



# SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Nombre del procedimiento: Acciones de Mejora

Código del documento: CA21-03

Efectivo: 2011-05-30

Fecha de emisión: 2007-10-01

Vigencia: 3 años

## ELABORADO POR:

NOMBRE	PUESTO
Myriam Verónica Moreno López	Técnico del Laboratorio de Análisis Químicos.

## REVISADO Y APROBADO POR:

NOMBRE	PUESTO
Juan Ignacio Bustillo Salcido	Administrador del Programa de Calidad

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>		
	<b>Nombre del procedimiento:</b> Acciones de Mejora		
	<b>Código del documento:</b> CA21-03	<b>Efectivo:</b>	2011-05-30
	<b>Fecha de emisión:</b> 2007-10-01	<b>Vigencia:</b>	3 años

**PROPÓSITO:** Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

**ALCANCE:** Aplica a todos los Laboratorios y Áreas Administrativas de Apoyo que están dentro del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

**DEFINICIONES:**

**Áreas Administrativas de Apoyo:** Son las áreas administrativas que apoyan con sus actividades a los procesos identificados en el SGC, tales áreas son: Adquisiciones, Control Patrimonial (almacén), Coordinación de Servicios, Recursos Humanos, Servicios Generales, Telecomunicaciones y Sistemas y el Taller de Mantenimiento y Prototipos.

**Mejora de la Calidad:** Parte de la Gestión de la Calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.

**Mejora Continua:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

**Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

**Satisfacción del Cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

**Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

**Eficacia:** Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

**Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

**ACTIVIDADES (incluye RESPONSABILIDADES):**

**DETERMINACIÓN DE ACCIONES DE MEJORA**

Cualquier **Empleado** puede identificar una mejora necesaria que aumente la capacidad de cumplir con los requisitos de calidad para satisfacer a los clientes. Las mejoras de la calidad pueden derivarse de la observación y aplicación de la política de calidad, los objetivos de calidad, los resultados de auditorías internas y/o externas, las actividades de los procesos, el análisis de datos, las acciones correctivas y/o preventivas y de las revisiones por la dirección. Una vez identificada y/o detectada la mejora requerida, el **Empleado** debe hacer el registro en el formato CA21F01 y entregarlo al **Administrador del Programa de Calidad** para su evaluación.

**EVALUACIÓN DE LAS ACCIONES DE MEJORA**

El **Administrador y los Asistentes del Programa de Calidad**, evalúan junto con el **Empleado** que propuso la mejora, la viabilidad o no de la implementar una acción de mejora, haciendo el registro en el formato CA21F01.

El **Administrador y los Asistentes del Programa de Calidad** asigna a una persona dentro del Sistema de Gestión de la Calidad como **Responsable de la Acción de Mejora** para su implementación, pudiendo ser el mismo empleado que la identificó. El seguimiento queda a cargo del **Administrador y los Asistentes del Programa de Calidad**.

**IMPLANTACIÓN Y REGISTRO DE LAS ACCIONES DE MEJORA**

Cuando sea necesario, el **Responsable de la Acción de Mejora** involucra al personal del área administrativa de apoyo o del laboratorio donde se va a llevar a cabo la implantación de acciones, quedando a su consideración la metodología a seguir. Las acciones de mejora implementadas, así como, las fechas de su realización y seguimiento son registradas en el formato CA21F01.

**El usuario es responsable de consultar la versión vigente de este documento a través de INTRANET.**

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>		
	<b>Nombre del procedimiento:</b> Acciones de Mejora		
	<b>Código del documento:</b> CA21-03	<b>Efectivo:</b>	2011-05-30
	<b>Fecha de emisión:</b> 2007-10-01	<b>Vigencia:</b>	3 años

#### SEGUIMIENTO DE LAS ACCIONES DE MEJORA

Una vez concluidas las acciones de mejora el **Administrador del Programa de Calidad**, revisa los resultados y la eficacia y eficiencia de las acciones implementadas. Cuando las acciones no son efectivas se le indica al **Responsable de la Acción de Mejora** para que proponga junto con los involucrados otras acciones a seguir. El **Controlador de Documentos** es el responsable de mantener los registros derivados de las acciones de mejora implementadas, así como, de promover en conjunto con los **Coordinadores de los Equipos de Calidad** la mejora continua en las diferentes Áreas y/o Laboratorios del Centro.

#### REFERENCIAS:

Norma	ISO 9001: 2000	8.5.1
Norma	ISO/IEC 17025: 2005	4.10

#### REGISTROS DE CALIDAD:

Todos los registros que se generen, además de los mencionados en la tabla, por la aplicación de este procedimiento son retenidos por el Responsable del Área durante un periodo mínimo de cuatro años de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de Control de Registros CA02.

Nombre	Código	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo
Formato de Acción de Mejora	CA21F01	4 años	Administrador del Programa de Calidad.

#### ANEXOS:

#### CONTROL DE MODIFICACIONES:

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
01	No Aplica	Emisión del Documento
02	2010-08-16	Revisión del documento considerando la versión 2008 de la Norma ISO 9001. Se eliminó de los párrafos, donde se hacía mención, al personal asistente del programa de calidad.
03	2011-05-30	Se actualizó el nombre del Administrador del Programa de Calidad.

El usuario es responsable de consultar la versión vigente de este documento a través de INTRANET.