



Laboratorio  
Nacional  
de Ciencias  
de la Sostenibilidad



## PLAN DE CALIDAD PROCESOS DE APOYO

PC-SGC.02	Fecha: 31/08/2018	Versión: 0	Página 1 de 3
-----------	-------------------	------------	---------------

**Proceso:** Procesos de mejora continua, satisfacción de las partes interesadas y formación de Recursos Humanos.

**Usuario:** Estudiantes, Dirección, investigadores, técnicos académicos y estudiantes

**Responsable del Proceso:** Representante de la Dirección.

**Característica General del Resultado:** Monitorear la mejora del Sistema de Gestión de Calidad, monitorear las actividades para la formación de recursos humanos y la satisfacción de las partes interesadas relevantes y al alcance del LANCIS.

**Resultado del Proceso:** Contribuir al mantenimiento del SGC y su mejora continua, evaluar la satisfacción de las partes interesadas y la formación de investigadores de alto nivel. recursos humanos fomentando la formación científica y tecnológica y preparar

**Recursos:** Cómputo, hardware, software, Internet, teléfonos, mobiliario, salas de clases, recursos financieros para la contratación de cursos.

No.	Nombre del indicador	Productos	Características a controlar		Muestra					Plan de reacción
			Actividades	Especificación / Meta	Tamaño	Frecuencia	Unidad de medida	Fórmula	Responsable del seguimiento	
1	Porcentaje de cumplimiento de acciones de mejora.	Efectividad de las Acciones de Mejora	Levantar y darle seguimiento al cumplimiento de las acciones de mejora que impacten en la mejora del SGC y de sus procesos.	85	100%	Anual	Porcentaje	$(\text{Número de SAP}) / (\text{Total de SAP}) * 100$	Representante de la Dirección / Responsable del Sistema de Gestión de Calidad	Levantar acciones correctivas Informar a la Dirección
2	Porcentaje de eficacia de las acciones correctivas.	Efectividad de las Acciones Correctivas	Levantar y darle seguimiento al cumplimiento de las acciones correctivas eliminando su causa raíz efectivamente.	90	100%	Anual	Porcentaje	$(\text{Número de AC}) / (\text{TAC}) * 100$	Representante de la Dirección / Responsable del Sistema de Gestión de Calidad	Levantar acciones correctivas Informar a la Dirección
3	Nivel de satisfacción del Usuario.	Conocer la percepción del ambiente de trabajo en el LANCIS.	Aplicar un cuestionario para la medición de la satisfacción de los usuarios. Tomar las acciones necesarias para mejorar la percepción del usuario.	80	100%	Anual	Porcentaje	NSC= Nivel de satisfacción del Usuario.	Representante de la Dirección / Responsable del Sistema de Gestión de Calidad	Levantar acciones correctivas Informar a la Dirección
4	Nivel de satisfacción del personal (ambiente de trabajo).	Conocer la percepción del ambiente de trabajo en el LANCIS.	Aplicar un cuestionario para la medición del ambiente de trabajo. Tomar las acciones necesarias para conocer la percepción del personal que interviene en los procesos de investigación del LANCIS.	80	100%	Anual	Porcentaje	NSAT= Nivel de satisfacción del Ambiente de Trabajo.	Representante de la Dirección / Responsable del Sistema de Gestión de Calidad	Levantar acciones correctivas Informar a la Dirección



Laboratorio  
Nacional  
de Ciencias  
de la Sostenibilidad



## PLAN DE CALIDAD PROCESOS DE APOYO

PC-SGC.02	Fecha: 31/08/2018	Versión: 0	Página 2 de 3
-----------	-------------------	------------	---------------

No.	Nombre del indicador	Productos	Características a controlar		Muestra					Plan de reacción
			Actividades	Especificación / Meta	Tamaño	Frecuencia	Unidad de medida	Fórmula	Responsable del seguimiento	
5	Cumplimiento del Programa de Capacitación.	Investigadores, técnicos académicos y alumnos que cumplan con lo requerido en los perfiles de puestos.	Detectar las necesidades de capacitación del LANCIS para el reforzamiento o creación de competencias.	80	100%	Anual	Porcentaje	$CPC = (\text{Cursos realizados} / \text{Cursos planeados}) * 100$  $CPC = \text{Cumplimiento del Programa de Capacitación.}$ $CR = \text{Cursos realizados.}$ $CP = \text{Cursos planeados.}$	Representante de la Dirección / Responsable del Sistema de Gestión de Calidad	Levantar acciones correctivas  Informar a la Dirección
6	Tasa de alumnos graduados de posgrado	Alumnos graduados con asesorías de investigadores del LANCIS	Alumnos graduados de maestría y doctorado que han trabajado con investigadores del LANCIS.  Formación de profesiones y nuevos investigadores en el campo de las Ciencias de la Sostenibilidad.	1	100%	Anual	Tasa	$TAG = (NAG/TI) * 100$  $TAG = \text{Tasa de alumnos graduados de maestría y doctorado.}$ $TI = \text{Tesis de dirigidas por investigadores del LANCIS}$ $NAG = \text{Número de alumnos graduados de posgrado.}$	Representante de la Dirección / Responsable del Sistema de Gestión de Calidad	Levantar acciones correctivas  Informar a la Dirección
7	Promedio de alumnos por investigador	Alumnos tesistas y estudiantes que hacen servicio social que se incorporen a proyectos de investigación en sostenibilidad	Aceptación de alumnos y su incorporación a proyectos de investigación	6	100%	Anual	Número promedio de alumnos por investigador	$PAI = (NA/NI) * 100$  $PAI = \text{Promedio de alumnos por investigador.}$ $NA = \text{Número de alumnos (tesistas y de servicio social).}$ $NI = \text{Número de investigadores del LANCIS.}$	Representante de la Dirección / Responsable del Sistema de Gestión de Calidad	Levantar acciones correctivas  Informar a la Dirección
8	Porcentaje de participación en el Programa de Posgrado de Ciencias de la Sostenibilidad	Formación de estudiantes en el campo de las Ciencias de la Sostenibilidad	Participar en el posgrado de Ciencias de la Sostenibilidad.  Formar estudiantes e introducirlos a las actividades de investigación.	100	100%	Anual	Porcentaje	$PPP = (NIPP/NI) * 100$  $PPP = \text{Participación en el Programa de Posgrado}$ $NI = \text{Número de Investigadores del LANCIS.}$ $NIPP = \text{Número de Investigadores que participan en el posgrado.}$	Representante de la Dirección / Responsable del Sistema de Gestión de Calidad	Levantar acciones correctivas  Informar a la Dirección



Laboratorio  
Nacional  
de Ciencias  
de la Sostenibilidad



## PLAN DE CALIDAD PROCESOS DE APOYO

PC-SGC.02	Fecha: 31/08/2018	Versión: 0	Página 3 de 3
-----------	-------------------	------------	---------------

No.	Nombre del indicador	Productos	Características a controlar		Muestra					Plan de reacción
			Actividades	Especificación / Meta	Tamaño	Frecuencia	Unidad de medida	Fórmula	Responsable del seguimiento	
9	Eficacia de las acciones de control para la administración de riesgos	Seguimiento a la administración de riesgos y las acciones para disminuir las probabilidades de que ocurran.	Realizar el análisis de riesgos en apego a la metodología establecida.	80	100%	Anual	Porcentaje	ECA= (NACR/NAC)*100  ECA= Eficacia en el cumplimiento de acuerdos. NACR=Número de acciones de control realizadas en tiempo. NAC=Número de acciones de control determinadas en el Programa de Administración de Riesgos.	Representante de la Dirección / Responsable del Sistema de Gestión de Calidad	Levantar acciones correctivas  Informar a la Dirección
10	Eficacia en el cumplimiento de acuerdos.	Seguimiento de acuerdos en mejora y mantenimiento de SGC.	Realizar anualmente la revisión por la Dirección.  Dar seguimiento y monitorear los compromisos de la Revisión por la Dirección.	85	100%	Anual	Porcentaje	ECA= (NCC/NC)*100  ECA= Eficacia en el cumplimiento de acuerdos. NCC=Número de compromisos atendidos en tiempo. NC=Número de compromisos adoptados en la Revisión por la Dirección.	Representante de la Dirección / Responsable del Sistema de Gestión de Calidad	Levantar acciones correctivas  Informar a la Dirección