

Mejora Continua



OBJETIVO

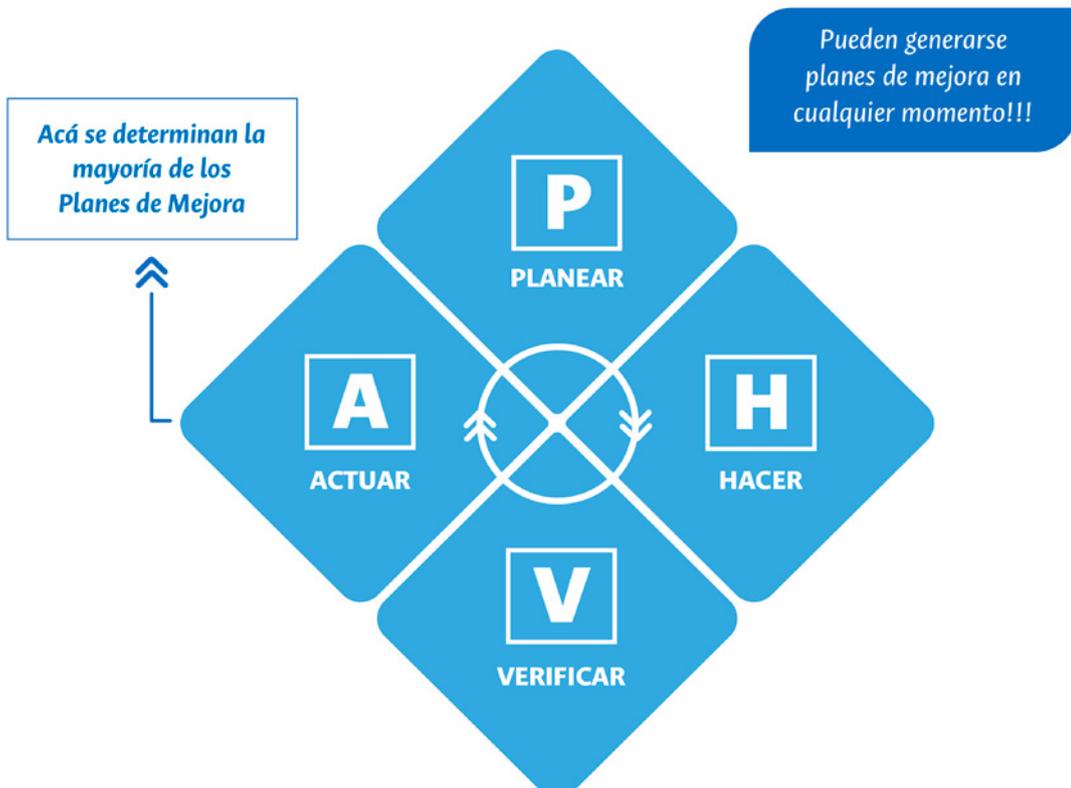
El objetivo de la Mejora Continua es aumentar el desempeño de la institución (en cualquiera de sus procesos), permitiendo que la entidad incremente de manera gradual su capacidad para generar valor y satisfacer las necesidades o expectativas de sus usuarios y otras partes interesadas.

Conjunto de acciones encaminadas a determinar oportunidades de mejora e implementar las estrategias necesarias para mejorar los resultados previstos acorde a los objetivos del proceso.

DEFINICIÓN



APLICACIÓN PRÁCTICA





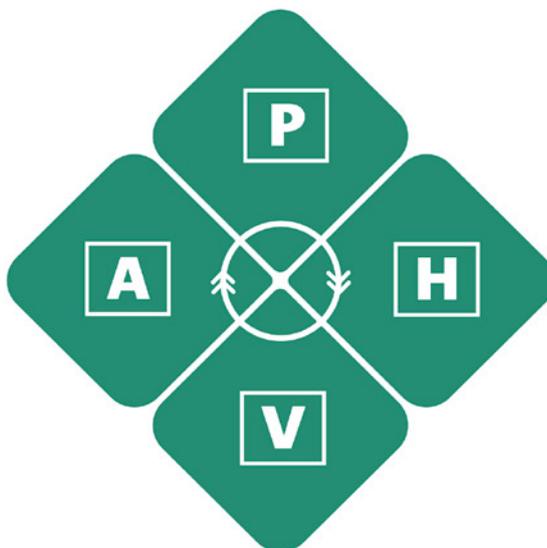
CICLO DE MEJORA CONTINUA

PLANEAR

Establecer los objetivos del sistema y de sus procesos, y los recursos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.

ACTUAR

Tomar acciones para mejorar el desempeño de los procesos, cuando sea necesario.



HACER

Implementar lo que se planificó.

VERIFICAR

Realizar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos, e informar sobre los resultados.



Acción correctiva

Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.



Corrección

Acción inmediata tomada para eliminar una no conformidad detectada.



Oportunidad de mejora

Acción emprendida para optimizar y potencializar el desempeño de un proceso o el cumplimiento de los requisitos.



FUENTES DE MEJORAMIENTO

- » Accidentes de trabajo, enfermedades laborales y emergencias recurrentes o sistemáticas.
- » Administración del riesgo.
- » Análisis de datos del sistema (Indicadores de Gestión).
- » Análisis del reporte de las fallas en la prestación del servicio.
- » Auditoría interna.
- » Auditoría externa.
- » Autogestión y autoevaluación.
- » Comparación con laboratorios acreditados.
- » Evaluación de satisfacción de usuarios.
- » Evaluación independiente de entes externos.
- » Evaluación independiente de la Oficina Nacional de Control Interno - ONCI
- » Impactos negativos en el ambiente que sean recurrentes o sistemáticos.
- » Quejas, reclamos y sugerencias de servidores o usuarios.
- » Requerimientos proceso Acreditación Institucional y de programas.
- » Resultado de la revisión por la dirección.
- » Seguimiento y medición de procesos / productos / servicios.
- » Situación potencial recurrente o sistemática identificada por el proceso.



RESPONSABILIDAD LÍDERES DE PROCESOS

- Conocimiento general del proceso.
- Garantizar el cumplimiento del objetivo del proceso.
- Contar con mecanismos de medición.
- Identificar oportunidades de mejora.
- Gestionar eficazmente los planes de mejoramiento.

PUNTOS DE CONTROL



Contar con planes de mejora y registrarlos oportunamente en el sistema SoftExpert.

1

Indicadores de Gestión para el cumplimiento del proceso.

2

Evaluar la eficacia de los planes de mejoramiento.

3



FACTORES DE ÉXITO

- ✓ Mejora del desempeño.
- ✓ Generación de valor.
- ✓ Aumentar la satisfacción del usuario.
- ✓ Cumplir las necesidades y expectativas de usuarios y partes interesadas.
- ✓ Generar nuevos proyectos y servicios.

RECOMENDACIONES ADICIONALES



Apoyarse en los conocedores y partícipes del proceso, quienes establecen relación con sus usuarios.



Asegurar la calidad de las fuentes de información sobre los usuarios, haciendo uso de instrumentos como: encuestas, peticiones, quejas y reclamos, observación.



Identificar fuentes de mejoramiento.



Garantizar el buen uso de SoftExpert.





RELACIÓN CON NORMA ISO 9001:2015

10.1 GENERALIDADES

La organización debe identificar y elegir las oportunidades de mejora e implementar las acciones para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente. Estas deben enfocarse a:

- a.** Mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como responder a las necesidades y expectativas.
- b.** Corregir, prevenir o reducir los efectos indeseados.
- c.** Mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.



Contacto

3165000 Ext: 18486



calidad_bog@unal.edu.co



www.planeacion.bogota.unal.edu.co/gestion_de_calidad/



Carrera 45 No. 26-85
Edificio Uriel Gutiérrez - Oficina 317

