

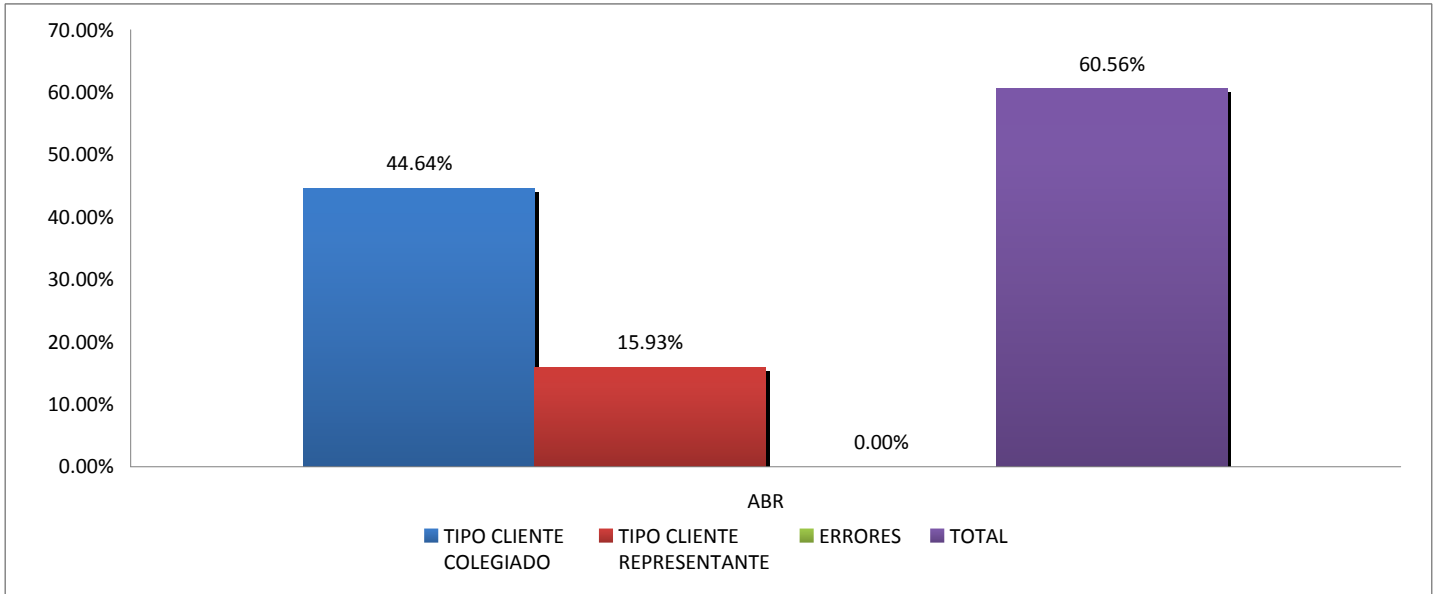


REPORTE DE GESTION

F-02-15 / V.02

Mes: Abril Año: 2010
Fecha emisión: 17 de Mayo 2010

PROCESO	GESTIÓN DE LA CALIDAD
INDICADOR DE GESTIÓN	Nivel de Satisfacción del Servicio de Certificados
META	>70%



OBSERVACIONES					ANÁLISIS Y ACCIONES		
MES	TIPO CLIENTE COLEGIADO	TIPO CLIENTE REPRESENTANTE	ERRORES	TOTAL	<p>Análisis: En el mes de enero se refleja una baja en la satisfacción del colegiado.</p> <p>Acciones: El bajo porcentaje que se ha obtenido en las encuestas se debe a que no hay fluidez en la atención al público, a pesar de que el trato del personal al cliente es el adecuado, y el registro de firma y sello mas eficiente, se crea malestar en los colegiados y tramitadores, por tener que hacer colas, para sus diferentes tramites, seguiremos mejorando en la atención, para la cual se enviara un informe detallado al director secretario Ing. Ruben Gomez-Sanchez Soto, para que se apertura las tres ventanillas a partir de las 09.00 de la mañana, hasta las 08.00 de la noche, asi mismo coordinar con la oficina de informatica para mejorar los modulos existentes.</p> <p>PRONOSTICO</p> <p>MEJORA ESTABLE DETERIORO</p>		
ABR	44.64%	15.93%	0.00%	60.56%			
MAY							
JUN							
JUL							
AGO							
SET							
OCT							
NOV							
DIC							
ENE							
FEB							
MAR							
SET							
TOTAL							