



PLANIFICACION DEL SGC 2017
OBJETIVOS DE CALIDAD Y METAS PARA PROCESOS

OBJETIVOS DE CALIDAD

OBJETIVOS DE CALIDAD	FRECUENCIA DE MEDICION
1. Lograr una eficacia en la atención de trámites del 100%	MENSUAL / ANUAL
2. Lograr una conclusión satisfactoria en la atención de trámites de al menos 95%	TRIMESTRAL / ANUAL
3. Mantener una disponibilidad de suministro de agua potable por arriba del 90%	MENSUAL / ANUAL
4. Mantener una eficacia del SGC por arriba del 95%	MENSUAL / ANUAL

OBJETIVOS RELACIONADOS CON LA RETROALIMENTACION DE LOS CLIENTES

OBJETIVOS	FRECUENCIA DE MEDICION
1. Lograr índices de satisfacción de los usuarios de al menos 80% para gestión de trámites y de al menos 60% para operación y mantenimiento de red de infraestructura hidráulica	TRIMESTRAL / SEMESTRAL / ANUAL
2. Lograr índices de atención de quejas de usuarios de al menos el 100%	MENSUAL / ANUAL