

MATRIZ DE OBJETIVOS E INDICADORES DE LA CALIDAD							VERSIÓN :	2	
							FECHA DE EMISIÓN:	-	
COMPROMISO DE LA POLÍTICA DE CALIDAD	OBJETIVO	INDICADOR	FÓRMULA	META	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	UO	PROCESO RELACIONADO	FUENTE / REGISTRO	PLAZO DE CUMPLIMIENTO
• Promover una <u>cultura de calidad</u> en la ATU	Afianzar la cultura organizacional	• Cumplimiento de la Inducción del SGC al personal nuevo en los tiempos planificados (30 días)	$C = (A/B) * 100\%$ A: N° de inducciones del SGC ejecutadas B: N° de personal ingresante	≥ 100%	Mensual	OGRH	Gestión de Recursos Humanos	1. Registro de inducción al personal	31/12/2025
		• Cumplimiento del Programa de sensibilización en los tiempos planificados	$C = (A/B) * 100\%$ A: N° de actividades de sensibilización ejecutadas en la fecha programada B: N° de actividades de sensibilización programadas	≥ 100%	Semestral	OPGR	Gestión de la Calidad	1. Programa de Sensibilización	31/12/2025
• Aumentar la <u>satisfacción de la ciudadanía</u> y de las <u>unidades de organización</u> de la ATU mediante el <u>cumplimiento de sus requisitos</u> aplicables de manera eficaz y eficiente.	Mejorar la gestión de reclamos	• Porcentaje de reclamos presentados por los ciudadanos que se atendieron dentro del plazo establecido (18 días hábiles)	$C = (A/B) * 100\%$ A: N° total de reclamos presentados por los ciudadanos atendidos dentro del plazo B: N° total de reclamos presentados por los ciudadanos	≥ 95%	Mensual	UACGD	Atención de reclamos al ciudadano	1. Libro de reclamaciones - GOB.PE 2. Reporte del Libro de reclamaciones	31/12/2025
	Mejorar la Gestión de las Contrataciones	• Porcentaje promedio de requerimientos de contrataciones iguales o inferiores a ocho (8) UIT atendidas en los plazos establecidos.	$E = ((A/B) + (C/D)) / 2 * 100\%$ A: Número de requerimientos de contrataciones de locadores atendidos en el mes. B: Total de requerimientos ingresados (Hasta el 25 del mes) C: Número de requerimientos de contrataciones de bienes, servicios y/o consultorías atendidas (Hasta el 20 del siguiente mes) D: Total de requerimientos ingresados en el mes.	≥ 87%	Mensual	UA	Contrataciones sin procedimiento de selección	1. Registro de requerimientos de bienes y servicios 2. Registro de requerimiento de Locadores	31/12/2025
• Buscar continuamente la <u>mejora de sus procesos</u> .	Mejorar la recepción documental	• Porcentaje de documentos correctamente derivados.	$C = (A/B) * 100\%$ A: N° de documentos correctamente derivados sin devoluciones B: N° total de documentos derivados	≥ 99%	Mensual	UACGD	Recepción de documentos	1. Matriz de registro del SGD	31/12/2025
	Mejorar la gestión de la atención de las no conformidades	• Porcentaje de SAC atendidas en los tiempos planificados (30 días)	$C = (A/B) * 100\%$ A: N° de SAC atendidas dentro del plazo B: N° de no conformidades identificadas	≥ 100%	Trimestral	OPGR	Gestión de la Calidad	1. Solicitud de Acción Correctiva	31/12/2025