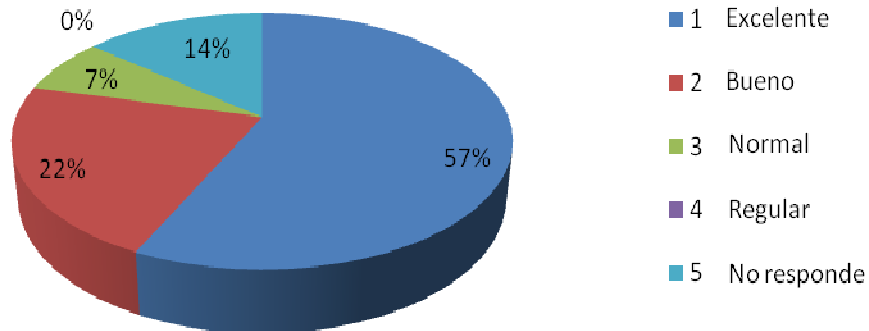
	MANUAL DE PROCESOS DE APOYO	MPA-07-F-04-51	
	MEDICION Y ANALISIS AMBIENTAL	FECHA 14/04/10	VERSIÓN 7
	REVISIÓN DE SOLICITUDES Y OFERTAS Y EVALUACION DEL SERVICIO	Página 1 de 6	

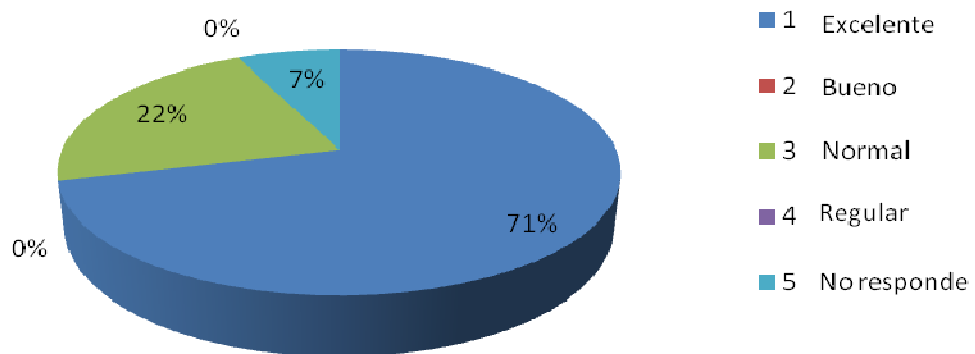
**PERÍODO:** OCTUBRE DE 2010 A JULIO DE 2011  
**NUMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS:** CATORCE (14)

ASPECTOS EVALUADOS		Calificación %				
		EXCELENTE	BUENO	NORMAL	REGULAR	NO RESPONDE
1	Las instalaciones del laboratorio son adecuadas y generan confianza	57	22	7	-	14
2	La logística utilizada por el laboratorio para la prestación de sus servicios es adecuada y oportuna	71	-	22	-	7
3	Cuando el cliente tiene un problema con respecto al servicio, una inquietud o una pregunta el encargado del laboratorio muestra sincero interés en solucionarlo rápidamente	71	22	-	-	7
4	Los servicios del laboratorio (incluyendo la presentación del informe de resultados) se realizan dentro del tiempo convenido y sin errores	79	14	-	7	-
5	Los servicios del laboratorio están claramente definidos y difundidos	71	29	-	-	-
6	El laboratorio brinda apoyo técnico-científico	64	22	7	-	7
7	La información recibida del laboratorio es segura y confiable	86	14	-	-	-
8	El trato del personal del laboratorio es amable, respetuoso y genera confianza	93	7	-	-	-
9	La información contenida en los informes de resultados es suficiente y adecuada	86	14	-	-	-
10	El servicio prestado en la sección de facturación de la subdirección financiera es ágil y oportuno	71	29	-	-	-

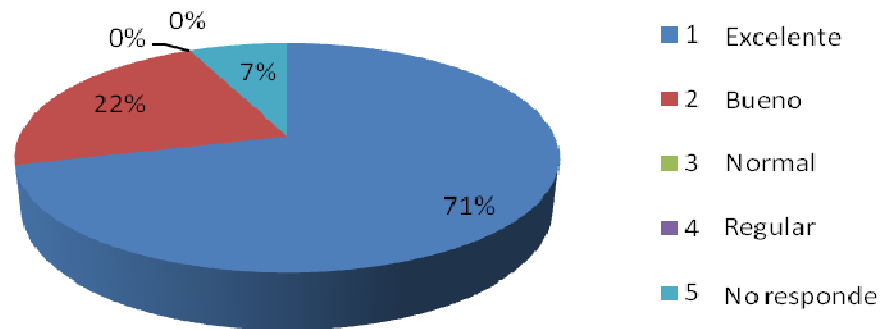
**1. Las instalaciones del laboratorio son adecuadas y generan confianza**



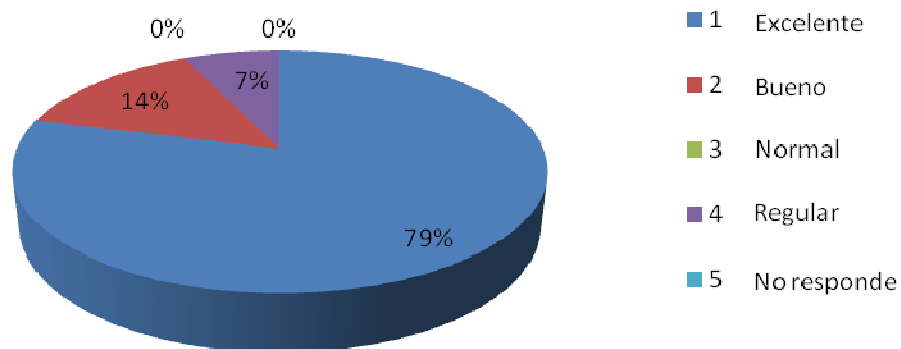
**2. La logística utilizada por el laboratorio para la prestación de sus servicios es adecuada y oportuna**



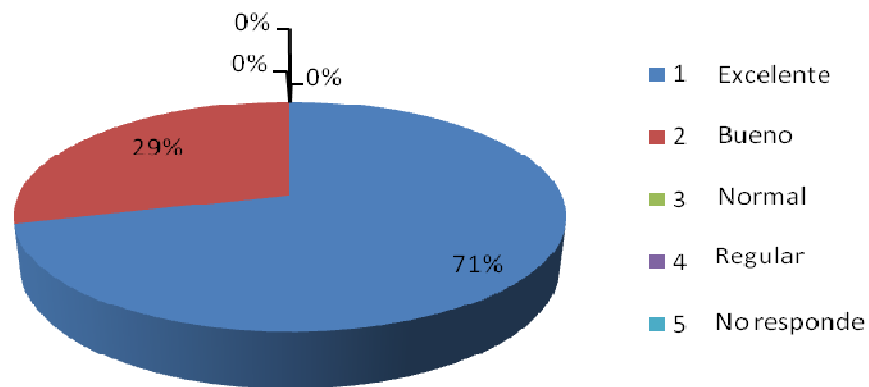
**3. Cuando el cliente tiene un problema con respecto al servicio, una inquietud o una pregunta el encargado del laboratorio muestra sincero interés en solucionarlo rápidamente**



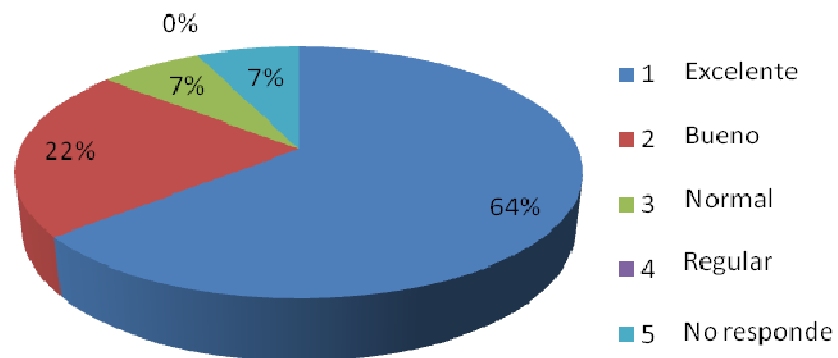
**4. Los servicios del laboratorio (incluyendo la presentación del informe de resultados) se realizan dentro del tiempo convenido y sin errores**



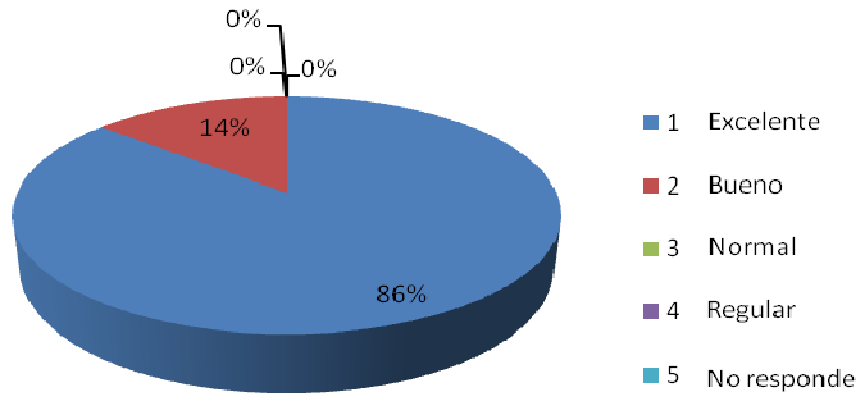
**5. Los servicios del laboratorio están claramente definidos y difundidos**



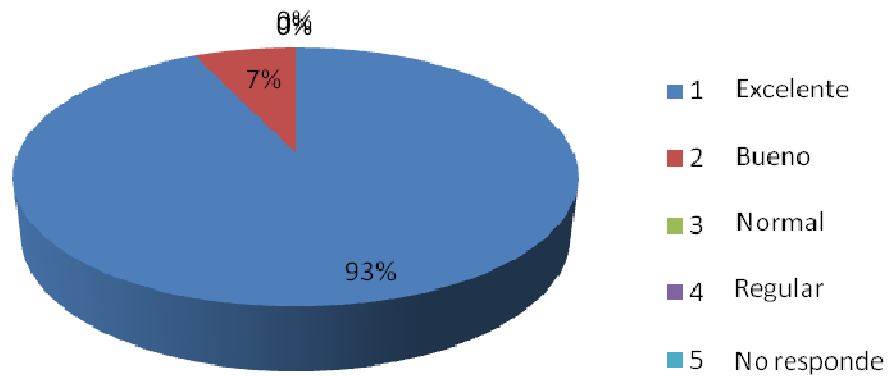
**6. El laboratorio brinda apoyo técnico-científico**



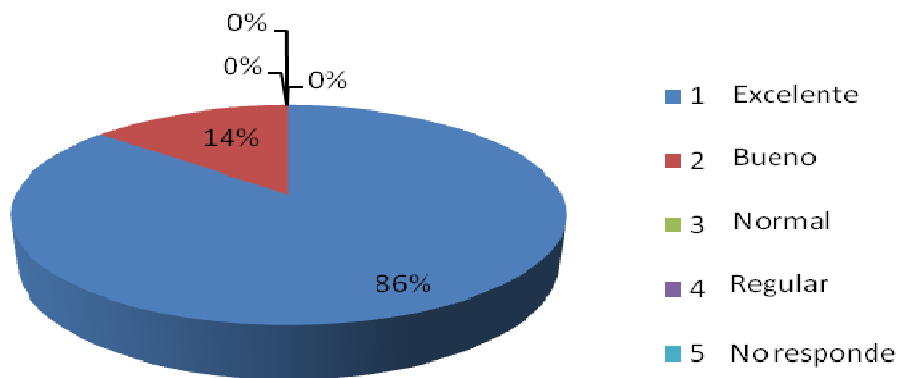
**7. La información recibida del laboratorio es segura y confiable**



**8. El trato del personal del laboratorio es amable, respetuoso y genera confianza**



**9. La información contenida en los informes de resultados es suficiente y adecuada**



**10. El servicio prestado en la sección de facturación de la subdirección financiera es ágil y oportuno**

