



**Objetivos de Calidad**

Proceso al que aplica: Rev:   
**Objetivo de Calidad:**  
**7. Atender el 100% de los problemas relacionados con el hardware y software de base instalado en los equipos.**

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% Problemas relacionados con Hardware y Software	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: