

Código: DSGC07		Objetivos de calidad del SGC-DIGA											
Versión: 1.0		Actualizado al:											
ÍTEM	POLÍTICA DE CALIDAD	ÍTEM	OBJETIVOS DEL SGC	PLAN DE ACCIÓN	RECURSOS	FECHA INICO DE EJECUCIÓN	FECHA FIN DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE	INDICADOR	META	PLAZO DE LA META	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	FÓRMULAS
1	Cumplir con los requisitos aplicables al Sistema de Gestión de Calidad (Norma Técnica Peruana NTP ISO 9001 2015).	1	Implementar los requisitos de las normas auditables	1. Elaborar un plan de trabajo articulado a los requisitos de la norma 2. Trabajo continuo con el personal de la DIGA (por procesos) 3. Monitoreo y seguimiento del Plan 4. Auditoría de revisión interna (simulación previa a la auditoría interna) 5. Implementar acciones de mejora según la pertinencia. 6. Gestionar la aprobación de los documentos (política, alcance, mapa de procesos, caracterizaciones, etc.)	Disponibilidad del tiempo Auditor	Febrero 2023.	Agosto 2023.	Representante de la Dirección del SGC	% Actividades ejecutadas	100%	6 meses	Mensual	$\frac{\sum[\% \text{ de actividades ejecutadas}]}{[\text{N}^\circ \text{ de actividades planificadas}]} \times 100\%$
2	Cumplir con los requisitos aplicables de las partes interesadas a través de un servicio oportuno.	2	Cumplir los requisitos de las partes interesadas pertinentes de la DIGA.	1. Identificar a las partes interesadas pertinentes. 2. Identificar requisitos de las partes interesadas. 3. Realizar el seguimiento del cumplimiento	Registro de partes interesadas.	Enero 2023.	Diciembre 2023.	(Todos los responsables de proceso) * El Representante de la Dirección se encarga de la medición del indicador	% Cumplimiento de requisitos	>=75%	1 año	Semestral	$\frac{[\text{N}^\circ \text{ de requisitos cumplidos de las partes interesadas ejecutadas}]}{\text{N}^\circ \text{ de requisitos planificados de las partes interesadas establecidos}} \times 100\%$ <i>Nota: Resultado final se obtiene del promedio de las sumatorias de los % obtenido por cada parte interesada.</i>
		3	Mejorar el grado de satisfacción de los clientes respecto a los servicios brindados.	1. Realizar el análisis y evaluación de las encuestas de satisfacción del cliente. 2. Establecer acciones en base a los resultados de las encuestas.	Encuesta de satisfacción al cliente.	Mayo 2023.	Mayo 2025.	(Todos los responsables de proceso) * El Representante de la Dirección se encarga de la medición del indicador	% Satisfacción del cliente	>=50%	2 años	Anual	$\frac{[\text{N}^\circ \text{ clientes encuestados satisfechos}]}{[\text{N}^\circ \text{ total de clientes encuestados}]} \times 100\%$ *Satisfechos= satisfechos + muy satisfechos * Insatisfechos= poco satisfechos+insatisfechos
3	Cumplir con las normativas vigentes que el Estado regula para la gestión administrativa en el sector público y otros requisitos reglamentarios aplicables.	4	Cumplir las leyes, regulaciones y requerimientos gubernamentales y otros requisitos aplicables que la organización crea conveniente.	1. Enlistar las leyes, reglamentos internos y externos vigentes aplicables a los procesos respectivamente. 2. Mantener actualizado los registros según surjan nuevos marcos normativos	Tiempo, ficha de caracterización	Enero 2023.	Diciembre 2024.	(Todos los responsables de proceso) * El Representante de la Dirección se encarga de la medición del indicador	% de procesos que han identificado los marcos normativos	100%	1 año	Semestral	$\frac{[\text{N}^\circ \text{ procesos que han identificado los marcos normativos}]}{[\text{N}^\circ \text{ total de procesos}]} \times 100\%$
4	Cumplir con la mejora continua en el desempeño de todas las actividades realizadas por la DIGA, asegurando que los procesos logren sus objetivos establecidos.	5	Mejorar continuamente el desempeño de todas las actividades realizadas en la DIGA.	1. Actualizar las actividades relevantes de cada proceso, establecer objetivos, controles e identificar los riesgos del proceso. 2. Realizar actividades de seguimiento y medición a través de los indicadores. 3. Tomar acción en caso no se obtengan los resultados esperados. 4. Planificar auditorías y revisiones por la Dirección. 5. Desarrollar las auditorías internas y revisión por la Dirección. 6. Levantamiento de NC u observaciones según los plazos definidos.	Ficha de caracterización de procesos. Programa de seguimiento al SGC Programa de Revisión por la Dirección y Auditorías Internas	Enero 2023.	Diciembre 2023.	(Todos los responsables de proceso) * El Representante de la Dirección se encarga de la medición del indicador	% promedio de actividades ejecutadas	100%	1 año	Semestral	$\frac{\sum[\% \text{ de actividades ejecutadas}]}{[\text{N}^\circ \text{ de actividades planificadas}]} \times 100\%$

Aprobado por:

Lida Violeta Asencios Trujillo

Rectora de la UNE EGyV

17/mayo/2023

Aprobado por:

Rocío de Milagro Callupe Chávez

Directora General de Administración

17/mayo/2023