

a) Institucionales

Mejora la imagen de la institución y su credibilidad.



Mejora la respuesta y rapidez del servicio, incrementando la satisfacción del ciudadano.



Disminuye costos de operación por errores.



Al mejorar la calidad, los empleados hacen mejor equipo, trabajando juntos para atender las necesidades del ciudadano, lo que beneficia a la propia institución.



Disminuye tiempos de respuesta en servicios solicitados;



✚ Al trabajar con menor estrés  , disminuye el riesgo de


accidentes  laborales.


✚ Mejora la relación con el ciudadano, así como su percepción de los servicios que recibe.




✚ Permite que se concentre el uso del tiempo en  trabajo

productivo de la organización  más que en solucionar problemas generados.

✚ Demuestra que los recursos entregados –de los impuestos  de los mismos ciudadanos- a la institución son dedicados al logro de los resultados que tiene encomendados para su atención.

✚ Promueve los valores  de la institución haciéndolos patentes ante la comunidad.

✚ Conocer las áreas  críticas que afectan el desarrollo y crecimiento de la institución.