|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Crear una cultura de satisfacción al cliente** | Quejas atendidas/Total de quejas | **100%**  de quejas atendidas | A la fecha no se han presentado Quejas. | Director de Vinculación  Asesor Comercial. |
| No. de quejas/No. de servicios. | No mayor a  **3%** | No se han presentado Quejas. |
| Calificación promedio en el sondeo de satisfacción del cliente. | Alcanzar una calificación promedio de  **9,10** | En el Sondeo del 1er Trim de 2011 se obtuvo una calificación promedio de  **9,30** |
| **Mantener un Sistema de Gestión de la Calidad dinámico y flexible que vele por los intereses de nuestros clientes y de nuestra organización** | Usuarios capacitados para el manejo del Software para el Control de Documentos. | **100%**  de los Usuarios | Será eliminado | Administrador del Programa de Calidad |
| **Distinguirnos por la oportunidad, confiabilidad y competitividad de nuestros servicios** | No. de cotizaciones aceptadas en el periodo/No. total de cotizaciones realizadas en el periodo. | **72%** | 217 cotizaciones aceptadas / 373 cotizaciones realizadas  **58,18 %** | Director de Vinculación  Coordinador de Servicios. |
| No. de servicios entregados oportunamente por los laboratorios certificados y/o acreditados /No. de servicios entregados por los laboratorios certificados y/o acreditados. | **98%** | 436 servicios entregados oportunamente / 436 servicios entregados  **100%** |
| **Crear una cultura de mejora continua** | Programa de trabajo para la Autoevaluación del Sistema. | **1**  Programa de trabajo | Se ha pospuesto la realización del mismo para el segundo semestre 2011 | Adm. del Programa de Calidad |