



1. OBJETIVO

Dar a conocer los lineamientos referentes a la aplicación del Círculo de Deming en el análisis y solución de problemas y mejora continua.

2. ALCANCE

Todos los problemas y áreas de oportunidad que por su complejidad requieran de la aplicación de esta herramienta al igual que las áreas de mejora continua en el Sistema de Gestión de la Contraloría.

3. DEFINICIONES

3.1. Círculo de Deming: Metodología para la resolución de problemas aplicando las 4 fases del Planear, Hacer, Verificar y Actuar.

4. Actividades

4.1 Se forma un grupo de trabajo de 3 a 7 personas para la solución del problema o de la identificación de las áreas de oportunidad.

4.1.1 Dicho grupo contará con un facilitador, el cual es el responsable del funcionamiento del grupo de trabajo y de coordinar las reuniones.

4.2 Los grupos se forman cuando por la complejidad de la problemática así lo requiera, en soluciones muy sencillas no será necesario utilizar este procedimiento o en el caso de proyectos de Mejora Continua.

4.3 La metodología a seguir consiste en:

4.3.1 Planear: En este paso se define el problema real, en que consiste y sus posibles soluciones.

4.3.2 Hacer: En este paso se programan las actividades a realizar para la resolución del problema.



4.3.3 Verificar: En este paso se evalúan los resultados de las soluciones aplicadas.

4.3.4 Actuar: Se lleva a cabo la estandarización de las soluciones.

4.4 En todos los pasos de esta metodología se utilizan como apoyo las herramientas estadísticas básicas del procedimiento P8.4,1.

4.5 Se cuenta con un **formato Reporte de Mejora Continua P8.5,1A** en donde se documenta todo el proceso de análisis en cada una de las etapas de desarrollo, en donde se deberá de acompañar los soportes de las herramientas utilizadas.

4.5.1 En el caso de los Grupos de Mejora Continua, cuando se llena la sección de Enfocar, se envía una copia al Director General y al Coordinador de la unidad de RVOE para que tenga conocimiento de la Existencia del Grupo de Mejora.

4.5.2 Cada Grupo de Mejora tiene soportado el avance de las etapas del Circulo de Deming.

4.6 Al final de la solución del problema y/o análisis de mejora se turnara una copia del formato al Director General de Educación Superior para su conocimiento.

5. Responsabilidades

5.1 El Equipo de mejora continua es responsable de dar seguimiento a lo indicado en este procedimiento.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Realizó:
GMG

Fecha:
05/05/10

CODIGO:
P8.5.1

SOLUCIÓN DE PROBLEMAS

Autorizó:
SSZ

Edición:
01

5.2 El Coordinador y los Subcoordinadores, deberán de apoyar lo indicado en este procedimiento.

6. Referencias

5.1. En el punto P8.5 de la Norma de ISO 9001:2008

6. Anexos

6.1. Reporte de Mejora Continua

REPORTE DE MEJORA CONTINUA P8.5,1 A

Fecha de Inicio: _____

Fechas de Terminó _____

Participantes _____

Número de reuniones y duración _____

1. Reconocer el área de oportunidad

Herramientas utilizadas:

Diagrama de dispersión

Histograma



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Realizó:
GMG

Fecha:
05/05/10

CODIGO:
P8.5.1

SOLUCIÓN DE PROBLEMAS

Autorizó:
SSZ

Edición:
01

- Diagrama de pareto
- Hoja de verificación
- Gráficos de control
- Tormenta de Ideas

2. Recabar datos

Herramientas utilizadas:

- Diagrama de flujo
- Tormenta de Ideas

3. Analizar Datos

Herramientas utilizadas:

- Diagrama de flujo
- Tormenta de Ideas

4. Diagnosticar (Causa Raíz)



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Realizó:
GMG

Fecha:
05/05/10

CODIGO:
P8.5.1

SOLUCIÓN DE PROBLEMAS

Autorizó:
SSZ

Edición:
01

Herramientas utilizadas:

- Diagrama de dispersión
- Tormenta de Ideas
- Diagrama de causa-efecto
- Los 6 Por que?
- Histograma

5. Buscar alternativas de Solución

Herramientas utilizadas:

- Diagrama de dispersión
- Tormenta de Ideas
- Diagrama de flujo
- Los 6 Por que?
- Hoja de verificación



6. Evaluar Soluciones (Pronosticar)

Herramientas utilizadas:

- Diagrama de dispersión
- Hoja de verificación
- Diagrama de flujo
- Tormenta de Ideas

7. Decidir

Herramientas utilizadas:

- Diagrama de dispersión
- Hoja de verificación
- Diagrama de flujo
- Tormenta de Ideas

8. Realizar



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Realizó:
GMG

Fecha:
05/05/10

CODIGO:
P8.5.1

SOLUCIÓN DE PROBLEMAS

Autorizó:
SSZ

Edición:
01

Herramientas utilizadas:

- Diagrama de flujo
- Hoja de verificación
- Diagrama de pareto
- Tormenta de Ideas
- Gráficos de control

9. Controlar

Herramientas utilizadas:

- Diagrama de causa-efecto
- Gráficos de control
- Diagrama de flujo
- Hoja de verificación
- Diagrama de pareto
- Tormenta de Ideas



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Realizó:
GMG

Fecha:
05/05/10

**CODIGO:
P8.5.1**

SOLUCIÓN DE PROBLEMAS

Autorizó:
SSZ

Edición:
01

10. Estandarizar

- 7. Lista de Distribución
 - 7.1. Todo el Personal de la Coordinación de la Contraloría