

## Evaluación del Desempeño

### Cláusula 9 de la ISO 9001:2015

Este punto es crucial porque se enfoca en la medición y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de una organización. En términos sencillos, se trata de asegurarse de que todo lo que se hace en la Secretaría esté funcionando de manera eficiente y efectiva, y de identificar áreas de oportunidad para mejorar.

#### ¿Qué implica este punto para los trabajadores?

- Seguimiento y medición: Los trabajadores deberán participar en actividades de seguimiento y medición de los procesos en los que están involucrados. Esto puede incluir el registro de datos, el llenado de formularios y el uso de herramientas de medición.
- Análisis de datos: Los datos recopilados se analizarán para identificar tendencias, patrones y áreas donde se pueden mejorar los procesos. Los trabajadores pueden participar en reuniones de análisis de datos y aportar sus conocimientos y experiencias.
- Evaluación del desempeño: El desempeño del SGC se evaluará regularmente para asegurar que cumple con los requisitos de la norma y con los objetivos de la organización. Los trabajadores pueden participar en evaluaciones internas y externas.
- Mejora continua: Los resultados de las evaluaciones se utilizarán para identificar oportunidades de mejora. Los trabajadores pueden proponer ideas para mejorar los procesos y participar en la implementación de cambios.



### ¿Cómo se aplica esto en la Secretaría de Gobierno de Hidalgo?

Imaginemos un proceso como la atención al ciudadano. Los trabajadores de la Secretaría podrían:

- **Medir:** Registrar el tiempo de espera de los ciudadanos, el número de quejas recibidas y la satisfacción de los usuarios.
- **Analizar:** Identificar los trámites más solicitados, los puntos de fricción en el proceso y las causas de las quejas.
- **Evaluar:** Comparar los resultados obtenidos con los objetivos establecidos y con los estándares de calidad.
- **Mejorar:** Implementar nuevas herramientas tecnológicas para agilizar los trámites, capacitar al personal en atención al cliente y simplificar los procedimientos.

### Beneficios para las personas adscritas a la Secretaría:

- **Mayor eficiencia:** Los procesos serán más eficientes, lo que permitirá ahorrar tiempo y recursos.
- **Mayor calidad:** Los servicios prestados a los ciudadanos serán de mejor calidad, lo que aumentará la satisfacción de los usuarios.
- **Mayor compromiso:** Los trabajadores se sentirán más comprometidos con su trabajo al participar en la mejora continua del SGC.
- **Mayor reconocimiento:** La Secretaría será reconocida como una organización que se preocupa por la calidad y la satisfacción del cliente.

### ¡A UN PASITO DEL FINAL!

**La cláusula 10 de la norma ISO 9001:2015 es fundamental para cualquier organización que busca la mejora continua, y la Secretaría de Gobierno de Hidalgo no es la excepción.**

