

	PROCEDIMIENTO DE MEJORA CONTINUA	Área: CALIDAD Código: PNO-CA-06 Revisión: 02 Fecha de alta: 20-Jun-24 Vigencia: Jun-27
---	---	---

Elaboró	Revisó	Aprobó
CRUZ PEREZ JOSE IVAN Coordinador de Sistemas de Gestión	GONZÁLEZ LÓPEZ JESÚS Consejo Directivo	REYES CRUZ ADRIANA ISABEL Consejo Directivo

A. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la mejora continua, a través de la adecuación, implementación, seguimiento y medición de la eficacia de los cambios realizados al Sistema de Gestión de la Calidad.

B. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los procesos que integran el Sistema de Gestión de la Calidad en **QUALITY SERVICE**.

C. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del Coordinador de Sistemas de Gestión la actualización de este procedimiento.

Es responsabilidad de la Dirección la revisión y aprobación de este procedimiento.

Es responsabilidad del personal involucrado en el procedimiento cumplir lo descrito en este.

D. DEFINICIONES / ABBREVIATURAS

Incumplimiento: Falta de realización de un deber puesto por una norma, resolución administrativa, acto o contrato.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Mejora: Actividad para mejorar el desempeño.

Mejora continua: Actividad recurrente para mejorar el desempeño de los procesos.

Servicio: Salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.

Sugerencia de Mejora: Se considera sugerencia, aquella idea que surja del personal con el fin de incrementar la productividad de los procesos. Puede impactar en la satisfacción de los Clientes, rentabilidad del Negocio, reducir gastos de operación, incrementar la calidad de vida del personal y/o mejorar la relación con la comunidad.

E. GENERALIDADES.

Todo el personal que integra el Sistema de Gestión de la Calidad debe de participar en la mejora continua de su proceso y de los procesos con que interactúa.

F. DESARROLLO

F.1 Análisis de información

Todo el personal que integra Quality Service puede identificar áreas de mejora continua a través del seguimiento de la Política de Calidad, Indicadores de Desempeño, durante

	<h2>PROCEDIMIENTO DE MEJORA CONTINUA</h2>	<p>Área: CALIDAD Código: PNO-CA-06 Revisión: 02 Fecha de alta: 20-Jun-24 Vigencia: Jun-27</p>
---	---	--

la ejecución de auditorías internas y externas, análisis de datos, riesgos y oportunidades, acciones correctivas, mejoras al proceso y sus interacciones y/o procedimientos etc.

F.1.1 Medición de la Satisfacción del Cliente

El Sistema de Gestión de la Calidad busca mejorar la satisfacción del cliente, la medición se realiza mediante encuestas de satisfacción de acuerdo con el servicio prestado y se revisan con el Coordinador de Sistemas de Gestión.

F.1.2 Medición de la Satisfacción de procesos internos.

El sistema de Gestión de la Calidad busca mejorar sus procesos internos y para esto de manera bimestral el Coordinador de Sistemas de Gestión aplicará el formato F1PNO-CA-06.02 "Encuesta de satisfacción TI", el formato F2PNO-CA-06.02 "Encuesta de satisfacción Recursos Humanos", el formato F4PNO-CA-06.01 "Encuesta de satisfacción Tesorería" y el formato F5PNO-CA-06.01 "Encuesta de satisfacción de compras" a usuarios internos, con el objetivo de evaluar la percepción del servicio prestado.

El Coordinador de Sistemas de Gestión analizará los resultados y los comunicará, vía correo electrónico, a Soporte TI, Recursos Humanos y Dirección, con el fin de determinar aquellos puntos de oportunidad que aporten a la mejora del proceso.

F.1.3 Análisis de Indicadores de Desempeño

Quality Service ha establecido indicadores de desempeño para evaluar la efectividad y eficacia de los procesos que integran al Sistema de Gestión de Calidad. Mismos que se obtienen de los objetivos de la calidad y de la política de Calidad.

Estos indicadores son monitoreados de acuerdo con lo descrito en el PNO-DIR-01 "Procedimiento de Dirección"

Cuando un indicador supera su objetivo de calidad por más de 10 puntos en escala de 100 en un periodo de 6 meses, se analizará para determinar si se requiere cambiar, modificar o sustituir.

F.1.4 Quejas y/o Reclamaciones de clientes

Es responsabilidad de la persona que recibe la no conformidad o queja notificar al Coordinador de Sistemas de Gestión máximo un día después de recibir la queja y/o reclamación del cliente y su gestión se realizará como lo establece en el PNO-CA-02 "Procedimiento de No Conformidades, Quejas y Sistemas CAPA".

F.2 Ideas de Mejora

El programa para la Mejora Continua tiene como objetivo fomentar el involucramiento del personal en los procesos de la empresa, mejorar los servicios para cumplir con los requisitos considerando las necesidades y expectativas, corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados, mejorar el desempeño y la eficacia del SGC.

El proceso para la generación de una idea de mejora es el siguiente:

1. Todo el personal puede generar una propuesta de mejora,



PROCEDIMIENTO DE MEJORA CONTINUA

Área: CALIDAD
Código: PNO-CA-06
Revisión: 02
Fecha de alta: 20-Jun-24
Vigencia: Jun-27

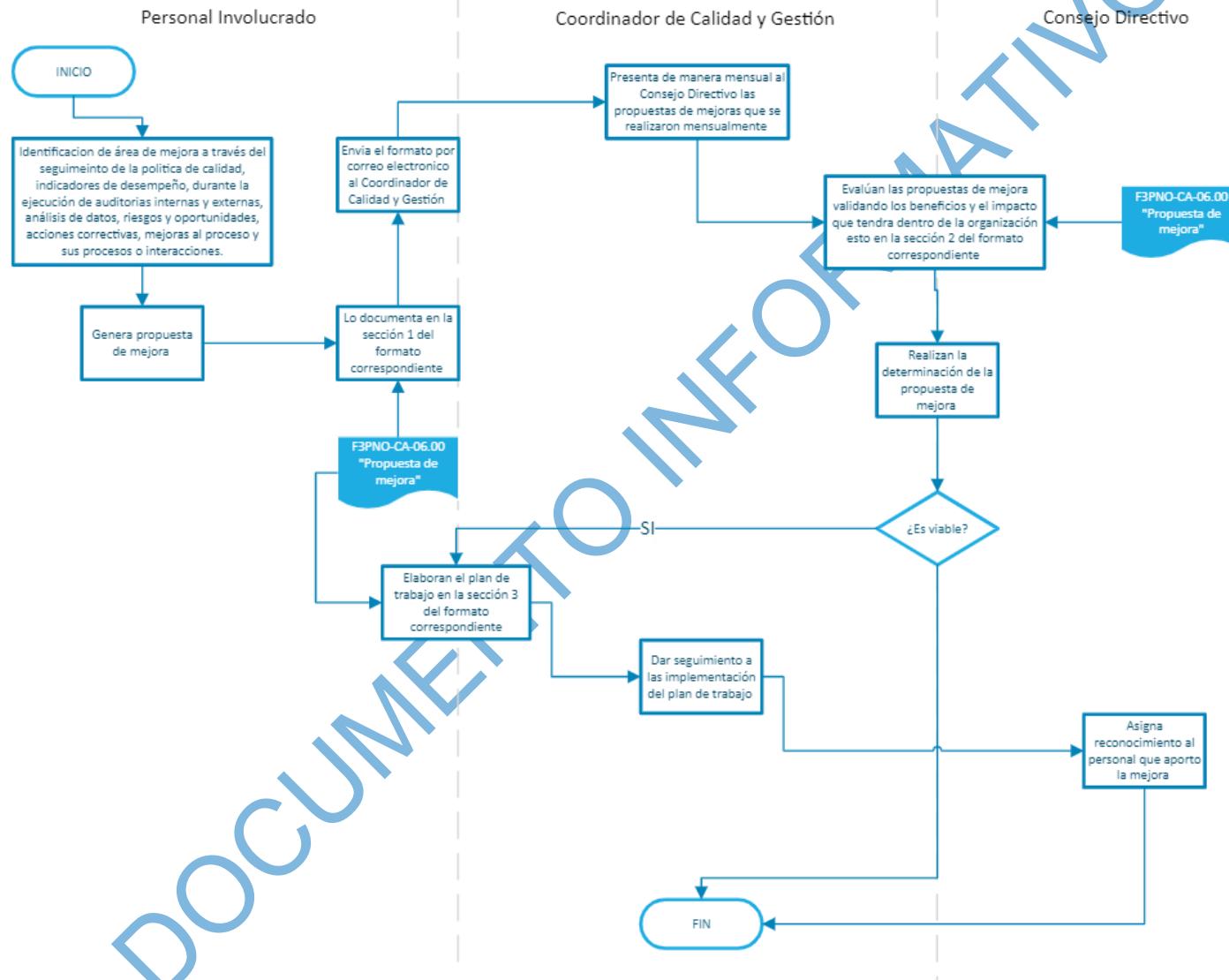
2. Las propuestas de mejora deberán ser documentadas en la Sección 1 del formato F3PNO-CA-06.01 "Propuesta de mejora", el cual está disponible en intranet para su consulta y registro.
3. El formato deberá ser enviado, por correo electrónico, al Coordinador de Sistemas de Gestión.
4. El Coordinador de Sistemas de Gestión presenta de manera mensual al Consejo Directivo las propuestas que se hayan recibido.
5. La evaluación de las propuestas de mejora se realizará entre el Coordinador de Sistemas de Gestión y Consejo Directivo, verificando los beneficios y/o el impacto, a través del análisis de riesgos correspondiente, con el fin de determinar la factibilidad. Dicho análisis deberá ser documentado en la Sección 2 del formato F3PNO-CA-06.01 "Propuesta de mejora".
Las limitantes para considerar como sugerencia de mejora son: proyectos, incumplimiento a procedimientos, etc., donde se requiera un mayor análisis y tiempo de implementación.
6. Una vez determinada la factibilidad del proyecto el Consejo Directivo deberá firmar la autorización o no, sobre la viabilidad de implementación.
7. En caso de ser viable la implementación de la propuesta se deberá elaborar el Plan de Trabajo, incluido en la sección 3 del formato F3PNO-CA-06.01 "Propuesta de mejora", describiendo actividades, fechas y responsabilidades para la implementación de la propuesta.
8. El Coordinador de Sistemas de Gestión dará seguimiento a la implementación del plan de trabajo en conjunto con el dueño de la idea, así como los responsables de los procesos involucrados.
9. La idea de mejora con beneficios y/o aportes será acreedora al reconocimiento asignado por el Consejo Directivo.



PROCEDIMIENTO DE MEJORA CONTINUA

Área: CALIDAD
Código: PNO-CA-06
Revisión: 02
Fecha de alta: 20-Jun-24
Vigencia: Jun-27

G. DIAGRAMA DE FLUJO



	<h2>PROCEDIMIENTO DE MEJORA CONTINUA</h2>	Área: CALIDAD Código: PNO-CA-06 Revisión: 02 Fecha de alta: 20-Jun-24 Vigencia: Jun-27
---	---	---

H. REFERENCIAS

PNO-CA-01 "Procedimiento de Control Documental"
ISO 9001:2015 "Sistema de gestión de la calidad – Requisitos"

I. ANEXOS

F1PNO-CA-06.02 "Encuesta de satisfacción TI"
F2PNO-CA-06.02 "Encuesta de satisfacción Recursos Humanos"
F3PNO-CA-06.01 "Propuesta de Mejora"
F4PNO-CA-06.01 "Encuesta de satisfacción Tesorería"
F5PNO-CA-06.01 "Encuesta de satisfacción de compras"

J. HISTORIAL DE CAMBIOS

Revisión	Descripción del cambio	Fecha del cambio
01	<p>Se actualiza el punto F.1.2 Medición de la Satisfacción de procesos internos y el punto I. ANEXOS agregando el formato F4PNO-CA-06.00 "Encuesta de satisfacción Tesorería" y el formato F5PNO-CA-06.01 "Encuesta de satisfacción de compras".</p> <p>Se cambia la revisión de los formatos F1PNO-CA-06.00 "Encuesta de satisfacción TI" y F2PNO-CA-06.02 "Encuesta de satisfacción Recursos Humanos" a 01 en todo el procedimiento.</p>	03/04/2025
02	Se actualiza el procedimiento integrando el logo ISO 9001 e IQNET, adicional se cambia la revisión de los formatos.	24/06/2025