**MGC N9** **Evaluación del desempeño**

* 1. **Seguimiento, medición, análisis y evaluación**
     1. **Generalidades**

El Patronato Universitario planifica e implementa los controles de seguimiento, **GC-N4-040 Plan Anual de Trabajo del SGC** y el **GC-N4-046 Calendario de Obligaciones del Patronato Universitario** de cada una de las dependencias del Patronato Universitario.

1. La definición de las actividades que necesitan seguimiento y medición, se encuentra dentro de los procedimientos:
   * GC-N3-010 Control de producto No Conforme
   * GC-N2-011 Evaluación de la satisfacción del Cliente y
   * Sección de Indicadores dentro del Sistema de Gestión de Calidad.
2. El Patronato Universitario, adoptó el uso de las **tablas militar estándar** para la obtención de una muestra válida para la aplicación de encuestas o cuestionarios de evaluación de la satisfacción.
3. De igual manera los **periodos para realizar el seguimiento y la medición**, así como la frecuencia de análisis de resultados se encuentra definido en los documentos mencionados en el inciso a).

El Patronato evalúa el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, a través de, Revisiones Directivas, Auditorías Internas y Externas al SGC, así como del cumplimiento de los indicadores previamente definidos, dejando evidencia documentada de dicha evaluación y desempeño.

* + 1. **Satisfacción del cliente**

El Patronato Universitario realiza el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas, de acuerdo a lo establecido en la Norma ISO 9001:2015 aplicando para ello lo definido en el Procedimiento **GC-N2-011 Evaluación de la Satisfacción del Cliente.** Además de lo anterior se cuenta con el procedimiento **GC-N2-004 Acciones correctivas y Quejas de clientes**, donde se encuentra definido lo relativo a estos temas.

#### Tabla de historial de cambios

| Tabla de Cambios | | |
| --- | --- | --- |
| Revisión | Fecha | Descripción |
| 0 | 3 mayo 2017 | Creación del documento |
| 1 | 29 Sep 2017 | Mofificaciones el 9.1.3 para referenciar donde se atienden las evaluaciones |

**Encuestas de Satisfacción de Usuarios**

Como ya mencionamos anteriormente, para evaluar la satisfacción del cliente, los diferentes Departamentos del Patronato Universitario utilizan el procedimiento **GC-N2-011 “Evaluación de la satisfacción del Cliente”**, utilizando en la mayoría de las dependencias, el formato **GC-N4-35 Cuestionario de satisfacción de (usuarios/alumnos)**. Cada una de las dependencias utiliza el formato variando las preguntas de acuerdo a lo establecido en el procedimiento y anexos del mismo. Para determinar el volumen de encuestas por aplicar se utilizan la tabla militar estándar que se encuentra en el anexo 2 del mismo procedimiento.

**Formatos utilizados por**

|  |  |
| --- | --- |
| **Área** | **Formato Utilizado** |
| Departamentos de Tesorería | GC-N4-035 Cuestionario de satisfacción de usuarios |
| Apoyo Informático | GC-N4-035 Cuestionario de satisfacción de usuarios |
| Auditoria Interna | AI-N4-014 Cuestionario de evaluación de la Auditoria Interna |
| Contabilidad (Nota 1) | GC-N4-035 Cuestionario de satisfacción de usuarios |
| Control Patrimonial | GC-N4-035 Evaluación de satisfacción de Usuarios |
| Finanzas | GC-N4-035 Cuestionario de satisfacción de usuarios |
| Presupuestos | GC-N4-035 Cuestionario de satisfacción de usuarios |

El Departamento de Contabilidad de la UABC, inició el mes de junio 2017, con la aplicación electrónica de las encuestas utilizando una herramienta de Google Drive por lo cual el formato utilizado podrá variar un poco para adecuarse a lo que el sistema puede proporcionar.

* + 1. **Análisis y evaluación**

El Patronato Universitario analiza y evalúa los datos y la información que surgen por el seguimiento y la medición.

Los resultados del análisis deberán utilizarse para evaluar:

1. la conformidad de los productos y servicios; (**Quejas, encuestas, felicitaciones, comentarios)**
2. el grado de satisfacción del cliente; (**Evaluación de la satisfacción del cliente)**
3. el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad; **(Indicadores definidos en el SGC para cada una de las áreas).**
4. si lo planificado se ha implementado de forma eficaz; **(Mediante Avances en el SIPPP, Cumplimiento al Programa de trabajo y en Revisiones directivas.)**
5. la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades; Se analizan por el Administrador del Sistema, a través del formato definido (**GC-N4-044, Análisis de Riesgos,** **control de Acciones Correctivas, Proyectos de Mejora, y/o en Revisiones Directivas.**
6. el desempeño de los proveedores externos; Se aplica formato **GC-N4-028 Evaluación de proveedores y es revisado en Reunión Directiva.**
7. la necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad. A través de **Proyectos de Mejora** mediante autoanálisis o derivados de la aplicación de la Encuesta de Clima Laboral
   1. **Auditoría interna**

El Patronato Universitario lleva a cabo **dos veces al año** AUDITORIAS INTERNAS al Sistema de Gestión de Calidad, las cuales contempla en el **GC-N4-040 Programa Anual de Trabajo del SGC,** a través del Procedimiento **GC-N2-003 Auditorías Internas** para deter­minar si el SGC, cumple lo estipulado en el presente manual.

Las auditorías internas son planificadas dentro del formato GC-N4-040 Programa Anual de Trabajo, las cuales son realizadas tomando en consideración la Norma ISO 19011:2011, el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas. Se definen los criterios de auditoria, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología. La selección y evaluación de los auditores y la realización de las auditorías aseguran la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Los auditores no auditan su propio trabajo (independencia del auditor).

El Patronato Universitario tiene establecido un procedimiento documentado, **GC-N2-003 Procedimiento de Auditorías Internas**, para definir las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar las auditorías internas al Sistema de Gestión de Calidad, establecer los requisitos e informar de los resultados.

Se mantienen los registros relacionados, de acuerdo a lo establecido en la Norma ISO y definidos en el Procedimiento de Auditorías Internas. (Listas de verificación GC-N4-008), programa de auditorías en la Carpeta de AUDITORIAS INTERNAS del sistema Google Drive, reportes de acciones correctivas, ver Modulo de Auditorías Internas y de Acciones Correctivas en Sistema Electrónico de Gestión de Calidad.

El responsable del área auditada se asegura de que se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas necesarias sin demora injusti­ficada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas a través del desarrollo y documentación de las acciones correctivas /preventivas.

Las actividades de seguimiento incluyen la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación por medio al seguimiento de las Acciones Correctivas cargadas en el Sistema Google Drive en el Modulo de ACCIONES, comprobando que la acción tomada fue efectiva y realmente eliminó la no conformidad detectada.

De acuerdo a lo establecido en la Norma 19011 la evaluación de riesgos de la planeación de la auditoría es realizada por un auditor distinto al que realizó la planeación de la Auditoría, quien debe también asegurarse que la auditoría al SGC no debe intervenir en el buen desarrollo de las actividades propias del Patronato Universitario.

La evaluación de los Auditores será realizada por el Responsable de la Dirección en el Formato GC-N4-041 Evaluación de la Competencia de Auditores.

* 1. **Revisión por la dirección**
     1. **Generalidades**

El PU revisa el Sistema de Gestión de Calidad de manera semestral según su Plan Anual de Trabajo (Ver carpeta Planeación en Google Drive) y de acuerdo al procedimiento GC-N2-009 de Revisiones Directivas para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continúa.

La revisión incluye la evalua­ción de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyen­do la política de la calidad y los objetivos de la calidad.

Se mantienen registros de las revisiones por la Dirección (Minutas de Revisiones Directivas, lista de asistencia GC-N4-007, gráficas, reportes de indicadores de acuerdo a los indicadores del Sistema Google Drive) de acuerdo a lo establecido en el procedimiento GC-N2-09 Desarrollo de las Revisiones por la Dirección y del presente Manual de Calidad.

* + 1. **Información de entrada para la revisión.**

La revisión por la dirección es planificada de acuerdo a lo especificado en el procedimiento GC-N2-009 y se lleva a cabo incluyendo al menos los siguientes temas:

1. el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;
2. los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad;
3. la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a:
   1. la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;
   2. el grado en que se han logrado los objetivos de la calidad;
   3. el desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios;
   4. las no conformidades y acciones correctivas;
   5. los resultados de seguimiento y medición;
   6. los resultados de las auditorías;
   7. el desempeño de los proveedores externos;
4. la adecuación de los recursos;
5. la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (véase 6.1);
6. las oportunidades de mejora.

* + 1. **Salidas de la revisión por la dirección**

Como resultado de la Revisión Directiva del SGC del Patronato Universitario se derivan entre otras cosas las siguientes:

1. las oportunidades de mejora;
2. cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad;
3. las necesidades de recursos.

El Patronato conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección en una Carpeta con el Administrador del Sistema y una copia de la Minuta de la Sesión queda en el Sistema electrónico en la Sección de Revisiones Directivas para consulta y seguimiento de los Responsables de Área y de todo el Personal.

|  |  |
| --- | --- |
| Revisó: C.P. Miguel Ángel Nieblas Administrador del SGC | Autorizó:  Dr. Víctor Manuel Alcántar Enríquez  Director del Sistema |