



SEGUIMIENTO TRIMESTRAL DE INDICADORES DE DESEMPEÑO DEL PLAN DE CALIDAD 2012

Objetivo de Calidad	Indicador de Desempeño (Procesos/Actividades)	Meta 2012 Programada	Resultado al 1er trimestre 2012	Firma del Responsable
Crear una cultura de satisfacción al cliente	(No. de quejas atendidas / No. de quejas recibidas) x 100	100%	(02/02)*100= 100%	Director de Vinculación/Responsable del Equipo de satisfacción del cliente
	Seguimiento a comentarios de retroalimentación de clientes	100%	Análisis de un total de 25 comentarios= 100%	Director de Vinculación/Responsable del Equipo de satisfacción del cliente
	(No. de quejas / No. de servicios técnicos) x 100	3%	(2 quejas/ 223 servicios)*100= 0.89%	Director de Vinculación/Responsable del Equipo de satisfacción del cliente
	Calificación promedio en el sondeo de satisfacción del cliente	9.1	9.33	Director de Vinculación/Responsable del Equipo de satisfacción del cliente

El usuario es responsable de consultar la versión vigente de este procedimiento a través de INTRANET.



SEGUIMIENTO TRIMESTRAL DE INDICADORES DE DESEMPEÑO DEL PLAN DE CALIDAD 2012

Objetivo de Calidad	Indicador de Desempeño (Procesos/Actividades)	Meta 2012 Programada	Resultado al 1er trimestre 2012	Firma del Responsable
Mantener un sistema de Gestión de la Calidad dinámico y flexible que vele por los intereses de nuestros clientes y de nuestra organización	Reporte de la evaluación de la comunicación interna	0	0	Responsable del Equipo de Comunicación
	No. de Revisiones por la Dirección	1	1	Coordinadora del Programa Institucional de la Calidad/Responsable del Equipo de Planeación
Distinguirnos por la oportunidad, confiabilidad y competitividad de nuestros servicios	(No. de servicios entregados oportunamente por los laboratorios certificados y/o acreditados / No. de servicios entregados por los laboratorios certificados y/o acreditados) x100	98%	100%	Responsables de los laboratorios en el alcance de la certificación/acreditación
	(Rechazos de solicitudes de servicios técnicos por falta de capacidad instalada o falta de capacidad disponible / Total de solicitudes de servicios técnicos) x 100	1%	0.90%	Director de Vinculación/ Coordinación de Servicios

El usuario es responsable de consultar la versión vigente de este procedimiento a través de INTRANET.



SEGUIMIENTO TRIMESTRAL DE INDICADORES DE DESEMPEÑO DEL PLAN DE CALIDAD 2012

Objetivo de Calidad	Indicador de Desempeño (Procesos/Actividades)	Meta 2012 Programada	Resultado al 1er trimestre 2012	Firma del Responsable
Distinguirnos por la oportunidad, confiabilidad y competitividad de nuestros servicios	(No. de ensayos de aptitud ó controles de calidad internos realizados / No. de ensayos de aptitud ó controles de calidad internos programados) x 100	100%	$(7/7) * 100 = 100\%$	Director de Vinculación/Coordinación del Programa Institucional de la Calidad
Crear una cultura de mejora continua	(No. de OM implementadas/No. de OM identificadas) x 100	20%	$(1/1) * 100 = 100\%$	Coordinadora del Programa Institucional de la Calidad y Responsable del Equipo de Mejora Continua

El usuario es responsable de consultar la versión vigente de este procedimiento a través de INTRANET.