

ENFOQUE DE LA MEJORA CONTINUA EN LOS SERVICIOS INSTITUCIONALES

La mejora continua es una metodología de gestión que consiste en la revisión constante de las operaciones de la institución, con el propósito de identificar oportunidades de mejora, que permitan optimizar los procesos necesarios para proporcionar el servicio de la institución, tanto a los clientes internos como externos.

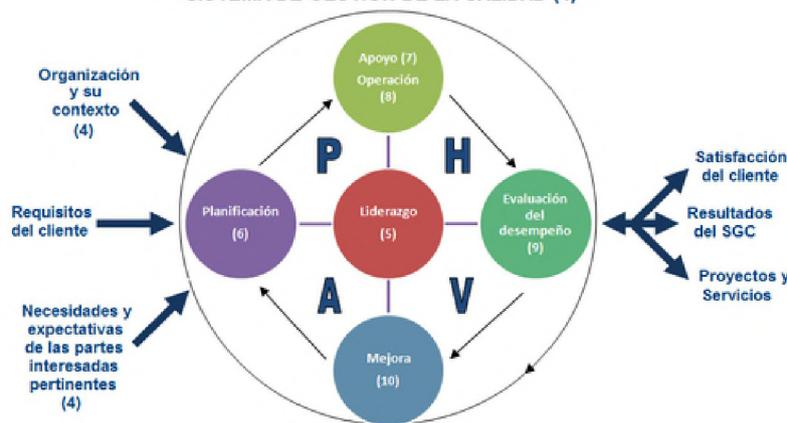
El modelo de mejora implementado en la institución es el Ciclo de Deming o PHVA, descrito a continuación:

PASOS PARA LA MEJORA CONTINUA DE LOS SERVICIOS

Para poder mejorar y optimizar continuamente los procesos y servicios en las diferentes áreas de trabajo, necesitamos seguir 7 pasos:

1. Identificar qué precisa mejorar,
2. Definir los indicadores de sus procesos.
3. Reunir los datos cuantitativos o cualitativos,
4. Procesar y analizar la información recopilada.
5. Plantear acciones en caso de identificar oportunidades.
6. Implementar los cambios de mejora continua

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (4)



BENEFICIOS DE LA MEJORA CONTINUA

- Aumenta la eficiencia y reduce los costos
- Mejora la calidad del servicio
- Fomenta la innovación y aprendizaje constante
- Aumenta la satisfacción del cliente
- Mejora la cultura organizacional

>>> ¿SABIAS QUE?

Planificar: se establecen objetivos y se identifican los procesos

Hacer: implementación de los cambios o acciones necesarias para lograr las mejoras planteadas.

Verificar: se establece un periodo de prueba para medir y valorar la efectividad de los cambios.

Actuar: se realizan las correcciones y modificaciones necesarias.

Kaizen: el concepto significa cambio o mejora continua, el cual es un método de aseguramiento de la calidad muy conocido en el mundo empresarial, basado en acciones concretas y simples, que involucra a todos los colaboradores de una institución, desde los directivos hasta los trabajadores de base. Este método implica un cambio de actitud en el colaborador y también en la institución, ambos términos apuntan a diferentes partes pero en ningún momento pierden su conexión, la una no puede existir sin la otra.

CALENDARIO



Capacitación: Gestión de Cambio e Interpretación de la

Norma ISO 21001:2018

Modalidad: Virtual

Facilitador: Edward Nouel

Dirigido a: Personal académico y administrativo

CONTACTOS



Vicerrectoría de Desarrollo Institucional,
Aseguramiento de la Calidad y Proyectos Ext.2200
Dirección de Aseguramiento de la Calidad Ext. 1025
Correo Electrónico: calidad@unphu.edu.do

