

Objetivos de la Calidad

REVISADO POR:

Revisión por la Dirección

ÁREA:

Rectoría, Gestión de la Calidad, Vicerrectoría Académica, Vicerrectoría Administrativa y Recursos Humanos.

APROBADO POR:

Rector/a

Código Documental:

DC-GC-02

VERSIÓN

0

No	OBJETIVO	INDICADORES/ES	INSTRUMENTO / FORMULA	RESPONSABLE/S	FRECUENCIA	LÍNEA BASE	META	COMENTARIOS
1	Satisfacer las expectativas de los clientes de los diversos programas tecnológicos en un 95%	Aumentar la satisfacción de los estudiantes en los servicios académicos	Encuesta de Satisfacción de Servicios Académicos Técnico Superior	Vicerrectoría Académica / Calidad en la Gestión	Cuatrimestral	85%	95%	
			Encuesta de Satisfacción de Servicios Académicos Educación Permanente	Departamento de Educación Permanente/ Vicerrectoría de Extensión / Calidad en la Gestión	Trimestral	85%	95%	
			Encuesta de Satisfacción de Servicios Académicos Programa de Extensiones	Vicerrectoría de Extensión / Calidad en la Gestión	Trimestral	85%	95%	
			Encuesta de Satisfacción de Servicios Académicos en las Extensiones	Vicerrectoría de Extensión / Calidad en la Gestión	Trimestral	85%	95%	
			Encuesta de Satisfacción de Servicios Académicos Clientes Corporativos	Departamento de Mercadeo / Calidad en la Gestión	Trimestral	85%	95%	
			Encuesta de Satisfacción de Servicios Académicos Estudiantes de nuevo ingreso	Departamento de Admisiones / Calidad en la Gestión	Cuatrimestral	85%	95%	
			Encuesta de Satisfacción Ciudadana	Calidad en la Gestión	Anual	85%	95%	
			Encuesta de Satisfacción del Proceso de Becas de Educación Técnico Superior	Departamento de Asistencia Financiera y Becas / Calidad en la Gestión	Cuatrimestral	85%	95%	
			Encuesta de Satisfacción del Proceso de Becas de Educación Permanente	Departamento de Asistencia Financiera y Becas / Departamento de Educación Permanente / Calidad en la Gestión	Trimestral	85%	95%	
		Aumentar la satisfacción de los estudiantes en la enseñanza de los docentes	Encuesta de Satisfacción Docente Técnico Superior	Vicerrectoría Académica / Calidad en la Gestión	Cuatrimestral	85%	95%	
			Encuesta de Satisfacción Docente Educación Permanente	Departamento de Educación Permanente/ Vicerrectoría de Extensión / Calidad en la Gestión	Trimestral	85%	95%	
			Encuesta de Satisfacción Docente Programas de Extensión	Vicerrectoría de Extensión / Calidad en la Gestión	Trimestral	85%	95%	
			Encuesta de Satisfacción Docente en las Extensiones	Vicerrectoría de Extensión / Calidad en la Gestión	Trimestral	85%	95%	
Índice de Satisfacción de la Infraestructura física	Encuesta de Satisfacción de Infraestructura y Servicios Generales	Departamento de Servicios Generales / Calidad en la Gestión	Cuatrimestral	85%				

Objetivos de la Calidad

REVISADO POR:

Revisión por la Dirección

ÁREA:

Rectoría, Gestión de la Calidad, Vicerrectoría Académica, Vicerrectoría Administrativa y Recursos Humanos.

APROBADO POR:

Rector/a

Código Documental:

DC-GC-02

VERSIÓN

0

No	OBJETIVO	INDICADORES/ES	INSTRUMENTO / FORMULA	RESPONSABLE/S	FRECUENCIA	LÍNEA BASE	META	COMENTARIOS
2	Cumplir con los requisitos legales y de las normas de referencia ISO 9001:2015 en un 95%	Mantener actualizadas las documentaciones del Sistema de Gestión de la Calidad.	Sistema Documental de Calidad	Calidad en la Gestión	Anual	85%	95%	
		Realizar Auditorías del Sistema de Gestión	Informes de Auditorías Internas y Externas ISO 9001:2015	Calidad en la Gestión	Anual	85%	95%	
		Cumplir con las Normativas vigentes establecidas	Documentos de interés con inclusión de normas, leyes, políticas, aplicable en la organización en los procesos, productos y servicios.	Calidad en la Gestión	Anual	85%	95%	
3	Fomentar anualmente la formación interna de un 80% de nuestros colaboradores en los pilares básicos para la mejora continua	Capacitar a los colaboradores en temas enfocados a su trabajo	Formulario de Solicitud de Entrenamiento a Colaborador/ Formulario de Planificación para el Evaluación de la Capacitación / Evaluación de la Eficacia de la Capacitación	Recursos Humanos	Anual	75%	80%	
		Capacitar a los colaboradores en temas enfocados en calidad y mejora continua	Formulario de Solicitud de Entrenamiento a Colaborador/ Formulario de Planificación para el Evaluación de la Capacitación / Evaluación de la Eficacia de la Capacitación	Recursos Humanos	Anual	75%	80%	