

Periodo: 2019

Fecha: 10/05/2019

N°	OBJETIVO DE CALIDAD	INDICADOR	META	RESPONSABLE	FRECUENCIA SEGUIMIENTO	PERIODO DE CUMPLIMIENTO O EVALUACION	PLAN PARA ALCANZAR OBJETIVO
1	Porcentaje de usuarios satisfechos con la amabilidad de la atención telefónica.	$\left(\frac{\sum \text{resultado de encuesta}}{5 \times \text{N}^\circ \text{ de encuestas}} \right) \times 100$	$\geq 95\%$	Administrador del SGC/ Responsable del proceso	Mensual	Anual	1. Difundir objetivo y el procedimiento 2. Aplicar la encuesta. 3. Realizar seguimiento a los resultados.
2	Porcentaje de usuarios satisfechos con la precisión de la respuesta telemática.	$\left(\frac{\sum \text{resultado de encuesta}}{5 \times \text{N}^\circ \text{ de encuestas}} \right) \times 100$	$\geq 90\%$	Administrador del SGC/ Responsable del proceso	Mensual	Anual	1. Difundir objetivo y el procedimiento 2. Aplicar la encuesta. 3. Realizar seguimiento a los resultados.
3	Porcentaje de llamadas perdidas.	$\left(\frac{\text{N}^\circ \text{ llamadas perdidas}}{\text{N}^\circ \text{ total de llamadas}} \right) \times 100$	$\leq 30\%$	Administrador del SGC/ Responsable del proceso	Mensual	Anual	1. Difundir objetivo y el procedimiento 2. Aplicar la encuesta. 3. Realizar seguimiento a los resultados.
4	Fomentar proyectos de mejora del SGC.	Cantidad de proyectos de mejora presentados	≥ 1	Administrador del SGC/ Responsable del proceso	Anual	Anual	1. Difundir objetivo y el procedimiento. 2. Aplicar la encuesta. 3. Realizar seguimiento a los resultados.
5	El tiempo de espera y atención de los usuarios, derivados de la ticketera al Servicio de Bolsa de Trabajo, no superará los 130 minutos.	Tiempo de espera	≤ 130 minutos	Administrador del SGC/ Responsable del proceso	Mensual	Anual	1. Difundir objetivo y el procedimiento. 2. Aplicar la encuesta. 3. Realizar seguimiento a los resultados.
6	El tiempo total de espera y atención de los usuarios, derivados de la ticketera al Servicio de CERTIJOVEN, no superará los 90 minutos.	Tiempo de espera	≤ 90 minutos	Administrador del SGC/ Responsable del proceso	Mensual	Anual	1. Difundir objetivo y el procedimiento. 2. Aplicar la encuesta. 3. Realizar seguimiento a los resultados.