



Capacitación SGC

Punto 9: Evaluación del desempeño

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

- ▶ OAQ, al realizar el servicio, debe realizar seguimiento y medición a lo necesario para saber que el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad funciona de manera correcta.
- ▶ Esto incluye dar seguimiento a la percepción del cliente, la satisfacción, lo cual se realiza anualmente mediante encuestas de satisfacción del servicio.
- ▶ La información recolectada de los clientes se analiza y se evalúa para ser revisada por la alta dirección.

9.2 Auditoría interna

- ▶ Además, para evaluarnos a nosotros mismos, se deben llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el SGC es conforme a los requisitos y se implementa y mantiene eficazmente.
- ▶ Las auditorías se realizan de acuerdo al procedimiento de auditoría interna SGC 93
- ▶ ¡Revisa el procedimiento!

9.3 Revisión por la dirección

- ▶ La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad a intervalos planificados, para asegurarse de que se encuentra implementado correctamente y alinear, de ser necesario, el sistema con la dirección estratégica de la organización.
- ▶ La revisión por la dirección se documenta en el formato (SGC 98) Revisión por la dirección.

Liga de evaluación

- ▶ Ahora, realiza la evaluación en la siguiente dirección:
- ▶ https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeMrXF7JjKTDXeJ6Ht2gUubCd5PsNtBs5IJvWMKNmvlbBPZ1A/viewform?usp=sf_link