PLAN OPERATIVO ANUAL 2024

Generales	**Nombre:**	Plan Operativo Anual de la Seccion Gestion de Calidad
	Fecha:	Enero 2024 - Diciembre 2024
	Área:	Sección de Gestion de Calidad
	Eje o perspectiva:	Clientes
Objetivo estratégico de referencia	Desarrollar capacidades de servicios extraordinarios a los afiliados, mediante el incremento de la calidad, la eficientizacion de los servicios y el posicionamiento de la marca en los publicos interesados.	
Meta operativa anual	Contribuir con la satisfaccion de los Afiliados/Clientes, con un servicio oportuno, humano y de calidad a un 90%.	

Entregables	Indicadores	Actividades	Cronograma												Responsables	Presupuesto
			1er. Trim.			2do. Trim.			3er. Trim.			4to. Trim.				
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
2. Clientes satisfechos	% de percepción positiva de los clientes y nivel de posicionamiento de la marca	2.1. Elaborar y aplicar encuesta de satisfacción de usuarios				x									Calidad/ Planificacion	N/A
		2.2. Realizar informe de encuesta de satisfacción y seguimiento a la ejecución de los planes de mejora.						x				x			Calidad/ Planificacion	

Ars Semma
Valorando vidas que enseñan
DPTO. DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
Santo Domingo, R. D.