Descripción del proceso de negocio

* Llena el formato y lo deposita dentro del buzón: el usuario proporciona los datos para la QSF y después la ingresa al buzón de QSF.
* Vacía el buzón: El administrador se encarga de vaciar el buzón de QSF cada 15 días, para comenzar con el proceso de clasificación.
* Clasifica el tipo de servicio: El administrador verifica que tipo de servicio es el solicitado para su posterior tratado.
* Analiza la queja: el administrador lee la Queja para ver en que consiste, a qué departamento va dirigida y si lo que se redacta afecta la formación académica del usuario.
* Se descarta queja: si la queja consiste en un problema que no afecte la formación académica del usuario, se descarta y finaliza el proceso, para esa queja.
* Manda la sugerencia o felicitación con el departamento correspondiente: El administrador dirige la sugerencia o felicitación de forma digital al departamento que identifica como destino.
* Recibe sugerencia o felicitación: El departamento correspondiente recibe el documento digital por parte del administrador, y le envía un mensaje de recibido.
* Notifica que se envió sugerencia o felicitación: El administrador contacta con el usuario por algún medio proporcionado anteriormente (correo, teléfono, personalmente), para avisarle que se envió y recibió su felicitación o sugerencia.
* Recibe la notificación: El usuario recibe una respuesta por parte del administrador, sobre su SF o Q.
* Notifica la respuesta del análisis: el departamento responsable avisa al administrador la forma en la que dará solución a la queja.
* Notifica al usuario la respuesta que dio el departamento: El admin. contacta con el usuario por algún medio proporcionado anteriormente (correo, teléfono, personalmente), para avisarle que el departamento recibió la queja y que estarán trabajando en darle solución.
* Recibe la respuesta: El usuario recibe una respuesta por parte del administrador, sobre su Q.
* Notifica al administrador la respuesta: después de un tiempo, el departamento informara al administrador si se pudo resolver el problema o no.
* Notifica al usuario la respuesta del departamento: El admin. Enviara una respuesta ya sea positiva o negativa al usuario sobre la Q anteriormente tratada.
* Analiza la queja: El administrador revisa la queja y toma como consideración, si el formato de QSF cuneta con la información necesaria para ser aceptada o si la queja tiene relación con la formación académica del alumno.
* Manda la queja al departamento correspondiente: el administrador lee la información que contiene la queja para después decidir a qué departamento corresponde, se digitaliza el formato de QSF y se le envía al departamento.
* Se descarta queja: después de que el administrador determino que la queja no cumple lo necesario procede a eliminar la queja.
* Recibe la queja y analiza las posibilidades para solucionar la queja: el departamento recibe el formato de QSF digitalizado y revisan las posibilidades que tienen para solventar la queja.