



Objetivos de Calidad

- Mejorar el grado de satisfacción de nuestros clientes, del **90%** basado en el resultado trimestral de las encuestas realizadas a los mismos.
- Garantizar el cumplimiento del programa de operación y mantenimiento para mantener el buen funcionamiento del sistema de distribución y con al menos del **80%** de lo establecido en los indicadores de desempeño.
- Garantizar la mejora continua cumpliendo con al menos el **90%** de los indicadores de desempeño de los procesos involucrados en el Sistema de Gestión de Calidad.
- Cumplir con el plan de capacitación con al menos **90%** y obtener al menos una calificación de **80%** en la evaluación de clima laboral mediante el seguimiento de los indicadores asociados.
- Evaluar el desempeño, trazabilidad y confianza de nuestros proveedores críticos mediante el cumplimiento del plan auditoria a proveedores al **100%**.
- Asegurar mediante la recuperación de cartera vencida en residencial, que el saldo a más de 90 días sea igual o menor a **35%** y para comercial e industrial igual o menor que el **5%**.
- Asegurar para el área de Sistemas la atención del **95%** de las solicitudes de servicio en tiempo y el cumplimiento al programa de mantenimiento al 100%.
- Contar con al menos el **70%** de los equipos de medición, que forman parte del Sistema de gestión de las Mediciones con estado de confirmación metrológica “conforme”.

La Compañía Mexicana de Gas asegura el manejo eficiente del Sistema de Gestión Integrado a través de los objetivos antes listados.