

Alcance. Aplica a las actividades de bienestar, servicio al cliente, encuesta de satisfacción , revision de cartera hasta el tratamiento de las solicitudes de PQRSF de los clientes o partes interesadas.



SALIDAS 1. Programa de bienestar cumplido 2. Respuesta oportuna al cliente 3. Análisis de encuesta de satisfacción 4. Recuperación de la cartera 5. Satisfacción a PQRSF recibidos.		PROCESO 1,2- PARTES INTERESADAS 1,2,4,5-ESTUDIANTES Y SECTOR PRODUCTIVO 3-TODOS LOS PROCESO 4-PROCESO DIRECTIVO
RECURSOS		
.Recursos económicos .Equipo tecnológico .Infraestructura .Recurso Humano	Director de estrategia	Coordinador de servicio al cliente
REQUISITOS GENERALES		
ISO 9001 / 7.1.4, 8.2.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.5 NTC 5555 / 4.2.1, 5.2, 6.4, 7.2.3, 7.5.1, 7.5.4, 8.1, 8.3, 8.4, 8.5 NTC 5580 / 4.1, 4.6.3, 4.6.4, 4.7.1, 4.7.3, 4.8.3, 4.9		
MEDICIÓN - INDICADORES		
% Satisfacción del cliente % Satisfacción del sector productivo % de satisfacción de las actividades de bienestar		