



Sistema de Gestión de Calidad

Coordinación Universitaria de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales

PROCESO MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA CT-GE-OT-07

Versión 0

Objetivo

Contar con un mecanismo de control y medición, que permita a los responsables de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), recopilar los datos necesarios para verificar el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios que le son aplicables, para el análisis de sus resultados y con base en ellos, determinar las acciones correctivas o aquellas que aborden los riesgos y las oportunidades de mejora en el desempeño y eficacia del Sistema.

Alcance

- El alcance de éste proceso es al de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales del SGC CUTAI, que requieran establecer acciones correctivas, preventivas y de mejora.
- Los responsables de llevar a cabo éste Proceso son los responsables de los subprocesos que integran el Proceso sustantivo del SGC.
- Este proceso inicia con el registro y seguimiento de cada uno de los subprocesos y concluye con la determinación de acciones correctivas, preventivas o de mejora.

Políticas

1. La interacción de éste proceso con los otros del SGC, se dará por las siguientes razones:

Proceso de planeación interna: Cuando el mantenimiento y los resultados del desempeño del subproceso, se transforman en elemento de entrada para elaborar dentro de cada objetivo particular del POA las metas y acciones mediante las cuales se gestionan los recursos financieros para la operatividad del Proceso.

Proceso de gestión y revisión del SGC: Cuando los resultados de desempeño, oportunidades de mejora, evaluación de proveedores, productos no conforme, no conformidades y los registros e información que se haya generado durante el periodo de revisión, se convierten en elemento de entrada para la revisión por la Dirección.

Proceso de medición, análisis y mejora: Cuando la medición del desempeño de cada subproceso y éste proceso en sí, se vuelve elemento de entrada para determinar su eficacia y/ o generar las acciones correctivas, preventivas o de mejora que deban planearse.

2. Los procesos y subprocesos deben estandarizarse para asegurar el desempeño del SGC y su mejora.
3. Todas las acciones de mejora a implementar deberán contar con un análisis de causa que las origine y éste podrá realizarse a través del uso de herramientas estadísticas.
4. Toda acción (preventiva o correctiva) deberá ser aprobadas por la Alta Dirección y definir el responsable de su cumplimiento y los plazos de implantación.
5. En caso de incumplimiento de los plazos de implantación de las acciones, deberá comunicarse a la Alta Dirección para analizarse y definir nuevos plazos o acciones.
6. El análisis de datos deberá tener como resultado la implementación de una acción correctiva o preventiva según su origen.
7. Para la implementación de la acción deberá utilizarse el formato de Reporte de acciones correctivas o preventivas.
8. Si el resultado de la verificación de la acción no eliminó la causa raíz, deberán analizarse nuevamente las causas y repetir todo el proceso.
9. Eliminar la causa raíz de las no conformidades detectadas en la medición del Proceso de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, en un plazo no mayor a un año.

Participantes

Proveedores	Entradas	Salidas	Clientes
<ul style="list-style-type: none"> • Responsable del Proceso y subprocesos 	<ul style="list-style-type: none"> • Registros de control del proceso 	<ul style="list-style-type: none"> • Acciones correctivas • Acciones preventivas 	<ul style="list-style-type: none"> • Auditores internos y externos • Alta Dirección



Sistema de Gestión de Calidad

Coordinación Universitaria de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales

PROCESO MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA CT-GE-OT-07

Versión 0

<ul style="list-style-type: none"> y personal operativo Demandantes y usuarios del servicio Audidores internos y/ o externos 	<ul style="list-style-type: none"> Acciones preventivas y correctivas previas Informes de auditoría interna y externa Revisión por la dirección 	<ul style="list-style-type: none"> Acciones de mejora 	<ul style="list-style-type: none"> Encargado de control y seguimiento Organismo certificador Responsables de Procesos y personal operativo Demandantes y usuarios del servicio
---	--	--	--

Interacción y medición de procesos				
Interacción entre Procesos		Indicador	Meta	Periodo
Proceso de planeación interna	x	Porcentaje de cumplimiento de metas del POA	Lograr previamente o hasta la fecha límite de cumplimiento el 80% en promedio de las metas definidas en el POA para cada objetivo particular	Anual
Proceso de Transparencia, Acceso a la información y Protección de Datos Personales	x	Cumplimiento normativo	Lograr anualmente que la Universidad Veracruzana no sea acreedor de ninguna sanción de tipo administrativa o económica por incumplimiento a las normatividad en materia de transparencia, acceso a la información y protección de datos personales.	Anual
		Conveniencia	Obtener por lo menos 3 puntos en promedio de los resultados del cumplimiento de metas por indicador de cada subproceso.	
		Pertinencia	Obtener un 80% de cumplimiento de los indicadores de gestión determinados en el formato CT-GE-OT-02.	
		Satisfacción de los usuarios del servicio	Lograr que el 80% de los usuarios que respondieron la encuesta de satisfacción con el servicio de acceso a la información y el de ejercicio de derechos ARCO, estén satisfechos y muy satisfechos. No obtener más de 6 quejas al año por el servicio que brinda la CUTAI.	
Proceso de gestión y revisión del SGC	x	Cumplimiento normativo	Demostrar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008 para mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Calidad y mantener su certificación del a través del organismo certificador vigente.	Anual
Proceso de medición, análisis y mejora	x	Total de productos no conformes	No obtener más de 6 productos no conformes al año como resultado del desempeño del Proceso de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.	Anual
		Atención de no conformidades del Proceso de T.A.I y P.D.P	Atender el 100% de las no conformidades a través de acciones correctivas y/o preventivas para eliminar la causa raíz.	

Referencias			
Documentos		Registros	
Clave	Título del documento	Clave	Título del documento
CT-GE-M-01	Manual de la calidad	CT-GE-F-38	Plan de control del proceso
	Norma ISO 9001:2008	CT-GE-F-39	Registro de control de proceso
CT-GE-P-09	Procedimiento de seguimiento y medición del proceso	CT-GE-F-37	Gráfico de control estadístico del proceso
CT-GE-P-08	Procedimiento de revisión por la Dirección	SGCUV-GE-F-08	Reporte Acciones Correctivas y



**PROCESO
MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA
CT-GE-OT-07**

Versión 0

			Preventivas
SGCUV-GE-P-03	Procedimiento de auditoría interna (externo)	SGCUV-GE-F-11	Plan de auditoría interna
SGCUV-GE-P-04	Procedimiento de control de producto no conforme (externo)	SGCUV-GE-F-12	Programa de auditoría interna externa
SGCUV-GE-P-05	Procedimiento de acciones correctivas y preventivas (externo)	SGCUV-GE-F-13	Reporte Auditoría Interna

Firmas		Fechas
Elaboró	Autorizó	
 M.G.C. Nydia Rojano Vázquez Encargada de Control y Seguimiento	 C.P. Jose Antonio Díaz Ochoa Encargado de la Coordinación	Elaboración/modificación: Autorización: 14 de Noviembre de 2014 Entrada en vigor: 17 de Noviembre de 2014

Control de cambios			
No. de revisión	Fecha de revisión o modificación	Sección o página modificada	Descripción de la revisión o modificación
0			