



Laboratorio  
Nacional  
de Ciencias  
de la Sostenibilidad



## PLAN DE CALIDAD PROCESOS DE APOYO

PC-SGC.02	Fecha: 13/12/2019	Versión: 0	Página 1 de 3
-----------	-------------------	------------	---------------

**Proceso:** Mejora, planificación, administración de riesgos y satisfacción de las partes interesadas.

**Usuario:** Estudiantes, Dirección, investigadores, técnicos académicos y becarios (técnicos por servicio)

**Responsable del Proceso:** Representante de la Dirección y RSGC

**Característica General del Resultado:** Monitorear la mejora del Sistema de Gestión de Calidad y la eficacia del SGC.

**Resultado del Proceso:** Contribuir al mantenimiento del SGC y su mejora continua, evaluar la satisfacción de las partes interesadas y la eficacia de la planeación del LANCIS, en la evaluación de riesgos y del liderazgo.

**Recursos:** Cómputo, hardware, software, Internet, teléfonos, mobiliario, salas de usos múltiples, 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	
I.5	Nivel de satisfacción del Solicitante (Organizaciones públicas o privadas, sociedad civil, ONG'S, Entidades Académicas y otros usuarios).	Conocer la percepción de la satisfacción del solicitante de servicios de creación de capacidades.	Aplicar un cuestionario para la medición de la satisfacción de los solicitantes.  Tomar las acciones necesarias para mejorar la percepción del solicitante.  Informar de los resultados al Director del IE.	70%	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
I.6	Nivel de satisfacción de los colaboradores de los servicios.	Conocer la percepción de los colaboradores académicos de otras dependencias de la UNAM o externos que participan en la realización de los servicios.	Aplicar un cuestionario para la medición de la satisfacción de los colaboradores.  Tomar las acciones necesarias para mejorar la experiencia de colaboración con el LANCIS.	70%	100	Anual	Porcentaje	NSC= Nivel de satisfacción de los colaboradores.	Representante de la Dirección / Responsable del Sistema de Gestión de Calidad	Levantar acciones correctivas  Informar a la Dirección
I.7	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 servicios de creación de capacidades.	70%	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: 13/12/2019	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	
I.8	Porcentaje de cumplimiento de acciones de mejora.	Efectividad de las Acciones de Mejora	Levantar acciones de mejora que impacten en la mejora del SGC y de sus procesos.  Brindar un seguimiento adecuado para determinar la eficacia de las mejoras, o en su caso, redirigir la acción, para alcanzar el efecto deseado.	80%	100	Anual	Porcentaje	$(\text{Número de AME}) / (\text{TAM}) * 100$ AME=Acciones de Mejora Eficaces. AM=Acciones de mejora.	Representante de la Dirección / Responsable del Sistema de Gestión de Calidad	Informar a la Dirección
I.9	Porcentaje de eficacia de las acciones correctivas.	Efectividad de las Acciones Correctivas	Levantar y dar seguimiento al cumplimiento de las acciones correctivas para eliminar la causa raíz de los hallazgos o no conformidades del SGC efectivamente.	80%	100	Anual	Porcentaje	$(\text{Número de ACE}) / (\text{TAC}) * 100$ ACE=Acciones correctivas eficaces. TAC= Total de acciones correctivas.	Representante de la Dirección / Responsable del Sistema de Gestión de Calidad	Informar a la Dirección
I.10	Respuesta a las quejas del solicitante en menos de 5 días hábiles.	Atender las quejas de los solicitantes para asegurar su satisfacción.	Recibir las quejas de los solicitantes que se deriven de los servicios de creación de capacidades.  Realizar las acciones para atender la queja o comentarios de los solicitantes.  Proponer acciones efectivas para no afectar la satisfacción del cliente.	90%	100	Semestral	Porcentaje	$(\text{QAT}/\text{QR}) * 100$ RQ= Respuesta a las quejas del solicitante QAT=Quejas atendidas durante los primeros 5 días hábiles. QR=Quejas recibidas	Representante de la Dirección / Responsable del Sistema de Gestión de Calidad	Acciones correctivas Informar a la Dirección
I.11	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.  Dar seguimiento a las acciones establecidas para mitigar los riesgos.  Evaluar la eficacia de las acciones establecidas para mitigar riesgos	80%	100	Semestral	Porcentaje	$\text{ECA} = (\text{NACR}/\text{NAC}) * 100$ 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



Laboratorio  
Nacional  
de Ciencias  
de la Sostenibilidad



## PLAN DE CALIDAD PROCESOS DE APOYO

PC-SGC.02	Fecha: 13/12/2019	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	
I.12	Eficacia en el cumplimiento de acuerdos derivados de la Revisión por la Dirección.	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.	80%	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