1. **PROPÓSITO.**

Establecer las directrices para la mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad de la Dirección General de Servicios Administrativos, de acuerdo con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, considerando las propuestas de mejora de las diferentes áreas y de los acuerdos que se deriven de las reuniones de la Dirección.

1. **ALCANCE.**

Este procedimiento aplica a las acciones de mejora de corto, mediano y largo plazo que se realizan en el Sistema de Gestión de la Calidad de la Dirección General de Servicios Administrativos.

Participan en este procedimiento cualquier persona que identifique la oportunidad de mejora, Representante de la Dirección, Responsable de Área y Responsable de Implementar la Acción.

Inicia con la identificación de oportunidades para mejorar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, notificándola al Representante de la Dirección y concluye cuando comunica a la Alta Dirección el cierre de la acción de mejora para su conocimiento, realizando el registro de la misma en el Control de Acciones (RRD-02.03).

Este procedimiento da cumplimiento al elemento 8.5 de la Norma ISO 9001:2008.

1. **POLÍTICAS DE OPERACIÓN.**

Cualquier persona puede identificar oportunidades para mejorar continuamente la eficacia del SGC, además, pueden identificar mejoras mediante el uso de la Política de Calidad y Objetivos de Calidad, Resultados de las Auditorías, Análisis de Datos, Acciones Correctivas, Preventivas y Revisión de la Dirección.

**4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.**

|  |  |
| --- | --- |
| Manual de Gestión de la Calidad. | Sección 8.0 |
| Control de Registros | PSP-02 |
| Auditorías Internas | RD-01 |
| Seguimiento y Medición de los Procesos | PSC-03 |
| Herramientas Administrativas y Estadísticas | DRD-03.01 |
| Norma ISO 9001:2008 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Elaboró:**  **Lic. Rosmery Osuna Patrón**  **Representante de la Dirección** | **Revisó:**  **Lic. Sinaí Burgueño Bernal**  **Supervisor de Procedimientos** | **Validó:**  **Lic. Rosmery Osuna Patrón**  **Representante de la Dirección** | **Aprobó:**  **Ing. Felipe Álvarez Ortega**  **Alta Dirección** |
|  | C:\Users\sinaiburgueno\Pictures\firma.jpg |  |  |

**5. REGISTROS.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nombre del Registro** | **Código** | **Tiempo de Retención** | **Localización y Acceso** | **Disposición de los Registros** |
| Acción de Mejora | RRD-03.01 | 1 Año | Archivo | Destrucción |
| Control de Acciones | RRD-02.03 | 1 Año | Archivo | Destrucción |

**6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.**

**Mejora de la calidad:** Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.

**Mejora continua:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

**Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)**: Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

**Responsables de Área**: Son los encargados de alguna de las áreas de servicio, inmersas en el Sistema de Gestión de

Calidad: Dirección de Recursos Humanos, Dirección de Infraestructura Educativa y/o Dirección de Recursos Materiales y

Servicios.

**RD:** Responsable de Dirección.

**7. DIAGRAMA DE FLUJO.**

****

**8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Responsable** | **Actividad** | **Tareas** | **Registro** |
| Persona que Identifica la Oportunidad de Mejora | **1. Identifica Oportunidad de Mejora** | 1.1. Cualquier persona puede identificar oportunidades para mejorar continuamente la eficacia del Sistema.  1.2. Notifica la Oportunidad de Mejora al Representante de la Dirección. | ------ |
| Representante de la Dirección | **2. Identifica y contacta a Responsable de Desarrollar la Acción de Mejora** | 2.1. Se dirige al Responsable de Área donde se identificó la Oportunidad de Mejora, para su análisis y desarrollo.  Nota: El Representante de la Dirección deberá identificar mejoras de acuerdo a los siguientes casos presentados:   * Política de Calidad y Objetivos de Calidad. * Servicios No Conformes. * Resultados de Auditorías. * Resultados del Seguimiento y Medición del Servicio. * Acuerdos tomados en la Reunión de la Dirección. | ------ |
| Responsable de Área | **3. Analiza la mejora** | 3.1. Analiza las áreas de oportunidad, determina las actividades a seguir y designa al responsable de su implementación, (Estos datos los registra en la Acción de Mejora RRD-03.01).  Nota: Este análisis se puede realizar en base al Documento Herramientas Administrativas y Estadísticas (DRD-03.01) y se registra en la Acción de Mejora (RRD-03.01). | Acción de Mejora  RRD-03.01 |
| Responsable de Implementar la Acción | 1. **Implementa actividades de mejora** | 4.1. Implementa las actividades a seguir.  4.2. Notifica los resultados al Responsable de Área. | ------ |
| Responsable de área | 1. **Da seguimiento a la acción de mejora** | 5.1. Da seguimiento a las acciones realizadas, registra los resultados en la Acción de Mejora RRD-03.01.  5.2. Turna la acción al Representante de la Dirección. | ------ |
| Representante de la Dirección | 1. **Evalúa la eficacia de la acción** | 6.1. Verifica las acciones realizadas, si son eficaces las cierra y registra en Acción de Mejora RRD-03.01. Pasa a Actividad Núm. 7.  6.2. En caso de no alcanzar los resultados esperados, lo notifica al Responsable de Área. Pasa a la Actividad Núm. 3. | ------ |
| Representante de la Dirección | 1. **Notifica el cierre de la acción** | 7.1. Notifica a la Alta Dirección el cierre de la acción de mejora para su conocimiento y la registra en el Control de Acciones RRD-02.03.  Nota: El informe del desempeño de la mejora continua de las acciones generadas se presenta en la Revisión por la Dirección. | Control de Acciones  RRD-02.03 |
| Fin del Procedimiento | | | |

**9. PRODUCTOS**

|  |
| --- |
| ***Productos*** |
| Mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad. |
| Reporte de Control de Acciones para Revisiones de la Dirección. |

**10. CONTROL DE CAMBIOS.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Revisión** | **Fecha** | **Revisó** | **Aprobó** | **Descripción del cambio** |
| 00 | 02/05/2012 | RD / SP | AD | Emisión inicial. |
| 01 | 28/06/2013 | RD/SP | AD | Se elimina el punto 9. Indicadores de la estructura del contenido de este procedimiento y se recorre la numeración. |
| 02 | 14/07/2014 | RD/SP | AD | - Se sustituye a la C. Yadira del Carmen López Aguilar de supervisora de procedimientos por la Lic. Sinaí Burgueño Bernal.  - Se Eliminó de Anexos: Registros.  - Se Eliminó Cuadro de SNC. |
| 03 | 08/09/2014 | RD/SP | AD | Se anexa una nota en el procedimiento, que el informe del desempeño de la mejora continua de las acciones generadas se presenta en la Revisión por la Dirección. |
| 04 | 16/01/2016 | RD/SP | AD | -En sustitución del Lic. Rodolfo Pérez Inzunza Firma el Procedimiento el Lic. Adolfo Duarte Calderón como Director General de Servicios Administrativos. |
| 05 | 12/01/2017 | RD/SP | AD | -En sustitución del Lic. Adolfo Duarte Calderón Firma el Procedimiento el Ing. Felipe Álvarez Ortega como Director General de Servicios Administrativos. |
| 06 | 21/06/2017 | RD/SP | AD | -En el punto 5. Registros, se incluye cuadro descriptivo, con tiempo de retención, localización y acceso, y disposición de los registros. |

\*RD = Representante de la Dirección, SP = Supervisor de Procedimiento y AD = Alta Dirección