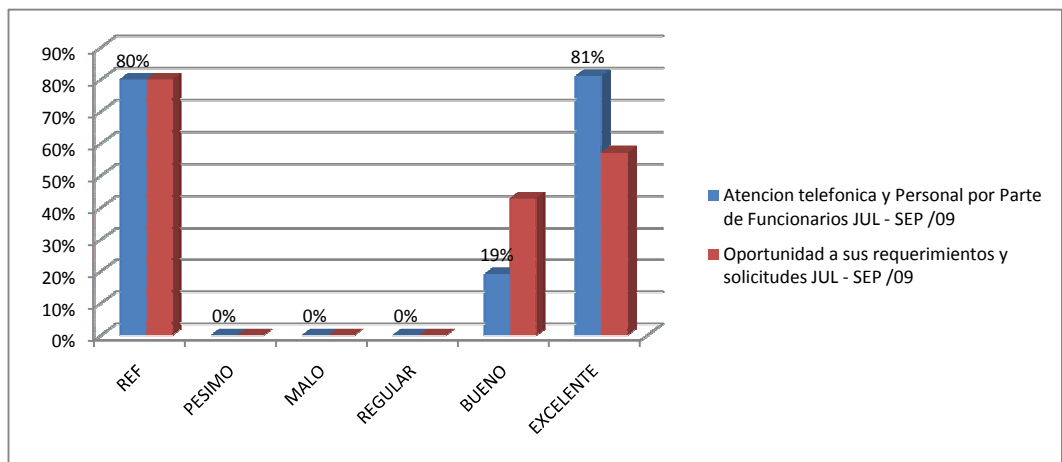


INDICADOR DE GESTION
 PROCESO MISIONAL
 PROCESO MERCADEO
 PROCEDIMIENTOS: ESTUDIO DE MERCADOS, DISEÑO DEL PRODUCTO Y DISEÑO E IMPLEMENTACION DE ESTRATEGIAS DE MERCADEO
 OBJETIVO DE CALIDAD: 3) MANTENER RELACIONES EFECTIVAS: LOGRAR UNAS RELACIONES EFECTIVA CON NUESTROS DISTRIBUIDORES, PARA CONTRIBUIR AL EXITO COMUN.
 CLASE DEL INDICADOR: EFECTIVIDAD

NOMBRE DEL INDICADOR: CALIDAD DE LA ATENCION DE LOS FUNCIONARIOS A LOS CLIENTES
 DESCRIPCION: MEDIR EL NIVEL DE SATISFACCION DEL CLIENTE CON LA ATENCION BRINDADA POR LOS FUNCIONARIOS A SUS REQUERIMIENTOS Y NECESIDADES
 FORMULA DE MEDICION: % DE CALIFICACION DE LOS DISTRIBUIDORES A LA CALIDAD DE LA ATENCION BRINDADA POR LOS FUNCIONARIOS DE LA EMPRESA EN LA ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE
 PARAMETRO: >= 80%
 PERIODICIDAD: TRIMESTRAL
 RESPONSABLE MEDICION: PROFESIONAL UNIVERSITARIO DISTRIBUCION Y MERCADEO
 RESPONSABLE ANALISIS: PROFESIONAL UNIVERSITARIO DISTRIBUCION Y MERCADEO
 INSUMOS PARA LA MEDICION: RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION

		JUL - SEP / 09				
REF		PESIMO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Atencion telefonica y Personal por Parte de Funcionarios JUL - SEP /09	80%	0%	0%	0%	19%	81%
Oportunidad a sus requerimientos y solicitudes JUL - SEP /09	80%	0%	0%	0%	43%	57%



La Calificacion de Excelente y Buena se entiede como Satisfactorio