

	Elaboró:	CSG	Cultura de servicio
	Fecha emisión:	Julio 2018	
	Última revisión:	Diciembre 2025	
	Versión	02	
	Código:	FOR CAL 003	
			Área / Proceso: Objetivos de Calidad - 2026

Objetivo: Cultura de servicio

Fuente de Información: Encuestas

Meta: Mejorar respecto al año pasado la satisfacción del cliente

Frecuencia de medición: Anual

Responsables: Coordinador de Sistemas de Gestión

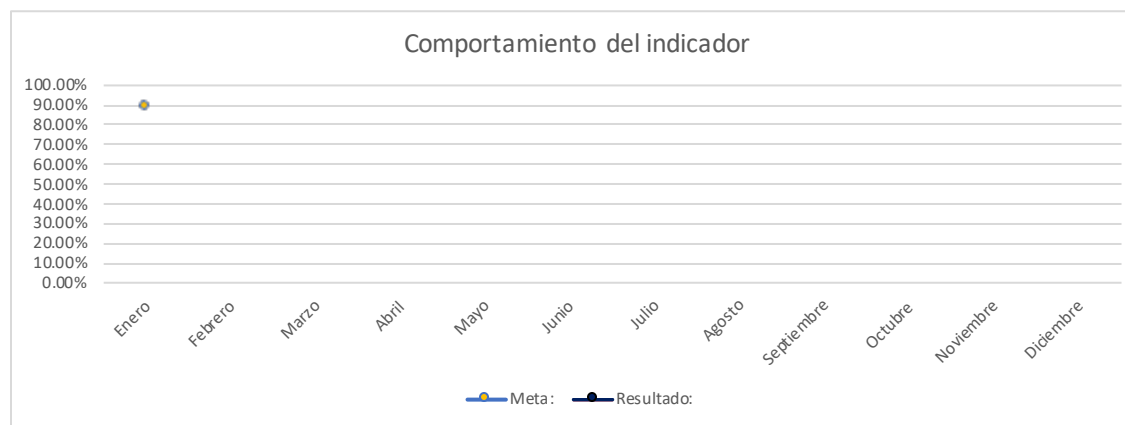
Orientación: Maximizar

Evaluación con respecto al año: anterior

Formula: anterior

Unidad de Medición: Calificaciones

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Suma Anual
Meta:	89.00%												89.0%
Resultado:													0.0%
Clasificación:	Malo												Malo



ESCALA	
Excelente	Aumentar la satisfacción del cliente respecto al año anterior.
Malo	Mantener o disminuir la satisfacción del cliente respecto al año anterior.

Periodo de evaluación	Plan de Acción (PHVA)	Fecha Compromiso de Cierre	% de avance	Fecha de Cierre Real	Observaciones
	PLANIFICAR:				
	HACER:				
	VERIFICAR:				
	ACTUAR:				

Nota* En caso de no llegar a la meta por más de 3 periodos consecutivos, el área deberá realizar un plan de acción a fin de mejorar los indicadores.