <p>Ejemplo:    <b>AC-QC-01</b> (Indica una Acción Correctiva como resultado de una Queja del Cliente-folio 01)</p>		<p>Proyecto de Mejora (FOCCSRM10)</p> <p>-Lista de seguimiento a acciones de mejora (FOCCSRM11)</p>
Asigna responsable  Da seguimiento a la solicitud	<p>4. Define responsable de realizar las Acciones de Mejora.</p> <p>5. Envía al personal responsable de las acciones de mejora la Solicitud de Acciones Correctivas / Preventivas (FOCCSRM07) para el análisis y llenado.</p> <p>6. Registra la fecha de implementación estimada definida por el responsable, en la Lista de Seguimiento a Acciones de Mejora (FOCCSRM11).</p> <p>7. Si es un proyecto de mejora, verifica que el formato (FOCCSRM10) incluya toda la información y continúa en el punto 15.</p> <p><b>NOTA:</b> Si hiciera falta información, el controlador de acciones de mejora, asesorará al responsable.</p>		

### Acciones Correctivas/Preventivas

Analiza la Causa Raíz	<p>8. Coordina con los involucrados el análisis de la causa raíz de la No conformidad o No conformidad potencial y llena la sección en la Solicitud de Acciones Correctivas / Preventivas (FOCCSRM07) donde:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Define la Acción inmediata. (Acción de contención inmediata)</li> <li>▪ Describe el análisis de la causa raíz y el resultado obtenido</li> </ul>	Responsable de acción de mejora	Solicitud de Acciones Correctivas/ Preventivas (FOCCSRM07).
-----------------------	--	---------------------------------	---





## PROCEDIMIENTO DE ACCIONES DE MEJORA

TAREA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTROS
Define Acciones de Mejora	9. Llena la sección "Plan" en la Solicitud de Acciones Correctivas / Preventivas (FOCCSRM07): 9.1. Define las acciones a realizar, el responsable de llevarlas a cabo y la fecha de cumplimiento. 10. Envía una copia al Controlador de Acciones de Mejora.		
Ejecuta Acciones de Mejora	11. Ejecuta el plan detallado en la Solicitud de Acciones Correctivas / Preventivas (FOCCSRM07) y mantiene evidencia del cumplimiento de acuerdo a la ejecución de las acciones definidas.	Responsable de acciones de mejora	
Verifica Cumplimiento	12. Supervisa la ejecución de las acciones de mejora en las fechas definidas. 13. Verifica la eficacia de las acciones implementadas considerando la política 3.4. y firma de constancia que la acción correctiva/preventiva ha sido satisfactoria, esto debe ser al menos con un tiempo de 30 días después de aplicar dichas acciones. 13.1. En el caso de quejas, deberá evaluar la satisfacción del cliente con respecto a la queja presentada utilizando el formato FOCCSRM12 Atención y resolución de queja. 13.2. Si las acciones aplicadas no son efectivas, documenta la justificación y solicita al Responsable de la acción que regrese al punto 8.	Controlador de acciones de mejora	
Cierra Solicitud de Acción Correctiva/ Preventiva	14. Al determinar que la acción correctiva o preventiva fue eficaz, procede al cierre de la acción de mejora y lo registra en la Lista de seguimiento a acciones de mejora (FOCCSRM11).		Lista de seguimiento a acciones de mejora (FOCCSRM11)

### Proyectos de Mejora

Presenta Solicitud de Proyecto de Mejora	15. Presenta la Solicitud de Proyecto de Mejora (FOCCSRM10) al titular del área o al Comité de Calidad.	Controlador de acciones de mejora	Solicitud de Proyecto de Mejora (FOCCSRM10)
Aprueba Solicitud de Proyecto de Mejora	16. Revisa y aprueba la Solicitud de Proyecto de Mejora	Titular del área/Comité de Calidad	
Da seguimiento a la solicitud de Proyecto de Mejora	17. Registra la fecha estimada de término definida por el responsable como fecha de implementación en la Lista de Seguimiento a Acciones de Mejora (FOCCSRM11). 18. Da seguimiento al proyecto de acuerdo con las actividades, fechas y resultados comprometidos.	Controlador de acciones de mejora	Lista de seguimiento a acciones de mejora (FOCCSRM11)
Ejecuta el Plan del Proyecto	19. Asegura que se ejecute el plan detallado en la Solicitud de Proyecto de Mejora (apartado 6 del formato	Líder del proyecto	



## PROCEDIMIENTO DE ACCIONES DE MEJORA

TAREA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTROS
	FOCCSRM10) y mantiene evidencia del avance y resultado de las actividades		
Verifica Cumplimiento del Proyecto	20. Verifica el cumplimiento de los resultados comprometidos y el propósito para el que se desarrolló el proyecto. 20.1. Si no se logró el propósito deberá solicitar al líder el analizar la causa y el ajuste del proyecto	Controlador de acciones de mejora	
Cierra Solicitud de Proyecto de Mejora	21. Cierra la Solicitud de Proyecto de Mejora y lo registra en la Lista de seguimiento a acciones de mejora (FOCCSRM11).	Controlador de acciones de mejora	Lista de seguimiento a acciones de mejora (FOCCSRM11)

### 7. Referencias o Documentos relacionados

Código	Documentos
MCSR01	Manual del Sistema de Gestión de Calidad
PRCCSRM03	Procedimiento de Auditoría Interna
ITCCSRM02	Manejo Eficaz de Quejas
FOCCSRM11	Lista de seguimiento de acciones de Mejora
FOCCSRM10	Solicitud de Proyecto de Mejora
FOCCSRM07	Solicitud de Acciones Correctivas / Preventivas
FOCCSRM12	Atención y resolución de queja
Documentos Externos	ISO 9000 Sistemas de Gestión de Calidad — Fundamentos y Vocabulario
	ISO 9001 Sistemas de Gestión de Calidad — Requisitos
	ISO 9004 Sistemas de Gestión de Calidad — Recomendaciones para la mejora del Desempeño
	ISO 19011 Directrices para la auditoría de los Sistemas de Gestión de Calidad y/o ambiental

### 8. Registros

Código	Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Lugar de almacenamiento
FOCCSRM07	Solicitud de acciones de mejora	1 año	Controlador de acciones de mejora	Unidad de almacenamiento de Calidad/ Carpeta de control del Controlador de acciones de mejora.
FOCCSRM10	Solicitud de proyecto de mejora			
FOCCSRM11	Lista de seguimiento a acciones de mejora			
FOCCSRM12	Atención y resolución de queja			



## PROCEDIMIENTO DE ACCIONES DE MEJORA

### 9. Tabla de evaluación de Riesgos

<b>Riesgo:</b>	Que las acciones de mejora no surtan el efecto previsto
<b>Categoría de respuesta:</b>	Vigilar
<b>Respuesta:</b>	Mantener un constante monitoreo a las acciones a implementar, para prevenir que surja una contingencia al aplicar una acción de mejora
<b>Oportunidad:</b>	Tener un back up del personal encargado de realizar este procedimiento.
<b>Acción:</b>	Instruir al personal que proponga una acción de mejora para que esté preparado en la detección de desviaciones al aplicar la mejora.

### Escala de Priorización de Riesgos

<b>Probabilidad de ocurrencia</b>	Muy Alto	5					
	Alto	4					
	Medio	3		<b>6</b>			
	Bajo	2					
	Muy Bajo	1					<b>8</b>
			1	2	3	4	5
			Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy Alto
<b>Impacto Esperado</b>							



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

## PROCEDIMIENTO DE ACCIONES DE MEJORA

### 10. Lista de Distribución

El presente documento deberá ser distribuido entre el personal de la Sala Regional Monterrey listado a continuación:

Distribución a través de:	Área	Ubicación física o electrónica
Medio electrónico	Presidencia	Unidad de almacenamiento de Calidad
	Secretaría General de Acuerdos	
	Oficialía de Partes	
	Oficina de Actuarios	
	Archivo Judicial	
	Delegación Administrativa	
	Jefatura de Sistemas	
	Equipo Auditor	

### 11. Control de Cambios

Para mayor detalle verificar la versión anterior a este documento, ubicado en la unidad de almacenamiento compartido "Calidad".