



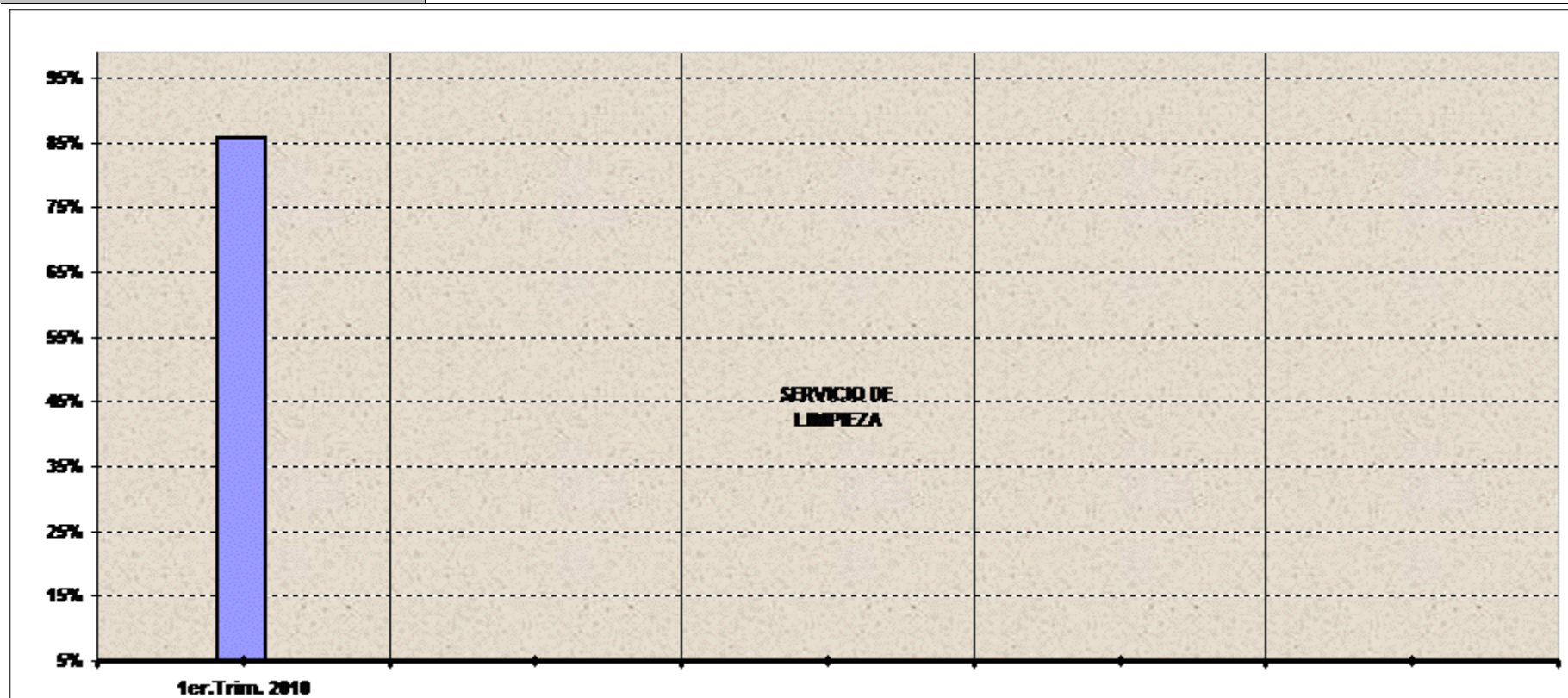
F-02-15 / V.02

REPORTE DE GESTION

Mes:Enero a Marzo Año: 2010

Fecha emisión:23/04/10

PROCESO	Servicios Generales
INDICADOR DE GESTIÓN	Nivel de satisfacción por servicio de limpieza
META	min. 90%



OBSERVACIONES		ANÁLISIS Y ACCIONES														
<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">TRIMESTRE/AÑO</th> <th>Nvel de satisfacción</th> </tr> <tr> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1er.Trim. 2010</td> <td>86%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	TRIMESTRE/AÑO	Nvel de satisfacción	%	1er.Trim. 2010	86%									<p>1er Trimestre 2010 Análisis: Para medir el nivel de satisfacción en este trimestre realizamos una encuesta interna obteniendo como resultado el 85,71% de conformidad, Estamos cerca a cumplir con la meta establecida. Esto refleja el resultado de la encuesta y la supervisión inopinada que se realiza semanal y las constantes inducciones a los colaboradores de Limpieza. En tal sentido, hemos podido saber entre lo más resaltante, lo siguiente: 1) Los operarios no tienen una presentación uniforme (Polos de diferentes colores) 2) Colocar más ambientadores en los SS.HH de los Pabellones "A", "B", "C" 3) Programar Limpieza profunda en todas las áreas del CDLima 4) Colocar tachos grandes en los SS.HH</p> <p>Acción: Se esta realizando la programación Limpieza General para todas las áreas del CDLima, además de la solicitud de uniformes y los tachos de basura.</p> <p>NOTA El nivel de satisfacción se evalúa cada tres meses.</p>		
		TRIMESTRE/AÑO	Nvel de satisfacción													
	%															
	1er.Trim. 2010	86%														
MEJORA	ESTABLE	DETERIORO														