



Objetivos de Calidad

Rev: 1

Proceso al que aplica: Mantenimiento de Infraestructura.	Objetivo de Calidad: Incrementar en un 15% el índice de satisfacción en los clientes respecto al servicio proporcionado por el proceso de mantenimiento de infraestructura a diciembre de 2005.
---------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Elemento de la política de calidad con el que se relaciona	Responsable de cumplirlo	Verbo operacional	Indicador	Metas	Frecuencia de revisión	Evidencia
Satisfacción de los usuarios.	Jefe del departamento recursos materiales y servicios generales.	Superar	15 % de incremento en el índice desatisfacción del cliente.	Diciembre 2005	Mensualmente	Reporte de supervisión. Entrevistas y quejas.

Estrategias para alcanzar el Objetivo de Calidad

Estrategia	Descripción	Responsable	Fecha	Valor del cumplimiento	Realizado
1	Definir parámetros de satisfacción del cliente. (oportunidad, pertinencia y equidad) y muestreo de entrevistas.	Jefe de departamento de recursos materiales y servicios generales	Julio 2005	20.00 %	
2	Aplicar entrevistas.	Subdirector administrativo	Octubre 2005	40.00 %	
3	Analizar resultados	Jefe de departamento de recursos materiales y servicios	Noviembre 2005	20.00 %	
4	Propuesta de mejora.	Jefe de departamento de recursos materiales y	Diciembre 2005	20.00 %	

100.00 %

% de cumplimiento del objetivo

0.00 %

Autorizó: