



Universidad Tecnológica de Panamá

Vicerrectoría Académica

-Biblioteca Central

**-Dirección del Sistema de Ingreso
Universitario**

Informe del Buzón de Sugerencias

Julio - Octubre de 2012

**Informe elaborado por:
Lic. Sergio G. Gelabert M.
Asistente Ejecutivo
Dirección del Sistema de Ingreso Universitario**

Noviembre 2012

Universidad Tecnológica de Panamá
Vicerrectoría Académica
Informe de Buzón de Sugerencias
Julio – Octubre 2012

Importancia de las quejas y sugerencias en un Sistema de Gestión de la Calidad

La propia definición de calidad, recoge la importancia que la información derivada de los clientes, adquiere en el desarrollo de un Sistema de Gestión de la Calidad:

- Ayuda a establecer buena parte de las especificaciones de los productos y servicios de una organización, así como al diseño de sus procesos de trabajo.
- Permite servir de marco de referencia para comparar el correcto funcionamiento de un Sistema de Gestión de la Calidad.
- Constituye una información decisiva en el proceso de Mejora Continua.

Las quejas y sugerencias en ISO 9001:2008

- En la Norma ISO 9001:2008, las quejas y sugerencias son un instrumento imprescindible para el desarrollo y mejora de un Sistema de Gestión de la Calidad.
- Son una de las herramientas de comunicación con las partes interesadas hacia la organización (Apartado 6).
- Forman parte de la información relacionada con la Satisfacción de los clientes. (Apartado 8).
- Son una parte imprescindible de la Planificación de la Mejora Continua del Sistema de Gestión de la Calidad. (Apartados 5 y 8).
- Proporcionan información concreta sobre aspectos de los Productos y Servicios de una Organización, y los procesos de funcionamiento de la misma. (Apartado 7).

BIBLIOTECA CENTRAL

Biblioteca Central

Durante el periodo de julio a octubre de 2012, se realizaron tres aperturas del buzón de sugerencias de la Biblioteca Central. Estas aperturas han sido coordinadas por la Dirección de Auditoría Interna y Transparencia, las mismas se efectuaron en las siguientes fechas: 9 de julio, 13 de septiembre y 12 de octubre de 2012.

I La apertura del 9 de julio de 2012, arrojó los siguientes resultados:

1. El 80% son sugerencias, donde se destaca la necesidad de un salón de estudio separado, sin distracciones, y que la Biblioteca se queda pequeña para la cantidad de estudiantes.
2. El 20% indica que es inaceptable que para la época de semestrales no presten libros.

Las recomendaciones de la Dirección Auditoría Interna y Transparencia para subsanar las debilidades son:

1. Evaluar la necesidad de habilitar salones de estudios, que permita mayor concentración, con suficiente espacio en la Biblioteca Central
2. Responder al estudiante las razones que existen, para no prestar los libros en la época de semestrales.

Estas son las acciones tomadas para las sugerencias y/o queja que se recibieron:

Descripción de las sugerencias	Acciones a tomadas
Separación de los estudiantes que realizan consultas, estudian y hacen trabajos en grupo de los que necesitan absoluto silencio para estudiar de manera individual.	Se le informó a los estudiantes vía correo electrónico que con respecto al espacio para estudiar con más tranquilidad, en la actualidad no contamos con un espacio determinado para tal fin, pero se esta haciendo el estudio con miras a solucionar esta problemática que aqueja a la comunidad universitaria.
La biblioteca es pequeña para la cantidad de estudiantes que se atienden.	
Muy difícil de usar el correo. Hacer un sistema de entrenamiento.	Se realizaron consultas con el departamento de Redes y se le envió un correo a la estudiante, para coordinar una entrevista e instruirla sobre el mejor uso del correo institucional.

Descripción de la quejas	Acciones a tomadas
Inaceptable que en época de semestrales no se presten los libros.	Con respecto al préstamo de los libros en período de exámenes semestrales, se ha procedido a prestar los libros en éste segundo semestre 2012 y para los fines de semana, dependerá de los usuarios el que se prosiga con esta acción en devolver los libros a tiempo.

II La apertura del 13 de septiembre de 2012, arrojó los siguientes resultados:

1. El 69% son sugerencias, en donde se solicita que la puerta lateral de la Biblioteca permanezca abierta o colocar un letrero visible que diga cerrado, que se habilite el Gimnasio y que la Biblioteca cuente con un botiquín de primeros auxilios. Además que se analice el horario de la Biblioteca, con la posibilidad de extenderlo para los estudiantes de la noche.
2. El 31% son quejas, con respecto al trato recibido por los colaboradores de la biblioteca, y posibilidad de que la cafetería atienda los sábados.

Las recomendaciones de la Dirección Auditoría Interna y Transparencia para subsanar las debilidades son:

1. Evaluar la posibilidad de que permanezca abierta la puerta lateral de la Biblioteca.
2. Considerar la propuesta de adquirir un botiquín de primeros auxilios.
3. Analizar la sugerencia de extender el horario de atención, para satisfacer las necesidades de los estudiantes nocturnos.
4. Investigar el comportamiento que emplean los colaboradores, con relación a la atención que brindan a los estudiantes.

Estas son las acciones tomadas para las sugerencias y/o queja que se recibieron:

Descripción de las sugerencias	Acciones a tomadas
La puerta lateral de la biblioteca debería estar abierta siempre, de lo contrario sería bueno colocar un letrero legible que diga cerrado.	La respuesta que se les brindó a los estudiantes, según consultas realizadas a la Biblioteca Central fue que la puerta lateral se procederá a cerrar 2 horas más tarde de lo programado, a las 6:00 p.m. Por razones de seguridad no se puede tener abierta por más tiempo; ya cuenta con un letrero con la indicación cuando esta abierta o cerrada.
Habilitación del Gimnasio del Edificio # 3	Según consultas realizadas a la Licenciada María del C. Young, Coordinadora de Cultura y Deporte, nos indica que las máquinas ya están instaladas en el espacio destinado para el gimnasio de la UTP. Pronto se estará inaugurando para beneficio de toda la comunidad universitaria. Este gimnasio está ubicado en el sótano del edificio No. 3. Las consultas posteriores al respecto serán redirigidas a maria.young@utp.ac.pa . Los cuatro estudiantes que realizaron consulta sobre el tema no colocaron correos, por lo que no se les dio una respuesta directa.
Horario de Biblioteca para el personal docente y estudiantil del turno nocturno.	Para la extensión del horario de la Biblioteca, se les comunicó a los estudiantes que por el momento no se cuenta con suficiente personal que cubra dichos horarios, por tal razón nos vemos en la necesidad de cerrar la Biblioteca en los horarios señalados.

Por favor colocar un botiquín en la biblioteca, que tenga un cargador de laptop para casos de emergencias. Gracias	Se realizaron las gestiones con el Departamento de Vida Universitaria, recibir un botiquín para nuestra unidad.
--	---

Descripción de la quejas	Acciones a tomadas
Solicitud de atención a la Cafetería los días sábado.	Se le realizo la consulta a la Licenciada Judith Barrios, mediante correo electrónico, quien informa que no cuenta con personal para trabajar los fines de semana, pero que corresponderá a la Vicerrectoría Administrativa, realizar los análisis correspondientes.
Mejorar la atención por parte del personal que atiende.	En reunión con el personal de la Biblioteca, se les informó de la inquietud de los estudiantes y se les invitó a mejorar la atención a los usuarios que acuden a la misma. Se tiene programado un seminario de servicio al cliente.

III La apertura del 12 de octubre de 2012, arrojó los siguientes resultados:

1. El 75% son sugerencias, en donde se solicita que durante el periodo de semestrales, la Biblioteca preste los libros de un día para otro, debido a que cierran muy temprano y se necesita seguir estudiando.
2. El 25% se quejan por el ruido de algunos estudiantes que juegan con sus computadoras y otros, señalan que en ocasiones las bibliotecarias escuchan música.

Las recomendaciones de la Dirección Auditoría Interna y Transparencia para subsanar las debilidades son:

1. Evaluar la solicitud de prestar libros en períodos semestrales o extender el horario de atención de la Biblioteca.
2. Investigar las quejas sobre el ruido y la música.

Estas son las acciones tomadas para las sugerencias y/o queja que se recibieron:

Descripción de las sugerencias	Acciones a tomadas
Prestamos de los libros en épocas de semestrales, por lo menos un día.	Con respecto al préstamo de los libros en período de exámenes se ha procedido a prestar los libros en éste segundo semestre 2012 y para los fines de semana, dependerá de los usuarios el que se prosiga con esta acción en devolver los libros a tiempo.

Descripción de las quejas	Acciones a tomadas
Estudiantes jugando en computadoras con volumen alto; no dejan estudiar	Se estableció que la música en los altavoces del área de circulación, no será utilizada para mantener el silencio en la sala.
La biblioteca cierra muy temprano en épocas de semestrales	Para la extensión del horario de la Biblioteca, se les comunicó a los estudiantes que por el momento no se cuenta con suficiente personal que cubra dichos horarios, por tal razón nos vemos en la necesidad de cerrar la Biblioteca en los horarios señalados.
En ocasiones ciertas bibliotecarias ponen música en sus altavoces.	La música en los altavoces del área de circulación, se ha solicitado al personal no utilizarlo para mantener el silencio en la sala.

***DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE INGRESO
UNIVERSITARIO***

Dirección del Sistema de Ingreso Universitario

Durante el periodo de julio a octubre de 2012 se realizaron tres aperturas del buzón de sugerencias de la Dirección del Sistema de Ingreso Universitario. Estas aperturas han sido coordinadas por la Dirección de Auditoría Interna y Transparencia, las mismas se efectuaron en las siguientes fechas: 26 de julio, 13 de septiembre y 12 de octubre de 2012 de 2012.

I La apertura del 26 de julio de 2012, arrojó los siguientes resultados:

1. El 5% de las boletas sugieren que hace falta señalar las oficinas, adicional que se coloquen letreros con los pasos para sacar copias y evitar confusión.
2. El 95% fueron felicitaciones por la atención recibida y recomiendan que sigan así.

Las recomendaciones de la Dirección Auditoría Interna y Transparencia para subsanar las debilidades son:

1. Felicitar a la Dirección del Sistema de Ingreso Universitario por alcanzar el 77% de excelencia en la atención a la comunidad universitaria.
2. Evaluar las sugerencias referentes a que hace falta señalar las oficinas, también colocar letrero que indique el procedimiento de sacar copias.

Estas son las acciones a tomar para las sugerencias y/o queja que se recibieron:

Descripción de las sugerencias	Acciones a tomar
Señalización de las oficinas	Con la restructuración de las Oficina de Ingreso Universitario, se tiene contemplado una mejor señalización y reconocimiento de la oficina.
Confusión para realizar el pago y tramites de copiado.	Realizando la Consulta con la Licenciada Lorena Araúz, supervisora del área de copiadora, se colocó un letrero en el área de copiadora del Edificio Administrativo, indicando el procedimiento para el pago de las mismas y otro en Caja general indicando que para el pago de las copias no se requiere formar fila.
Atención al cliente	Se tramitó el Memorándum No.1 del 31 de julio de 2012, en el que se le reconoce el esfuerzo y dedicación del personal de la Dirección del Sistema de Ingreso, en relación a la atención al público.

II La apertura del 13 de septiembre de 2012, arrojó los siguientes resultados:

1. No se encontraron boletas físicas y se recibió una queja en Facebook.

Descripción de las sugerencias	Acciones a tomar
No se encontraron boletas físicas.	Se tramitaron los Memorándum No.2 y No.3 del 24 de septiembre, dirigidos a la recepcionista y al personal en general respectivamente. En el cual se realizaba un llamado de atención y se resaltaba la importancia del buzón de sugerencias en el desarrollo de la Gestión de Calidad.

Descripción de las quejas	Acciones a tomar
Falta de gimnasio en la Universidad Tecnológica de Panamá	Según consultas realizadas a la Licenciada María del C. Young, Coordinadora de Cultura y Deporte, nos indica que las máquinas ya están instaladas en el espacio destinado para el gimnasio de la UTP. Pronto se estará inaugurando para beneficio de toda la comunidad universitaria. Este gimnasio esta ubicado en el sótano del edificio No. 3. Las consultas posteriores al respecto serán redirigidas a maria.young@utp.ac.pa . Los cuatro estudiantes que realizaron consulta sobre el tema no colocaron correos, por lo que no se les dio una respuesta directa.

III La apertura del 12 de octubre de 2012, arrojó los siguientes resultados:

1. El 58% de las boletas reflejan una excelente atención, el 36% indica que es buena, el 3% que es regular y 3% de boletas en blanco.
2. Una sugerencia, referente a la solicitud de más tiempo en las pruebas de admisión.

Las recomendaciones de la Dirección Auditoría Interna y Transparencia para subsanar las debilidades son:

1. Felicitar a la Dirección del Sistema de Ingreso Universitario, la cual obtuvo el 58% en buena atención y el 36% en buena atención, logrando un total de 94%.

Estas son las acciones tomadas para las sugerencias y/o queja que se recibieron:

Descripción de las sugerencias	Acciones a tomar
Atención al cliente	Se tramitó el Memorándum No.4 del 22 de octubre de 2012, en el que se le reconoce el esfuerzo y dedicación del personal de la Dirección del Sistema de Ingreso, en relación a la atención al público. Extornándolos a continuar así.

Descripción de las quejas	Acciones a tomar
Solicitud de mas tiempo para desarrollar el Examen de admisión	Los tiempos del examen están establecidos por el College Board, siendo estos exámenes estandarizados internacionalmente no tenemos injerencia al respecto. El estudiante no coloco correo electrónico para brindarle una explicación mas detallada.

Resumen

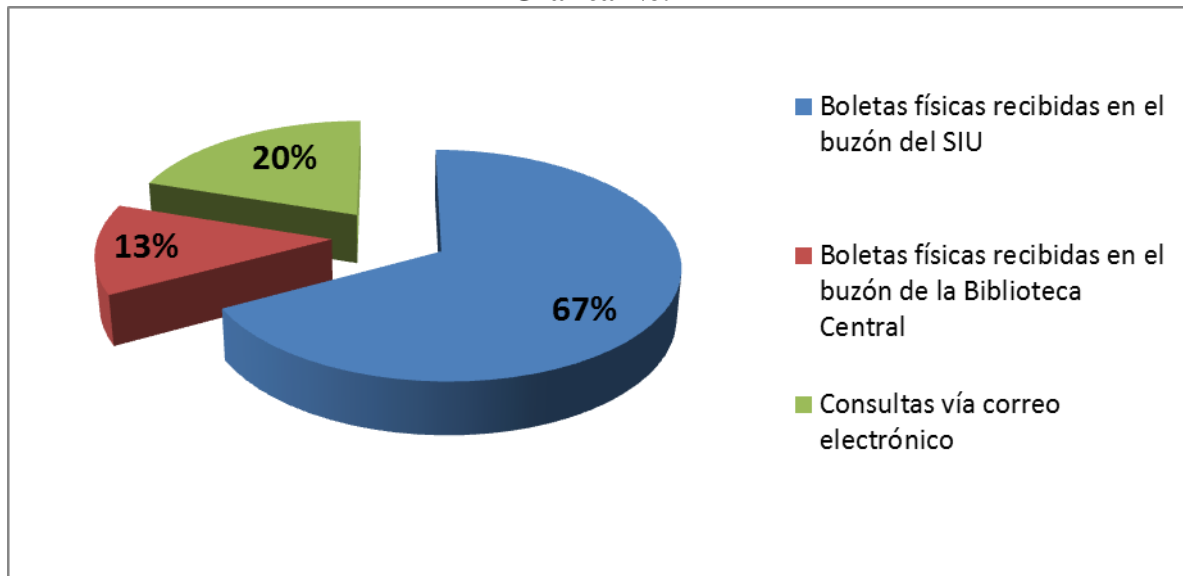
Además de las boletas físicas encontradas en los buzones de la Biblioteca Central y de la Dirección del Sistema de Ingreso Universitario, se atendieron quejas y sugerencias a través de los siguientes correos electrónicos:

Correo electrónico	Cantidad de consultas atendidas
buzonvra@utp.ac.pa	9
sergio.gelabert@utp.ac.pa	31

Tabla No. 1
Consultas recibidas y atendidas:

Unidad	Cantidad	%
Boletas físicas recibidas en el buzón del SIU	135	67%
Boletas físicas recibidas en el buzón de la Biblioteca Central	26	13%
Consultas vía correo electrónico	40	20%
Total atendido	201	100%

Gráfica No.1



Las quejas y sugerencias que se encontraron en los buzones de la Biblioteca Central y de la Dirección del Sistema de Ingreso Universitario, las cuales se referían a temas de otras unidades académicas y administrativas, se realizaron las consultas previas para dar una pronta respuesta a los interesados.

Las 201 sugerencias o quejas recibidas fueron atendidas, incluyendo la de los estudiantes que no colocaron correos electrónicos y no se les dio una respuesta directa.

Tabla No.2

Atención al Público		%
Excelente	91	57%
Buena	39	24%
Regular	3	2%
Mala	0	0%
En Blanco	28	17%
Total de Boletas	161	100%

Gráfica No.2

