



CERTIFICADO QUE EL PRESENTE DOCUMENTO ES
COPIA FIEL DEL ORIGINAL QUE OBRAN EN EL ARCHIVO
CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

ANTONY FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ
Jefe de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

Resolución Gerencial General Regional Nº 658 -2008 -Gobierno Regional del Callao - GGR

03 NOV. 2008

Callao, 03 NOV. 2008

VISTOS:

El Informe – GRC – GGR – CC – 001 - 2008 emitido por el Secretario del Comité de Calidad de fecha 18 de Julio de 2008; el Acta No. 001-CC-GRC-GGR-2008 suscrita por el pleno del Comité de Calidad de fecha 22 de julio de 2008; el Informe No.104-2008-GRC/GRPPAT/ORE-CMN de fecha 27 de octubre de 2008, emitido por la Oficina de Racionalización y Estadística; el Informe No.1340-2008-GRC/GAJ-MSA de fecha 30 de octubre de 2008, elaborado por la Gerencia de Asesoría Jurídica, y;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución Ejecutiva Nº 216-2007 de fecha 02 de junio de 2007 se constituyó el Comité de Calidad para la certificación ISO 9001-2000 del "PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO", teniendo otras, las funciones de revisar el Manual de Calidad y, verificar la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en las oficinas de Imagen Institucional y Protocolo, así como de Trámite Documentario y Archivo;

Que, mediante Acta de fecha 22 de Julio de 2008, el referido Comité de Calidad acordó aprobar, entre otros documentos técnicos, la Directiva General "EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE" que tiene por objetivo establecer las actividades a realizar para obtener información oportuna de los usuarios que visitan la sede central, a fin de ejecutar acciones de mejora continua en los servicios de atención;

Que, es Política Institucional la mejora continua de todos los procesos, para incrementar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, con el objetivo de mejorar la calidad de atención a los Usuarios que concurren a la Sede Central del Gobierno Regional del Callao, por lo que se hace necesario cumplir con los requisitos que establece la norma internacional ISO 9001-2000;

Que, la Directiva General sobre "EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE" se encuentra dentro de las formalidades establecidas por la Directiva General Nº 003-2008-GRC-GGR-GRPPAT-ORE "LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN, APROBACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE DIRECTIVAS EN EL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO", aprobado mediante Resolución Gerencial General Regional Nº 278-2008 de fecha 09 de Junio del 2008, de conformidad con las recomendaciones formuladas por la Oficina de Racionalización y Estadística, mediante Informe Nº 104-2008- GRC-GGR-GRPPAT-ORE-CMN de fecha 27 de octubre de 2008 y por la Gerencia de Asesoría Jurídica, mediante Informe Nº 1340-2008 – GRC-GGR-GAJ de fecha 30 de octubre de 2008;

Que de conformidad a las atribuciones delegadas en la Resolución Ejecutiva Regional Nº 252-2008-GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO /PR de fecha 15 de julio de 2008, y de acuerdo con lo dispuesto en el nuevo Reglamento de Organización y Funciones del Gobierno Regional del Callao, aprobado por Ordenanza Regional Nº 006-2008-REGIONCALLAO-CR de fecha 11 de marzo de 2008; y con el visto de la Gerencia Regional de Planificación, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial y de la Gerencia de Asesoría Jurídica;





SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR, por los fundamentos expuestos, la Directiva General sobre **"EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE"**, constituido por 08 numerales y 05 anexos que debidamente visados forman parte integrante de la presente resolución.

ARTICULO SEGUNDO.- DISPONER, la implementación y el cumplimiento del presente dispositivo por las Unidades Orgánicas del Gobierno Regional del Callao, así como notificar al responsable de la alta dirección (**RAD**), coordinador del (**SGC**), Oficina de Imagen Institucional y Protocolo, y a la Gerencia de Planificación, Presupuesto, y Acondicionamiento Territorial, de conformidad con lo establecido en el numeral **VI**, y **VII** de la Directiva aprobada.



REGISTRESE, COMUNIQUESE Y CÚMPLASE

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

Arq. FERNANDO E. GORDILLO TORDOZA
GERENTE GENERAL REGIONAL

CERTIFICO QUE EL PRESENTE DOCUMENTO ES
COPIA FIEL DEL ORIGINAL QUE OBRA EN EL ARCHIVO
CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

ANTONY FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ
Jefe de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

03 NOV. 2008