

**PROGRAMA DE CALIDAD**

| <b>Objetivo de Calidad</b>   | <b>Acción</b>  | <b>Responsable</b>                              | <b>Fecha de ejecución</b>  | <b>Recursos</b>  |
|--|--|---|----------------------------|--|
| Capacitación los especialistas de la dirección de innovación y desarrollo y de servicios científicos técnicos en materias específicas de su actividad que contribuyan a mejorar la calidad de su trabajo en el presente año. | Realizar <u>4</u> acciones de capacitación con <u>20</u> participantes de la Dirección de Innovación y Desarrollo. | Director de innovación y desarrollo Tecnológico | Según plan de capacitación | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 PC</li> <li>• Procesador de texto (MS Word)</li> <li>• Material de oficina</li> <li>• Acceso a impresora</li> <li>• Servicios de TIC</li> </ul> |
|  | Realizar <u>2</u> acciones de capacitación con <u>8</u> participantes de la Dirección de servicios técnicos        | Director de Servicios Científicos Técnicos.     | Según plan de capacitación | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 PC</li> <li>• Procesador de texto (MS Word)</li> <li>• Material de oficina</li> <li>• Acceso a impresora</li> <li>• Servicios de TIC</li> </ul> |
| Lograr al menos una publicación en el 50% del total de proyectos realizados en el Centro.  |  | Director de innovación y desarrollo Tecnológico | Al concluir los proyectos  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 PC</li> <li>• Procesador de texto (MS Word)</li> <li>• Material de oficina</li> <li>• Acceso a impresora</li> <li>• Servicios de TIC</li> </ul> |
| Mantener la satisfacción del cliente en un 90%   |  | Especialista en proyectos de desarrollo local   | Julio 2013<br>Dic. 2013    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 PC</li> <li>• Procesador de texto (MS Word)</li> <li>• Material de oficina</li> <li>• Acceso a impresora</li> <li>• Servicios de TIC</li> </ul> |
| Darle respuestas a las quejas y reclamaciones de los clientes en un periodo de tiempo inferior a los 30 días.  |  | Especialista en proyectos de desarrollo local   | Julio 2013<br>Dic. 2013    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 PC</li> <li>• Procesador de texto (MS Word)</li> <li>• Material de oficina</li> <li>• Acceso a impresora</li> <li>• Servicios de TIC</li> </ul> |

Elaborado por:

 Ing. José R de la Rosa Pupo  
RD

Aprobado:

 Ing. María de las Nieves Riverón Compte  
Directora General