



Procedimiento:		
MEJORA CONTINUA		
Macroproceso: Sistema DIF Sinaloa	Proceso Sustantivo: No aplica	Unidad Responsable: Representante de la Dirección
Revisión 01	Fecha de vigencia 24-05-2011	Código PRD-05

1. PROPÓSITO.

Asegurar la continuidad de la certificación mediante el seguimiento del cumplimiento procesos requeridos por la norma ISO 9001:2008 considerando las propuestas de mejora de las diferentes áreas y de los acuerdos que se deriven de las reuniones de la dirección.

2. ALCANCE.

Este procedimiento aplica a las todas las áreas que quieran participar con mejoras y en los acuerdos de las reuniones de la dirección.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN.

Cualquier persona del SGC puede identificar oportunidades para mejorar continuamente la eficacia del SGC, además, pueden identificar mejoras mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

Manual de Gestión de la Calidad. Sección 8.0	MDIF-01
Control de Registros	PRD-02
Auditorías Internas	PRD-03
Seguimiento y medición de los procesos	PRD-04
Seguimiento y medición del servicio	PCI-05
Herramientas Administrativas y Estadísticas	DRD-05.01
Norma ISO 9001:2008	

5. REGISTROS

Acción de Mejora	RRD-05.01
Control de Acciones	RRD-06.03

SELLO	Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Número de Copia:	Ángela de la Vega Núñez Representante de la Dirección	Ángela de la Vega Núñez Representante de la Dirección	Sofía Irene Valdez Riveros Sánchez Directora General



Procedimiento:		
MEJORA CONTINUA		
Macroproceso: Sistema DIF Sinaloa	Proceso Sustantivo: No aplica	Unidad Responsable: Representante de la Dirección
Revisión 01	Fecha de vigencia 24-05-2011	Código PRD-05

6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

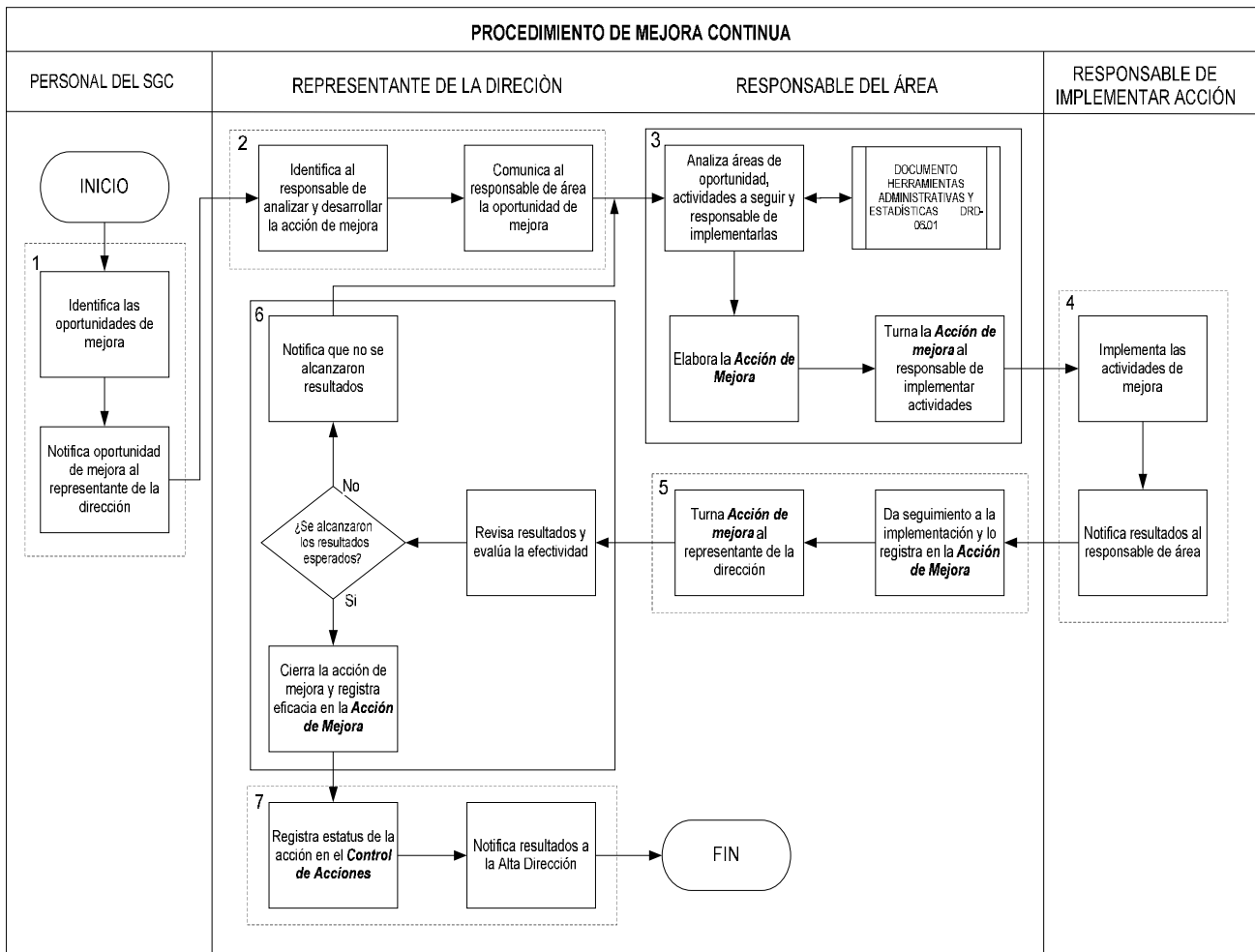
DIF: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia.

Mejora de la calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.

Mejora continua: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

Sistema de Gestión de la Calidad (SGC): Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

7. DIAGRAMA DE FLUJO.



8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.



Procedimiento:		
MEJORA CONTINUA		
Macroproceso: Sistema DIF Sinaloa	Proceso Sustantivo: No aplica	Unidad Responsable: Representante de la Dirección
Revisión 01	Fecha de vigencia 24-05-2011	Código PRD-05

Responsable	Actividad	Tareas	Registro
Personal del sistema de gestión de la calidad	1. Identifica oportunidad de mejora.	1.1 El personal del Sistema de Gestión de Calidad identifica una mejora y se la comunica al Representante de la Dirección.	
		1.2 Elabora una nota informativa expresando la propuesta sobre la mejora identificada y la envía al representante de la Dirección.	
		1.3 El representante de la Dirección deberá identificar mejoras de acuerdo a los siguientes casos presentados: <ul style="list-style-type: none"> • Servicios No Conformes • Resultados de Auditorias • Resultados del Seguimiento y Control de Metas • Resultados del seguimiento y medición del Servicio. • Acuerdos tomados en la Reunión de la Dirección. 	
Representante de la dirección	2. Designa al responsable de desarrollar la mejora.	2.1 Identifica a un responsable de área para que analice y desarrolle la Acción de Mejora y se la comunica.	
		2.2 Comunica al responsable de área la designación para realizar la mejora.	
Responsable de área	3. Analiza de la mejora	3.1 Analiza las áreas de oportunidad, determina las actividades a seguir y designa al responsable de su implementación. Estos datos los registra en la Acción de mejora (RRD-05.01). <ul style="list-style-type: none"> • Este análisis se puede realizar con base en el Documento Herramientas Administrativas y Estadísticas (DRD-05.01) y se registra en la Acción de mejora (RRD-05.01). 	Acción de mejora (RRD-05.01)
Responsable de implementar acción	4. Implementa actividades de mejora.	4.1 Implementa las actividades a seguir	
		4.2 Notifica los resultados al Responsable de área.	
Responsable de área	5. Da seguimiento a la acción de mejora.	5.1 Da seguimiento a las acciones realizadas, registra los resultados en la Acción de mejora (RRD-05.01).	Acción de mejora (RRD-05.01)
		5.2 Turna la acción al Representante de la dirección.	
Representante de la Dirección	6. Evalúa la eficacia de la acción.	6.1 Verifica las acciones realizadas y si son eficaces cierra la acción y lo registra en la Acción de mejora (RRD-05.01).	Acción de mejora (RRD-05.01)
		6.2 En caso de no alcanzar los resultados esperados, lo notifica al Responsable de área y se pasa a la actividad 3.	



Procedimiento:		
MEJORA CONTINUA		
Macroproceso: Sistema DIF Sinaloa	Proceso Sustantivo: No aplica	Unidad Responsable: Representante de la Dirección
Revisión 01	Fecha de vigencia 24-05-2011	Código PRD-05

Representante de la Dirección	7. Notifica el cierre de la acción.	7.1 Notifica a la Alta Dirección el cierre de la acción de mejora para su conocimiento.	Control de Acciones (RRD-06.03)
Fin del procedimiento			

9. DOCUMENTACIÓN DE ACTIVIDADES CRÍTICAS.

No Aplica

10. PRODUCTOS

<i>Productos</i>
Mejoras realizadas a los SGC a raíz de la reunión de Retroalimentación
Mejoras realizadas a raíz de los análisis de las Revisiones de la Dirección.

11. CONTROL DE CAMBIOS.

Revisión	Fecha	Revisó	Aprobó	Descripción del cambio
00	01/02/2010	RD	AD	Emisión inicial.
01	24/05/2011	RD	AD	Se cambió el logotipo de la institución, modificación de formato de encabezado y pie de página; nombre del titular de la Dirección General.

RD= Representante de la Dirección, Alta Dirección, (AD) = Director General DIF Sinaloa.

12. ANEXOS.

Acción de Mejora
Control de Acciones

RRD-05.01
RRD-06.03

INDICADORES.

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODICIDAD	RESPONSABLE
Total de acciones de mejora cerradas X 100 / Total de acciones de mejora generadas	% de acciones de mejora cerradas	Mensual	Representante de la Dirección