ISAE UNIVERSIDAD

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACION Y FINANZAS

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANO

Informe de evidencia de cumplimiento del

Plan de Mejora Institucional

**PROYECTO No. 15**

**Fortalecimiento Institucional**

**Actividad No. 5**

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

2016

Licdo. Luis A. Pinzón V.

Jefe del Departamento de Recursos Humanos 30/12/2016

**Informe de evidencia de cumplimiento**

**Proyecto No. 15:** Fortalecimiento Institucional

**Actividad No. 6:**  “Recoger la opinión de la comunidad universitaria depositada en buzones de sugerencias, para incluirlas en los planes operativos”

**Fecha de ejecución** 15 de diciembre de 2016

**de la actividad:**

**Lugar en que se desarrollo** ISAE Universidad

**la actividad :**

**Responsable de la actividad:** Departamento de Recursos Humanos

Licdo. Luis Pinzón

**Participante de la actividad:** Comunidad Universitaria

**Objetivo de la actividad:**

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

**Expectativas iniciales de la actividad:**

* 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.

**Descripción de la actividad:**

La implementación del Buzón de Sugerencias ha sido unos de los medios formales que la empresa ha establecido para la comunicación ascendente, y se presenta como una de las alternativas de uso, que nos permite medir las expectativas y niveles de satisfacción de nuestros usuarios estudiantes, docentes y administrativos.

Este medio nos permite un camino hacia la mejora continua y además esta herramienta habilita un especio de participación que permite motivar al personal y desarrollar un sentido de pertenencia.

Es por ello, que se establece un procedimiento el cual inició formalmente mediante la lectura de las sugerencias y/o quejas, recabadas de los buzones físicos ubicados en la Biblioteca, Atención al Estudiantes, Planta Baja y en las sedes del interior.

De igual manera se procedió con la lectura de las sugerencias y/o quejas, recibidas mediante la página Web, las cuales son remitidas de forma automática por correo electrónico al Departamento de Recursos Humanos, dándole seguimiento continuo, cabe destacar que no se recibieron temas al respecto durante octubre, noviembre y diciembre 2016.

La Dirección de Administración y Finanzas, a través del Departamento de Recursos Humanos responsables del cumplimiento del objetivo del Buzón de Sugerencias y/o quejas, mantienen actualizado un registro de control de las sugerencias, quejas y felicitaciones recibidas.

Se llevó a cabo un control de las soluciones adoptadas por los responsables de las unidades involucradas, mediante la remisión de la sugerencia, queja o felicitación a la unidad correspondiente por medio de nota, anexada el documento físico de sugerencia, queja o felicitación.

Las unidades han tomado las acciones correspondientes dando seguimiento a las situaciones presentadas y han comunicado al Departamento de Recursos Humanos las medidas tomadas.

**Resultados**

El informe muestra los resultados recabados durante el período de Octubre a Diciembre 2016, a nivel nacional.

 **ISAE Universidad Sede Metetí**, Octubre a diciembre 2016

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Descripción de la sugerencia/queja** | **Área** | **Acción a tomar** |
| 1. No se observó sugerencia o queja
 |  |  |

 **ISAE Universidad Sede La Chorrera**, julio-septiembre 2014

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Descripción de la sugerencia/queja** | **Área** | **Acción a tomar** |
| 1. No se observó sugerencia o queja.
 |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**ISAE Universidad Sede Penonomé**, Octubre a diciembre 2016.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Descripción de la sugerencia/queja** | **Área** | **Acción a tomar** |
| 1. No se observó sugerencia o queja
 |  |  |

 **ISAE Universidad Sede Chitré,** Octubre a diciembre 2016.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Descripción de la sugerencia/queja** | **Área** | **Acción a tomar** |
|  |  |  |
| 1. No se observó sugerencia o queja
 |  |  |
|  |  |  |

 **ISAE Universidad Sede Santiago,** Octubre a diciembre 2016.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Descripción de la sugerencia/queja** | **Área** | **Acción a tomar** |
| 1. No se observó sugerencia o queja
 |  |  |

 **ISAE Universidad Sede David,** Octubre a diciembre 2016.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Descripción de la sugerencia/queja** | **Área** | **Acción a tomar** |
| 1. No se observó sugerencia o queja. |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

 **ISAE Universidad Sede Changuinola,** octubre a diciembre 2016.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Descripción de la sugerencia/queja** | **Área** | **Acción a tomar** |
| 1. Mala atención
 | Coordinación Gral. | Solicitud atendida |

 **ISAE Universidad Sede Panamá,** julio-septiembre 2014

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Descripción de la sugerencia/queja** | **Área** | **Acción a tomar** |
| 1. Sugerir docentes que dicten carreras en Mercadeo idóneos
 | Coordinación Académica | Solicitud atendida por el coordinador académico. |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**ISAE UNIVERSIDAD**

**DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN**

**DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tabla 1.** |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Se han recibido 3 sugerencias y 31 quejas a lo largo de este período de acuerdo con la clasificación a continuación. |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Período | Sugerencia | Queja | Blanco  | Comentario |  |  |  |
|  | 01/10/2016 | 1 | 1 | 0 | 0 |  |  |  |
|  | 31/12/2016 |  |  |  |
|  | **Total**  | **1** | **1** | **0** | **0** |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

 |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **SEDES** | **SUGERENCIA /QUEJAS** |
| CHANGUINOLA | 1 |
| CHITRÉ | 0 |
| DAVID | 0 |
| LA CHORRERA | 0 |
| METETÍ | 0 |
| PANAMÁ | 1 |
| PENONOMÉ | 0 |
| SANTIAGO | 0 |

**Logros**

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

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

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

**ANEXOS**

**Actividad No. 6**

****

**Evidencia de sugerencia y/o queja, extraída del buzón electrónico.**