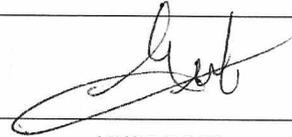


HOJA DE CONTROL

Elaboró / Actualizó		Vo. Bo.	Aprobó
Nombre	Martha Elena Miranda Castro	Alan Andrade Camacho	Lic. Rubén Geraldo Venegas
Puesto	Jefatura de Departamento de Auditorias	Titular de la Oficina de Gestión de Calidad	Secretario Ejecutivo
Firma			
Fecha	07/05/2018	13/05/2018	15/05/2018
Validación			
Nombre	Puesto	Firma	Fecha
A. Issac Ibarra García	Departamento de Control de Documentos y Registros		07/05/2018
Actualización			
Número- Fecha	Descripción		
1-20/04/17	N/A		
1-07/05/18	Se modificó la nomenclatura del código del documento. Se modificaron los participantes en el Círculo de Calidad.		

Contenido

1.	Objetivo de los círculos de calidad	2
2.	Filosofía de los círculos de calidad.....	2
3.	Reglas básicas de los círculos de calidad	3
4.	Metodología de los círculos de calidad.....	4
5.	Entregables de los círculos de calidad	6

1. Objetivo de los círculos de calidad

Identificar, analizar y resolver problemas relacionados con las actividades diarias que impactan en el desempeño del Sistema de Gestión Electoral, a través de pequeños proyectos de mejora de corta duración.

Los Círculos de Calidad están integrados por:

- a) **Integrantes:** Personas de diferentes áreas y niveles jerárquicos involucrados en el problema/solución, y donde pueden hacer uso de *una o varias herramientas, enfocados a mejorar actividades muy específicas* en distintas áreas de la empresa.
- b) **Observadores(opcional):** Trabajadoras y trabajadores del IECM interesados en el tema, o bien que puedan aportar ideas o información relevante para el tema a tratar. Los observadores podrán hacer uso de la voz, pero no tendrán voto en las decisiones que tome el Círculo.
- c) **Experto invitado (opcional):** Podrá formar parte del Instituto Electoral o ajeno al mismo, tendrá probada experiencia en el tema relacionado con el Círculo de Calidad para compartir conocimiento y prácticas que ayuden a atender el problema o área de oportunidad identificada. No tendrá voto en las decisiones que tome el Círculo.

2. Filosofía de los círculos de calidad

- 1) Contribuir a la mejora y desarrollo de la cultura organizacional
- 2) Crear un ambiente de trabajo cálido y de mutuo respeto
- 3) Desarrollar y potencializar las capacidades del personal.

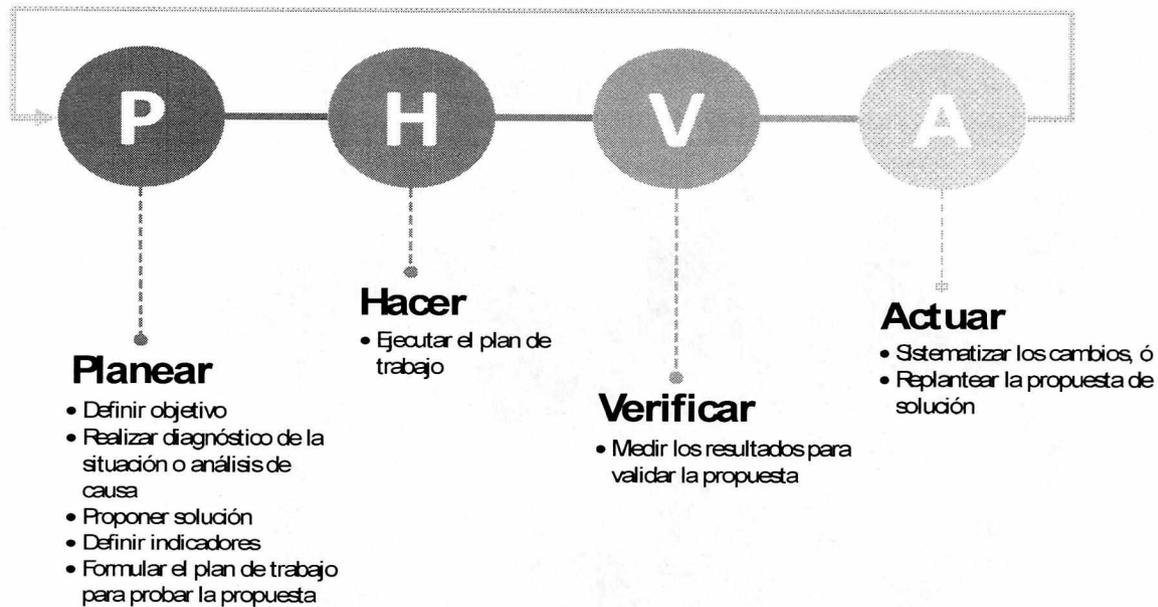
3. Reglas básicas de los círculos de calidad

Los equipos de trabajo deberán adoptar la siguiente filosofía de trabajo:

- 1 Mantener la mente abierta a los cambios
- 2 Pensar que *“Querer es poder”*
- 3 Hablar *con datos*, no con suposiciones,
- 4 Estimular la *creatividad resolviendo* los problemas, no *objetando las soluciones*
- 5 Actuar en vez de protestar
- 6 Cambiar el movimiento inútil por *trabajo útil*
- 7 Generar un ambiente libre de culpas y nunca salir descontento en silencio
- 8 Tratar a los demás como deseas que te traten
- 9 Cada persona, un voto – nada de posición o puesto
- 10 No existen las preguntas tontas

4. Metodología de los círculos de calidad

La metodología de los círculos de calidad está basada en el ciclo Deming.:



De forma detallada tenemos que:

Planear

1. **Identificar el problema** : Definir el objetivo de la situación a resolver
2. **Comprender la situación actual** : Recopilar información
3. **Identificar las posibles causas del problema**: Empleando las técnica de Diagrama de Ishikawa o lluvias de ideas.
4. **Confirmar la causa**
5. **Plantear alternativas de solución**: Que tengan un impacto en costo-beneficio con causas justificadas.
6. **Definir indicadores**: Que permitan medir el logro del objetivo.

Hacer

1. **Ejecutar las alternativas de solución** : De acuerdo al cronograma

Verificar

1. **Evaluar los resultados**: Con base en los indicadores definidos.

Actuar

1. **Estandarizar la mejora**: Continuar con la mejora, trabajar con otros proyectos y repetir el círculo.

5. Entregables de los círculos de calidad

Cada Círculo de Calidad debe entregar un resumen del proyecto de mejora conforme al siguiente formato, mismo que deberá ser llenado conforme las etapas del proyecto .

Planear

1. Problema identificado o mejora a realizar.

LLENAR

Recomendación: Describa el problema identificado o la mejora a realizar, sea lo más preciso y detallado posible para tener claridad de lo que se pretende lograr.

2. Objetivo del Círculo de Calidad.

LLENAR

Recomendación: Establezca el objetivo del Círculo de Calidad utilizando la estructura SMART (Específico, Medible, Alcanzable, Retador y Limitado en el tiempo) y verifique que esté alineado con el problema o mejora que se busca alcanzar. Por ejemplo: "Actualizar y homologar el 90 % de los documentos normativos internos y publicarlos en la página Web del IEDF para finales de mayo de 2017".

3. Recopilación de información.

LLENAR

Recomendación: Incluya los datos o evidencias verificables necesarias para el análisis del problema, puede incluir estadísticas, información de encuestas, registros históricos, fotografías, o cualquiera que sirva para analizar el problema.

4. Análisis de causa raíz.

LLENAR

Recomendación: Utilice este espacio para incluir la herramienta de mejora continua utilizada para el análisis de causa, puede ser un Diagrama de Ishikawa, 5 por qué's, Pareto, o la que sea más adecuada para el análisis.

5. Alternativas de solución y justificación de la selección

LLENAR

Recomendación: Describa mínimo una y máximo tres alternativas de solución, análisis costo-beneficio e implicación de la solución, así como la alternativa seleccionada y su justificación.

6. Indicadores / Medición inicial

LLENAR

Recomendación: Defina los indicadores que permitan medir el logro del objetivo. Continuando con el ejemplo mencionado en el punto dos, el indicador estaría en función de los documentos actualizados y la fecha planteada. Idealmente se debe tener una medición inicial que permita realizar la comparación al concluir el círculo.

7. Plan de trabajo (considere que las actividades deben realizarse en máximo 4 semanas)

Actividad	Inicio	Fin	Responsable

Hacer

Actividad	Inicio	Fin	Responsable	Entregable	Fecha término

Verificar

Avance en indicadores

LLENAR

Anote los resultados de los indicadores y un breve resumen de su interpretación.

Evidencias de los resultados del Círculo de Calidad

LLENAR

Es posible incluir fotografías del antes y después, datos estadísticos o lo que se considere conveniente para evidenciar que se alcanzó el resultado.

A

Acciones adicionales:



Metodología para llevar a cabo los Círculos de Calidad

Página 8 de 8
Revisión: 01/2018

Código: IECM/ME/OGC/SGE/1/ 2017
Fecha de expedición: 15-05-2017

LLENAR

Describa si es necesario realizar alguna tarea adicional para sistematizar los resultados y que se mantengan, o bien si es necesario replicarlos en alguna otra área o sede.

En caso de resultar fallida la selección de la alternativa describa lo que se realizará para corregir y lograr el resultado.