|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **OBJETIVO** | **ACCIONES** | **PLAZO** | **SEGUIMIENTO** | **RECURSOS** | **RESPONSABLE** | **INDICADOR** |
| Asegurar la satisfacción de los clientes en un 80% para la vigencia. | - Definir las funciones para cada cargo que permita el cumplimiento de manera eficaz de cada uno de los servicios tecnológicos de la ENCC.  - Realizar las encuestas de satisfacción a los usuarios.  - Analizar los resultados de las encuestas de satisfacción. | 1 año | Mensual | - Equipo de oficina  - Equipamiento para la realización de los procesos misionales | - Responsable de calidad  - Responsable de Gestión técnica | Promedio de la encuesta de satisfacción con una calificación ≥ 4. |
| Cumplir con la ejecución del  programa anual de formación de personal para la vigencia en al menos un 80%. | - Planificar el programa anual de formación del personal  - Ejecutar el programa anual de formación del personal | 1 año | Semestral | - Equipo de oficina  - Personal responsable de realizar la formación. | - Responsable de calidad  - Responsable de Gestión técnica | (Actividades realizadas del Programa anual de formación de personal / Actividades planificadas del Programa anual de formación de personal)\*100 |
| Asegurar las salidas conformes en un 90% para la vigencia | - Documentar los procedimientos de servicios tecnológicos.  - Controlar los procesos misionales.  - Analizar los resultados de los controles e implementar mejoras. | 1 año | Mensual | - Equipo de oficina  - Equipamiento para la realización de los procesos misionales | - Responsable de calidad  - Responsable de Gestión técnica | (Servicios Tecnológicos Conformes / Servicios Tecnológicos totales) \* 100 |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Alta Dirección

2023-06-28