**MGC N10 Sección Mejora**

* 1. **Generalidades**

El Patronato Universitario determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.

Dichas oportunidades provienen principalmente de:

1. mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras;  **(Procesos y Evaluación de riesgos y oportunidades)**
2. corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados; **(Análisis de riesgos)**
3. mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.**(Indicadores, Mejora Continua, Revisiones Directivas y Auditorías)**

Dentro de las mejoras mencionadas anteriormente pueden incluir corrección, acción correctiva, mejora continua, cambio abrupto, innovación y reorganización.

* 1. **No conformidad y acción correctiva**
     1. Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, el Patronato Universitario debe:

1. reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable:
   1. tomar acciones para controlarla y corregirla de acuerdo a lo establecido en le Procedimiento documentado **Acciones correctivas y Quejas de Clientes (GC-N2-004)**
   2. hacer frente a las consecuencias;
2. El **Patronato Universitario** toma acciones para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir. Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas, las cuales se controlan por medio del **sistema Google Drive, Carpeta de ACCIONES** **CORRECTIVAS**

#### Tabla de historial de cambios

| Tabla de Cambios | | |
| --- | --- | --- |
| Revisión | Fecha | Descripción |
| 0 | 3 mayo 2017 | Creación del documento |

Se establece un **Procedimiento documentado de Acciones correctivas y de Quejas de Clientes (GC-N2-004)** para definir los requisitos para:

1. Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes)
2. Determinar las causas de las no conformidades
3. Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir
4. Determinar e implementar las acciones necesarias
5. Registrar los resultados de las acciones tomadas (**de acuerdo a lo establecido en la sección del presente Manual de Calidad**), y
6. Revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas y asegurarse que las acciones tomadas fueron acordes a los efectos de las no conformidades encontradas.
7. Si fuera necesario, hacer los cambios al Sistema de Gestión de Calidad que procedan, asi como actualizar los riesgos y oportunidades encontradas.

Estas Actividades son controladas y documentadas en el Sistema Google Drive, Carpeta Acciones Correctivas.

* 1. **Mejora continua**

El **Patronato Universitario** mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de calidad, los objetivos de calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y la revisión por la Dirección. A través de las revisiones directivas se identifican los proyectos de mejora continua en donde se mantiene registros de dichas mejoras (**ver Modulo de Mejora Continua Sistema Electrónico Google Drive)** Los proyectos de mejora son definidos en tiempos, actividades y responsables, por cada uno de los encargados de las áreas cuando se presente una oportunidad de mejora en el proceso, instalaciones o servicio a prestar. Posteriormente son presentados a la Dirección y aprobados para comenzar su operación. Los resultados alcanzados y el seguimiento de dichos proyectos de mejora son presentados y discutidos en las Revisiones Directivas por los representantes de todas las áreas.

Además de lo anterior el Patronato Universitario considera **los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección,** para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua. También al atender las áreas de oportunidad de la Encuesta Anual de Clima Laboral del Patronato Universitario, se pueden derivar Proyectos de Mejora encaminados a atender las preguntas con bajo nivel de evaluación

|  |  |
| --- | --- |
| Revisó: C.P. Miguel Ángel Nieblas Administrador del SGC | Autorizó:  Dr. Víctor Manuel Alcántar Enríquez  Director del SGC |