



OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código: DSGC 05

Versión : 1.0

APROBADO POR:



Lic. Adm. Rocio de Milagro Callupe Chávez  
Director General de Administración

FECHA DE APROBACIÓN :

14/05/2019

COMPROMISO DE LA POLÍTICA DEL SGC	OBJETIVOS	PLAN DE ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN	RECURSOS	INDICADOR	META	FRECUENCIA PARA CUMPLIR META	FÓRMULAS
1. Satisfacer a nuestros clientes brindándoles atención oportuna en los servicios prestados por la DIGA.	Incrementar la satisfacción del cliente	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Revisar el libro de reclamaciones e identificar y enlistar las reclamaciones respecto a la DIGA.</li> <li>2. Analizar los reclamos de los clientes y establecer planes de acción para abordarlos</li> <li>3. Encuestar a los representantes de facultades y dependencias externas para revisar el grado de satisfacción.</li> <li>4. Tomar como oportunidades de mejora las sugerencias, observaciones o reclamos previa evaluación, en caso no llegar a la meta establecida.</li> </ol>	Representante de la Dirección	jun-19	oct-19	Tiempo	% de Satisfacción de los clientes	60%	Anual	$\frac{\text{\# de encuestados satisfechos}}{\text{\# de encuestados totales}} \times 100\%$
3. Compromiso con la mejora continua en el desempeño de todas las actividades realizadas por la DIGA.	Asegurar el cumplimiento de los requisitos de las partes interesadas pertinentes a la DIGA.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar a las partes interesadas pertinentes.</li> <li>2. Identificar requisitos de las partes interesadas.</li> <li>3. Establecer los lineamientos para dar cumplimiento, realizar seguimiento y revision de los requisitos.</li> </ol>	Representante de la Dirección	may-19	oct-19	Tiempo	% de cumplimiento de los requisitos de las partes interesadas	100%	Anual	$\frac{[\text{N}^\circ \text{ de requisitos de las partes interesadas ejecutadas}]}{\text{N}^\circ \text{ de requisitos de las partes interesadas establecidos}} \times 100\%$
4. Asegurar una gestión efectiva de los procesos de la Dirección General de administración.	Reducir el número de No Conformidades detectadas en los procesos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Establecer un programa de seguimiento del desempeño de los procesos.</li> <li>2. Si se identifica algún incumplimiento, tomar las acciones necesarias.</li> </ol>	Representante de la Dirección	jun-19	nov-19	Tiempo	% de reducción de la cantidad de NC detectadas	10%	De auditoría a auditoría	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de NC en eval anterior} - \text{N}^\circ \text{ de NC en eval actual}}{\text{N}^\circ \text{ de NC en eval anterior}} \times 100\%$