

Estudio No. 43-2025
Gestión del Kiosco Informativo y servicio al cliente

I. Alcance

Revisar la gestión del Kiosco Informativo y Servicio al Cliente (Colas) del 01/01/2024 al 30/09/2025.

II. Objetivos

1. Verificar si la Unidad Sucursales, gestiona de manera eficiente los servicios registrados en el Kiosco informativo.
2. Determinar si la información generada por los kioscos informativos es de utilidad para las necesidades requeridas por los afiliados de JUPEMA.

III. Resultados Obtenidos

De conformidad con los objetivos propuestos:

- ✓ Se verificó que la Unidad de Sucursales gestiona de forma eficiente los kioscos informativos, en los cuales los afiliados se registran para realizar sus trámites, por medio de la revisión de los procedimientos, tutoriales, contratos firmados con la empresa que brinda el alquiler, así como una visita de campo a la Sucursal San José.
- ✓ Se comprobó que los kioscos informativos proporcionan rapidez, orden y una gestión eficiente en las colas de servicio de JUPEMA, lo que a su vez se traduce en un mejor servicio y cumplimiento de objetivos de los afiliados.
- ✓ Se determinó un aspecto de mejora relacionado con el resguardo de la información, en específico con el almacenamiento de los contratos de alquiler, el cual fue comunicado a la Administración.

Esta revisión fue aprobada en la Sesión Ordinaria No. 010-2026 del 28/01/2026