

CARACTERIZACION DE BIENESTAR

Código PB-DC-001

Fecha de vigencia:

1/07/2022

Versión 1

Pagina 1 de 1

Objetivo: Diseñar, ejecutar y controlar las actividades de bienestar propiciando actividades culturales que fortalezcan el idioma japones en coherencia a la necesidades detectadas desde la satisfacción del cliente y partes interesadas.

ENTRADAS
1.Necesidades de la dirección y
comercial.
2. Necesidades del clientes.
3.Encuesta de satisfacción
4. Cartera de estudiantes
5. Solicitudes e PQRSF



PLANIFICAR

- 1. Planear programa de bienestar
- 2. Planear servicio al cliente
- 3. Planear la apliación de satisfacción del cliente y sector productivo.
- 4. Planifica la revisión de cartera
- 5. Planificar tratamiento de PQRSF

HACER

- 1. Desarrollar el programa de bienestar
- 2. Realizar las actividades de servicio al cliente
- 3. Apliacar de satisfacción del cliente y sector productivo.
- 4. Realizar la revisión de cartera
- 5. Realizar tratamiento de PQRSF

FORMATOS

Listado maestro de registros Software

DOCUMENTOS

Listado maestro de documentos

Software

DOCUMENTOS EXTERNOS

Listado documentos de origen externos Software

ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Riesgo de proceso (PI-FR-002)

VERIFICACIÓN (Método de seguimiento)

- 1. Verificar el programa de bienestar
- 2. Verificar las actividades de servicio al cliente
- 3. Verificar resultados de la satisfacción del cliente y sector productivo.
- 4. Seguimiento a la revisión de cartera
- 5. Verificar respuesta a los PQRSF

ACTUAR

Verificar la eficacia de las acciones para abordar los riesgos del

Acciones correctivas, preventivas y de mejora.

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	PROCESO
Programa de bienestar cumplido	1,2- PARTES INTERESADAS
Respuesta oportuna al cliente	1,2,4,5-ESTUDIANTES Y
3. Analisis de encuesta de satisfacción	SECTOR PRODUCTIVO
4. Recuperación de la cartera	3-TODOS LOS PROCESO
Satisfacción a PQRSF recibidos.	4-PROCESO DIRECTIVO

RECURSOS	AUTORIDAD	RESPONSABILIDAD
.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