

# OBJETIVOS DE CALIDAD 2011

## 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 2011	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.				