



SECRETARÍA
DE LA CONTRALORÍA
GENERAL



Secretaría

S-1719-2008

Hermosillo, Sonora, a 26 de noviembre de 2008.

2008: "AÑO POR UN DESARROLLO SOCIAL CONSOLIDADO".

Asunto: Validación de Manual de Procedimientos.

ING. MARIA GUADALUPE GUTIERREZ LUKEN
Directora General del Fideicomiso de Rescate a la Mediana Empresa.
Presente.-

De conformidad con el artículo 26, apartado B, fracción XI, de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Sonora, hago de su conocimiento que el Proyecto de Manual de Procedimientos de la Dirección General del Fideicomiso de Rescate a la Mediana Empresa, cumple con las políticas y lineamientos expedidos en la materia por esta Secretaría de la Contraloría General, por lo que se valida el documento en referencia.

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

Atentamente,
"SUFRAGIO EFECTIVO. NO REELECCIÓN."
EL SECRETARIO DE LA CONTRALORÍA GENERAL

~~C.P. GILBERTO JINDA DURÁN~~

~~C.c.p. Archivo.~~

~~GID/MLB/NOPI/RB/CD/madm*~~



Secretaría de la
Contraloría General
Hermosillo, Sonora





GOBIERNO DEL
ESTADO DE SONORA

SECRETARIA DE LA
CONTRALORIA
GENERAL



Manual de Procedimientos

Fideicomiso de Rescate
a la Mediana Empresa

Sonora
Vamos por Soluciones

Hermosillo Sonora; Noviembre del 2008

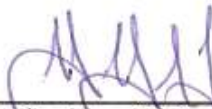
**Manual de
Procedimientos**
*Fideicomiso de Rescate
a la Mediana Empresa*

Elaboró:



C.P. Guadalupe Luna
Jefe de Contabilidad

Presentó :



Ing. Guadalupe Gutiérrez Luken
Directora General

Validó:

Validado de acuerdo a lo establecido en el artículo 20 Apartado Fracción XI de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Sonora.

C.P. Gilberto Inda Duran
Secretario de la Contabilidad

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CONTENIDO

Julio 2008

1. Introducción

2. Objetivo del Manual de Procedimientos

3. Red de Procesos

4. Lista Maestra

5. Presentación de los Procedimientos

- Descripción del procedimiento
- Inventario de registro del procedimiento
- Diagrama de Flujo
- Formatos e Instructivos
- Verificación de la ejecución del procedimiento

Introducción

El presente manual de procedimientos, tiene como objetivo brindar un apoyo en el funcionamiento institucional del Fideicomiso de Rescate a la Mediana Empresa, dando a conocer de manera detallada y secuenciada como son efectuadas las tareas y actividades que desempeña el equipo de trabajo, para cumplir con objetivos y funciones, en beneficio directo de los usuarios del Fideicomiso, mediante la asesoría, gestión y operación del crédito fideicomitado, así como el manejo administrativo del Fideicomiso y su recuperación mediante la Dirección de Recuperación de Cartera.

Contiene los procedimientos, políticas de operación, formatos e instructivos de llenado, así como los diagramas de flujos respectivos.

Su contenido está sujeto a actualización en la medida que se presenten modificaciones en la ejecución de los procedimientos a fin de cuidar su vigencia operativa.

Objetivo

Crear un documento que sirva como guía en la realización de cada actividad dentro del Fideicomiso de Rescate a la Mediana Empresa, para así dar a conocer la descripción de las actividades paso por paso especificando las personas involucradas y responsables para su realización, así como organizar las actividades en base a una secuencia y flujo para evitar omisión de procedimientos o saltos en las acciones. Definiendo el alcance de cada procedimiento así como establecer indicadores que nos ayuden a poder llevar a cabo una constante medición para saber cuan efectivo está siendo nuestro procedimiento y trabajar sobre su mejora constantemente.

Determinar en tiempo y forma el desarrollo de cada actividad y lograr una eficiencia en nuestras funciones así como especificar la documentación necesaria para cumplir con el objetivo principal del Fideicomiso que consiste en el otorgamiento de garantías liquidas, administración de créditos y recuperación de cartera SAE.

Hacer conocimiento de dependencias y direcciones involucradas en actividades donde sea necesario su apoyo o aprobación.

Clave de la revisión administrativa		Fecha de autorización		Hoja	
DIDOR		25/05/2018		1 de 1	
No.	Microprocesos	No. de revisión		Codigo de la Red	
1	Salud y bienestar de garantistas legales	0		ZEE-01-COGRIV-01	
2	Salud y administración de estudios				
3	Recuperación de cartera				
4	Gestión de la Calidad				

NO.	INDICADOR	NO.	INDICADOR	NO.	INDICADOR	NO.	INDICADOR	NO.	INDICADOR	NO.	INDICADOR	NO.	INDICADOR
1	Reportes oportunos sobre estado de asuntos de asuntos en U.A.	1	Reportes oportunos sobre estado de asuntos de asuntos en U.A.	1	Reportes oportunos sobre estado de asuntos de asuntos en U.A.	1	Reportes oportunos sobre estado de asuntos de asuntos en U.A.	1	Reportes oportunos sobre estado de asuntos de asuntos en U.A.	1	Reportes oportunos sobre estado de asuntos de asuntos en U.A.	1	Reportes oportunos sobre estado de asuntos de asuntos en U.A.
2	Acciones correctivas	2	Acciones correctivas	2	Acciones correctivas	2	Acciones correctivas	2	Acciones correctivas	2	Acciones correctivas	2	Acciones correctivas
3	Acciones preventivas	3	Acciones preventivas	3	Acciones preventivas	3	Acciones preventivas	3	Acciones preventivas	3	Acciones preventivas	3	Acciones preventivas
4	Auditorías internas de calidad	4	Auditorías internas de calidad	4	Auditorías internas de calidad	4	Auditorías internas de calidad	4	Auditorías internas de calidad	4	Auditorías internas de calidad	4	Auditorías internas de calidad
5	Elaboración y control de los registros de salud	5	Elaboración y control de los registros de salud	5	Elaboración y control de los registros de salud	5	Elaboración y control de los registros de salud	5	Elaboración y control de los registros de salud	5	Elaboración y control de los registros de salud	5	Elaboración y control de los registros de salud
6	Control de producto de consumo	6	Control de producto de consumo	6	Control de producto de consumo	6	Control de producto de consumo	6	Control de producto de consumo	6	Control de producto de consumo	6	Control de producto de consumo
7	Mejora Continua	7	Mejora Continua	7	Mejora Continua	7	Mejora Continua	7	Mejora Continua	7	Mejora Continua	7	Mejora Continua
8	Revisión del sistema por la dirección	8	Revisión del sistema por la dirección	8	Revisión del sistema por la dirección	8	Revisión del sistema por la dirección	8	Revisión del sistema por la dirección	8	Revisión del sistema por la dirección	8	Revisión del sistema por la dirección
9	Medición de la satisfacción del cliente	9	Medición de la satisfacción del cliente	9	Medición de la satisfacción del cliente	9	Medición de la satisfacción del cliente	9	Medición de la satisfacción del cliente	9	Medición de la satisfacción del cliente	9	Medición de la satisfacción del cliente
10	Calificación de proveedores	10	Calificación de proveedores	10	Calificación de proveedores	10	Calificación de proveedores	10	Calificación de proveedores	10	Calificación de proveedores	10	Calificación de proveedores
11	Procedimientos	11	Procedimientos	11	Procedimientos	11	Procedimientos	11	Procedimientos	11	Procedimientos	11	Procedimientos

PROCESO	
1	ACT
2	ACT
3	ACT

1	Autónomamente de gestión propia
2	Autónomamente de gestión propia con apoyo de recursos
3	Autónomamente de gestión propia con apoyo de recursos y personal
4	Autónomamente de gestión propia con apoyo de recursos, personal y presupuesto
5	Autónomamente de gestión propia con apoyo de recursos, personal, presupuesto y bienes
6	Autónomamente de gestión propia con apoyo de recursos, personal, presupuesto, bienes y servicios
7	Autónomamente de gestión propia con apoyo de recursos, personal, presupuesto, bienes, servicios y relaciones públicas
8	Autónomamente de gestión propia con apoyo de recursos, personal, presupuesto, bienes, servicios, relaciones públicas y imagen corporativa
9	Autónomamente de gestión propia con apoyo de recursos, personal, presupuesto, bienes, servicios, relaciones públicas, imagen corporativa y cultura organizacional
10	Autónomamente de gestión propia con apoyo de recursos, personal, presupuesto, bienes, servicios, relaciones públicas, imagen corporativa, cultura organizacional y valores
11	Autónomamente de gestión propia con apoyo de recursos, personal, presupuesto, bienes, servicios, relaciones públicas, imagen corporativa, cultura organizacional, valores y ética

U.R. Dirección General de Gestión de Calidad, Copia de Mat. Expediente de Gestión de Calidad de Gestión de Calidad
P.R. P.0144

[Handwritten signatures and stamps]

LISTA MAESTRA



Fideicomiso de Rescate a la Mediana Empresa

Fecha:	25/06/08
Hojas:	1 de 3

01DGR-DIRECCIÓN GENERAL

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	No. DE REVISIÓN	FECHA DE ELABORACIÓN (dd/mm/aa)
RED DE PROCESOS			
35-RP-01DGR-/REV.00	Mantenimiento del sistema de calidad y seguimiento de asuntos en trámite	00	25/06/08
PROCEDIMIENTOS			
35-02-04-05-04/01DGR-01-P01/REV.00	Asuntos turnados para trámite y seguimiento	00	25/06/08
35-02-04-05-04/01DGR-01-P02/REV.00	Acciones correctivas	00	25/06/08
35-02-04-05-04/01DGR-01-P03/REV.00	Acciones preventivas	00	25/06/08
35-02-04-05-04/01DGR-01-P04/REV.00	Auditorías internas de calidad	00	25/06/08
35-02-04-05-04/01DGR-01-P05/REV.00	Elaboración y control de documentos para el sistema de gestión de calidad	00	25/06/08
35-02-04-05-04/01DGR-01-P06/REV.00	Procedimiento para control de registros de calidad	00	25/06/08
35-02-04-05-04/01DGR-01-P07/REV.00	Control de producto no conforme	00	25/06/08
35-02-04-05-04/01DGR-01-P08/REV.00	Mejora Continua	00	25/06/08
35-02-04-05-04/01DGR-01-P09/REV.00	Revisión del sistema por la dirección	00	25/06/08
35-02-04-05-04/01DGR-01-P10/REV.00	Medición de la satisfacción del cliente	00	25/06/08
35-02-04-05-04/01DGR-01-P11/REV.00	Evaluación de proveedores	00	25/06/08
FORMATOS			
35-01DGR-P02-F01/REV.00	Registro de no conformidades y acciones correctivas	00	25/06/08
35-01DGR-P03-F01/REV.00	Registro de acciones preventivas	00	25/06/08
35-01DGR-P04-F01/REV.00	Control de no conformidades	00	25/06/08
35-01DGR-P04-F02/REV.00	Lista de asistencia para auditoria	00	25/06/08
35-01DGR-P04-F03/REV.00	Lista de verificación	00	25/06/08
35-01DGR-P04-F04/REV.00	Plan de auditoria	00	25/06/08
35-01DGR-P04-F05/REV.00	Registro de oportunidades de mejora	00	25/06/08
35-01DGR-P05-F01/REV.00	Control de documentos externos	00	25/06/08
35-01DGR-P05-F02/REV.00	Listado para la entrega de documentos	00	25/06/08
35-01DGR-P05-F03/REV.00	Control de documentos internos	00	25/06/08
35-01DGR-P05-F04/REV.00	Lista maestra de documentos internos	00	25/06/08

LISTA MAESTRA



Fideicomiso de Rescate a la Mediana Empresa

Fecha:	25/06/08
Hojas:	1 de 2

01DGR-DIRECCIÓN GENERAL

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	No. DE REVISIÓN	FECHA DE ELABORACIÓN (dd/mm/aa)
35-01DGR-P05-F05/REV.00	Lista maestra de documentos externos	00	25/06/08
35-01DGR-P06-F01/REV.00	Lista maestra de registros de calidad	00	25/06/08
35-01DGR-P07-F01/REV.00	Control del producto no conforme	00	25/06/08
35-01DGR-P08-F01/REV.00	Concentrado de proyectos de mejora	00	25/06/08
35-01DGR-P08-F02/REV.00	Cronograma de proyectos de mejora	00	25/06/08
35-01DGR-P08-F03/REV.00	Sugerencias de mejora	00	25/06/08
35-01DGR-P09-F01/REV.00	Minuta de junta	00	25/06/08
35-01DGR-P10-F01/REV.00	Atención de quejas del cliente	00	25/06/08
35-01DGR-P10-F02/REV.00	Encuesta para medir la satisfacción del cliente	00	25/06/08
35-01DGR-P10-I01/REV.00	Instructivo de atención de quejas al cliente	00	25/06/08
35-01DGR-P11-F01/REV.00	Evaluación de proveedores	00	25/06/08
35-01DGR-P11-F02/REV.00	Bitácora de desempeño de proveedores	00	25/06/08
	ANEXOS		
35-01DGR-P01-G01/REV.00	Diagrama de flujo del procedimiento: Reuniones de comité técnico	00	25/06/08
35-01DGR-P02-G01/REV.00	Diagrama de flujo del procedimiento: Acciones correctivas.	00	25/06/08
35-01DGR-P03-G01/REV.00	Diagrama de flujo del procedimiento: Acciones preventivas	00	25/06/08
35-01DGR-P04-G01/REV.00	Diagrama de flujo del procedimiento: Auditorías internas de calidad	00	25/06/08
35-01DGR-P04-L02/REV.00	Lista de puntos para informe de auditoría	00	25/06/08
35-01DGR-P05-G01/REV.00	Diagrama de flujo del procedimiento: Procedimiento para control de documentos	00	25/06/08
35-01DGR-P06-G01/REV.00	Diagrama de flujo del procedimiento: Procedimiento para control de registros de calidad	00	25/06/08
35-01DGR-P07-G01/REV.00	Diagrama de flujo del procedimiento: Control de producto no conforme	00	25/06/08

ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS



Ente Público 35	Direccionamiento al PED 02-04-05	Hoja No. 1 de 8
Macroproceso 01	Subproceso 01	Fecha de elaboración 25/06/08
Unidad Administrativa 01DGR	Procedimiento P01	No. de Revisión 00

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ASUNTOS TURNADOS PARA TRÁMITE Y SEGUIMIENTO
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 35-02-04-05-01/01DGR-P01/REV.00

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO
Informar oportunamente sobre la gestión de los asuntos recibidos en FIRME
II. APLICACIÓN () General (X) Específica
A la Dirección General
III. ALCANCE
Aplica a todos los asuntos que son competencia de las Unidades Administrativas de FIRME
IV. DEFINICIONES
<p>FIRME: Fideicomiso de Rescate a la Mediana Empresa. Correspondencia: Oficios, cartas, invitaciones o cualquier otro documento que se reciba en FIRME. UA: Unidades Administrativas MP: Manual de Procedimientos MC: Manual de Calidad DG: Dirección General</p>
V. REFERENCIAS
<ul style="list-style-type: none"> • Ley de acceso a la información pública del Estado de Sonora. • Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Sonora. • Plan Estatal de Desarrollo 2004-2009. • Ley Orgánica del Poder Ejecutivo. • Reglamento Interior de FIRME. • Manual de Gestión de la Calidad de FIRME. • Guía para la elaboración del manual de procedimientos.

ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS



Ente Público 35	Direccionamiento al PED 02-04-05	Hoja No. 2 de 8
Macroproceso 01	Subproceso 01	Fecha de elaboración 25/06/08
Unidad Administrativa 01DGR	Procedimiento P01	No. de Revisión 00

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ASUNTOS TURNADOS PARA TRAMITE Y SEGUIMIENTO

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 35-02-04-05-01/01DGR-P01/REV.00

VI.- POLÍTICAS

1.- Informar sobre el trámite de los asuntos hasta su conclusión.

ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS



Ente Público 35	Direccionamiento al PED 02-04-05	Hoja No. 3 de 8
Macroproceso 01	Subproceso 01	Fecha de elaboración 25/06/08
Unidad Administrativa 01DGR	Procedimiento P01	No. de Revisión 00

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ASUNTOS TURNADOS PARA TRAMITE Y SEGUIMIENTO

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 35-02-04-05-01/01DGR-P01/REV.00

VII. PRODUCTOS

Reportes oportunos sobre estado de atención en U.A.

VIII.- CLIENTES

- Sociedad (externo)
- Gobernador
- Unidades Administrativas

IX. INDICADORES

Proporción de asuntos finalizados

X. FORMATOS E INSTRUCTIVOS

N/A

XI. ANEXOS

- 35-01DGR-P01-G01/REV.00 Diagrama de flujo del procedimiento
- Inventario de registro de procedimiento.
- Verificación de la ejecución del procedimiento.

ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS



Ente Público 35	Direccionamiento al PED 02-04-05	Hoja N.º. 4 de 8
Macroproceso 01	Subproceso 01	Fecha de elaboración 25/06/08
Unidad Administrativa 01DGR	Procedimiento P01	N.º. de Revisión 00

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ASUNTOS TURNADOS PARA TRAMITE Y SEGUIMIENTO

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 35-02-04-05-01/01DGR-P01/REV.00

XII. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del Director General:

- Analizar información de la correspondencia recibida.
- Dar indicaciones del área que corresponda.

Es responsabilidad del Jefe de área:

- Analizar la información contenida en la correspondencia.
- Resolver la situación presentada.
- Informar al Director General de la solución a la situación.

Es responsabilidad de la asistente de Dirección General:

- Registrar correspondencia recibida
- Turnar correspondencia al Director General
- Turnar la correspondencia al área correspondiente según indicaciones.

ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS



Ente Público 35	Direccionamiento al PED 02-04-05	Hoja N.º. 5 de 8
Macroproceso 01	Subproceso 01	Fecha de elaboración 25/06/08
Unidad Administrativa 01DGR	Procedimiento P01	No. de Revisión 00

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ASUNTOS TURNADOS PARA TRAMITE Y SEGUIMIENTO
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 35-02-04-05-01/01DGR-P01/REV.00

XIII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
Asistente de Dirección General	1.- Recibe correspondencia	
	1.2.-Clasifica correspondencia, separando los asuntos para revisión del Director General	
	1.3 En caso de recibir correspondencia que no requiera seguimiento, se turna a archivo.	Correspondencia turnada para archivo
	NOTA: Fin del procedimiento	
Director General	2.- Revisión y análisis de asuntos recibidos	
	2.1 Revisa y analiza los asuntos, definiendo la U.A competente y la instrucción para su trámite de atención y entrega a asistente de DG para su envío.	
Asistente de Dirección General	3.- Registra y turna a la U.A. competente	
	3.1 Revisa el contenido del memorándum con el documento anexo y lo firma para su envío.	

ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS




Ente Público 35	Direccionamiento al PED 02-04-05	Hoja 1 No. 6 de 8
Macroproceso 01	Subproceso 01	Fecha de elaboración 25/06/08
Unidad Administrativa 01DGR	Procedimiento P01	No. de Revisión 00


NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ASUNTOS TURNADOS PARA TRAMITE Y SEGUIMIENTO
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 35-02-04-05-01/01DGR-P01/REV.00

XIII.- DESCRIPCION DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	REGISTRO
	3.2 Entrega memorándum y documentos anexos a U.A asignada.	Memorándum con acuse de recibo
	3.3 Archiva acuse de recibo de la U.A designada a la que se turno.	
	4.- Seguimiento a los asuntos turnados a las U.A.	
	5.- Registra en base de datos el estado de atención de los asuntos turnados a su U.A.	Estado de asuntos turnados en el sistema
	5.1 Imprime una vez al mes reportes de la base de datos sobre el estado de atención de los asuntos turnados a cada U.A, revisa y los envía por oficio al titular de la U.A.	
	6.- Imprime una vez al trimestre, reporte del estado de asuntos turnados acumulado a las U.A y entrega a DG para su análisis.	
	FIN DE PROCEDIMIENTO	

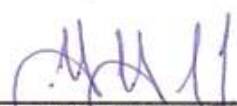
Elaboró:


 Ing. Dalzira Cajigas
 Asistente de Dirección
 General

Revisó:


 Ing. Jose Maria Rosas Reyna
 Dirección Técnica y Operación

Aprobó:


 Ing. Gpe. Gutiérrez Luken
 Directora General

INVENTARIO DE REGISTRO DE PROCEDIMIENTO

FIRME

Dirección General

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ASUNTOS TURNADOS PARA TRÁMITE Y SEGUIMIENTO	Hoja: 7 de 8
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 35-02-04-05-01/01DGR-P01/REV.00	Fecha de elaboración: 25/06/08

No.	Registro	Tipo de Resguardo*	Responsable/Puesto	Tiempo de resguardo	Ubicación del resguardo
1	Correspondencia turnada para archivo	Papel	Ing. Dalzira Cajigas Asistente de Dirección General	1 año	Archivo General
2	Estado de asuntos turnados	Sistema	Ing. Dalzira Cajigas Asistente de Dirección General	1 año	Base de datos electrónica
3	Memorándum con acuse de recibo	Papel	Ing. Dalzira Cajigas Asistente de Dirección General	1 año	Base de datos electrónica

* Papel, electrónico, fotografía, cintas de audio-video, microfilm, otro.

06-SIP-P01-F03/REV.00

ENTE PUBLICO: FIRME

Hoja 1 de 2

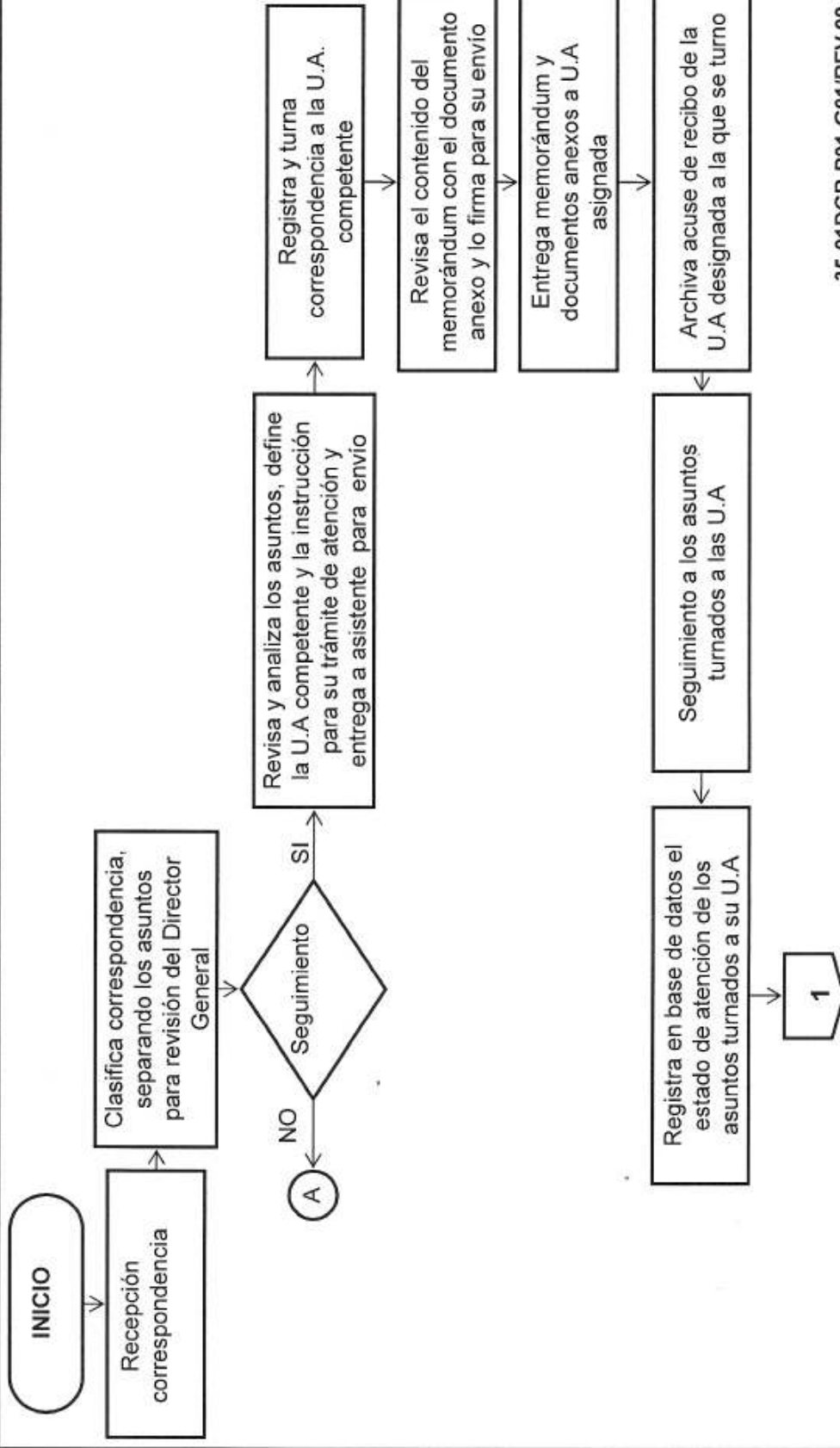
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección de General

Fecha de elaboración: 25/06/08

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Asuntos turnados para trámite y seguimiento

CODIGO DEL PROCEDIMIENTO:

35-02-04-05-01/01DGR-01-P01/REV.00



ENTE PUBLICO: FIRME

Hoja 2 de 2

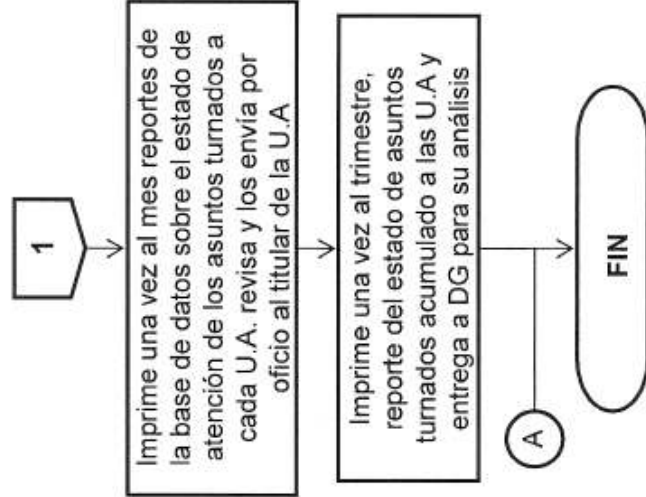
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección de General

Fecha de elaboración: 25/06/08

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Asuntos turnados para trámite y seguimiento

CODIGO DEL PROCEDIMIENTO:

35-02-04-05-01/01DGR-01-P01/REV.00



VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

FIRME

Dirección General

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ASUNTOS TURNADOS PARA TRÁMITE Y SEGUIMIENTO	Hoja: 8 de 8
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 35-02-04-05-01/01DGR-P01/REV.00	Fecha de verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO
1	¿Recibes y clasificas correspondencia?		
2	¿Separas correspondencia para revisión del Director General?		
3	¿Turnas correspondencia que no requiere seguimiento a archivo?		
4	¿Revisas y analizas los asuntos definiendo la U.A competente y la instrucción para su trámite de atención y entrega a asistente de DG para su envío?		
5	¿Registras y turnas a la U.A. competente?		
6	¿Revisas el contenido del memorándum con el documento anexo y lo firmas para su envío?		
7	¿Entregas memorándum y documentos anexos a U.A asignada?		
8	¿Archivas acuse de recibo de la U.A designada a la que se turno?		
9	¿Das seguimiento a los asuntos turnados a las U.A?		
10	¿Registras en base de datos el estado de atención de los asuntos turnados a su U.A?		
11	¿Imprimes una vez al mes reportes de la base de datos sobre el estado de atención de los asuntos turnados a cada U.A. revisa y los envía por oficio al titular de la U.A?		
12	¿Imprime una vez al trimestre, reporte del estado de asuntos turnados acumulado a las U.A y entrega a DG para su análisis?		

Nombre y Firma del verificador

06-SIP-P01-F04/REV.00



Ente Público 35	Direccionamiento al PED 02-02-35	Hoja 1 de 6
Macroproceso 02	Subproceso 02	Fecha de elaboración 29/04/08
Unidad Administrativa 01 DGR	Procedimiento 02	No. de Revisión 00

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ACCIONES CORRECTIVAS
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 35-02-04-05-04/01DGR-01-P02/REV.00

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO
Describir los pasos a seguir para la aplicación de acciones correctivas a las no conformidades que se detecten en el sistema de calidad de la organización.
II. APLICACIÓN () General (X) Específica
Este procedimiento aplica a todos aquellos departamentos de la organización que ejecutan tareas que afectan la calidad de los servicios.
III. ALCANCE
Desde que queda documentada la no conformidad, hasta que se corrige y se guarda evidencia de la acción correctiva o corrección y del seguimiento que se dio a la No Conformidad.
IV. DEFINICIONES
Acción correctiva.- Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable. Corrección.- Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada
V. REFERENCIAS
Registros de no conformidades y acciones correctivas Formatos de atención de quejas de clientes Norma ISO 9001/2000 Manual de calidad
VI. POLÍTICAS
Toda persona de la organización que este a cargo de una no conformidad debe llevar a cabo las correcciones o acciones correctivas que correspondan sin demora injustificada.
VII. PRODUCTOS
Problemas de trabajo contenido o resueltos definitivamente
VIII. CLIENTE(S)
1.-Colaboradores de FIRME.
IX. INDICADORES



Ente Público 35	Direccionamiento al PED 02-02-35	Hoja 2 de 6
Macroproceso 02	Subproceso 02	Fecha de elaboración 29/04/08
Unidad Administrativa 01 DGR	Procedimiento 02	No. de Revisión 00

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ACCIONES CORRECTIVAS

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 35-02-04-05-04/01DGR-01-P02/REV.00

El seguimiento de las acciones correctivas se realiza mediante la verificación de la implantación de la misma.

Para la medición el Coordinador de ISO 9000 lleva a cabo un estadístico de los resultados de las acciones correctivas, identificando cuantas no conformidades se detectaron, la acción tomada y el porcentaje de cumplimiento de estas acciones. Con base en los resultados anteriores se elabora un gráfico (Véase Figura 1) donde se muestra el cumplimiento de las acciones. Dicha información se presenta cada vez que se realizan revisiones al Sistema de Calidad por la Dirección.

La entrega de los resultados es acompañada por las conclusiones y/o comentarios de los responsables de la ejecución de la acción y del coordinador de ISO.

X. FORMATOS E INSTRUCTIVOS

- Registro de No conformidades y acciones correctivas
Código: 35-01DGR-P02-F01/REV.00

XI. ANEXOS

Diagrama de Flujo, Código: 35-01DGR-P02-G01/REV.00

XII. RESPONSABILIDADES

- Es responsabilidad de los encargados de área o departamento el ejecutar las acciones correctivas que sean de su incumbencia de acuerdo a los pasos descritos en este procedimiento.
- Es responsabilidad de los auditores internos que hayan detectado una no conformidad, el dar seguimiento a las acciones correctivas hasta su correcta implantación.
- Es responsabilidad del coordinador de ISO 9000, el corroborar que todas las acciones correctivas han llegado a buen término.

XIII. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
Jefe del área donde se haya encontrado la no conformidad.	7.1A toda no conformidad detectada dentro del Sistema de calidad debe aplicarse una acción correctiva o corrección. 7.2De acuerdo con la gravedad de la no conformidad, los jefes de departamento o los gerentes	La documentación o registros que se generen por el tratamiento de estos problemas, así como su solución, deben



Ente Público 35	Direccionamiento al PED 02-02-35	Hoja 3 de 6
Macroproceso 02	Subproceso 02	Fecha de elaboración 29/04/08
Unidad Administrativa 01 DGR	Procedimiento 02	No. de Revisión 00

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ACCIONES CORRECTIVAS
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 35-02-04-05-04/01DGR-01-P02/REV.00

	<p>determinarán la corrección a tomar.</p> <p>7.3 Si la corrección requiere de una acción sencilla e inmediata, como pudiera ser, la firma de un documento, el ajuste de algún texto o registro, control adecuado de una información, cambio de una pieza en mantenimiento, etc., esta acción se asienta en el formato de Registro de no conformidades y acciones correctivas en la sección correspondiente a no conformidades y se lleva a cabo.</p>	<p>quedar archivados en el área que los ejerció y copia con el coordinador de ISO 9000 por un lapso mínimo de tres años.</p>
<p>Jefe del área donde se haya encontrado la no conformidad.</p>	<p>7.4 Esta corrección será corroborada por el personal de auditorías en fecha igual o posterior a la pactada como compromiso para ejecutarla.</p> <p>7.5 Si la acción correctiva requiere de acciones mas complejas como pudieran ser investigación de causas, estudios estadísticos, etc. Además de documentarse en el formato ya mencionado en el punto 3, deberá aplicarse la técnica de "Análisis y Solución de Problemas" bajo la siguiente línea de trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Defina el problema -Recopile hechos -Organice los Hechos -Genere alternativas de solución -Seleccione la mejor alternativa -Implante la solución -Dé seguimiento a lo implantado <p>Este proceso de trabajo deberá incluir la utilización de herramientas estadísticas para solución de problemas, como pueden ser: Gráficas de Pareto, Diagramas Causa-efecto, Histogramas, Listas de verificación o cualquier otra herramienta adecuada al análisis y solución de la no</p>	



Ente Público 35	Direccionamiento al PED 02-02-35	Hoja 4 de 6
Macroproceso 02	Subproceso 02	Fecha de elaboración 29/04/08
Unidad Administrativa 01 DGR	Procedimiento 02	No. de Revisión 00

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ACCIONES CORRECTIVAS
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 35-02-04-05-04/01DGR-01-P02/REV.00

	conformidad o problema	
	<p>7.6 Pudiera la implantación de una acción correctiva completa necesitar del trabajo en equipo de varios trabajadores. Si esto es así, se trabajará de esa manera y debe levantarse minuta de todas las reuniones que se lleven a cabo para tal tarea.</p> <p>7.7 La colaboración de expertos internos o externos, así como de autoridades de la empresa deberá procurarse cuando sea necesario y deberá quedar registrado en las minutas el papel que cada cual desarrolló.</p> <p>7.8 Esta acción correctiva será corroborada por el personal de auditorías en fecha igual o posterior a la pactada como compromiso para ejecutarla.</p> <p>7.9 Toda acción correctiva implantada debe ser analizada para ver si es posible de aplicarse en situaciones potencialmente similares, con el fin de aplicar acciones preventivas y generar mejora.</p> <p>7.10 Los resultados de todas las acciones correctivas implantadas deben formar parte de la información que se analice en las reuniones de revisión por parte de la dirección al Sistema de Calidad.</p> <p>7.11 Cuando una acción correctiva es verificada y se encuentra con que no se ha corregido, se levanta una no conformidad al jefe inmediato del responsable de implementar la acción.</p>	



Ente Público 35	Direccionamiento al PED 02-02-35	Hoja 5 de 6
Macroproceso 02	Subproceso 02	Fecha de elaboración 29/04/08
Unidad Administrativa 01 DGR	Procedimiento 02	No. de Revisión 00

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ACCIONES CORRECTIVAS

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 35-02-04-05-04/01DGR-01-P02/REV.00


FIN DEL PROCEDIMIENTO		
------------------------------	--	--

Elaboró:



**C.P. Gpe. Luna
Santacruz**
Contador

Revisó:



**C.P. José María
Rosás Reyna**
Director técnico y de
operaciones

Aprobó:



**Ing. Gpe. Gutiérrez
Luken**
Directora General

06-SIP-P01-F02/REV.00



Ente Público 35	Direccionamiento al PED 02-02-35	Hoja 6 de 6
Macroproceso 02	Subproceso 02	Fecha de elaboración 29/04/08
Unidad Administrativa 01 DGR	Procedimiento 02	No. de Revisión 00

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ACCIONES CORRECTIVAS
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 35-02-04-05-04/01DGR-01-P02/REV.00

**INVENTARIO DE REGISTRO DE PROCEDIMIENTO
FIDEICOMISO DE RESCATE A LA MEDIANA EMPRESA**

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS	Hoja: 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 35-02-04-35-02/02DA0-01-P02/REV.00	Fecha de elaboración: 29/04/08

No.	Registro	Tipo de Resguardo*	Responsable/ Puesto	Tiempo de resguardo	Ubicación del resguardo

Nombre y Firma del Verificador

<i>Para ser llenado por el auditor</i>	
AUDITORIA N°: _____	AUDITOR N°: _____
NO CONFORMIDAD N°: _____	
Departamento: _____	Auditado: _____
Origen de la No Conformidad	
Auditoría <input type="checkbox"/> Quejas del Cliente <input type="checkbox"/>	Desarrollo de Act. Diarias <input type="checkbox"/> Servicio No Conforme <input type="checkbox"/>
Especificación de Control Afectado(Elemento)	
Descripción de la No Conformidad:	
Nombre y Firma del Auditor: _____	
Fecha: ___/___/___	
<i>Para ser llenado por el responsable de analizar la acción a seguir</i>	
Tipo de acción:	
Acción correctiva <input type="checkbox"/>	Corrección <input type="checkbox"/>
Investigación y análisis de la Causa:	
Responsable: _____	
Fecha: ___/___/___	
Acción Correctiva:	Corrección:
Responsable: _____	Fecha de cumplimiento: ___/___/___
<i>Para ser llenado por el responsable de verificar la acción correctiva</i>	
Verificación de implantación de acción correctiva	
Auditor: _____	Fecha de Verificación: ___/___/___
Fecha de Cumplimiento: ___/___/___	Estado: _____
* Claves C= Cerrada S= Seguimiento A= Abierta	
Nota: Si es requerido se puede incluir información adicional en hojas anexas	

ENTE PUBLICO: FIRME

Hoja 1 de 1

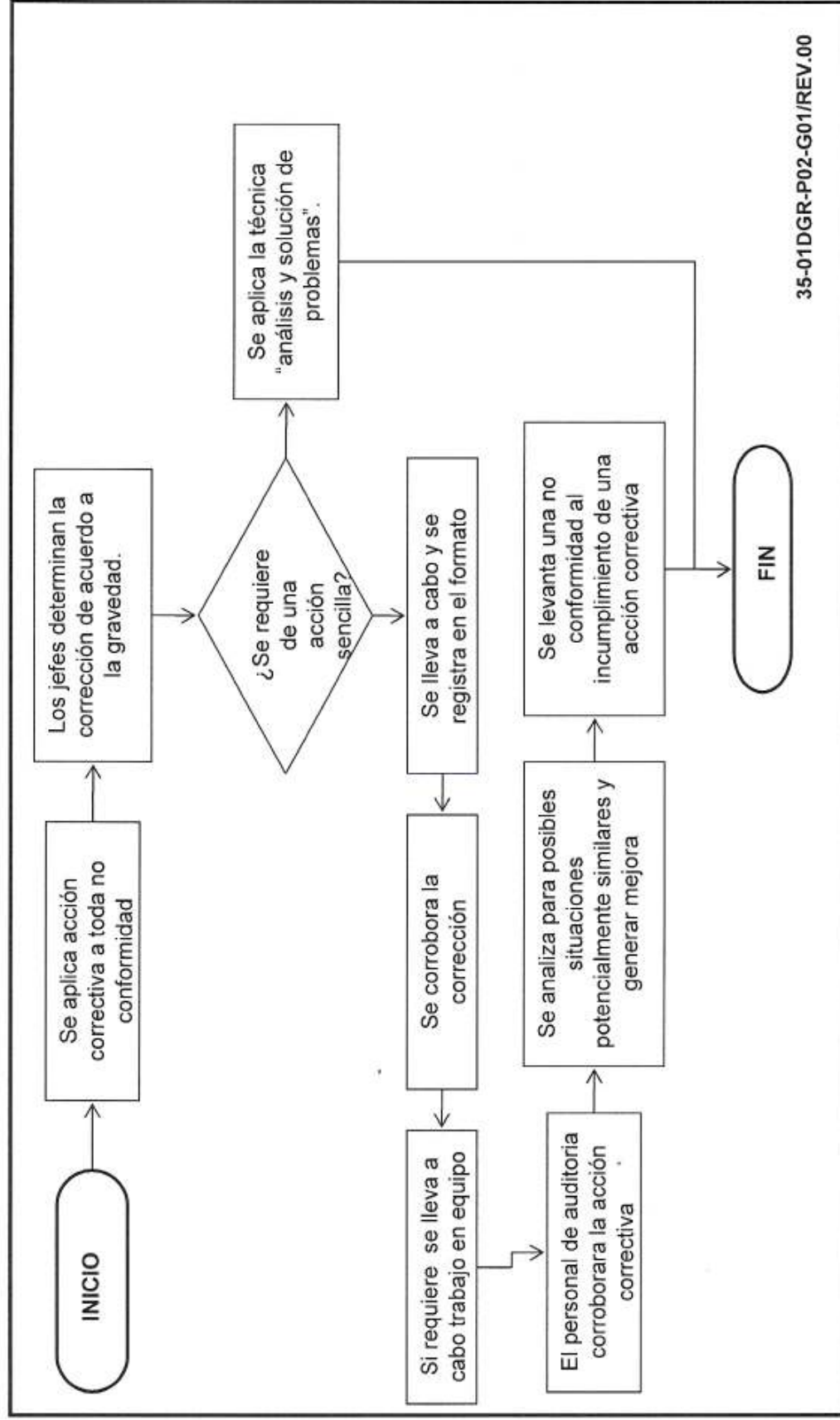
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Administración y Control

Fecha de elaboración:
29/04/08

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Acciones Correctivas

CODIGO DEL PROCEDIMIENTO:

35-02-04-05-04/01DGR-01-P02/REV.00



35-01DGR-P02-G01/REV.00