

MANUAL DEL USUARIO

SISTEMA DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA



Universidad Tecnológica de Cancún

Carretera Cancún-Aeropuerto
Smza. 299; M 5; L 1
C.P. 77560, Cancún, Quintana Roo
Tel.: (998) 881-1900
Fax: (9) 886-2075

CONTENIDO

	Pág.
Documentar acción correctiva	3
Documentar acción de mejora	5
Captura de análisis de causa raíz	6
Captura de acciones a realizar	7
Captura de evidencias	8
Asignación de acciones para seguimiento y revisión	10
Evaluación de acciones correctivas y de mejora	10
Cerrar acción	12

Documentar acción correctiva

Para agregar una acción correctiva o de mejora se deberá realizar lo siguiente:

1. Ingresar al Sistema de Acciones Correctivas y de Mejora, ya sea por medio de la web institucional www.utcancun.edu.mx en el menú de CALIDAD, sección de Acciones Correctivas o en el siguiente link: <http://201.134.180.248:8093/acciones/>

2.- Anota usuario y contraseña correspondientes.

Nota: Si usted no cuenta con clave de acceso, deberá solicitarlo vía correo electrónico a la Coordinación de Calidad.

3. Darle clic al botón “Entrar” tal como se muestra en la siguiente figura:

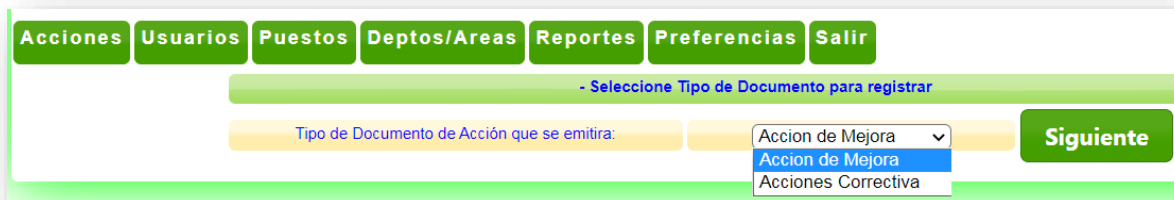


4.- Selecciona el botón de “ACCIONES”, se desplegará el menú y deberá seleccionar “Documentar acción” y dar “clic”.

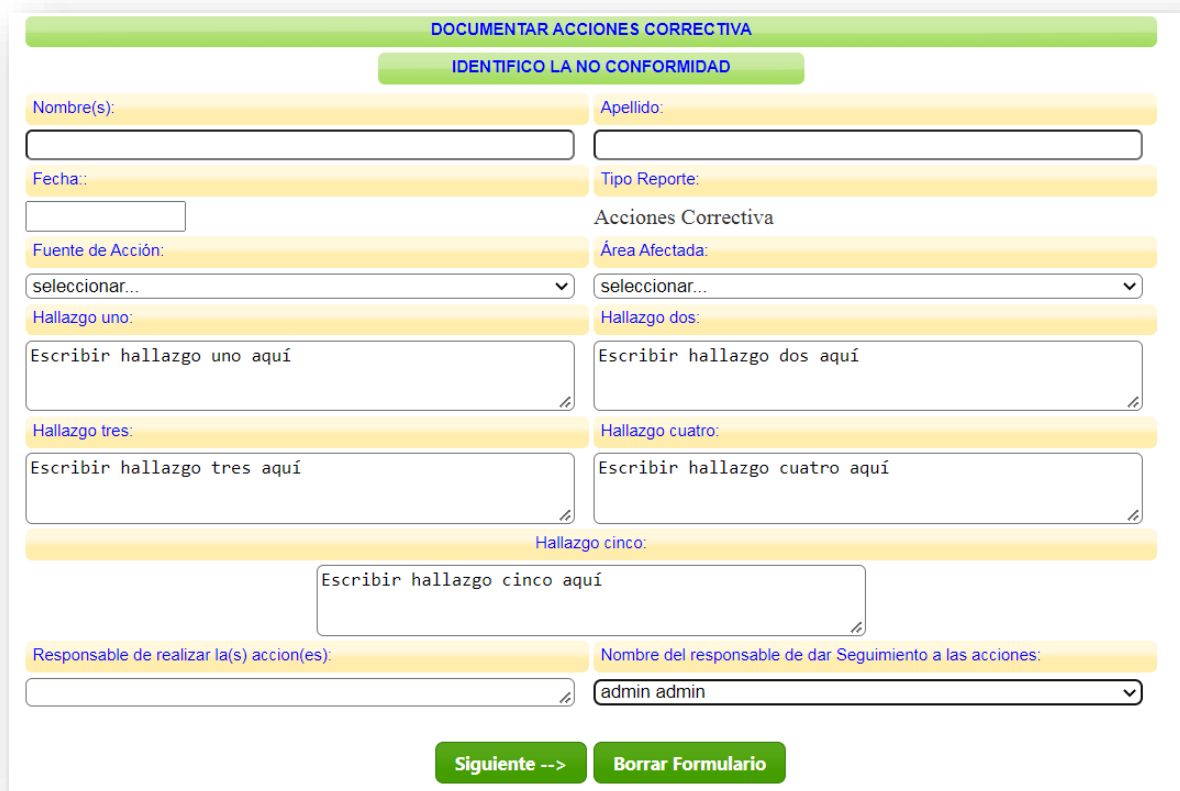


5.- De acuerdo a la siguiente imagen, dando “clic” en la fecha se desplegará la opción para capturar Acción de Mejora o Acción Correctiva.

4



6.- Seleccione “Acción correctiva” y de clic en el botón “Siguiente”. Llene el menú emergente con los datos correspondientes. En las secciones de “Fuente de Acción”, “Área afectada” y “Nombre del responsable de dar seguimiento a las acciones”, dando “clic” a la fecha de la esquina derecha, se podrá desplegar un submenú para elegir los datos que considere pertinentes:



7.- Al llenar todos los campos deberá dar “clic” al botón “Siguiente ...”.

El sistema de forma automática retornará a la página principal donde podrá visualizar su acción correctiva.



Documentar acción de mejora

Si lo que requiere es documentar una acción de mejora, deberá seleccionar ésta opción, tal como se muestra en el paso 5 de este manual.

8.- Llenar el menú emergente con los datos correspondientes, de igual forma, en la sección de “Área” y “Nombre del responsable”, dando “clic” a la fecha de la esquina derecha, se podrá desplegar un submenú para elegir los datos que considere pertinentes:

DOCUMENTAR ACCIÓN DE MEJORA

IDENTIFICO LA ACCIÓN DE MEJORA

Nombre(s): 	Apellidos:
Fecha: 	Área o departamento donde se aplicará la mejora seleccionar... ▼
Proceso o procedimiento al que se aplicará la mejora: 	Responsable de realizar la(s) acción(es) de mejora:
Descripción de la Mejora: 	Objetivo de la Mejora
Nombre del responsable del Área Involucrada: 	Nombre del responsable de dar Seguimiento a las acciones: admin admin ▼

Siguiente
Borrar Formulario

9.- Al llenar todos los campos deberá dar “clic” al botón “Siguiente ...”.

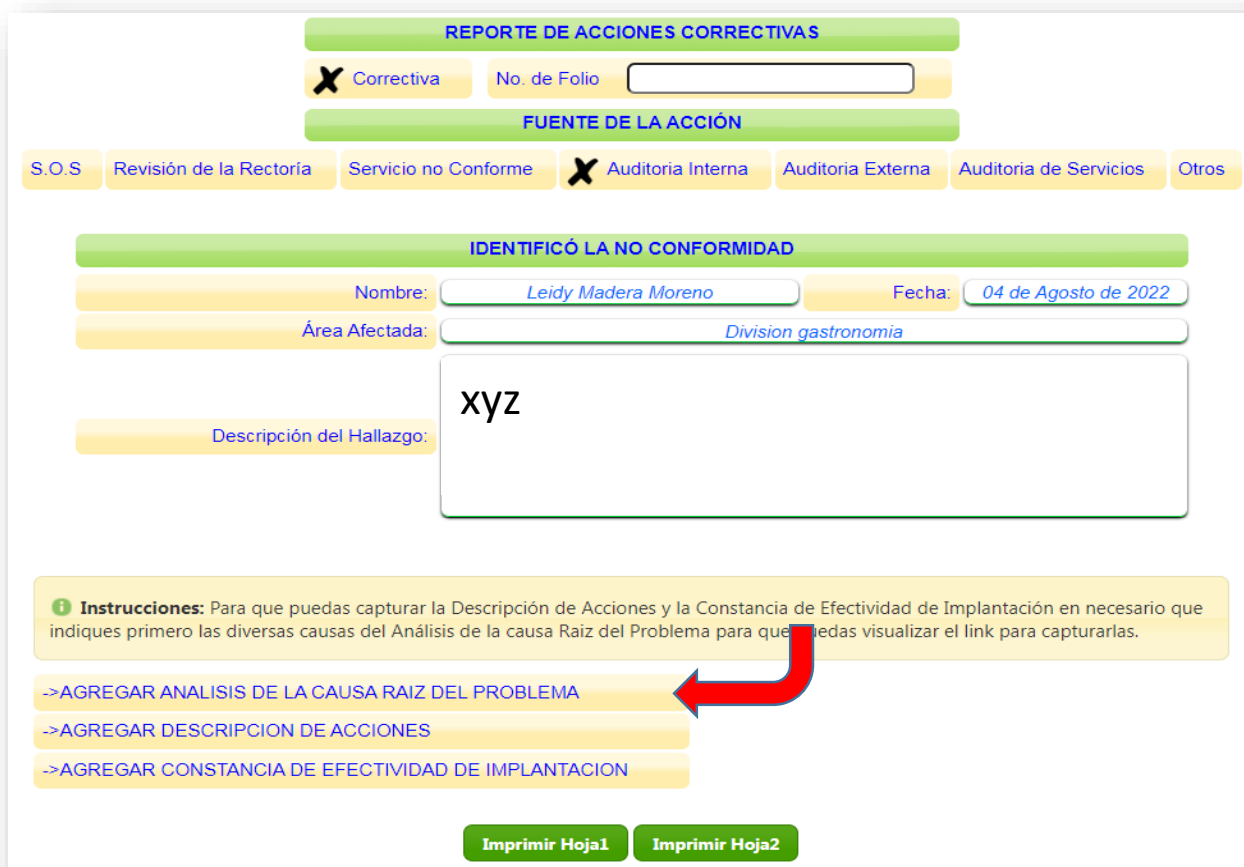
El sistema de forma automática retornará a la página principal donde podrá visualizar su acción de mejora.

Nota: Si requiere corregir todos los datos podrá seleccionar el botón de “Borrar Formulario”.

Captura de análisis de causa raíz

10.- En el menú principal seleccione y de “clic” en su acción” para visualizar los datos.

11.- Dar “clic” en la sección de “Agregar análisis de la causa raíz del problema” como se indica en la figura:



REPORTE DE ACCIONES CORRECTIVAS

☒ Correctiva No. de Folio

FUENTE DE LA ACCIÓN

S.O.S. Revisión de la Rectoría Servicio no Conforme ☒ Auditoria Interna Auditoria Externa Auditoria de Servicios Otros

IDENTIFICÓ LA NO CONFORMIDAD

Nombre: Fecha:

Área Afectada:

Descripción del Hallazgo:

Instrucciones: Para que puedas capturar la Descripción de Acciones y la Constancia de Efectividad de Implantación en necesario que indiques primero las diversas causas del Análisis de la causa Raíz del Problema para que puedas visualizar el link para capturarlas.

->AGREGAR ANALISIS DE LA CAUSA RAZ DEL PROBLEMA

->AGREGAR DESCRIPCION DE ACCIONES

->AGREGAR CONSTANCIA DE EFECTIVIDAD DE IMPLANTACION

Imprimir Hoja1 Imprimir Hoja2

12.- Inmediatamente se abrirá una ventana donde podrá capturar los resultados del análisis de causas.

Nota: Como herramientas para dicho análisis podrá utilizar las técnicas de los 5 porqués, lluvia de ideas, diagrama de Pareto, diagrama de Causa y Efecto, la combinación de éstas o la que usted considera necesaria, siendo las anteriores enunciativas, pero no limitativas.

13.- Al terminar de capturar los datos deberá dar “clic” en el botón “agregar datos” para guardar la información.

14.- Finalmente dar “clic” en el botón “cerrar ventana” para regresar al menú principal como se muestra en la figura:



AGREGAR ANÁLISIS DE LA CAUSA RAIZ DEL PROBLEMA

(Puede utilizar la técnica de 5 porqués o la lluvia de ideas).

1.

2.

3.

4.

5.

NOTA: Al terminar de de llenar el formulario favor de cerrar la ventana.

Agregar Datos

Borrar Datos

Cerrar Ventana

Captura de acciones a realizar

15.- Nuevamente, en el menú principal, dar “clic” en la sección de “Agregar descripción de acciones” como se indica a continuación:

i Instrucciones: Para que puedas capturar la Descripción de Acciones y la Constancia de Efectividad de Implantación en necesario que indiques primero las diversas causas del Análisis de la causa Raiz del Problema para que puedas visualizar el link para capturarlas.

->AGREGAR ANALISIS DE LA CAUSA RAIZ DEL PROBLEMA

->AGREGAR DESCRIPCION DE ACCIONES

->AGREGAR CONSTANCIA DE EFECTIVIDAD DE IMPLANTACION

Imprimir Hoja1

Imprimir Hoja2

Se abrirá la siguiente ventana:



16.- En el recuadro de “Acciones” deberá capturar una por una las acciones a realizar, indicando la fecha de implementación de las mismas en el recuadro siguiente, así como el número que corresponda a la causa raíz con la que tenga relación.

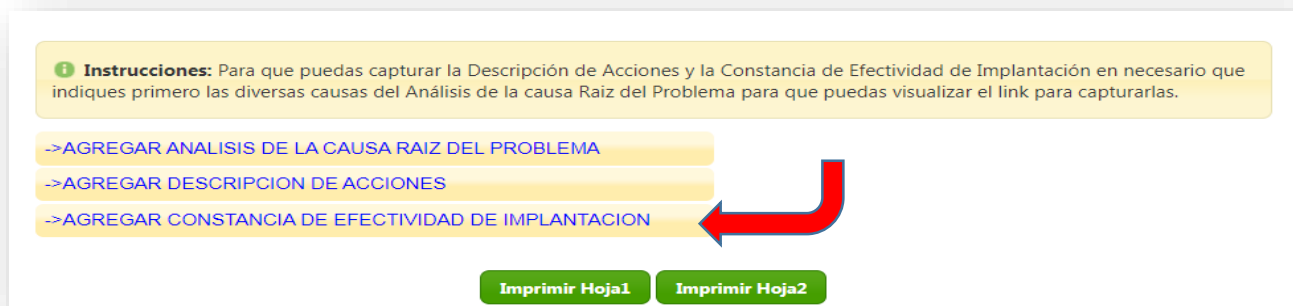
17.- Dar “clic” en el botón “Guardar” cada vez que se capture una nueva acción.

Dichas acciones se visualizarán en la sección de “Acciones agregadas hasta el momento”.

18.- Dar “clic” en el botón “cerrar ventana” para regresar al menú principal.

Captura de evidencias

19.- Otra vez, estando en el menú principal, dar “clic” en la sección de “Agregar constancia de efectividad de implantación” para capturar la(s) evidencia(s) de las acciones realizadas, tal como se indica en la siguiente imagen:



Se abrirá la siguiente ventana:

IMPLANTACIONES REALIZADAS PARA SOLVENTAR ESTA ACCIÓN

AGREGAR UNA NUEVA CONSTANCIA DE EFECTIVIDAD DE IMPLANTACIÓN

Describe los documentos que dan evidencia de la efectividad (Anexarlos)

En relación a la acción #

Evidencia:

Seleccionar archivo

Ninguno ...hivo selec.

Guardar

DETALLE DE LOS DOCUMENTOS AGREGADOS HASTA EL MOMENTO

Detalle

En relación a las acciones #

Comentarios Auditor

Estado

Acciones

Cerrar Ventana

En la sección de “Implantaciones realizadas para solventar esta acción”, se enlistarán las acciones capturadas en el punto anterior.

20.- En el recuadro en blanco deberá describir brevemente el contenido de la evidencia.

21.- En el siguiente recuadro en blanco, deberá capturar el número de la acción con la que dicha evidencia guarda relación.

22.- Al dar “clic” en el recuadro de “Seleccionar archivo”, se abrirá la ventana de su PC, seleccionar el archivo de la evidencia correspondiente y dar clic en el botón “abrir” de la ventana de su PC. En este momento se visualizará el nombre de su archivo. Dar “Clic” en el botón “Guardar” para que se capture la evidencia.

23.- En la sección de Detalle de los documentos agregados, se enlistarán todas las evidencias capturadas:

DETALLE DE LOS DOCUMENTOS AGREGADOS HASTA EL MOMENTO

Detalle

En relación a las acciones #

Comentarios Auditor

Estado

Acciones

Se llevó acabo el taller vía ZOOM, tomando el curso por el personal

Quedando claro cómo se determina nuestra matriz de riesgo, se determinó en este departamento

1

1

Sin comentarios

Sin comentarios

No evaluado

No evaluado

Borrar

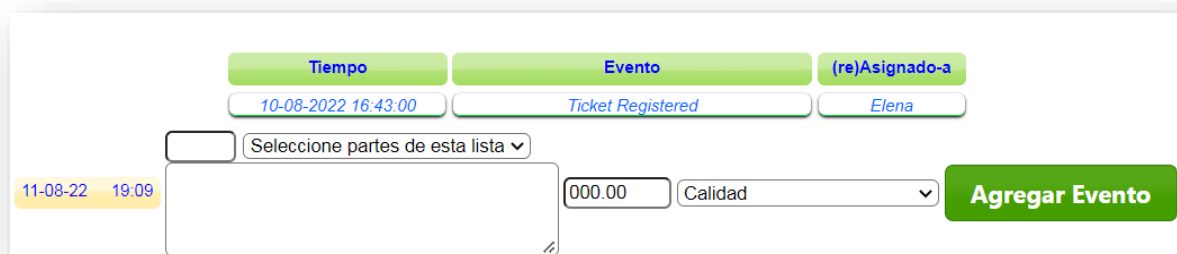
Actualizar

Cerrar Ventana

Asignación de acciones para seguimiento y revisión

En esta sección, tanto el responsable de la acción como el/la auditor/a, podrán asignar la acción correctiva o de mejora, tantas veces sea necesario.

El historial de eventos inicia desde que se registra la acción, el sistema de forma automática registra la fecha, la hora y el nombre de la persona o área que capturó la acción, tal como aparece en la imagen:



22.- En el recuadro en blanco, podrá describir el mensaje que desea enviar; en el siguiente recuadro podrá elegir el nombre de la persona o área a la que desee asignar la acción, dando “clic” en la flecha de la esquina derecha donde dice “calidad” para que se despliegue el menú de nombres y áreas; finalmente, da clic en el botón de “Agregar evento” para realizar la asignación.

Nota: Después de realizar la asignación, no podrá visualizar la acción correctiva o de mejora, ya que ésta se encontrará en la bandeja de la persona o área asignada.

Evaluación de acciones correctivas y de mejora

En los casos en donde las acciones correctivas y de mejora fueron determinadas durante el ejercicio de Auditoría Interna, el seguimiento de las mismas, se llevarán a cabo por parte del/la auditor/a interno que detectó el hallazgo o la No conformidad.

Si la fuente de la acción correctiva o de mejora es por medio de otro proceso de evaluación, el seguimiento estará a cargo de la Coordinación de Calidad.

En una primera etapa, el/la Auditor/a Interno deberá realizar la evaluación del análisis de causa raíz junto con las acciones a realizar, para lo cual, el responsable deberá asignar la acción correctiva o de mejora a su auditor/a como se indicó en la sección anterior.

23.- Para dicha evaluación el/la auditor/a ingresa al sistema en la sección de “Mostrar descripción de acciones”, al dar “clic” se abrirá otra ventana y en la sección de “Descripción de acciones agregadas hasta el momento”, deberá dirigirse a la columna de “Estatus” como se indica en la siguiente figura:

DESCRIPCIÓN DE ACCIONES AGREGADAS HASTA EL MOMENTO				
Responsable(s) de la acción (es): MONICA YANET PROY CARRETERO				
Acciones	Fecha terminación	Relación a la causa #	Estatus	Asignado actualmente:
Se trabajará con el Comité de Becas en una	21-10-31	Punto 1	No evaluado	Borrar Actualizar
Se trabajará con el Comité de Becas en la	21-10-31	Punto 2	No evaluado No aprobado Aprobado	Borrar Actualizar
Se trabajará con el Comité de Becas en la	21-10-31	Punto 3	No evaluado	Borrar Actualizar

Cerrar Ventana

24.- En la flecha ubicada en esquina derecha del recuadro de “No evaluado”, podrá desplegar las opciones de “Aprobado y No aprobado”, elegir la correspondiente y dar “Clic” en “Actualizar” para guardar la evaluación.

Nota: Deberá “Actualizar” una por una cada acción para que se guarde el resultado.

25.- Dar “clic” en “Cerrar ventana” para regresar al menú principal.

En la segunda etapa, el/a Auditor/a Interno deberá realizar la evaluación de las acciones implementadas, es decir, verificará las evidencias de dicha implementación.

25.- Para la evaluación de las evidencias, el/a Auditor/a Interno, podrá verificar el contenido de los archivos agregados en la sección de “Detalle de los documentos agregados hasta el momento”, dando “Clic” en la figura del documento con una lupa en el centro como muestra la flecha roja.

DETALLE DE LOS DOCUMENTOS AGREGADOS HASTA EL MOMENTO				
Detalle	En relación a las acciones #	Comentarios Auditor	Estado	Acciones
En la Segunda Sesión Extraordinaria de actualización del Reglamento de Becas de	Evidencia: 		No evaluado No evaluado No aprobado Aprobado	Borrar Actualizar
Se actualizó el artículo 15 del Reglamento de Becas, quedando estipulado que el	Evidencia: 	Sin comentarios.	No evaluado	Borrar Actualizar
Se adjunta el anteproyecto del Reglamento de Becas.	Evidencia: 	Sin comentarios.	No evaluado	Borrar Actualizar

Cerrar Ventana

26.- Posteriormente, seguir las indicaciones del punto 24 para la evaluación de cada una de las evidencias.

27.- De igual forma, tendrá un recuadro en blanco para capturar “comentarios del auditor/a” si así lo requiriera.

Nota: Deberá dar “clic” en “Actualizar”, cada vez que comenta o evalúa una evidencia para guardar el resultado.

28.- Dar “clic” en “Cerrar ventana” para regresar al menú principal.

Cerrar Acción

El/la auditor/a interno deberá informar a la Coordinación de Calidad que todas las evidencias han sido evaluadas para el cierre de la acción correctiva o de mejora.

La Coordinación de Calidad asignará número y folio y procederá al cierre definitivo de la acción siguiendo los siguientes pasos:

29.- Ingresar a la acción en cuestión desde la página principal donde se muestra el listado de acciones como se indica en la figura:



Folio	Identifico	Fuente de Acción	Estado	Tipo de Acción	Asignado a	Fecha de Apertura
	Leidy	Auditoria Interna	En Proceso	Acciones Correctiva	DSP	04-08-2022
	Leidy	Auditoria Interna	En Proceso	Acciones Correctiva	DSP	04-08-2022
	Leidy	Auditoria Interna	En Proceso	Acciones Correctiva	DSP	04-08-2022
	Leidy	Auditoria Interna	En Proceso	Acciones Correctiva	DSP	04-08-2022
	Leidy	Auditoria Interna	En Proceso	Acciones Correctiva	DIV GASTRO	04-08-2022
	Leidy	Accion de Mejora	En Proceso	Accion de Mejora	Elena	08-08-2022
	MARIA DEL ROSARIO	Auditoria Interna	En Proceso	Acciones Correctiva	Rosario	27-07-2022
	MARIA DEL ROSARIO	Auditoria Interna	En Proceso	Acciones Correctiva	CIDI	01-08-2022
	MARIA DEL ROSARIO	Auditoria Interna	En Proceso	Acciones Correctiva	DP	22-07-2022
	Sergio Raúl	Auditoria Interna	En Proceso	Acciones Correctiva	GEM	10-08-2022
	Elena Isabel	Auditoria Interna	En Proceso	Acciones Correctiva	DIV.INGE-TECNO	29-07-2022
	Elena Isabel	Accion de Mejora	Abierta	Accion de Mejora	Elena	28-07-2022
	Elena Isabel	Accion de Mejora	Abierta	Accion de Mejora	Elena	28-07-2022

13 Reportes de Acción.

30.- Dar “clic” en el recuadro de “Modificar ticket” para capturar el folio.

13



31.- Dar “clic” en el recuadro de “Cerrar Acción”, para iniciar el cierre de la misma.



32.- Emergerá otra ventana para seleccionar el nombre del responsable o área que solucionó la acción como se muestra en la figura, posteriormente dar “clic” en el recuadro de “Cerrar Acción”:

- Cierre de Documentos de Accion

Usuario que soluciono la Acción ?

33.- De forma automática el sistema enviará la notificación de Cierre de acción vía correo electrónico al responsable y de la misma manera, en la sección de “Evento” se indicará fecha y hora del cierre con la leyenda “Ticket CLOSED”, como se muestra en la figura:

Guardar Folio Cerrar Accion Modificar ticket Borrar Accion		
Tiempo	Evento	(re)Asignado-a
22-07-2021 17:07:24	Ticket Registered	Calidad
29-07-2021 13:12:02	(re)Assigned Ticket/Added Hours	DRM
16-03-2022 15:05:12	(re)Assigned Ticket/Added Hours	Elena
22-03-2022 12:06:40	Ticket CLOSED	Calidad