

# OBJETIVOS DE CALIDAD 2010

## CUESTIONARIOS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

| TIPO DE CUESTIONARIO     | OBJETIVO  | Area Responsable de aplicación de Cuestionarios y reclutador de los mismos | Aplicadores  | Frecuencia   | Periodo                        | Características del Entrevistado   | Concentrador de Cuestionarios para elevarlos al Consejo de Calidad | Nivel de cuestionamiento de Quejas y Sugerencias                     | Meta de Cuestionarios a realizar por año                                 | Lugar de Evaluación  | Evaluación de Sugerencias y Quejas |
|--------------------------|---|--|--|--|--------------------------------|--|--|--|--|--|------------------------------------|
| DEPENDENCIAS             | Rescatar la opinión de las Dependencias que de alguna forma reciben servicio en casos tangibles e intangibles por parte del Instituto | Dirección de Normatividad  | Asistente de Normatividad  | Semestral, Enero y Julio   | Planes de Calidad para el 2010 | Nota: - En todos los casos se deberá procurar que los entrevistados sean personas con autoridad en su medio y que efectivamente tengan el juicio conveniente en base sobre todo a que sean ellos los que reciben el servicio que queremos evaluar. | Supervisor Técnico y de Calidad                                    | Nivel bajo (Debido a que su llenado se recibe por terceras personas) | El 50 % de la lista de clientes interesados cada semestre de aplicación. | Dirección de Normatividad (Revisión a la Gestión del Sistema de Calidad) | Junta de Directores.               |
| USUARIOS                 | Tener una evaluación precisa de las personas que visitan el Instituto en busca de algún servicio o información                        | Dirección de Normatividad  | Asistente Y Auxiliar de Oficina del Área de Normatividad                               | Permanente   |                                |  | Supervisor Técnico y de Calidad                                    | Nivel alto   | 60 al año/ 5 al mes  | Dirección de Normatividad (Revisión a la Gestión del Sistema de Calidad) | Junta de Directores.               |
| PRESIDENCIAS MUNICIPALES | Evaluar la forma en que se les esta realizando el servicio de revisión de expedientes técnicos  | Dirección de Normatividad  | Analista del Área de Normatividad  | Permanente   |                                |  | Supervisor Técnico y de Calidad                                    | Nivel alto   | 24 Encuestas por año.  | Dirección de Normatividad (Revisión a la Gestión del Sistema de Calidad) | Junta de Directores.               |
| DIRECTORES DE PLANTELES  | Evaluar en campo la satisfacción del cliente al que se le entrega obra.   | Dirección de Construcción.   | Supervisor de Control de Obra,   | Para cada entrega realizada ya sea de obra o de mobiliario o equipamiento. |                                |  | Supervisor Técnico y de Calidad                                    | Nivel alto   | Por obra propia y equipamiento el 100 %                                  | Dirección de Normatividad (Revisión a la Gestión del Sistema de Calidad) | Junta de Directores.               |
|                          | Evaluar en campo la satisfacción del cliente al que se le entrega mobiliario o equipamiento.  | Dirección Administrativa.  | Supervisor de Compras y Almacén, Técnico de Montaje y Mantenimiento, y Transportistas. |  |                                |  | Por mobiliario el 50 % del total.                                  |  |  |  |                                    |