



Objetivos de Calidad

Proceso al que aplica: **Soporte Tecnológico.** Rev:

Objetivo de Calidad:
3. Atender el 100% de las solicitudes de servicios informáticos

Elemento de la política de calidad con el que se relaciona	Responsable de cumplimiento	Verbo operacional	Indicador	Metas	Frecuencia de revisión	Evidencia
eficacia, calidad en los servicios y la satisfacción de los usuarios .	Director de Informática	Atender	100% Solicitudes atendidas	Dic-04	Trimestralmente	1.- Comparativo de reportes o quejas en cada revisión. 2.- Resultados de auditorías internas. 3.- Informes para la revisión por la Dirección.

Estrategias para alcanzar el Objetivo de Calidad

Estrategia	Descripción	Responsable	Fecha	Valor del cumplimiento	Realizado
1	Documentar	Documentar procedimiento de solicitud de soporte tecnológico.	Director de Informática Finales de Abril	40.00 %	100.00 %
2	Autorizar	Cumplir con establecido en el Procedimiento de Control de Documentos para la autorización	Alta Dirección Finales de Abril	15.00 %	100.00 %
3	Publicar en el sistema intranet	Subir el documento en la página de intranet después de la autorización y comprobar que la documentación este publicada	Alta Dirección Finales de Abril	10.00 %	100.00 %
4	Capacitación	Dar a conocer mediante reuniones al personal que intervienen en el proceso lo establecido en los documentos	Director de Informática Principios de Mayo	25.00 %	100.00 %
5	Supervisión	Verificar que se cumplan las actividades de acuerdo al proceso establecido con el personal involucrado (Revisión a las unidades y personal departamento de soporte tecnológico)	Director de Informática Mediados de Mayo	10.00 %	100.00 %

% de cumplimiento de objetivo

Autorizó: