



Formulario Plan Operativo Anual (POA)
Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL)
Dirección Planificación y Desarrollo
Departamento de Servicio al Cliente

Área		Departamento Servicio al Cliente											
Eje Estratégico		Establecer Mejoras para el manejo de los Requerimientos, Reclamaciones y Sugerencias											
Objetivo Estratégico													
Iniciativa / Proyecto Estratégico de Referencia													
Objetivo General		Lograr la Satisfacción de Nuestro Clientes, Usuarios y Partes Interesadas										Responsable Ejecución	
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 Resultados de Encuesta de Atención, Reporte Estadísticos, Reporte de Seguimiento y Evaluación a los Servicios de Normalización, Reporte de Satisfacción de los Clientes, Reporte Encuesta Institución de Satisfacción Ciudadana, Trimestral, Cuatrimestral y Anual.	Socialización y Seguimiento con las partes interesadas.									

No.	Actividades	Responsables	Involucrados	Recursos Financieros	Recursos No Financieros	Programación											
						1er Trimestre			2do Trimestre			3er Trimestre			4to Trimestre		
						Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	
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, teléfono.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
2	Tiempo de Respuesta de las Áreas Técnicas al requerimiento.	Personal de Servicio al Cliente/ Todas las áreas	Todas las áreas	N/A	Computadora, papel, impresora, recurso humano, internet, teléfono.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
3	Respuestas recibidas por los diferentes Departamentos Técnicos del INDOCAL y remitidas al cliente.	Personal de Servicio al Cliente/ Todas las áreas	Todas las áreas	N/A	Computadora, papel, impresora, recurso humano, internet, teléfono.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Objetivo Específico 2: Asegurar que cada Queja, Reclamación, Denuncias y sugerencia sea tramitada a tiempo (interna y externa)																	
4	Cantidad de Quejas, Reclamación, Denuncias y Sugerencias recibidas y tramitada a tiempo	Personal de Servicio al Cliente/ Todas las áreas	Todas las áreas	Viáticos para Visitar a la empresa cuando aplique RD\$5,000	Computadora, papel, impresora, recurso humano, internet, teléfono, camioneta.				x				x				
5	Seguimiento y retroalimentación al cliente hasta el cierre de las mismas.	Personal de Servicio al Cliente	Personal de Servicio al Cliente	Viáticos para visitar a las empresas cuando aplique RD\$5,000	Computadora, papel, impresora, recurso humano, internet, teléfono.				x				x				
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																	
6	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, teléfono.						x						
7	Remitir el Reporte de Encuestas a la Alta Gerencia para su revisión y aprobación.	Personal de Servicio al Cliente	Clientes, Usuarios y partes Interesadas/todas las áreas técnicas.	N/A	Computadora, papel, impresora, recurso humano, internet, teléfono.												
8	Remitir al MAP y a los Involucrados el Reporte Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana sobre la Calidad de los Servicios Públicos, anexo: Plan Operativo Anual (POA), Evidencias del trabajo realizado, Ficha Técnica aprobada por el MAP.	Personal de Servicio al Cliente	Personal de Servicio al Cliente	N/A	Computadora, papel, impresora, recurso humano, internet, teléfono.	x		x		x		x		x		x	



Formulario Plan Operativo Anual (POA)
Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL)
Dirección Planificación y Desarrollo
Departamento de Servicio al Cliente

Área	Departamento Servicio al Cliente											Área					
Eje Estratégico	Establecer Mejoras para el manejo de los Requerimientos, Reclamaciones y Sugerencias																
Objetivo Estratégico																	
Iniciativa / Proyecto Estratégico de Referencia																	
Objetivo General	Lograr la Satisfacción de Nuestro Clientes, Usuarios y Partes Interesadas										Responsable Ejecución						
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 Resultados de Encuesta de Atención, Reporte Estadísticos, Reporte de Seguimiento y Evaluación a los Servicios de Normalización, Reporte de Satisfacción de los Clientes, Reporte Encuesta Institución de Satisfacción Ciudadana, Trimestral, Cuatrimestral y Anual.	Socialización y Seguimiento con las partes interesadas.														
No.	Actividades	Responsables	Involucrados	Recursos Financieros	Recursos No Financieros	Programación											
						1er Trimestre		2do Trimestre		3er Trimestre		4to Trimestre					
						Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	
Objetivo Específico 4: Cumplir con el Seguimiento y Evaluación a los Servicios de Normalización (Servicio Pos-Venta).																	
9	Seguimiento a los Clientes que adquirieron las Normas Dominicanas para su aplicación en las Empresas/Instituciones.	Personal de Servicio al Cliente	Personal de Servicio al Cliente/Depto. Orientación y Divulgación.	N/A	Computadora, papel, impresora, recurso humano,				x				x				
10	Reporte de encuestas de Seguimiento y Evaluación a los Servicios de Normalización.	Personal de Servicio al Cliente	Personal de Servicio al Cliente/Depto. De Metrología	N/A	Computadora, papel, impresora, recurso humano, internet, teléfono.						x						
Objetivo Específico 5: Mejora de la Gestión Institucional																	
11	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.						x						
12	<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.						x						

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): Justina Pinales Trinidad-Enc. Depto. Servicio al Cliente
Nombre del Responsable de Área-Puesto

Fecha: 18/12/2020
(DD/MM/AAAA)

Revisado Por (Firma): _____
Nombre Responsable

Emisión: 20/05/2019



io	2021
Departamento de Servicio al Cliente	
entre	Estatus
Diciem	
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.
x	Esta actividad se realiza a diario, debido a que no sabemos cuando llegara algun requerimiento y/o solicitud de los clientes y las areas tecnicas tengan que dar respuesta del mismo.
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.
x	Esta actividad se mantiene activa durante todo el año, ya que no podemos indentificar cuando llegara una Queja, Reclamacion o Sugerencia.
x	Reporte Estatus de Quejas, Reclamaciones, Dencunias y Sugerencias, remitidas a las partes involucradas.
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.
x	Esta actividad se realiza a diario, para mantener la base de datos actualizada, y al finalizar el año tener en existencia un porcentaje de encuestas para remitir el Reporte de Encuesta Institucional de Satisfaccion Ciudadana

io	2021
	Departamento de Servicio al Cliente
stre	Estatus
Diciem	
x	Esta actividad se realiza a diario, para mantener la base de datos actualizada, y al finalizar el Cuatrimestre tener en existencia
x	Esta actividad se realiza a diario, para mantener la base de datos actualizada, y al finalizar el Cuatrimestre tener en existencia un porcentaje de encuestas.
x	N/A
x	N/A

le de Planificación y Desarrollo-Puesto

Fecha: (DD/MM/AAAA)

Fecha de revisión: N/A