



Capacitación SGC

Punto 10: Mejora

10.1 Mejoras

- ▶ OAQ debe mantenerse a la vanguardia para cumplir los requisitos de los clientes y aumentar la satisfacción de los mismos.
- ▶ Es por eso que se deben determinar y seleccionar oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir.

10.2 No conformidad y acción correctiva

- ▶ Cuando ocurre una incidencia en los procesos, debemos reaccionar para tomar acciones para controlar una no conformidad, controlarla, corregirla y hacer frente a las consecuencias.
- ▶ Después, hay que evaluar la necesidad de acciones correctivas para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no se vuelva a repetir (y documentarlo)
- ▶ Es por eso que se tiene el Procedimiento de incidencias (SGC 87) ¡Revísalo!

10.3 Mejora continua

- ▶ No solo se debe mejorar a causa de quejas, no conformidad, errores, o cualquier otra incidencia que afecte los procesos.
- ▶ También se deben considerar los resultados de los análisis y la evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, entre otras cosas, para considerarse como parte de la mejora continua del SGC.
- ▶ Así, mejoramos continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad