



Formulario Plan Operativo Anual (POA)
Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL)
Dirección Planificación y Desarrollo

FO-DPD-003
 Revisión No.00

Área		Departamento Servicio al Cliente										Año	2019					
Eje Estratégico		Establecer Mejoras para el manejo de los Requerimientos, Reclamaciones, Denuncias y Sugerencias																
Objetivo Estratégico																		
Iniciativa / Proyecto Estratégico de Referencia																		
Objetivo General		Lograr la Satisfacción de Nuestro Clientes, Usuarios y Partes Interesadas										Responsable Ejecución		Departamento de Servicio al Cliente				
Indicador		Meta (Valor)	Fórmula o Forma de Medición	Evaluación de Resultados														
Cumplimiento de los Procedimientos para medir, gestionar y dar seguimiento a la satisfacción de nuestros clientes, Usuarios y Partes Interesadas.		95%	Reporte de Resultados de Encuesta de Atención, Reporte Estadísticos, Reporte de Seguimiento y Evaluación a los Servicios de Normalización, Reporte de Satisfacción de los Clientes, Trimestral, Cuatrimestral y	Socialización y Seguimiento con las partes interesadas.														
No.	Actividades	Responsables	Involucrados	Recursos Financieros	Recursos No Financieros	Programación												Estatus
						1er Trimestre			2do Trimestre			3er Trimestre			4to Trimestre			
						Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Objetivo Específico 1: Cumplir con los requerimientos del Cliente																		
1	Cantidad de Requerimientos recibidos y atendidos.	Personal de Servicio al Cliente/ Todas las áreas	Todas las áreas	N/A	Computadora, papel, impresora, recurso humano, internet,telefono.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Esta actividad se realiza a diario, para mantener la base de datos actualizada, y al finalizar el mes tener en existencia un porcentaje de encuestas.
2	Cantidad de respuestas dadas por los diferentes Departamentos Tecnicos del INDOCAL y remitidas	Personal de Servicio al Cliente/ Todas las áreas	Todas las áreas	N/A	Computadora, papel, impresora, recurso humano, internet,telefono.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Esta actividad se realiza a diario, para mantener la base de datos actualizada, y al finalizar el mes tener en existencia un porcentaje de encuestas.
Objetivo Específico 2: Asegurar que cada queja, reclamación, denuncia y/o sugerencia sea tramitada a tiempo (interna y externa)																		
3	Cantidad de Quejas, Reclamacion, Denuncias y Sugerencias recibidas y tramitada a tiempo	Personal de Servicio al Cliente/ Todas las áreas	Todas las áreas	RD\$5,000	Computadora, papel, impresora, recurso humano, internet,telefono.				x								x	Esta actividad se mantiene activa durante todo el año, ya que no podemos indentificar cuando llegara una Queja, Reclamacion, Denuncia o Sugerencia.
4	Seguimiento y retroalimentacion al cliente hasta el cierre de las mismas.	Personal de Servicio al Cliente	Personal de Servicio al Cliente	N/A	Computadora, papel, impresora, recurso humano, internet,telefono.				x				x				x	Reporte Estatus de quejas, Reclamaciones, Denuncias y Sugerencias, remitidas a las partes involucradas.
Objetivo Específico 3 : Cumplir con los requerimientos de la Encuesta de Satisfacción al Cliente según la resolución 03-2019 que ordena la realización de Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana sobre la Calidad de los Servicios Públicos																		
5	Realizar Encuestas a los Clientes que reciben los diferentes servicios que ofrece el INDOCAL.	Personal de Servicio al Cliente	Clientes, Usuarios y partes Interesadas	N/A	Computadora, papel, impresora, recurso humano, internet,telefono.						x						x	Esta actividad se realiza a diario, para mantener la base de datos actualizada, y al finalizar el semestre tener en existencia un porcentaje de encuestas.
6	Reportar dichas Encuestas a la Alta Gerencia, para remitirla al MAP.	Personal de Servicio al Cliente	Clientes, Usuarios y partes interesadas/todas las areas tecnicas.	N/A	Computadora, papel, impresora, recurso humano, internet,telefono.					x							x	Esta actividad se realiza a diario, para mantener la base de datos actualizada, y al finalizar el semestre tener en existencia un porcentaje de encuestas.
Objetivo Específico 4: Cumplir con los requerimientos de la Encuesta de Servicios de Metrología.																		
7	Encuestar a los Clientes que reciben los servicios del Departamento de Metrología	Personal de Servicio al Cliente	Personal de Servicio al Cliente/Depto. De Metrología	N/A	Computadora, papel, impresora, recurso humano,				x				x				x	Esta actividad se realiza a diario, para mantener la base de datos actualizada, y al finalizar el Cuatrimestre/Semestre tener en



Formulario Plan Operativo Anual (POA)
Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL)
Dirección Planificación y Desarrollo

FO-DPD-003
 Revisión No.00

Área		Departamento Servicio al Cliente						Año		2019												
Eje Estratégico		Establecer Mejoras para el manejo de los Requerimientos, Reclamaciones, Denuncias y Sugerencias																				
Objetivo Estratégico																						
Iniciativa / Proyecto Estratégico de Referencia																						
Objetivo General		Lograr la Satisfacción de Nuestro Clientes, Usuarios y Partes Interesadas						Responsable Ejecución		Departamento de Servicio al Cliente												
Indicador		Meta (Valor)		Fórmula o Forma de Medición		Evaluación de Resultados																
Cumplimiento de los Procedimientos para medir, gestionar y dar seguimiento a la satisfacción de nuestros clientes, Usuarios y Partes Interesadas.		95%		Reporte de Resultados de Encuesta de Atención, Reporte Estadísticos, Reporte de Seguimiento y Evaluación a los Servicios de Normalización, Reporte de Satisfacción de los Clientes, Trimestral, Cuatrimestral y		Socialización y Seguimiento con las partes interesadas.																
No.	Actividades	Responsables	Involucrados	Recursos Financieros	Recursos No Financieros	Programación												Estatus				
						1er Trimestre			2do Trimestre			3er Trimestre			4to Trimestre							
						Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre					
8	Reporte de encuestas de Atención al Cliente del Depto. De Metrología Legal	Personal de Servicio al Cliente	Personal de Servicio al Cliente/Depto. De Metrología	N/A	Computadora, papel, impresora, recurso humano, internet, teléfono.																	Esta actividad se realiza a diario, para mantener la base de datos actualizada, y al finalizar el Cuatrimestre/Semestre tener en existencia un porcentaje de encuestas.
Objetivo Especifico 5: Mejora de la Gestión Institucional																						
9	Cantidad de No Conformidades en Auditorías externas e Internas	Personal de Servicio al Cliente	Personal de Servicio al Cliente/Depto. Calidad en la Gestión.	N/A	Computadora, papel, impresora, recurso humano, internet, teléfono.																	N/A
10	<3 por proceso de Auditorías	Personal de Servicio al Cliente	Personal de Servicio al Cliente/Depto. Calidad en la Gestión.	N/A	Computadora, papel, impresora, recurso humano, internet, teléfono.																	N/A

Nota: Ampliar esta tabla, en caso necesario.

Instrucciones: 1) Rellenar o Marcar con una equis (x) el cuadro del mes en que se completa cada actividad descrita. 2) (DD/MM/AAAA) = Día/Mes/Año, Ej.: 20/12/2015.

Preparado por (Firma): Lic. Justina Pinales Trinidad-Enc. Depto. Servicio al Cliente Fecha: 13/06/2019
Nombre del Responsable de Área-Puesto *(DD/MM/AAAA)*

Revisado Por (Firma): _____
Nombre Responsable de Planificación y Desarrollo-Puesto
 Fecha: _____
(DD/MM/AAAA)

Emisión: 20/05/2019



Fecha de revisión: N/A

|

|