

Tabla de objetivos de calidad e indicadores

No.	Objetivo	Indicador	Área / Proceso	Responsable	Acciones a tomar	Recursos requeridos	Meta	Evaluación de resultados	Fecha de finalización	Alcance
1	Brindar un servicio de excelencia a los Usuarios de las Autopistas y mejorarlo constantemente para cumplir con sus expectativas	Índice de Satisfacción del Usuario (% de respuestas con calificación de 7 a 10)	Calidad	Calidad y Auditoría Interna	- Dar atención a solicitudes de soporte de facturación. - Dar atención al correo de usuario. - Seguimiento a obra de remodelación de caseta Guadalupe.	- Atención puntual por parte del responsable de facturación. - Acceso al correo de usuario. - Obras de actualización de SRV y remodelaciones de caseta.	≥85%	Anual. Resultados en excel de encuesta electrónica.	Octubre 2023	AMC PAMM
2		Atención a solicitudes de soporte técnico (% de solicitudes atendidas en menos de 24 horas)	Sistemas	Auxiliar de Sistemas	- Seguimiento y registro de cada soporte requerido.	- Dejar a Auxiliar de Sistemas exclusivo en oficinas. - Herramientas e insumos para relizar el soporte.	≥90%	Mensual. Resumen bitácora de soporte.	Diciembre 2023	Oficinas Centrales
3		Índice de fallas en los carriles	Operaciones	Supervisor de SRV	- Implementación de nuevo SRV para reducir fallas. - Planes de mantenimiento por proveedor externo.	- Recurso para pago a proveedor externo. - Registro del Supervisor del SRV.	≤5%	Mensual. Resumen de estatus de equipo electrónico.	Diciembre 2023	AMC PAMM
4		Cumplimiento a la realización de auditorías internas de calidad (% auditorías realizadas vs programadas)	Calidad	Calidad y Auditoría Interna	- Realizar programa de auditoría anual. - Capacitar al Equipo Auditor interno. - Elaborar y dar seguimiento al plan de auditoría.	- Miembros del Equipo Auditor, mínimo 10 para cubrir todos los procesos. - Disponibilidad del Equipo Auditor para llevar acabo las Auditorías.	95%	Anual. Cumplimiento al plan de auditoría.	Agosto 2023	AMC / PAMM Oficinas Centrales
5	Elevar el nivel de eficiencia en el mantenimiento, limpieza y auxilio vial en las Autopistas	Calificación del Estado Físico de un camino (Normas SCT) otorgado por el Ingeniero Independiente	Infraestructura	Director de Infraestructura	- Cumplimiento a los lineamientos establecidos - Dar seguimiento a hallazgos del informe emitido. - Seguimiento a lo establecido en el procedimiento de Supervisión de infraestructura.	- Ejercer presupuesto asignado para mantenimiento mayor y menor a todas las vías. - Pago por el proceso de calificación (INCA).	≥400 puntos	Semestral. Reporte emitido por INCA.	Segundo semestre 2023	AMC PAMM
6		Siniestralidad en las autopistas imputable a la REA (% accidentes imputables a la REA / Aforo)	Infraestructura	Director de Infraestructura	- Recorridos a la vía para seguimiento/repación de incidencias. - Seguimiento a lo establecido en el procedimiento de Supervisión de infraestructura, en la sección de Siniestralidad.	- Asignación de cuadrilla en PAMM. - Recurso de proveedor externo en AMC. - Seguro vigente. - Seguimiento por el Encargado de Seguridad y Limpieza.	≤0.01%	Trimestral. Reporte trimestral de siniestralidad.	Diciembre 2023	AMC PAMM
7		Cumplimiento de la supervisión de estimaciones de obra de las autopistas	Infraestructura	Director de Infraestructura	- Control mediante las estimaciones y cronogramas de obra.	- Supervisión de obra por parte de Infraestructura. - Liberación de pagos oportuna para evitar paro de labores de contratistas.	100%	Por obra. Avance de cada obra.	De acuerdo a cada obra	AMC PAMM
8	Fortalecer el capital intelectual del Organismo a partir de la capacitación constante y la innovación en cada área del trabajo	Índice de satisfacción del Empleado	RH	Analista de Recursos Humanos	- Monitoreo a plazas (planta) disponibles, de acuerdo a autorización de presupuesto, para otorgar a Cajeros. - Rotación por turnos. - Transporte de personal.	- Autorización para otorgamiento de plantas. - Rol de personal. - Proveedor externo de traslado de personal.	≥70%	Anual. Resultados de encuesta de clima aplicada.	Noviembre 2023	AMC / PAMM Oficinas Centrales
9		Porcentaje de rotación del personal	RH	Analista de Recursos Humanos			≤5%	Anual. Índice anual emitido por RH.	Octubre 2023	AMC / PAMM Oficinas Centrales
10	Optimizar los recursos financieros y administrativos.	Tiempo de respuesta en Compras (días promedio de trámite)	Compras	Analista de Adquisiciones	- El ingreso de las órdenes con Dirección Administrativa sea realizado por la Coordinación Técnica para agilizar autorización.	- Registro control de compras. - Base de datos de proveedores.	15 días	Mensual. Resultado de registro de control de compras.	Diciembre 2023	Oficinas Centrales

IRD-CAL-005
VERSIÓN No.: 4
VIGENTE A PARTIR DEL: 25 de octubre de 2021

APROBÓ:

Ing. Mauricio Zavala Martínez
Dirección General