

PEO #11	Satisfacción al cliente en los servicios escolares
Objetivo	Otorgar servicios de atención a los usuarios de manera oportuna y cálida; apegada a la misión, visión y valores de nuestra institución, para garantizar la satisfacción del usuario con los servicios escolares.
Justificación	<p>Al ser una institución educativa formadora de profesionistas, los valores institucionales de respeto, honestidad, congruencia responsabilidad y perseverancia; son la base de nuestra responsabilidad ético-profesional con la que desempeñamos nuestras funciones, así también la orientación que nos brinda contar con un sistema de gestión de calidad , podemos lograr la satisfacción de nuestros usuarios</p> <p>En los últimos 2 años las mediciones de satisfacción al cliente en el departamento de control escolar y servicios escolares, han sido muy bajas, siendo esta un área de mejora para implementarse en lo inmediato con estrategias que nos ayuden a incrementar la satisfacción de los servicios que brinda el instituto.</p> <p>Además de la importancia que tiene la ventanilla de atención que proporciona información vital para el desarrollo óptimo de los procesos. También así la mejora continua, como un elemento pilar de nuestro SGC nos compromete a monitorear la satisfacción de los servicios.</p>
Beneficiarios	Comunidad educativa ITSPV
Responsable (s) del proyecto	Subdirección de Control Escolar y Servicios Escolares.
Áreas Involucradas	Subdirección de Control Escolar y Servicios Escolares. Subdirección de Planeación. Departamento de Recursos Humanos.
Impacto	Local
Líneas De Acción	<p>Elevar la satisfacción al usuario de servicios escolares</p> <ul style="list-style-type: none"> - Capacitación al personal del control escolar en áreas de mejora. - Mejoras al proceso de atención al usuario - Evaluación interna de satisfacción de servicio.
Metas	Incrementar el % de satisfacción. Reducir el # de quejas por atención a usuarios.
Indicadores	Satisfacción al cliente.

Corea del Sur # 600 Col. El Mangal, Puerto Vallarta, Jalisco, México.
Tel. 01 (322) 22 6 56 00 - 01 (322) 22 5 12 96
www.tecvallarta.edu.mx