

# ETAPA 7 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO, MEDICIÓN (9.)

Yornandy Martinez  
Ingeniero Industrial



# 9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

La organización **debe** determinar:

- a) Qué necesita seguimiento y medición.
- b) Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos.
- c) cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición.
- d) cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.

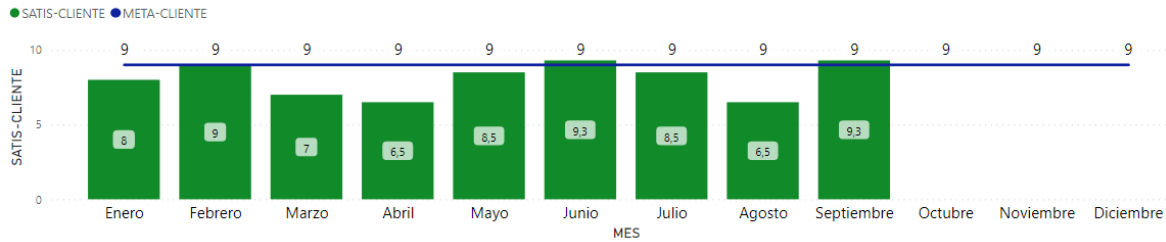
## 9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

La organización **debe** evaluar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

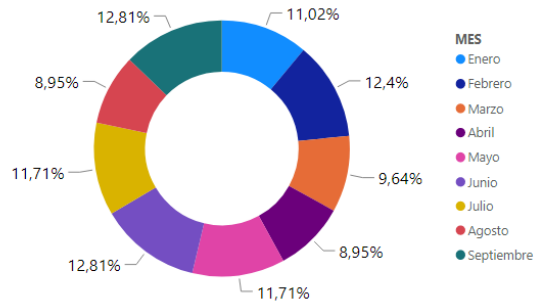
La organización **debe** conservar la información documentada apropiada como evidencia de los resultados.



SATIS-CLIENTE y META-CLIENTE por MES



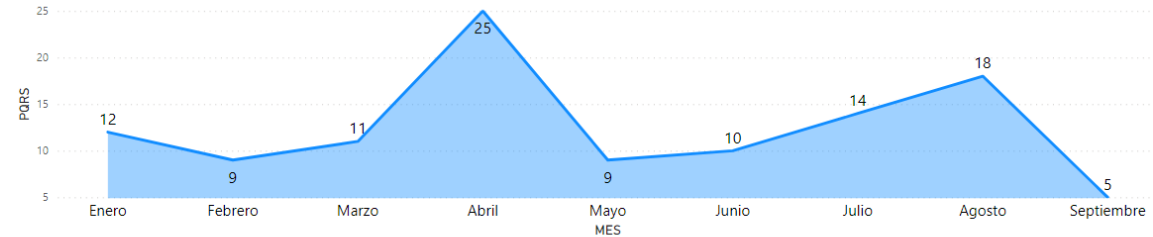
SATIS-CLIENTE por MES



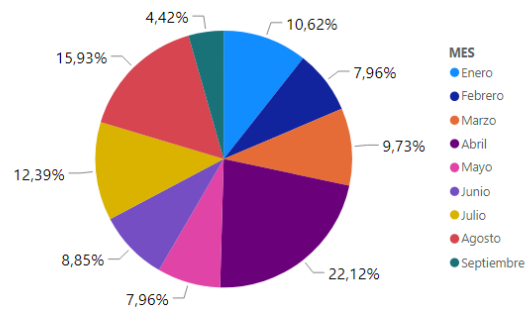
**8,07**  
Promedio de SATIS-CLIENTE

**9,00**  
Promedio de META-CLIENTE

PQRS por MES

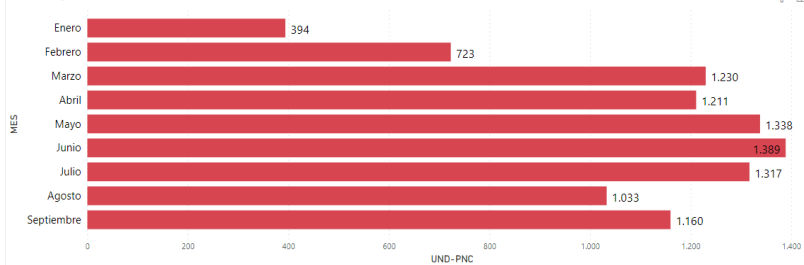


PQRS por MES

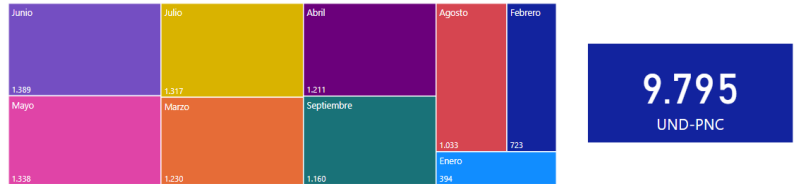


**113**  
PQRS

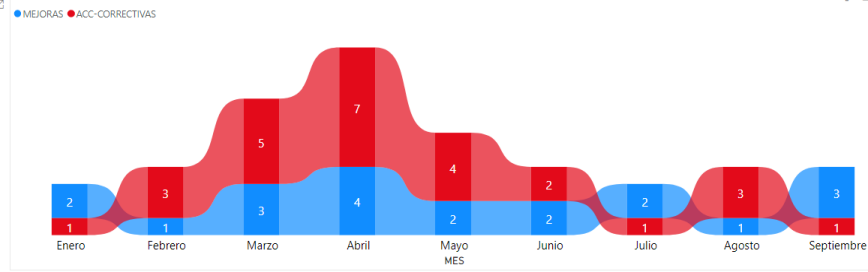
UND-PNC por MES



UND-PNC por MES



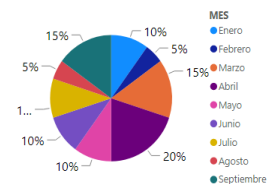
MEJORAS y ACC-CORRECTIVAS por MES



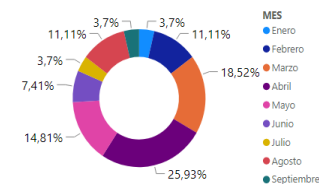
**20**  
MEJORAS

**27**  
ACC-CORRECTIVAS

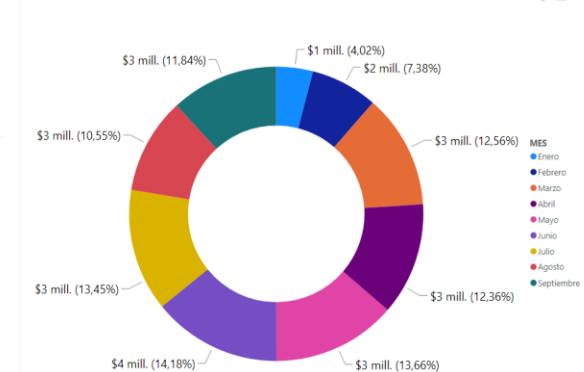
MEJORAS por MES



ACC-CORRECTIVAS por MES



SOBRECOSTOS por MES



**\$25 mill.**  
SOBRECOSTOS

Fuente: NTC ISO 9001:2015