Plan de mejora

Contar con procesos más competitivos y eficaces
Tener mayor control y seguimiento de las acciones que se van a emplear para corregir los problemas que se presentan en los procesos.
Conocer las causas que ocasionan los problemas y encontrar su posible solución.

Norma ISO 9004:2009
Enfoque de Gestión de la Calidad

- Mejora, innovación y aprendizaje se puede aplicar a:
  - los productos,
  - los procesos y sus interfaces,
  - las estructuras de la organización,
  - los sistemas de gestión,
  - los aspectos humanos y culturales,
  - la infraestructura, el ambiente de trabajo y la tecnología y
  - las relaciones con las partes interesadas pertinentes.

Norma ISO 9004:2009
Enfoque de Gestión de la Calidad

- Mejora

Puede variar desde la pequeña mejora continua en el lugar de trabajo hasta las mejoras significativas de toda la organización.

A través de su análisis de los datos, la organización debería definir objetivos para la mejora de sus productos, procesos, estructuras de la organización y su sistema de gestión

Norma ISO 9004:2009
Enfoque de Gestión de la Calidad

- Mejora Continua
  - 1: Enfoque al cliente
  - 2: Liderazgo
  - 3: Participación de las personas
  - 4: Enfoque basado en procesos
  - 5: Enfoque de sistema para la gestión
  - 6: Mejora Continua
  - 7: Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones
  - 8: Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

Norma ISO 9004:2009
Enfoque de Gestión de la Calidad

- Innovación

Los cambios en el entorno de la organización podrían requerir innovación para satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

- Identificar la necesidad de innovación
- Establecer un proceso de innovación eficaz y eficiente
- Proporcionar los recursos necesarios

La innovación se puede aplicar a temas de todos los niveles, mediante cambios en: en la tecnología o el producto, la organización, el sistema de gestión.
El momento oportuno para la introducción de una innovación normalmente es un equilibrio entre la urgencia con que se necesita y los recursos de que se dispone para su desarrollo

Norma ISO 9004:2009
Enfoque de Gestión de la Calidad

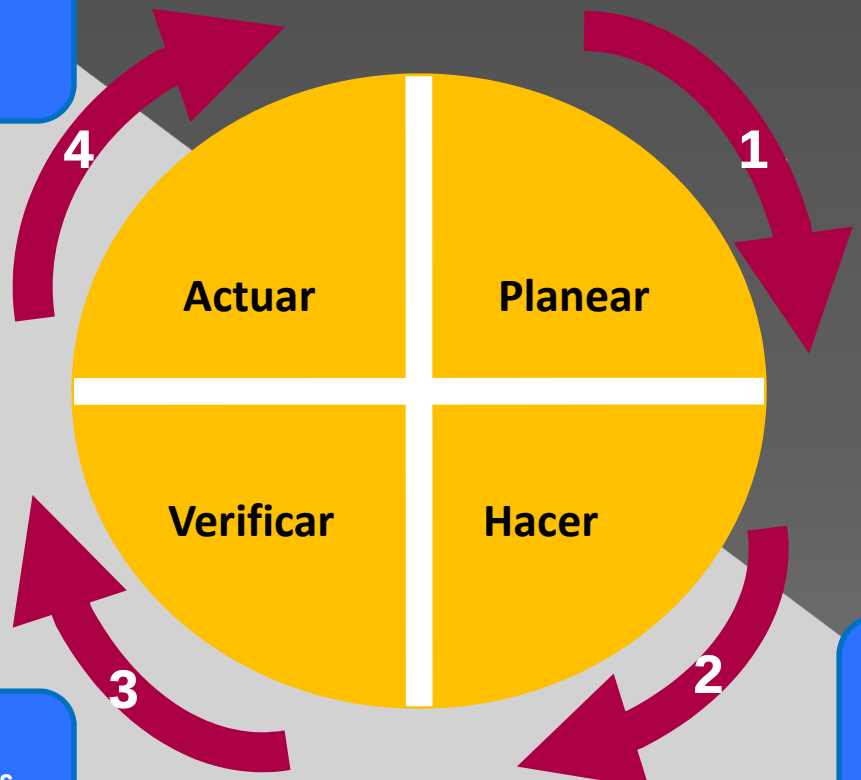
- Aprendizaje

La organización debería fomentar sus procesos de mejora y de innovación, a través del aprendizaje.

  - El aprendizaje como organización (recopilación de información de diferentes sucesos y fuentes, internos y externos).
  - El aprendizaje que integra las capacidades de los individuos con aquellas de la organización (valores de la organización basados en la misión, visión y estrategias, apoyar iniciativas de aprendizaje, mantener sistemas para el aprendizaje y compartir conocimientos).

Metodología PHVA

•Documentar y definir nuevos proyectos

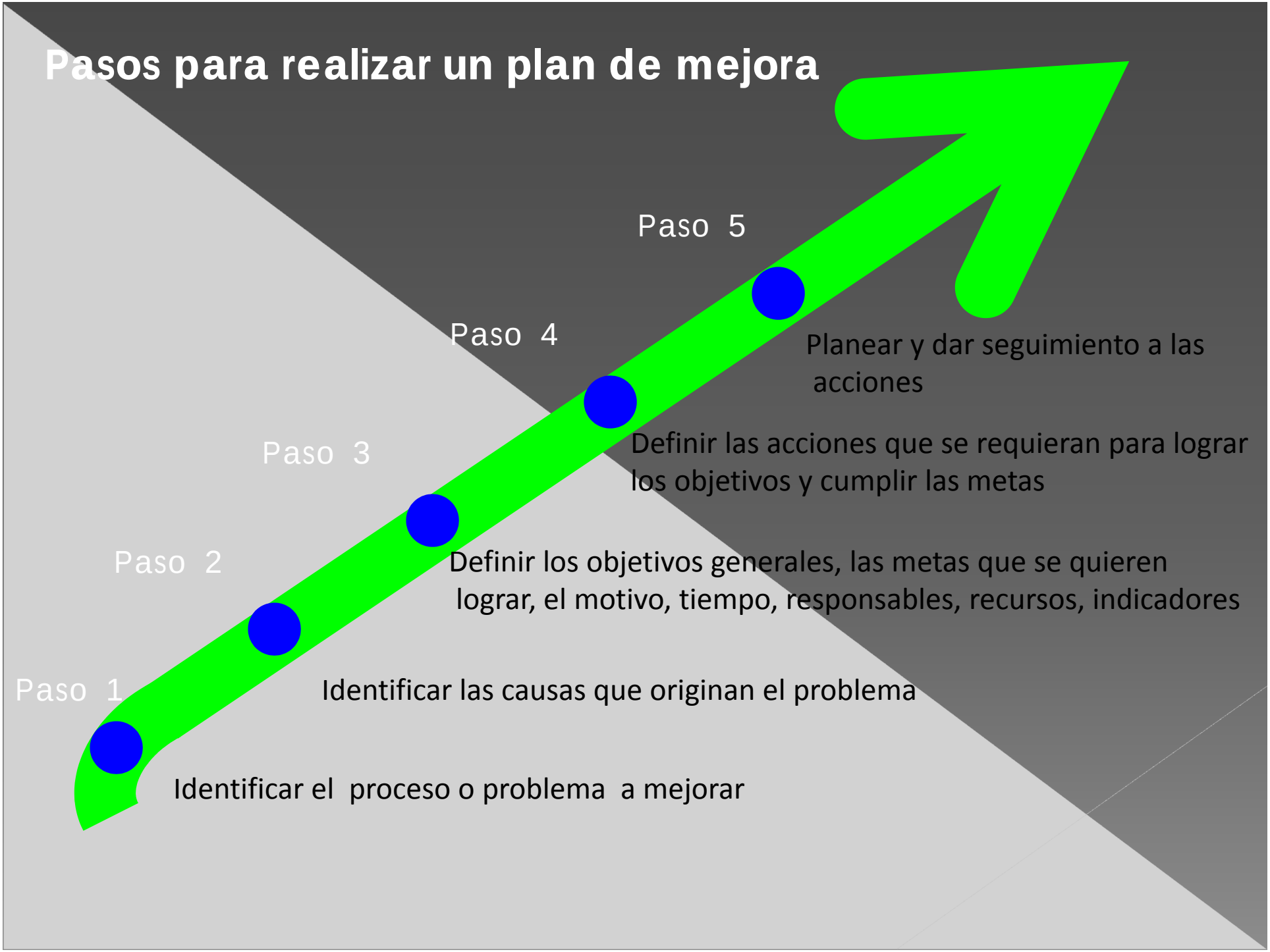


* Definir el proyecto
* Describir la situación actual

* Establecer acciones para eliminar las causas del problema
* Ejecutar acciones

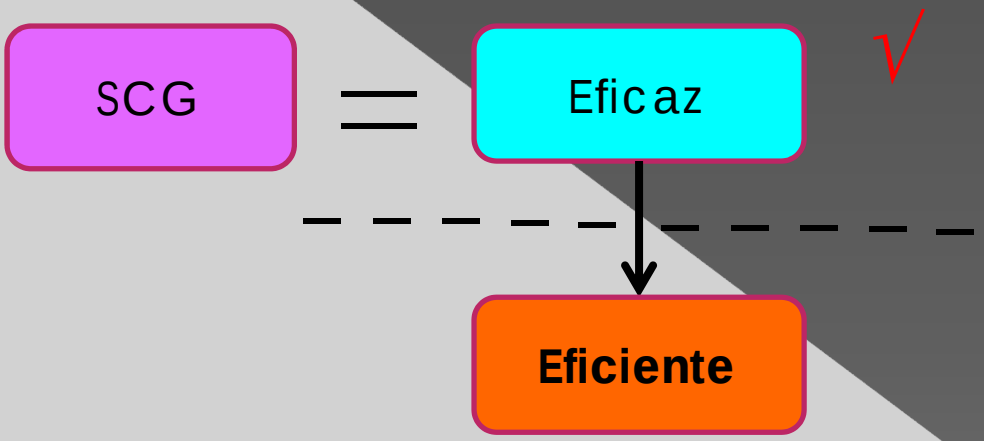
* Verificar los resultados

Pasos para realizar un plan de mejora

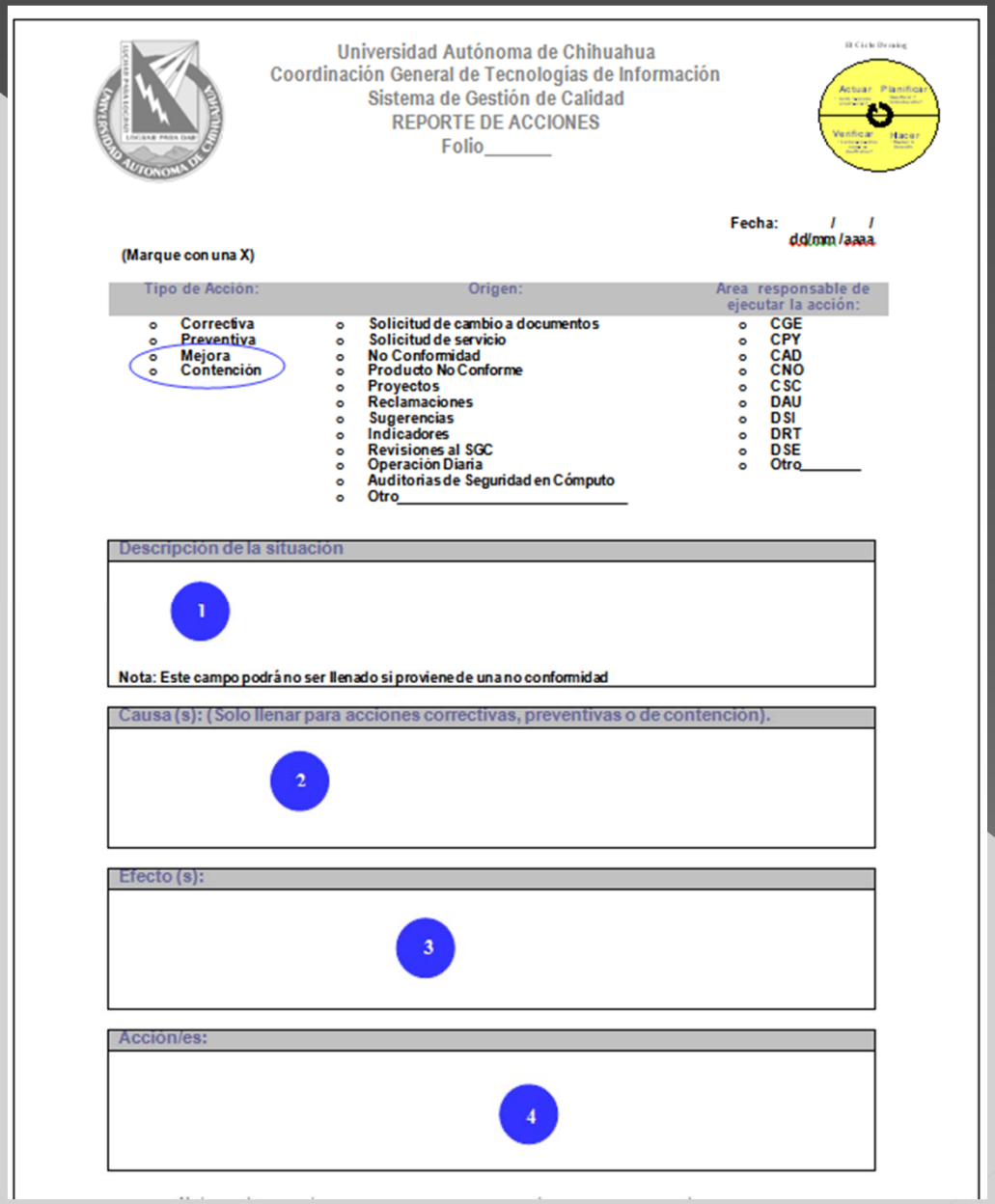


Norma ISO 9004:2009
Enfoque de Gestión de la Calidad

Mejorando de manera continua la eficacia y la eficiencia



Reporte de Acciones



Universidad Autónoma de Chihuahua
Coordinación General de Tecnologías de Información
Sistema de Gestión de Calidad
REPORTE DE ACCIONES
Folio_____

Fecha: / /
dd/mm/aaaa

(Marque con una X)

Tipo de Acción:	Origen:	Area responsable de ejecutar la acción:
o Correctiva o Preventiva o Mejora o Contención	o Solicitud de cambio a documentos o Solicitud de servicio o No Conformidad o Producto No Conforme o Proyectos o Reclamaciones o Sugerencias o Indicadores o Revisiones al SGC o Operación Diaria o Auditorias de Seguridad en Cómputo o Otro_____	o CGE o CPY o CAD o CNO o CSC o DAU o DSI o DRT o DSE o Otro_____

Descripción de la situación

1

Nota: Este campo podrá no ser llenado si proviene de una no conformidad

Causa (s): (Solo llenar para acciones correctivas, preventivas o de contención).

2

Efecto (s):

3

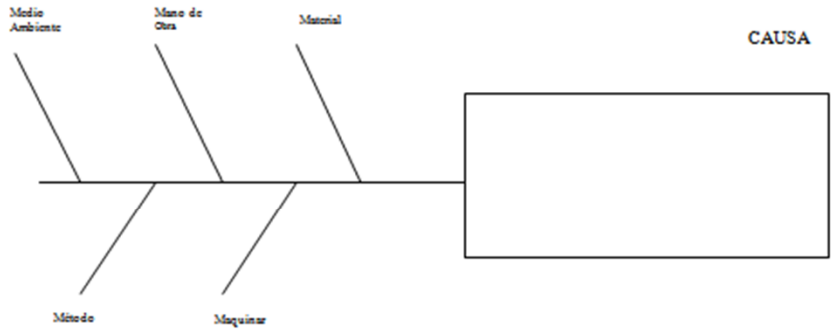
Acción/es:

4

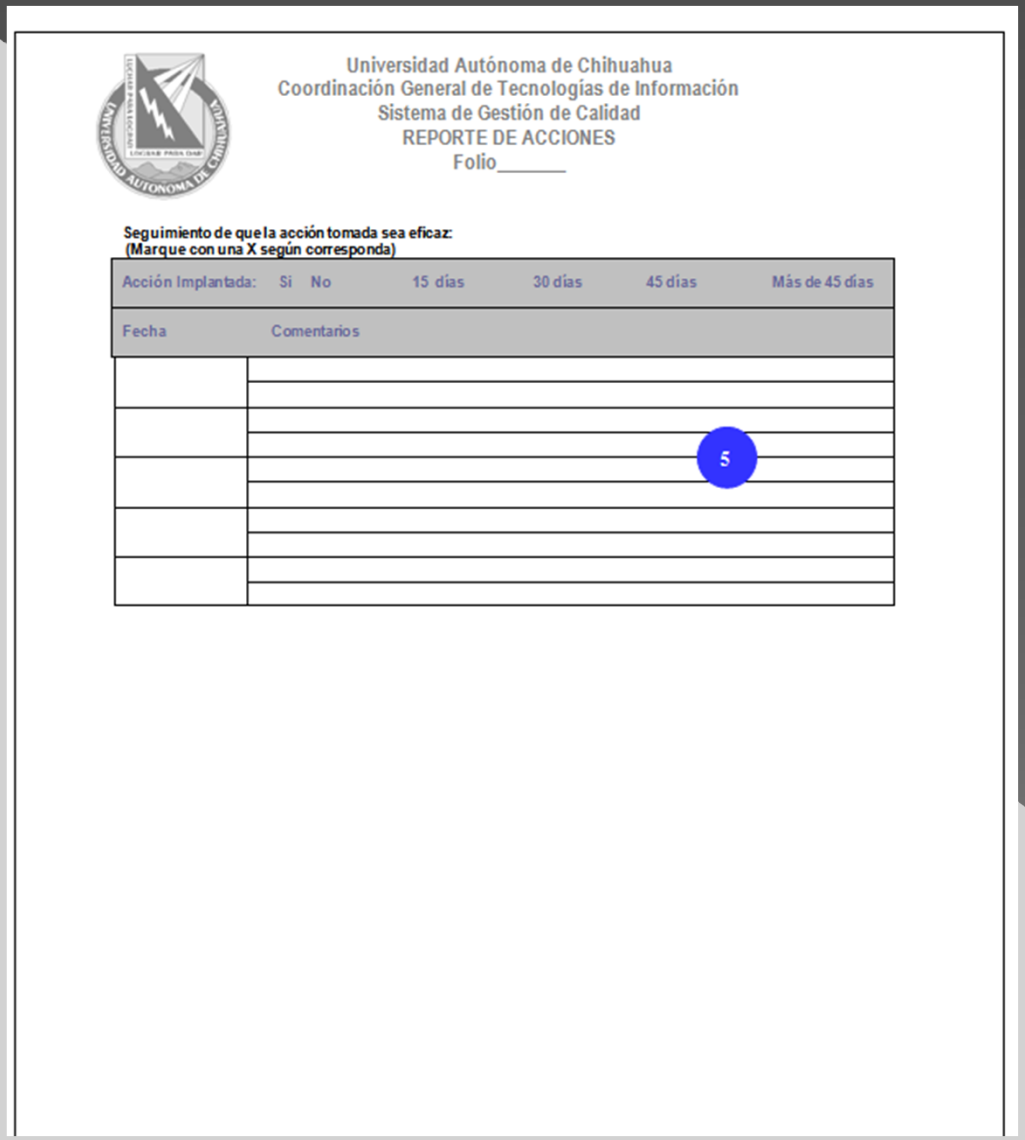
Reporte de Acciones

Universidad Autónoma de Chihuahua
Coordinación General de Tecnologías de Información
Sistema de Gestión de Calidad
REPORTE DE ACCIONES
Folio_____

Método de Análisis:



Reporte de Acciones



Universidad Autónoma de Chihuahua
Coordinación General de Tecnologías de Información
Sistema de Gestión de Calidad
REPORTE DE ACCIONES
Folio_____

Seguimiento de que la acción tomada sea eficaz:
(Marque con una X según corresponda)

Acción Implantada:	Si	No	15 días	30 días	45 días	Más de 45 días
Fecha	Comentarios					

5

Preguntas