

MTC-DGCC	OBJETIVOS DE CALIDAD ¹	Código	D-01-08 / V03
		Fecha de Aprobación	15/11/2016

Política de Gestión de la Calidad	Objetivo de Calidad	PROCESO	Responsable	Indicadores	Fórmula	Meta	Frec- Medic.	Recursos	Estrategias
<p>• Promover el desarrollo y libre competencia en el mercado nacional de telecomunicaciones y servicios postales a los administrados, con la finalidad de que brinden un servicio público.</p> <p>• Mejorar los tiempos de atención a los administrados en materia de telecomunicaciones y servicios postales de manera eficaz y oportuna, cumpliendo con los requisitos establecidos en el Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>• Promover el comportamiento ético de sus colaboradores, mejorando el Sistema de Gestión de la Calidad, contando para ello con personal capacitado y procesos estandarizados.</p>	Reducir el nivel de errores en los diferentes procesos.	Internamiento de Equipos y/o Aparatos de Telecomunicaciones	Coordinador(a) de Internamiento	Nivel de errores en el proyecto de oficio (antes de la firma)	Número de Errores	≤ 3% del Total de trámites atendidos en el mes	Mensual	- Humanos - Financieros - Materiales - Tecnológicos	Desarrollo de planes que permitan disminuir el nivel de errores
		Internamiento de Equipos y/o Aparatos de Telecomunicaciones	Coordinador(a) de Internamiento	Nivel de errores en el oficio (observado por el administrado)	Número de Errores	≤ 1% del Total de trámites atendidos en el mes	Mensual	- Humanos - Financieros - Materiales - Tecnológicos	Desarrollo de planes que permitan disminuir el nivel de errores
		Inscripción en el Registro de CC	Coordinador(a) de Registros	Nivel de errores en el proyecto de Informe, Oficio, Certificado de Registro y RD (antes de la firma)	Número de Errores	≤ 3% del Total de trámites atendidos en el mes	Mensual	- Humanos - Financieros - Materiales - Tecnológicos	Desarrollo de planes que permitan disminuir el nivel de errores
		Inscripción en el Registro de CC	Coordinador(a) de Registros	Nivel de errores en el Informe, Oficio, Certificado de Registro y RD (observado por el administrado)	Número de Errores	≤ 1% del Total de trámites atendidos en el mes	Mensual	- Humanos - Financieros - Materiales - Tecnológicos	Desarrollo de planes que permitan disminuir el nivel de errores
	Orientar los procesos a la satisfacción del administrado y a la calidad del servicio prestado.	Internamiento de Equipos y/o Aparatos de Telecomunicaciones	Coordinador(a) de Internamiento	Promedio de Atención de la Solicitud de Internamiento	Suma (Fecha de Finalización – Fecha de Inicio) / Total de solicitudes	≤ 5 días	Mensual	- Humanos - Financieros - Materiales - Tecnológicos	Desarrollo de planes que permitan aumentar la satisfacción del administrado
		Inscripción en el Registro de CC(*)	Coordinador(a) de Registros	Promedio de Atención de Solicitudes de Registros	Suma (Fecha de Finalización – Fecha de Inicio) / Total de solicitudes	≤ 10 días	Mensual	- Humanos - Financieros - Materiales - Tecnológicos	Desarrollo de planes que permitan aumentar la satisfacción del administrado
		Internamiento de Equipos y/o Aparatos de Telecomunicaciones	Coordinador(a) de Internamiento	Reclamos solucionados a tiempo	Nro. de reclamos atendidos a tiempo/ Nro. Total de reclamos	100%	Trimestral	- Humanos - Financieros - Materiales - Tecnológicos	Desarrollo de planes que permitan aumentar la satisfacción del administrado
		Inscripción en el Registro de CC	Coordinador(a) de Registros	Reclamos solucionados a tiempo	Nro. de reclamos atendidos a tiempo/ Nro. Total de reclamos	100%	Trimestral	- Humanos - Financieros - Materiales - Tecnológicos	Desarrollo de planes que permitan aumentar la satisfacción del administrado
	Mejorar y sostener el Sistema de Gestión de la Calidad.	Gestión de la Dirección	Coordinador(a) del Sistema de Gestión de la Calidad	Cumplimiento de los Acuerdos de la Revisión por la Dirección del SGC	Nro. de acuerdos ejecutados en el plazo / Nro. Total de acuerdos vencidos	100%	Semestral	- Humanos - Financieros - Materiales - Tecnológicos	Desarrollo de planes que permitan aumentar la satisfacción del administrado
		Gestión de la Calidad	Coordinador(a) del Sistema de Gestión de la Calidad	Cumplimiento del Programa Anual de Calidad	Nro. de actividades efectuadas / Nro. de actividades programadas x 100%	100%	Mensual	- Humanos - Financieros - Materiales - Tecnológicos	Desarrollo de planes que permitan aumentar la satisfacción del administrado
		Gestión de la Calidad	Coordinador(a) del Sistema de Gestión de la Calidad	Satisfacción del Administrado	Nro. Encuestas con resultado > 75% / Nro. total de encuestas	≥ 75 %	Anual	- Humanos - Financieros - Materiales - Tecnológicos	Desarrollo de planes que permitan aumentar la satisfacción del administrado
		Gestión de la Calidad	Coordinador(a) del Sistema de Gestión de la Calidad	Eficacia en el manejo del servicio no conforme (SNC)	Nro. SNC solucionados/ Nro. Total SNC x 100	90%	Mensual	- Humanos - Financieros - Materiales - Tecnológicos	Desarrollo de planes que permitan mejorar el SGC
		Gestión de la Calidad	Coordinador(a) del Sistema de Gestión de la Calidad	Cumplimiento del Programa de Auditorías	Nro. Auditorías Efectuadas vs Nro. Auditorías Programadas	90%	Semestral	- Humanos - Financieros - Materiales - Tecnológicos	Desarrollo de planes que permitan mejorar el SGC
		Gestión de la Calidad	Coordinador(a) del Sistema de Gestión de la Calidad	Eficacia de acciones de mejora	Nro. SAM cerradas/ Nro. SAM Generadas	80 %	Trimestral	- Humanos - Financieros - Materiales - Tecnológicos	Desarrollo de planes que permitan mejorar el SGC
	Mejorar la gestión con los proveedores	Gestión de Recursos	Coordinador(a) Administrativo y Presupuesto	Desempeño del proveedor	N° de requerimientos atendidos/Total de requerimientos solicitados	80 %	Trimestral	- Humanos - Financieros - Materiales - Tecnológicos	Desarrollo de planes que permitan mejorar el desempeño de los proveedores