

Evaluación del Desempeño

Cláusula 10: Mejora

Este punto se centra en la necesidad constante de perfeccionar los procesos y productos de la organización, con el objetivo de satisfacer las necesidades de los clientes y cumplir con los requisitos establecidos.

Generalidades:

- ▶ Mejora continua: El corazón del punto 10 es la idea de que la mejora es un proceso constante y cíclico. La organización debe identificar áreas de oportunidad, implementar cambios y evaluar su efectividad.
- ▶ Corrección de no conformidades: Cuando algo no sale como se planeó, es esencial tomar medidas correctivas para evitar que el problema vuelva a ocurrir y minimizar sus impactos.
- ▶ Prevención de no conformidades: La norma también enfatiza la importancia de anticiparse a los problemas y tomar medidas preventivas para evitar que ocurran.
- ▶ Aumento de la satisfacción del cliente: Al mejorar continuamente los productos y servicios, se incrementa la satisfacción de los clientes, lo que a su vez fortalece la reputación de la organización.

No conformidad y acción correctiva:

- ▶ Definición de no conformidad: Una no conformidad es cualquier desviación de los requisitos establecidos.
- ▶ Acciones correctivas: Cuando se identifica una no conformidad, se debe tomar una acción correctiva para eliminar la causa raíz y prevenir que vuelva a ocurrir.
- ▶ Acciones preventivas: Además de las acciones correctivas, la norma también exige la implementación de acciones preventivas para evitar que ocurran nuevas no conformidades.

Mejora continua:

- ▶ Análisis de datos: La mejora continua se basa en el análisis de datos para identificar tendencias, patrones y áreas de oportunidad.
- ▶ Revisión por la dirección: La dirección de la organización debe revisar periódicamente el sistema de gestión de la calidad y establecer objetivos de mejora.
- ▶ Ciclo (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar) es una herramienta útil para implementar la mejora continua.



Aplicación en la Secretaría de Gobierno de Hidalgo:

La implementación del punto 10 en la Secretaría de Gobierno de Hidalgo puede traer numerosos beneficios, como:

- Mayor eficiencia en los procesos: Al identificar y eliminar las causas de ineficiencias, se pueden optimizar los procesos internos y reducir los tiempos de respuesta.
- Incremento de la calidad de los servicios: Los ciudadanos recibirán servicios de mayor calidad, lo que aumentará su satisfacción y confianza en la institución.
- Cumplimiento normativo: La Secretaría de Gobierno demostrará su compromiso con la calidad y el cumplimiento de las normas, lo que puede mejorar su imagen pública.
- Fortalecimiento de la cultura de mejora: La implementación del punto 10 fomentará una cultura de mejora continua en toda la organización, donde todos los empleados se sientan motivados a proponer ideas y soluciones.

En resumen, el punto 10 de la ISO 9001:2015 es una guía práctica para que la Secretaría de Gobierno de Hidalgo implemente un sistema de gestión de la calidad eficaz y orientado a la mejora continua. Al seguir los principios de este punto, la Secretaría podrá ofrecer servicios de mayor calidad a los ciudadanos y fortalecer su posición como institución pública confiable.

ÉXITO EN LA IMPLEMENTACIÓN

