DIRECCIÓN DE ASEGURAMIENTO Y GESTIÓN DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - INDICADORES DE LOS PROCESOS

VERSIÓN 7 **FECHA DE REVISION: 2012.06.18**

PROCESO	INDICADORES	CÓMO SE MIDE	FUENTE DE INFORMACIÓN	FRECUENCIA	UNIDADES ACADÉMICAS Y/O ADMINISTRATIVAS	META ENERO - DICIEMBRE	% CUMPLIMIENTO AÑO 2011 PRIMER SEMESTRE (ENE-JUN)	% CUMPLIMIENTO AÑO 2011 SEGUNDO SEMESTRE (JUL-DIC)	% CUMPLIENDO AÑO 2012 PRIMER SEMESTRE (ENE-JUN)	% CUMPLIENDO AÑO 2012 SEGUNDO SEMESTRE(JUL-DIC)	OBSERVACIONES
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Efectividad de proyectos de implementacion SGC en Unidades Académicas y/o Administrativas	Proyectos Aceptados x100 Proyectos Formulados	Propuestas de Implementacion de SGC en Unidades Academicas y/o Adminiistrativas	ANUAL	DACI	≥ 4 PROYECTOS	100%		40%		DE LOS 10 PROYECTOS PLANTEADOS SE APROBARON 4 INICIANDO EN ABRIL CON EL RECTORADO Y EN JUNIO LOS COLEGIOS (SANTIAGO MAYOR Y FREIRESTABILE) Y CENTRO DE IDIOMAS EXTRANJEROS.
REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN (PUNTO 5.6 NORMA ISO 9001:2008)	Índice de ejecución de disposiciones por la Alta Dirección	Número de disposiciones alta dirección cumplidas x 100 Numero de disposiciones alta dirección emitidas	Acta de Revisión por la Dirección	BIMENSUAL	DACI	6 VECES	3	3	3		ESTE INDICADOR CONFORME SE INDICA EN EL MANUAL DE LA CALIDAD SE DEBE EJECUTAR CADA DOS MESES, TOTAL SEIS ACTAS AL AÑO.
GESTIÓN DE LA CALIDAD – AUDITORIAS INTERNAS (PUNTO 8.2 NORMA ISO 9001:2008)	Índice de Cumplimiento de Auditorias Internas de la DACI	Número de auditorias realizadas X 100 Número de auditorias planificadas	Programa de auditoría interna de la DACI	SEMESTRAL	DACI	2 VECES	1	1	1		ESTE INDICADOR HACE REFERENCIA A LAS AUDITORIAS INTERNAS QUE SE EJECUTA UNA POR SEMESTRE.
GESTIÓN DE LA CALIDAD – ACCIONES CORRECTIVAS (PUNTO 8.5.2 NORMA ISO 9001:2008)	Índice de Ejecución de Acciones Correctivas	Número de acciones correctivas cerradas X 100 Número de acciones correctivas levantadas	Representante de la Dirección	SEMESTRAL	DACI	100%	-	-	100%		ESTE INDICADOR ESTA EN RELACION CON LOS RESULTADOS DE LAS AUDITORIAS INTERNAS.
GESTIÓN DE LA CALIDAD – ACCIONES PREVENTIVAS (PUNTO 8.5.2 NORMA ISO 9001:2008)	Índice de Ejecución de Acciones Preventivas	Número de acciones preventivas cerradas X 100 Número de acciones preventivas levantadas	Representante de la Dirección	SEMESTRAL	DACI	100%	-	-	100%		ESTE INDICADOR ESTA EN RELACIÓN CON LOS RESULTADOS DE LAS AUDITORIAS INTERNAS.
GESTIÓN DE LA CALIDAD – ANALISIS DE DATOS (PUNTO 8.4 NORMA ISO 9001:2008)	Índice de Satisfacción del Cliente	Se toman los datos globales obtenidos a través de las encuestas de satisfacción	Informe de análisis de datos	SEMESTRAL	DACI	≥ 90%	FEB 84% JUN 66%	SEP 87%	96%		ESTE INDICADOR SE LO DEBE MONITOREAR UNA VEZ POR SEMESTRE.
MEJORA CONTINUA	Índice de formación de auditores internos de las unidades académicas y/o administrativas	Número de personas que asistieron al curso	Informe de evaluación	SEMESTRAL	DACI	≥ 5	6 AUDITORES FORMADOS EN FAH	FCM = 5 FJ = 4 FCEA= 5	FJ= 6		ESTE INDICADOR ESTA EN FUNCIÓN DE LAS UNIDADES QUE NO HAYAN PARTICIPADO DE LOS CURSOS DE FORMACIÓN Y/O A PETICIÓN DE LAS UNIDADES.
MEJORA CONTINUA	Índice de participación de personal de la DACI en eventos de actualización, capacitación o superación personal	Numero de Participación Personal DACI x 100 Numero de Convocados Personal DACI	Según Plan de Capacitación de la DACI y/o Planes de Capacitación de las Unidades Académicas-Administrativas	ANUAL	DACI	100%	100%		50%		EL PERSONAL DACI SE CAPACITÓ EN EL CURSO DE AUDITOR LÍDER EN JULIO DEL 2011 Y LA REEVALUACION EN MAYO 2012.
MEJORA CONTINUA	Índice de Observaciones presentadas a la DACI	Numero de Observaciones Cerradas/ Numero de Observaciones presentadas a la DACI	Informe de análisis de datos	SEMESTRAL	DACI	≥ 1	-	_	1	_	ESTE INDICADOR ESTA EN RELACIÓN CON LOS REQUERIMIENTOS QUE SE PLANTEEN A LA DACI COMO RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN.
MEJORA CONTINUA	Índice de Sugerencias presentadas a la DACI	Numero de Sugerencias cerradas / numero de sugerencias presentadas a la DACI				≥ 1	-	_	1	_	
MEJORA CONTINUA	Índice de Evaluación de Desempeño Personal de la DACI	Se realiza según formato de evaluación de desempeño de la DACI	Evaluación de desempeño	ANUAL	DACI	60 PUNTOS	44		46		ESTE INDICADOR SE LO OBTIENE A TRAVES DEL PROMEDIO DE LAS EVALUACIONES INDIVIDUALES DEL PERSONAL DE LA DACI.
CAPACITACIÓN	Capacitación a unidades académicas y/o administrativas en proceso de certificación	Charlas de capacitación realizadas X 100 Chralas de capacitación programadas	Listas de asistencias	ANUAL	DACI	≥ 3	5		1		ESTE INDICADOR HACE REFERENCIA A LA CAPACITACIÓN SOBRE ISO 9001:2008.
LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN	Documentación del SGC	Manual de calidad Procedimientos documentados Listas maestras de documentos internos, externos y registros Política de la Calidad Objetivo de la Calidad Matriz de Indicadores	Planificación del SGC de las Unidades Académicas y/o Administrativas	SEMESTRAL	1	100%	50%	100%	100%		LA ACTUALIZACIÓN Y/O AJUSTES A LOS DOCUMENTOS BÁSICOS DEL SISTEMA SE LA REALIZA EN CON RELACIÓN A LOS PROCESOS DE AUDITORIAS INTERNAS Y EXTERNAS.
					2	100%	100%	100%	100%		
					3	100%	80%	80%	100%		
					4	100%	100%	100%	100%		
					5	100%	-	100%	100%		
					6	100%	100%	100%	100%		
					7	100%	80%	100%	100%		
					8	100%	-	100%	100%		
					9	100%	-	75%	100%		
					10	100%	_	75%	100%		
LA SGC DE LAS UNIDADES ACADÉMICAS Y/O ADMINISTRATIVAS	% de cumplimiento del	Número de auditorias realizadas X 100	Programa de auditoría interna de las Unidades Académicas	SEMESTRAL	1	2 AUDITORÍAS	67%	100%	_		LA EJECUCIÓN DE LAS AUDITORIAS INTERNAS SE LAS REALIZA
					2	2 AUDITORÍAS	100%	100%	100%		
					3	2 AUDITORÍAS	-	100%	_		
					4	2 AUDITORÍAS	100%	100%	_		
					5	2 AUDITORÍAS	-	100%	100%		

"Toda copia impresa en papel es un documento no controlado a excepción del original"

DIRECCIÓN DE ASEGURAMIENTO Y GESTIÓN DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - INDICADORES DE LOS PROCESOS

VERSIÓN 7 **FECHA DE REVISION: 2012.06.18**

PROCESO	INDICADORES	CÓMO SE MIDE	FUENTE DE INFORMACIÓN	FRECUENCIA	UNIDADES ACADEMICAS Y/O ADMINISTRATIVAS	META	% CUMPLIMIENTO AÑO 2011		% CUMPLIENDO AÑO 2012		OBSERVACIONES
						ENERO - DICIEMBRE	PRIMER SEMESTRE (ENE-JUN)	SEGUNDO SEMESTRE (JUL-DIC)	PRIMER SEMESTRE (ENE-JUN)	SEGUNDO SEMESTRE(JUL-DIC)	
AUDITORÍA INTERNA A ACADEMICAS Y/O	programa de auditoría	Número de auditorias planificadas	de las Unidades Academicas y/o Administrativas	SEMESTRAL	6	2 AUDITORÍAS	40%	100%	100%		CONFORME A LA PLANIFICACIÓN DEL SGC DE CADA UNIDAD.
					7	2 AUDITORÍAS	80%	100%	100%		
					8	2 AUDITORÍAS	-	100%	100%		
					9	2 AUDITORÍAS	-	_	100%		
					10	2 AUDITORÍAS	-	_	100%		

1 FACULTAD DE ARTES Y HUMANIDADES
2 FACULTAD DE EDUCACION TECNICA PARA EL DESARROLLO
3 FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
4 VICERRECTORADO GENERAL
5 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
6 FACULTAD DE JURISPRUDENCIA
7 FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
8 FACULTAD DE INGENIERIA
9 FACULTAD DE ARQUITECTURA Y DISEÑO
10 FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

"Toda copia impresa en papel es un documento no controlado a excepción del original"