



INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL
DIRECCION PROVINCIAL IESS DE PASTAZA
DIRECCION NACIONAL DE SERVICIOS DE ATENCION AL
CIUDADANO

ACTA DE COMPROMISO

1. INFORMACIÓN GENERAL

Fecha:	28 de Noviembre del 2018		
Temas a tratar:	Reunión de trabajo con los servidores del Centro de Atención al Universal de Pastaza, con la finalidad de establecer un compromiso de mejora sobre el plan de acción a ejecutarse conforme a las observaciones expuestas en el Memorando IESS-DNSAC-2018-2162-M.		
	17: Horas	Hora de Finalización:	18:00

2. AGENDA A TRATAR

IDENTIFICACION DEL PROBLEMA:

Implementación de 5S

Preguntas:

- 1.1.- Existen Orden y limpieza en las ventanillas de atención
- 1.2.- ¿Las ventanillas de atención se encuentran libres de otros dispositivos ajenos al proceso (Celulares, audífonos, radio, parlantes, recipientes para bebidas a la vista del ciudadano, entre otros)?

Lineamientos de atención al ciudadano

Preguntas:

- 2.1.- ¿Los servidores saludan en forma amable y cordial, mantienen contacto visual con el ciudadano y sonríen?
- 2.2.- Los servidores utilizan el speech de atención definido al inicio/ cierre de la atención?

3. COMPROMISOS ADQUIRIDOS

No.	Actividad	Responsables	Plazo
1.-	Compromiso de corregir y mejorar las observaciones que a continuación se detalla: Implementación de 5S Preguntas: 1.1.- Existen Orden y limpieza en las ventanillas de atención 1.2.- ¿Las ventanillas de atención se encuentran libres de otros dispositivos ajenos al proceso (Celulares, audífonos, radio, parlantes, recipientes para bebidas a la vista del ciudadano, entre otros)?	Funcionarios : Verónica Villacres Espín Shirley Patricia Vargas Espín Dino Vásquez Gonzales Wilma Soria Vega	De aplicación inmediata
2.-	Lineamientos de Atención al Ciudadano Preguntas: 2.1.- ¿Los servidores saludan en forma amable y cordial, mantienen contacto visual con el ciudadano y sonríen? 2.2.- Los servidores utilizan el	Jaime Silva Inca	



INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL
DIRECCION PROVINCIAL IESS DE TUNGURAHUA
DIRECCION NACIONAL DE SERVICIOS DE ATENCION AL
CIUDADANO

speech de atención definido al
inicio/ cierre de la atención?

4. FIRMAS DE ASISTENCIA

No.	Nombre y Apellido	Dependencia	Firma
1	Verónica Villacres Espín	Ventanilla de Información	
2	Shirley Patricia Vargas Espín	Ventanilla de Centro de Atención Universal	
3	Dino Vásquez G.	Gestión Documental	
4	Wilma Soria Vega	Fondos de Terceros y Seguro de Desempleo	
5	Jaime Alberto Silva Inca	Responsable del CAU	
6	Lcdo. Mauro Fiallos Heredia	Director Provincial (E)	