

Objetivo: asegurar que la Institución determine oportunidades de mejora, además de planificar e implementar acciones para lograr los resultados previstos y satisfacer al cliente. Las mejoras pueden ayudar a seguir cumpliendo los requisitos y expectativas del cliente, al perfeccionar sus productos y servicios, corregir o prevenir los efectos indeseados, y mejorar el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

MÉTODOS PARA REALIZAR LA MEJORA

A

Tomar acciones para evitar que las no conformidades vuelvan a suceder.

B

Actividades de mejora pequeñas, pero continuas, realizadas en los procesos, productos y servicios existentes.

C

Proyectos que puedan conducir a cambios significativos en los procesos existentes, la implementación de nuevos procesos, productos o servicios o la introducción de nuevas tecnologías o innovaciones disruptivas.



NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA al hablar de una no conformidad, nos referimos al incumplimiento de un requisito.

Cuando esto suceda, la Institución debe tomar acciones para analizar la causa raíz del problema y corregirlo, para evitar que casos similares vuelvan a suceder en el futuro.

FUENTES POTENCIALES DE NO CONFORMIDADES

1

Hallazgos de auditorías internas o externas

2

Salidas no conformes

3

Incumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios

4

Problemas identificados por los empleados



5

Resultados del seguimiento y medición (por ejemplo, inspecciones, defectos del producto servicio)

6

Satisfacción del cliente

7

Problemas con los proveedores externos

8

Reclamaciones de la garantía