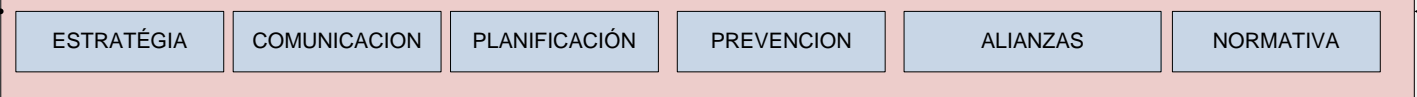
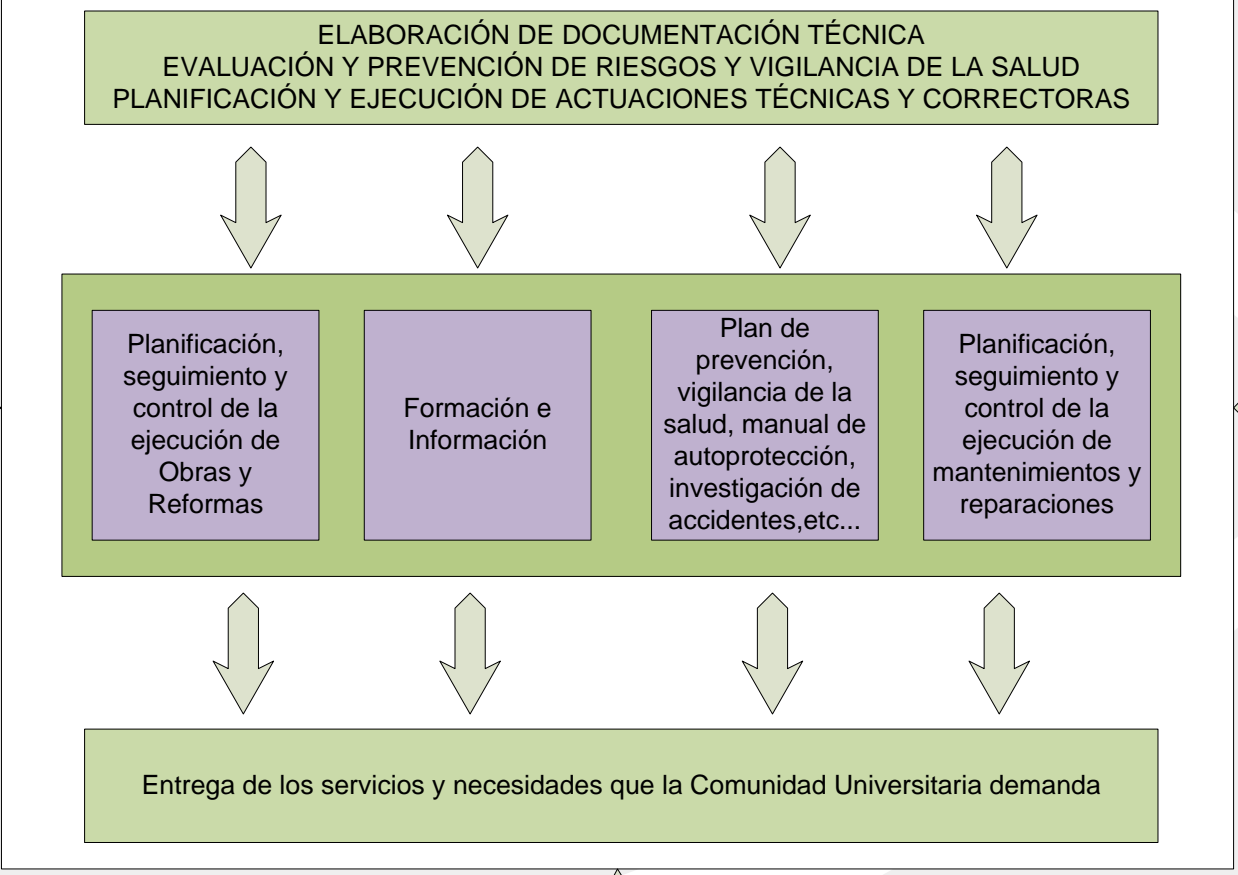


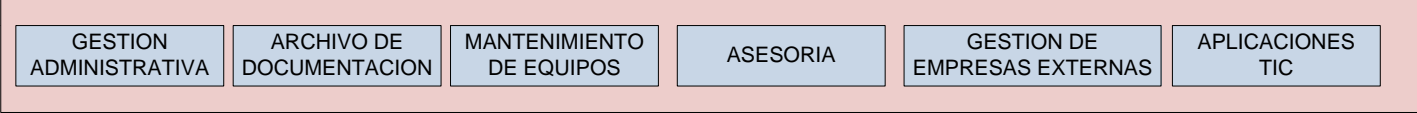
# PROCESOS DE DIRECCION



# PROCESOS CLAVE



# PROCESOS SOPORTE



## EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES

- A ser tratados con corrección.
- A que los servicios sean de calidad
- A presentar quejas y sugerencias relacionadas con la prestación del servicio.
- A disponer de información cierta y lo mas amplia posible.
- A recibir una atención personalizada y lo más directa posible.
- A que los servicios que se les presten sirvan adecuadamente a las necesidades.

## UNIDAD TÉCNICA DE LA UNIVERSIDAD DE CANTABRIA

## RESULTADOS

- Satisfacción de los clientes en relación a los servicios y las necesidades cubiertas..
- Optimización de los recursos a disposición del servicio
- Evaluación de la calidad de los servicios que se prestan
- Satisfacción del personal que presta los servicios.

## CLIENTES

- Equipo de Dirección
- Centros y Dptos.
- Servicios de apoyo.
- Personal, alumnos y miembros de la Comunidad Universitaria en general