

OBJETIVOS DE CALIDAD

OBJETIVO	META	PESO	NOMBRE	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	RESPONSABLE
1.Garantizar la satisfacción del cliente durante la prestación del servicio de investigación.	90%	20%	Satisfacción del cliente.	(Total Resultado de encuestas de satisfacción/Total de encuestas realizadas)*100	%	Semestral	Director de calidad.
2. Asegurar el mejoramiento continuo en la organización.	80%	15%	Mejora Continua.	(Numero de acciones ejecutadas/Numero de solicitudes de acciones correctivas-preventivas-de mejora)*100	%	Semestral	Director de calidad.
3. Garantizar la veracidad de la información obtenida.	80%	10%	Veracidad.	(Numero de encuestas aprobadas/numero de encuestas realizadas)*100	%	Por Cada Estudio	Director de Procesos cuantitativos.
4. Brindar seguridad en el manejo y procesamiento de la información.	90%	10%	Profundidad de análisis.	(Numero de Bases de Captura aceptadas/ Numero total de Bases diseñadas)*100	%	Bimestral	Director de Procesos cuantitativos.
5.Garantizar la claridad en la presentación de los resultados.	90%	15%	Claridad en la Presentación.	(Numero de presentaciones aceptadas por calidad/Total de presentaciones realizadas)*100	%	Bimestral	Director de Procesos cuantitativos.
6. Asegurar la Puntualidad en la prestación del servicio.	90%	15%	Tiempo de entrega	(Numero de estudios entregados a tiempo/ total de estudios hechos)*100	%	Bimestral	Director de Calidad.
7. Mantener el nivel de desempeño del personal.	80%	15%	desempeño del personal	(Total del resultado de desempeño del personal/ Total de empleados)*100	%	Anual	Director de Proyectos.