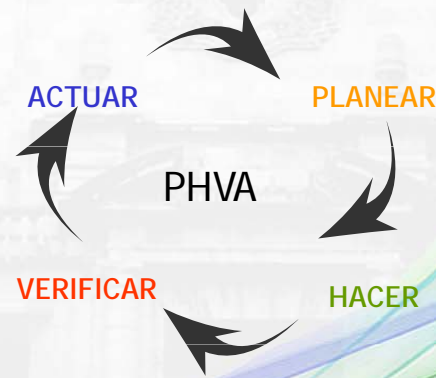




# *Enfoque de mejora continua en el SGC*

*Universidad de Guanajuato*





# Introducción

En respuesta a los retos de competitividad que se presentan en un entorno cada vez más exigente, la Universidad de Guanajuato ha adquirido un compromiso para la implantación de una **cultura de mejora continua** en la calidad de los servicios que brindan las dependencias administrativas que participan en el Sistema de Gestión de Calidad.

Para ello, es necesario tener en cuenta una serie de aspectos que son imprescindibles para tener éxito en el objetivo propuesto.

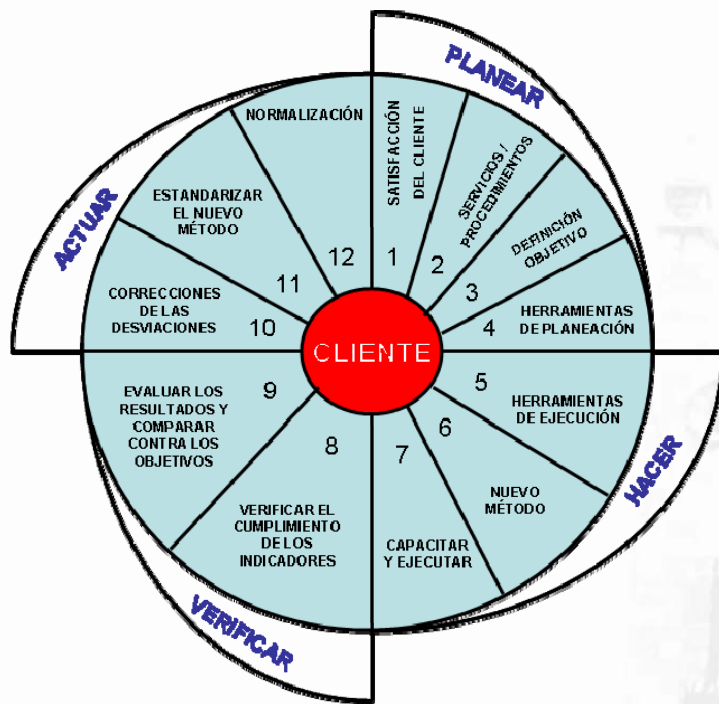
Es importante que todos los que participamos en el Sistema de Gestión de Calidad de la UG sepamos cuáles son las herramientas que nos apoyan en esta búsqueda.

Te invitamos a conocerlas.





# Herramientas para la mejora continua



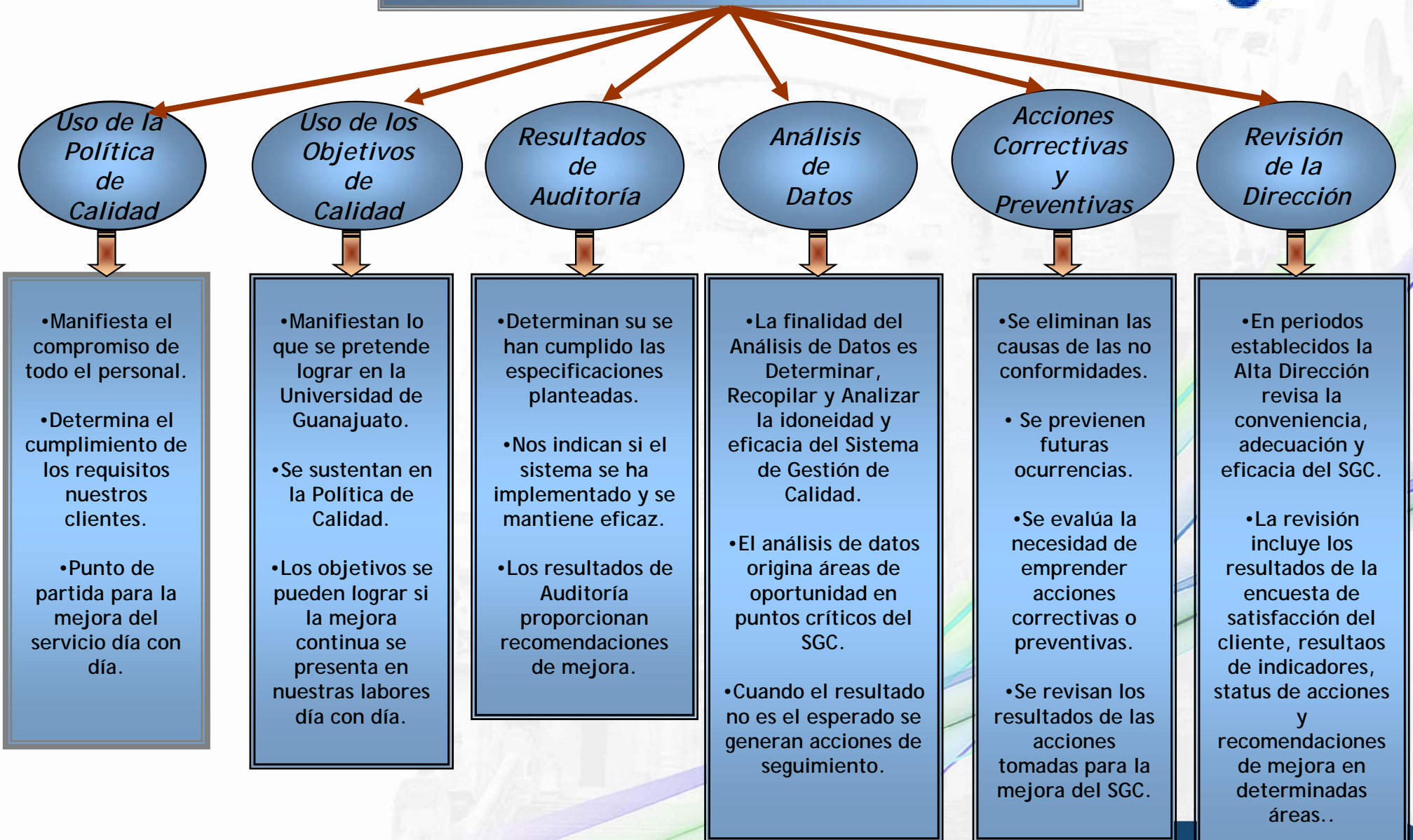
La Universidad de Guanajuato mejora continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad mediante:

- 1.- El uso de la política de calidad
- 2.- Los objetivos de calidad
- 3.- Los resultados de las auditorías
- 4.- El análisis de datos
- 5.- Las acciones correctivas y preventivas
- 6.- La revisión de la dirección

- El Departamento de Gestión de Calidad Administrativa selecciona un área de mejora dentro del sistema y aplica un plan de mejora continua FO-DRH-82, utilizando la metodología PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar).
- Adicionalmente, y como parte del Programa Institucional de Calidad de la UG (PICUG), El Departamento de Gestión de Calidad Administrativa realiza el procedimiento para impulsar la mejora continua PR-DRH-12, el cual contempla los equipos de mejora.



# SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SU MEJORA CONTINUA





# Política de Calidad de la UG



Ofrecer servicios administrativos útiles en tiempo y forma a los alumnos y profesores de la Universidad de Guanajuato, dentro del marco normativo institucional, con un enfoque de mejora continua.

## Mejora continua por medio de la política de calidad

- Manifiesta el compromiso del personal administrativo de la Universidad hacia el cumplimiento de los requisitos del cliente y los internos.
- El entendimiento de la misma es el punto de partida para la mejora diaria.
- Anualmente es analizada para verificar que sigue siendo adecuada a nuestra Institución.



# Objetivos de Calidad de la UG



- 1.- Lograr la satisfacción de nuestros clientes buscando cubrir sus expectativas, observando el cumplimiento de la misión institucional.
- 2.- Mejorar continuamente la calidad de nuestros servicios, a través de la innovación y trabajo en equipo, para crear valor a nuestros clientes.

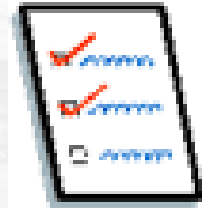
## Mejora continua por medio de los objetivos de calidad

- Los objetivos de calidad son analizados en cada Revisión de la Alta Dirección con la finalidad de evaluar su logro
- Manifiestan el primer signo de la eficacia del sistema de calidad.
- Son anualmente revisados para garantizar su congruencia con la Institución, y en caso de ser necesario, se decide ampliar las metas de los objetivos, o bien se añaden más objetivos.



# Mejora continua por medio de los resultados de Auditoría

- Las Auditorias internas se realizan a intervalos contemplados dentro de un plan anual para determinar si el sistema de gestión de calidad:
  - a) Es conforme a las disposiciones planificadas
  - b) Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz



- Los resultados de auditoría dejan recomendaciones para la mejora del sistema, las cuales quedan cuantificadas en el reporte ejecutivo de la auditoría interna FO-DRH-76.
- El auditor líder da un seguimiento puntual a cada una de las recomendaciones realizadas a las dependencias auditadas, por medio de la síntesis de observaciones y recomendaciones FO-DRH-83.

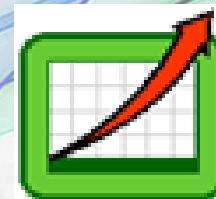


# Mejora continua por medio del Análisis de Datos

- A través del Procedimiento para Análisis de Datos del SGC PR-DRH-11, se determinan, recopilan y analizan los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del SGC.
- Cuando el análisis de datos refleja un latente desvío en el SGC se originan acciones correctivas y preventivas para la mejora de los dichos puntos críticos.

Los datos analizados incluyen:

- La satisfacción del cliente
- La conformidad de los requisitos del servicio
- Las características y tendencias de los procesos y de los servicios, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas o correctivas
- La evaluación de proveedores
- Información sobre producto no conforme







# Mejora continua por medio de las acciones correctivas y preventivas

En el Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad de Guanajuato se toman acciones para:

- Eliminar la(s) causa(s) de no conformidades con el objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir (en caso de no conformidades reales)
- Prevenir futuras ocurrencias (en caso de no conformidades potenciales)

Lo anterior se establece en el procedimiento de acciones correctivas y preventivas PR-DRH-10, el cual contiene los requisitos para:

- Revisar las no conformidades.
- Determinar las no conformidades y sus causas.
- Evaluar la necesidad de emprender acciones correctivas o preventivas.
- Determinar dichas acciones (siempre focalizadas a la corrección pero sobre todo a la mejora del SGC).**
- Registrar los resultados de las acciones tomadas
- Revisar las acciones tomadas.
- Se mantienen evidencias controladas de las acciones



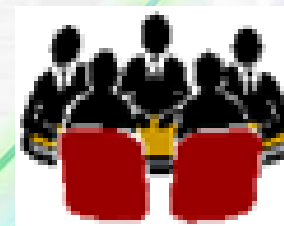


# Mejora continua por medio de las Revisiones de la Alta Dirección

- Trimestralmente se revisa la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC. A estas reuniones asiste la Alta Dirección del SGC y el personal de la Universidad que se considere deba estar presente.
- La evidencia de estas revisiones se plasman en el formato FO-REC-05 "Revisión por la Dirección".

La información revisada incluye:

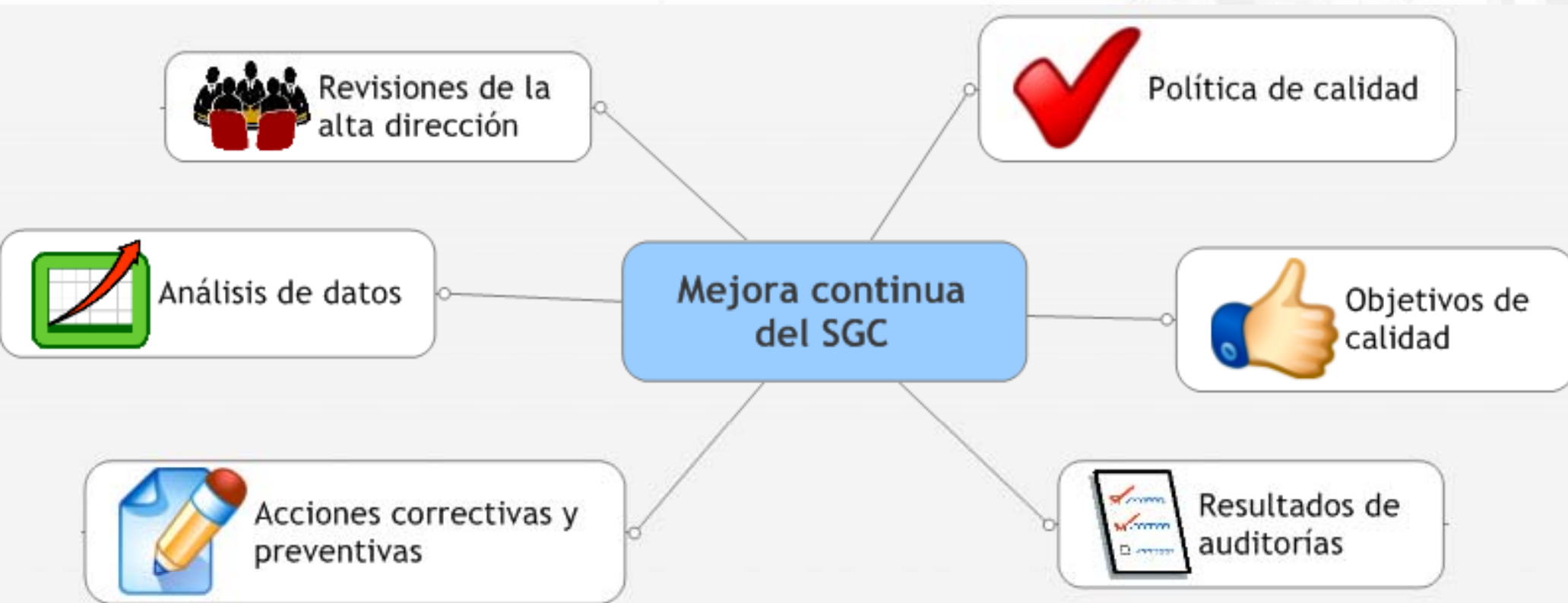
- ✓ El resultado de las encuestas de satisfacción del cliente
- ✓ Resultado de indicadores de procesos
- ✓ Estado de acciones correctivas y preventivas
- ✓ Cambios que puedan afectar al SGC y
- ✓ **Recomendaciones de mejora.**



En caso de detectarse algún incumplimiento en los resultados revisados se emiten acciones correctivas y preventivas.



# En resumen:



***TÚ FORMAS PARTE DE ESTE ESFUERZO***

DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE CALIDAD ADMINISTRATIVA