|  |  |
| --- | --- |
| **Mes evaluado:** | **Fecha:** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Procesos:** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Responsables de los procesos:** |  |

1. **Objetivos de calidad**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Objetivos de calidad** | **Indicador** | **Fórmula** | **Meta** | **Resultado** | **Cumple** |
| Atender oportuna y confiablemente en los tiempos establecidos en cada proceso, al menos un 95% de las solicitudes de información que requieran los usuarios. | No. de solicitudes atendidas en 2 días o menos. |  | ≥95% |  |  |
| Alcanzar un 95% de usuarios satisfechos con la información que se proporciona. | No. de solicitudes atendidas. |  | ≥95% |  |  |

1. **Objetivos semestrales.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Objetivos de calidad** | **Indicador** | **Fórmula** | **Meta** | **Resultado** | **Cumple** |
| Cumplir al 100% con el Marco  legal | Marco Legal (requisitos aplicables) | Cero desviaciones por cumplimiento en los requisitos legales aplicables al SNIIM | 100% |  |  |
| Implementar al menos una mejora en los procesos certificados | Mejora en los procesos | Número de mejoras en el periodo semestral ≥1 | ≥1%  ­ |  |  |
| Reducir a un número inferior al 5% de quejas en el total de las solicitudes atendidas | Cero quejas aplicables a los procesos de Seguimiento de la Información de Precios al Mayoreo y atención a  Usuarios del SNIIM |  | < 5% |  |  |

1. **Resumen de indicadores de procesos**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Indicador** | **Meta** | **Resultado** | **Cumple** |
| Seguimiento de precios | | | |
|  | 95% |  |  |
| Atención a usuarios | | | |
|  | 95% |  |  |
|  | 95% |  |  |
| Satisfacción del usuario = Promedio de Utilidad de la información, Calificación del Servicio y Conformidad del usuario | 90% |  |  |
| Enlaces comerciales y Expo México, Calendario de ferias y exposiciones | | | |
|  | 60% |  |  |
|  | 100% |  |  |
|  | Al menos 2% en el semestre[[1]](#footnote-1) |  |  |
| Control de Salidas no Conformes | | | |
|  | 100% |  |  |
| No conformidad y acción correctiva | | | |
|  | 90%1 |  |  |
| Procedimiento de Gestión de Riesgos | | | |
|  | 45%[[2]](#footnote-2) |  |  |
| Auditorías Internas | | | |
|  | 90%2 |  |  |
|  | 100%2 |  |  |

1. **Desglose de indicadores por proceso**
2. **Seguimiento de precios**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **(Número de registros revisados – número de registro con error) / Número total de registros revisados\*100** | | | |
| **Sistema** | **Errores** | **Revisado** | **%** |
| **Agrícolas** |  |  |  |
| **Pecuarios** |  |  |  |
| **Pesqueros** |  |  |  |

1. **Atención a usuarios**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Número de solicitudes atendidas en 2 días o menos / número de solicitudes recibidas\*100** | | | |
| **Sistema** | **Recibidas** | **Atendidas en menos de 2 días** | **%** |
| **Agrícolas** |  |  |  |
| **Pecuarios** |  |  |  |
| **Pesqueros** |  |  |  |

1. **Comentarios relevantes de cada uno de los procesos**
2. **Seguimiento de precios**
3. **Atención a usuarios**

1. **Enlaces Comerciales**
2. **Expo- México, Calendario de Ferias y Exposiciones**
3. **Desempeño de los proveedores.**
4. **Acciones correctivas y no conformidades**
5. **Mejoras al sistema de gestión de la calidad.**
6. **Comentarios adicionales**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  | Jefatura Responsable |  |

1. Este indicador se mide semestralmente (junio y diciembre) [↑](#footnote-ref-1)
2. Este indicador se mide anualmente (diciembre) [↑](#footnote-ref-2)