Calidad del servicio educativo del ITSUR

(Observaciones)

* Inconformidad del cliente
* Monitoreo del cliente, 6 buzones, papel
* 15 días los buzones se abren, quejas, sugerencias, felicitaciones
* Mecanismo de prioridades, falla
* Darse a conocer
* Quejas que vayan de acuerdo a tu formación académica
* Esquema electrónico
* Meter queja, la queja llega al servidor, se debe llevar al dpt. correspondiente.
* Dar respuesta al usuario
* Graficar el número de quejas de acuerdo a su tipo
* Página institucional, móvil
* Monitorear, notificar a que área fue, decir si fue atendida
* Proceso: comunicación con el cliente, que exista manifestación
* verificar servicios del itsur
* Al año 30 a 50 quejas
* Mejorar, verificar los servicios comprometidos con el cliente
* Identificar buzón
* Padre, personal (opción NO)
* Analiza a que área se dirige la queja, escanea y se manda con el responsable.
* Lo recibe, se recibe correo del área y se notifica al alumno
* Dpts: Académico, vinculación, planeación, Administración, Calidad
* Reporte de quejas al mes, cuantas se atiende, cuantas se corrigen
* Reportes: cuantas al mes, trimestre, atendidas, en proceso
* Tecnologías: manual revisa una por una
* Notificar si tienen o no impacto académico
* Queja: la más complicada
* Sugerencia: contemplar algún cambio
* Felicitación: mandar al dpt.
* Nombres ficticios / quejas que son de otro