

 UNIVERSIDAD DE OCCIDENTE	PROCEDIMIENTO				PRA-04
	MEJORA				Área:
	FECHA DE EMISIÓN:	VIGENCIA A PARTIR DE:	REVISIÓN:	SECCIÓN:	Representante de Auditorías
03/MAR/2006	17/MAR/2006	00	4.2	Página 1 de 4	

1. OBJETIVO.

Establecer las directrices para llevar a cabo mejoras en el Sistema de Gestión de Calidad de la **UNIVERSIDAD DE OCCIDENTE**, de acuerdo con los requisitos de la Norma ISO 9001:2000, elemento 8.5.

2. CAMPO DE APLICACIÓN.

Este procedimiento aplica a las acciones de mejora realizadas en el Sistema de Gestión de Calidad de la **UNIVERSIDAD DE OCCIDENTE**.

3. REFERENCIAS.

3.1. DOCUMENTOS.

Manual de Gestión de Calidad. Sección 8.5.	MCAD-01
Glosario de términos (anexo al Manual de Gestión de Calidad)	
Análisis de datos	PRD-04
Acciones correctivas	PRD-07

3.2. REGISTROS.

Acción de mejora	RRA-04.01
Control de acciones	RRA-02.03

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

4.1. Mejora (Ver Glosario de términos).

4.2. Mejora continua.

Control de emisión			
Elaboró	Revisó	Aprobó	Autorizó
Judith Isela Palomino Ramírez	Miguel M. Herrera Moreno	Mónica A. Güicho González	Mónica A. Güicho González
Representante de Auditoría	Representante de la Dirección	Secretaria del Consejo de Alta Dirección	Secretaria del Consejo de Alta Dirección

5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.

	PROCEDIMIENTO				PRA-04
	MEJORA				Área:
	FECHA DE EMISIÓN:	VIGENCIA A PARTIR DE:	REVISIÓN:	SECCIÓN:	Representante de Auditorías
03/MAR/2006	17/MAR/2006	00	4.2	Página 2 de 4	

5.1. Representante de la Dirección.

Coordinar la aplicación de este procedimiento.
 Dar seguimiento a los resultados de las acciones de mejora.
 Reunirse con los Responsables de área y seleccionar las oportunidades de mejora.

5.2. Responsable de área.

Reunirse mensualmente con el Representante de la Dirección para identificar oportunidades de mejora.
 Asignar a un responsable para hacer el análisis de las oportunidades de mejora.
 Verificar que se realicen las mejoras pertinentes identificadas.

5.3. Todos los involucrados en el procedimiento.

Registrar las oportunidades de mejora que identifiquen.

6. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.

6.1. Identificación de oportunidades. Con base en el procedimiento PRD-04 Análisis de datos, el Rector de la Universidad de Occidente, el Representante de la Dirección y los Responsables de Procesos, se evalúan las oportunidades de mejora, estas también se pueden derivar de auditorías o de revisiones de la dirección, o de la revisión y adecuación sistemática de nuestra política de calidad, el monitoreo del logro de los objetivos de calidad establecidos para cada área, el análisis de los datos apropiados que permiten evaluar el desempeño de nuestros sistemas de trabajo, evaluaciones de la satisfacción del ciudadano, quejas y acciones correctivas y preventivas.

6.2. Registro. Cualquier servidor público puede identificar oportunidades de mejora, estas son registradas en el RRA-04.01 Acción de mejora, estableciendo claramente la oportunidad y en que área se detectó la oportunidad de mejora.

6.3. Selección. Los Responsables de los Procesos en conjunto con el Representante de la Dirección, se reúnen mensualmente, excepto cuando se realice la Reunión de Revisión de la Dirección, y seleccionan las oportunidades de mejora en función del impacto, costo factibilidad y prioridad.

6.4. Análisis. En función del tipo de situación a mejorar, se realiza una investigación alrededor de las oportunidades de mejora seleccionadas..

 UNIVERSIDAD DE OCCIDENTE	PROCEDIMIENTO				PRA-04
	MEJORA				Área:
	FECHA DE EMISIÓN:	VIGENCIA A PARTIR DE:	REVISIÓN:	SECCIÓN:	Representante de Auditorías
03/MAR/2006	17/MAR/2006	00	4.2	Página 3 de 4	

6.5. Alternativas. Con base en el análisis realizado, el Responsable del Proceso y el Representante de la Dirección, evalúan las posibles alternativas de mejora, en función de los costos y beneficios a obtener, la efectividad potencial, los responsables de implementarla y el tiempo de implementación.

6.6. Selección. Con base en la evaluación se determina la alternativa que mayores beneficios a menor costo proporcionen, y se registra la misma en RRA-04.01 Acción de mejora.

6.7. Responsable. El Responsable del Proceso nombra a un responsable de implementar la mejora, quien describe su plan de implementación en el RRA-04.01 Acción de mejora, implementa la alternativa seleccionada y retroalimenta al Responsable de Proceso y al Representante de la Dirección respecto a los resultados obtenidos.

6.8. Seguimiento. El Responsable de Proceso proporciona seguimiento a la implementación y efectividad de la acción tomada y registra los resultados en el RRA-04.01 Acción de mejora.

6.9. Evaluación de efectividad. En función del seguimiento el Responsable de Proceso determina si la alternativa de mejora fue efectiva y se alcanzaron los resultados esperados, en ese caso cierra la acción de mejora y en caso contrario, en caso contrario se ejecuta la actividad 6.4.

6.10. Control de acciones. El Representante de Auditorías, lleva el control del estado de acciones correctivas en el RRA-02.03 Control de acciones, en donde registra las acciones correctivas, preventivas y de mejora, y verifica con los responsables de área el estado de las mismas. Este reporte es revisado mensualmente con los Responsables de Proceso y es verificado en las Revisiones de la Dirección.

7. FLUJO DE PROCESO.

No aplica.

8. CONTROL DE CAMBIOS.

Revisión	Fecha de elaboración	Revisó	Aprobó	Descripción del cambio

 UNIVERSIDAD DE OCCIDENTE	PROCEDIMIENTO				PRA-04
	MEJORA				Área:
	FECHA DE EMISIÓN:	VIGENCIA A PARTIR DE:	REVISIÓN:	SECCIÓN:	Representante de Auditorías
	03/MAR/2006	17/MAR/2006	00	4.2	Página 4 de 4

00	03/MAR/2006	Representante de Auditoría	Secretaria General del Consejo de Alta Dirección	Emisión inicial bajo este formato

9. ANEXOS.

No aplica.

COPIA NO CONTROLADA