



▶▶▶ CALIDAD EN EL SERVICIO

Se refiere al conjunto de estrategias y acciones, encaminadas a mejorar y superar las expectativas en el servicio brindado a los colaboradores académicos y administrativos, estudiantes, egresados u otros grupos de interés, en cada punto de contacto, fortaleciendo con esto su lealtad y confianza en la institución.

La calidad en el servicio al cliente es esencial en una institución, siendo una cultura que implica a todos los colaboradores y es fundamental para su éxito. Busca satisfacer las necesidades de la Comunidad Académica a través de pilares como atención, compromiso, satisfacción de necesidades y gestión del tiempo.

▶▶▶ ¿CÓMO MEDIR LA CALIDAD EN EL SERVICIO?

La calidad en el servicio es una métrica que busca medir la diferenciación y la competitividad de la institución de cara a su entorno. Según expertos, esta medición se define como una función de las expectativas y la percepción sobre la calidad del servicio.

La misma se debe medir por medio de instrumentos que cuantifiquen y diagnostiquen los factores de insatisfacción para así proponer mejoras en cumplimiento de sus necesidades.

“La experiencia de nuestros clientes internos y externos será el resultado de todos los esfuerzos que buscan brindar un servicio de calidad”



▶▶▶ EXPERIENCIA INSTITUCIONAL

En la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña hemos asumido el compromiso de mejorar continuamente la calidad en los diferentes servicios ofertados, es por esto que en el año 2020 desde la Dirección de Experiencia Institucional y Gestión de Egresados se implementa la Política de Experiencia Institucional y Gestión de Egresados (RECT-004-POL-001).

Para hacer cumplir los objetivos definidos en nuestra política, establecimos un sistema que permite medir la satisfacción y la experiencia institucional velando por la percepción de los estudiantes, egresados, empleadores y otros grupos de interés, de cara a la calidad de la atención recibida en los programas educativos, los procesos de aprendizaje y los servicios generales recibidos.

¿CUÁL ES LA IMPORTANCIA DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO?

- 1 Consolidar los vínculos de valor con nuestros grupos de interés, logrando con esto fidelización con nuestra institución.
- 2 Interactuar para conocer el comportamiento de nuestros grupos de interés con el objetivo de desarrollar estrategias innovadoras que mejoren la experiencia en los distintos puntos de contacto.
- 3 Fomentar la motivación y ambiente de trabajo, mejorando así la productividad de los colaboradores.
- 4 Fortalecer la visibilidad y la reputación de nuestra institución.

CALENDARIO



Capacitación: Procedimiento de Gestión de Egresados y Procedimiento de Evaluación de la Experiencia

Fecha: 18/10/2023

Modalidad: Virtual

Facilitador: Lcda. Elizabeth Severino, Lcda. Alejandra Hidalgo
Ing. Keidy Castillo

Dirigido a: Directores de Escuelas, Coordinadores Académicos.

CONTACTOS



Vicerrectoría de Desarrollo Institucional,
Aseguramiento de la Calidad y Proyectos Ext.2200
Dirección de Aseguramiento de la Calidad Ext. 1025
Correo Electrónico: calidad@unphu.edu.do

