



CUADRO DE OBJETIVOS DE LA CALIDAD (COC)

FUENTES DE INFORMACIÓN

VERSIÓN 2

PLANIFICACIÓN

El indicador consiste en aumentar la eficacia de la Planificación Anual enfocada en los servicios. El logro obtenido se calculó, tomando en cuenta el porcentaje de cumplimiento global del Plan Anual para el periodo 2022-2023. **La fuente de información es la Dirección General de Planificación y Gestión Estratégica** para cada uno de los grupos de servicios. La meta y los rangos de peligro y precaución, fueron aprobados en el Comité de Calidad, Acta N.6 de fecha 17-10-2023.

SATISFACCIÓN

El indicador consiste en Incrementar la satisfacción de los que reciben el servicio cumpliendo los requisitos aplicables. El logro obtenido se estableció, tomando en cuenta los resultados de Encuesta de Satisfacción estudiantil, encuesta sobre la percepción del Servicio de Apoyo Administrativo y las mediciones de Investigación y CIAP para el período 2022-2023. **La fuente de información es el informe del CIEI, resultados de la encuesta de satisfacción de las unidades de apoyo y el Secretariado de Investigación** para cada uno de los grupos de servicios. La meta y los rangos de peligro y precaución, fueron aprobados en el Comité de Calidad, Acta N.6 de fecha 17-10-2023.

MEJORA - AUMENTAR LA EFICACIA DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS

El indicador consiste en aumentar la eficacia de las acciones correctivas para evaluar las mejoras del sistema de gestión de la calidad. El logro obtenido se calculó, tomando en cuenta las acciones eficaces/total de acciones correctivas. Para evaluar la eficacia de las acciones, se tomó el resultado de las auditorías de la base de datos de No conformidades período académico 2022-2023. **La fuente de información es la Unidad de Auditoría Interna** para cada uno de los grupos de servicios. La meta y los rangos de peligro y precaución, fueron aprobados en el Comité de Calidad, Acta N.6 de fecha 17-10-2023. La banda de peligro es la variación de la meta y la de precaución es la variación de la meta. Es importante resaltar que este indicador aplica sólo cuando las Acciones Correctivas son evaluadas, es decir, cuando los procesos presentan "No Conformidades y Acciones Correctivas" como eficaces para el registro en COC. Para los servicios no auditados durante el periodo o no seguimiento de acciones correctivas se colocó la nota "Este indicador aplica sólo cuando están las Acciones Correctivas evaluadas".

MEJORA - INNOVAR EN LA MEJORA DEL SERVICIO

El indicador consiste en medir la innovación en la mejora del servicio, con las acciones correctivas declaradas en los reportes para Auditoría Interna. El logro obtenido se estableció, tomando en cuenta el número de acciones innovadoras declaradas / total de las acciones correctivas para el periodo 2022-2023. **La fuente de información es la Unidad de Auditoría Interna** para cada uno de los grupos de servicios. La meta y los rangos de peligro y precaución, fueron aprobados en el Comité de Calidad, Acta N.6 de fecha 17-10-2023. La banda de peligro es la variación de la meta y la de precaución es la variación de la meta. Es importante resaltar que este indicador aplica cuando las Acciones Correctivas son evaluadas y declaradas como acciones innovadoras para el registro en los COC.

MEJORA - PARTICIPAR CON OTROS EN PROYECTOS DE MEJORA (TRABAJO EN EQUIPO)

El indicador consiste en evaluar el trabajo en equipo. El logro obtenido se establece, tomando en cuenta el promedio de la competencia "Trabajo en equipo" de la evaluación de desempeño de la unidad de servicio para el periodo 2022-2023. **La fuente de información es la Dirección General de Recursos Humanos** para cada uno de los grupos de servicios. La meta y los rangos de peligro y precaución, fueron aprobados en el Comité de Calidad, Acta N.6 de fecha 17-10-2023. La banda de peligro es la variación de la meta y la de precaución es la variación de la meta.

MEJORA - CONTRIBUIR EN EL CAMPO SUSTENTABLE

El indicador consiste en evaluar la contribución con la sustentabilidad ambiental. El logro obtenido se establece, tomando en cuenta la participación en las actividades formativas, talleres, voluntariado, del Sistema de Gestión Ambiental y el número total de trabajadores de la dependencia para el periodo 2022-2023. **La fuente de información es la Dirección de Sustentabilidad Ambiental y la Dirección General de Recursos Humanos** para cada uno de los grupos de servicios. La meta y los rangos de peligro y precaución, fueron aprobados en el Comité de Calidad, Acta N.6 de fecha 17-10-2023. La banda de peligro es la variación de la meta y la de precaución es la variación de la meta.

TALENTO HUMANO - ACTUALIZAR EL TALENTO HUMANO EN SUS COMPETENCIAS GENÉRICAS Y TÉCNICAS

El indicador consiste en evaluar la actualización del talento humano en sus competencias genéricas y técnicas. El logro obtenido se establece, tomando en cuenta la asistencia a las actividades formativas y el número de postulados registrados para el periodo 2022-2023. **La fuente de información es la Dirección General de Recursos Humanos** para cada uno de los grupos de servicios. La meta y los rangos de peligro y precaución, fueron aprobados en el Comité de Calidad, Acta N.6 de fecha 17-10-2023. La banda de peligro es la variación de la meta y la de precaución es la variación de la meta.

TALENTO HUMANO - COMPROMISO

El indicador consiste en la medición del compromiso. El logro obtenido se establece del resultado agregado de la dimensión "compromiso" de la gran unidad organizativa (Rectorado - Vicerrectorados - Secretaría General - Facultades) donde se adscribe la dependencia, sobre el puntaje máximo posible (20 pts). La información deriva de la encuesta de clima organizacional del período inmediato anterior a la revisión de los COC y **la Dirección General de Recursos Humanos es la encargada de obtener el índice sobre el valor máximo.**

TALENTO HUMANO - MOTIVACIÓN

El indicador consiste en la medición de la motivación. El logro obtenido se establece del resultado agregado del promedio de las dimensiones "Trabajo en equipo, Supervisión, Empoderamiento y Comunicación" de la gran unidad organizativa (Rectorado - Vicerrectorados - Secretaría General - Facultades) donde se adscribe la dependencia, sobre el puntaje máximo posible (20 pts). La información deriva de la encuesta de clima organizacional del período inmediato anterior a la revisión de los COC y la Dirección General de Recursos Humanos es la encargada de obtener el índice sobre el valor máximo.

TALENTO HUMANO - SEGURIDAD

El indicador consiste en la medición de la seguridad. El logro obtenido se establece del resultado agregado del promedio de las dimensiones "Ambiente de trabajo y Bienestar" de la gran unidad organizativa (Rectorado - Vicerrectorados - Secretaría General - Facultades) donde se adscribe la dependencia, sobre el puntaje máximo posible (20 pts). La información deriva de la encuesta de clima organizacional del período inmediato anterior a la revisión de los COC y la Dirección General de Recursos Humanos es la encargada de obtener el índice sobre el valor máximo.

Para consultas y observaciones puede comunicarse a través de los siguientes canales:

- **Teléfono: Sede Caracas:** María José Goncalves (Ext 4603) Miossotys Díaz (Ext 4600). **Sede Guayana:** Carmen Alfaro (Ext. 235)
- **Correo:** calidadyambiente@ucab.edu.ve
- **Horario de atención:** 8:00 a.m. - 5:00 p.m

INFORMACIÓN GENERAL DE INTERÉS PARA EL OBJETIVO: MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL

Un ejemplo que aplica para cualquier dimensión de Clima Organizacional:
Resultado dimensión = 14.5, resultado indicador = $14.5/20 = 73\%$ (amerita acciones correctivas)

La meta es el valor máximo (20 ptos=100%) y los rangos de variación que requieren acciones correctivas son: Alerta de 64% a 75% y No conformidad de 0% a 63%.

Las acciones correctivas serán propuestas por la Dir. de RRHH ante la Autoridad responsable de la gran unidad organizativa y esta determinará la forma como deben ser implementadas en las dependencias adscritas.

Para consultas y observaciones puede comunicarse a través de los siguientes canales:

- **Teléfono: Sede Caracas:** María José Goncalves (Ext 4603) Miossotys Díaz (Ext 4600). **Sede Guayana:** Carmen Alfaro (Ext. 235)
- **Correo:** calidadyambiente@ucab.edu.ve
- **Horario de atención:** 8:00 a.m. – 5:00 p.m