|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ISAE-LOGO.png  **ISAE UNIVERSIDAD** | SISTEMA DE INFORMACIÓN  UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN  **“Recoger la opinión de la comunidad universitaria depositada en buzones de sugerencias, para incluirlas en los planes operativos”**  **Proyecto 15 Act. 5** | SI-UTE |
| Páginas 10 |
| Fecha  11-12-2016 |

**CONTENIDO**

1. NOMBRE DE LA ACTIVIDAD
2. OBJETIVOS
3. FECHA
4. LUGAR
5. RESPONSABLES
6. PARTICIPANTES
7. ESPECTATIVAS INICIALES
8. LOGROS FINALES.
9. EVIDENCIAS DE LA ACTIVIDAD

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ISAE-LOGO.png  **ISAE UNIVERSIDAD** | SISTEMA DE INFORMACIÓN  UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN  **“Recoger la opinión de la comunidad universitaria depositada en buzones de sugerencias, para incluirlas en los planes operativos”**  **Proyecto 15 Act. 5** | Código SI-UTE |
| Páginas 10 |
| Fecha  11-12-2016 |

**1. NOMBRE DE LA ACTIVIDAD**

“Recoger la opinión de la comunidad universitaria depositada en buzones de sugerencias, para incluirlas en los planes operativos”

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ISAE-LOGO.png  **ISAE UNIVERSIDAD** | SISTEMA DE INFORMACIÓN  UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN  **“Recoger la opinión de la comunidad universitaria depositada en buzones de sugerencias, para incluirlas en los planes operativos”**  **Proyecto 15 Act. 5** | SI-UTE |
| Páginas 10 |
| Fecha  11-12-2016 |

**2. OBJETIVOS**

**•** Participación de todos los estamentos en la mejora continua de la institución, por medio de sugerencias, quejas y felicitaciones.

**2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

2.2.1 Recibir información de interés general y específico en los procedimientos que les afecten y que se tramiten en este Centro de Estudio de manera presencial, o vía WEB.

2.2.2 Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.

2.2.3 Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.

El buzón de sugerencias es un instrumento que se organiza con el propósito de facilitar la participación de todos los destinarios que posteriormente se indica.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ISAE-LOGO.png  **ISAE UNIVERSIDAD** | SISTEMA DE INFORMACIÓN  UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN  **“Recoger la opinión de la comunidad universitaria depositada en buzones de sugerencias, para incluirlas en los planes operativos”**  **Proyecto 15 Act. 5** | SI-UTE |
| Páginas 10 |
| Fecha  11-12-2016 |

**3. FECHA**

3.1 La actividad se desarrollará en Noviembre 15 al 30 dic. del año 2016.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ISAE-LOGO.png  **ISAE UNIVERSIDAD** | SISTEMA DE INFORMACIÓN  **“Recoger la opinión de la comunidad universitaria depositada en buzones de sugerencias, para incluirlas en los planes operativos”**  **Proyecto 15 Act. 5** | SI-UTE |
| Páginas 10 |
| Fecha  11-2-2016 |

**4. LUGAR**

4.1 ISAE Universidad y todas sus sedes.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ISAE-LOGO.png  **ISAE UNIVERSIDAD** | SISTEMA DE INFORMACIÓN  UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN  **“Recoger la opinión de la comunidad universitaria depositada en buzones de sugerencias, para incluirlas en los planes operativos”**  **Proyecto 15 Act. 5** | SI-UTE |
| Páginas 10 |
| Fecha  11-2-2016 |

**5. RESPONSABLES**

5.1 Los responsables de la actividad son los siguientes:

5.1.1 Departamento de Recursos Humanos

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ISAE-LOGO.png  **ISAE UNIVERSIDAD** | SISTEMA DE INFORMACIÓN  UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN  **“Recoger la opinión de la comunidad universitaria depositada en buzones de sugerencias, para incluirlas en los planes operativos”**  **Proyecto 15 Act. 5** | SI-UTE |
| Páginas 10 |
| Fecha  11-2-2016 |

**6. PARTICIPANTES**

6.1 Comunidad Universitaria

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ISAE-LOGO.png  **ISAE UNIVERSIDAD** | SISTEMA DE INFORMACIÓN  UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN  **“Recoger la opinión de la comunidad universitaria depositada en buzones de sugerencias, para incluirlas en los planes operativos”**  **Proyecto 15 Act. 5** | SI-UTE |
| Páginas 10 |
| Fecha  11-2-2016 |

**7. ESPECTATIVAS INICIALES**

7.1 • Establecer como una herramienta más del sistema de garantía de calidad, que persiga la mejora continua de los servicios, la comunicación con sus clientes/usuarios y la medida de los niveles de satisfacción.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ISAE-LOGO.png  **ISAE UNIVERSIDAD** | SISTEMA DE INFORMACIÓN  UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN  **“Recoger la opinión de la comunidad universitaria depositada en buzones de sugerencias, para incluirlas en los planes operativos”**  **Proyecto 15 Act. 5** | SI-UTE |
| Páginas 10 |
| Fecha  11-2-2016 |

**8. LOGROS FINALES**

Los logros de la actividad se enumeran de la siguiente manera:

8.1.1 La apertura de los buzones de sugerencias y/o quejas tanto físicos como a través de la página Web, se realizado de manera coordinada y transparente, en la cual se observó un nivel de participación y compromiso por parte de las áreas responsables del proceso.

8.1.2 La implementación del Buzón de Sugerencias y/o quejas, dio respuestas de los colaboradores generando motivación a las futuras sugerencias.

8.1.3 Compromiso en dar cumplimiento y seguimiento a todas aquellas sugerencias, quejas y felicitaciones de nuestros usuarios en algún momento dado realicen o acudan a nuestro servicio.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ISAE-LOGO.png  **ISAE UNIVERSIDAD** | SISTEMA DE INFORMACIÓN  UNIDADTÉCNICA DE EVALUACIÓN  **“Recoger la opinión de la comunidad universitaria depositada en buzones de sugerencias, para incluirlas en los planes operativos”**  **Proyecto 15 Act. 5** | SI-UTE |
| Páginas 10 |
| Fecha  11-2-2016 |

**9. EVIDENCIAS DE LA ACTIVIDAD**

9.1 Presentación de Resultado por sedes.

9.2 Cuadro de evidencia de resultados alcanzados por sedes.

9.3. Presentación en PDF de las quejas recibidas via WEB y depositados en los

Buzones.