



**GESTIÓN DE LA MEJORA CONTINUA –  
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD –  
UNSCH**

**CÓDIGO** PE-GMC-SGC-UNSCH-001

**VERSIÓN** 01

**FECHA** 15/05/2019

Página 1 de 6

**UNIVERSIDAD NACIONAL SAN CRISTOBAL DE  
HUAMANGA**

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD  
(SGC-UNSCH)**



**GESTIÓN DE LA MEJORA CONTINUA**



**GESTIÓN DE LA MEJORA CONTINUA –  
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD –  
UNSCH**

**CÓDIGO** PE-GMC-SGC-UNSCH-001

**VERSIÓN** 01

**FECHA** 15/05/2019

Página 2 de 6

## **Gestión de la mejora continua**

### **Documentación de procesos**

El Procedimiento de Gestión de la mejora continua, forma parte del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, propietaria de los derechos de autor de este documento y que no debe ser usado para otro propósito distinto al que se destina.

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
 Eddy Jesús Montañez Muñoz DNI 17834352		
Eddy Jesús Montañez Muñoz Consultor	Teddy William Tafur Guerra Especialista en Sistemas de Gestión Oficina General de Calidad y Acreditación.	Luisa Alcarráz Curi Jefa Oficina General de Calidad y Acreditación.
<b>Fecha: 15.01.2019</b>	<b>Fecha: 20.01.2019</b>	<b>Fecha: 15.05.2019</b>

## Contenido

1. Objetivo .....	4
2. Alcance.....	4
3. Responsabilidades .....	4
4. Términos y definiciones.....	4
5. Documentos de referencia .....	4
6. Descripción del procedimiento .....	5
7. Registros.....	6
8. Anexos .....	6

## 1. Objetivo

Establecer las actividades que permitan garantizar la eficiencia del Sistema de Gestión de Calidad a través de la implementación de acciones de mejora; cuando existan no conformidades reales, potenciales u oportunidades de mejora.

## 2. Alcance

El presente procedimiento tiene como alcance todos los procesos involucrados en el Sistema de Gestión de la Calidad que forman parte de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga.

## 3. Responsabilidades

Coordinador de Calidad, hacer cumplir aplicaciones de este procedimiento.

Cada dueño del proceso de ejecutar el procedimiento

## 4. Términos y definiciones

<b>Término</b>	<b>Definición</b>
<b>4.1 ACCION DE MEJORA</b>	Acción tomada a partir de un análisis previo que tiene como fin la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad (SGC-UNSCH). Las acciones de mejora pueden clasificarse en:
<b>ACCIONES CORRECTIVAS (AC)</b>	Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad, de un defecto o de cualquier otra situación indeseable existente para evitar su repetición.
<b>OPORTUNIDADES DE MEJORA (OM)</b>	Ideas o propuestas de los colaboradores que ayudarían a mejorar el SGC; se recomienda que sean evaluadas en la organización, a fin de determinar su aplicación.
<b>4.2. NO CONFORMIDAD (NC)</b>	Incumplimiento de los requisitos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad (SGC-UNSCH) y de los compromisos ofrecidos al cliente, que pone en riesgo la eficacia de los procesos involucrados en el SGC.
<b>4.3. REQUISITO</b>	Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria

## 5. Documentos de referencia

5.1. Auditorías Internas PE04.04.07

5.2. Procedimiento Salida No Conforme PE04.04.08

5.3. Procedimiento de Quejas

PE04.04.09

5.4. Revisión por la Dirección

PE04.04.01

## 6. Descripción del procedimiento

### 6.1 IDENTIFICACION DE NO CONFORMIDADES

La responsabilidad es de todos los gestores de procesos generar una Solicitud de Acciones de Mejora (SAM) está definida de acuerdo a la procedencia de la no conformidad, tal como se indica en el siguiente cuadro:

Procedencia	Personal Autorizado
Seguimiento y Medición de Procesos	Responsable de procesos
No Conformidades de Auditorias	Coordinador de Calidad
Observaciones / Oportunidades de Mejora de Auditorias	Director de Escuela & Coordinador de Calidad
Control de Salida No Conforme	
Atención de Quejas	
Revisión por la Dirección	
Otros: Propuestas de Colaboradores	

### 6.2. PROCEDIMIENTO

Act	Procedencia	Responsable
1	<b>Redacta y Entrega SAM.-</b>	<b>Personal Autorizado</b>
	Redacta la solicitud para la toma de acciones de mejora en el formato <b>SAM Solicitud de Acciones de Mejora</b> . Se debe identificar.	
	a) NO CONFORMIDADES, la SAM es redactada considerando que deben ser objetivas, precisas capaces de ser trabajadas y referenciadas a una cláusula de la Norma ISO 9001.2015 o documento involucrado del sistema.	
	b) OPORTUNIDADES DE MEJORA, las cuales son evaluadas por Dirección de Escuela y Coordinador de Calidad.	<b>Director de Escuela /Coordinador de Calidad</b>
	Entrega al <u>Coordinador de Calidad</u> para su conocimiento, distribución y tratamiento.	
2	<b>Analiza las Causas de la No Conformidad.-</b>	<b>Responsable Asignado</b>
	Analiza las causas que originaron la no conformidad para proponer las Acciones Correctivas (AC)	

<b>3</b>	<b>Determina la Acción Propuesta de las Oportunidades de Mejora.-</b>	
	Evalúa la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las oportunidades de Mejora sean Eficaces.	<b>Responsable Asignado</b>
<b>4</b>	<b>Realiza Seguimiento</b>	
	Realiza el seguimiento del SAM, con la finalidad que se implanten las acciones respectivas. Y de las oportunidades de Mejora con la finalidad de que se cumplan las acciones planteadas.	<b>Coordinador del Sistema</b>
<b>5</b>	<b>Ejecuta Acción (es).-</b>	
	Ejecuta la(s) acciones (es) necesarias registrado en la SAM los descargos respectivos y haciendo referencias con fechas, data evidencias, etc. (Redacción en tiempo pasado).	<b>Responsable Asignado</b>
<b>6</b>	<b>Verifica la Eficiencia.-</b>	
	Verifica la eficiencia de la (s) acción (es) ejecutada (s), considerando que no se haya presentado la no conformidad, o que se haya realizado la mejora respectiva.	<b>Coordinador del SGC</b>
	<b>Consideraciones</b>	
	(a) En el caso que se vaya a ejecutar una Auditoria se puede solicitar al Auditor el cierre de la solicitud.  (b) Cuando la SAM ha sido levantada en el proceso del SGC, el Director de Escuela es el responsable de verificar la eficacia de las acciones tomadas y dar el cierre de la solicitud.	<b>Director de Escuela</b>
<b>7</b>	<b>Registrar los Resultados</b>	
	Registra en la SAM, los resultados encontrados en la verificación de la (s) implementación (es), tales como registros, en entrevistas al personal, etc.  Del mismo modo para la Oportunidad de Mejora.	<b>Coordinador del Sistema</b>

## 7. Registros

REGISTROS	CODIGO
Solicitud de Acción de Mejora	
Control de Seguimiento de la Solicitud de Acción de Mejora	

## 8. Anexos