

UNIVERSIDAD NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN

“Formando profesionales íntegros con excelencia,
calidad, ciencia y virtud”



PROTOCOLO DE USO BUZÓN DE SUGERENCIAS

PANAMÁ, 2021

Versión	Tipo de documento		Fecha de elaboración o actualización	Fecha de revisión	Órgano de Gobierno que aprueba	Estado
1	Nuevo	Actualización	24 de septiembre de 2021	29 de septiembre de 2021	Consejo Administrativo, 01 de octubre de 2021. Acta No.07	Vigente

TABLA DE CONTENIDO

Temas	Página
1. Declaración de vigencia.....	3
2. Autoridades	4
3. Misión. Visión y valores.....	5
4. Antecedente Institucional	6
5. Fundamentación e importancia	8
6. Descripción del uso	8
Indicador de aprobación	10

1. DECLARACIÓN DE VIGENCIA

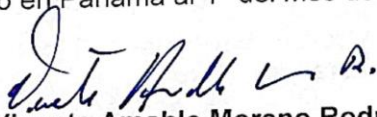
1. DECLARACIÓN DE VIGENCIA

El ejercicio de las atribuciones conferidas como Rector de La Universidad Nuestra Señora del Carmen, y considerando que el 9 de mayo de 2018 mediante reunión del Consejo General Universitario, se acordó declarar como vigentes los reglamentos, políticas, manuales, lineamientos y demás documentos que rigen el quehacer universitario, a partir de su aprobación.

Declaro que el presente documento de Protocolo de uso del Buzón de Sugerencias, es un documento de nueva elaboración, está vigente a partir del 01 de octubre de 2021.

Hago manifiesto que el documento de Protocolo de uso del Buzón de Sugerencias, en su versión inicial 1 está vigente.

Dado en Panamá al 1° del mes de octubre de 2021


Dr. Vicente Amable Moreno Rodríguez

Rector

2. AUTORIDADES

VICENTE AMABLE MORENO RODRÍGUEZ
Rector

GIOVANNI GONZÁLEZ
Vicerrector Administrativo

MARÍA LUISA HERNÁNDEZ
Vicerrectora Académica

DAYANA ECHEVERRÍA
Secretaria General

INDIRA MUÑOZ DE LARA
Directora de Registros Académicos
Unidad de Aseguramiento de la Calidad

Elaborado por:
Indira de Lara

Revisado por:
Dayana Echeverría
Giovanni González

3. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

Misión

Institución comprometida en formar profesionales con pensamiento crítico, con espíritu innovador, emprendedor y responsabilidad social, basados en valores humanistas. Asumiendo los cambios globales para insertar al profesional en la nueva realidad histórica, reconociendo la diversidad humana.

Visión

Ser una institución de educación superior con alto reconocimiento académico, inmersa al desarrollo social y económico, formando al hombre como persona humana, con excelencia ética, académica, científica y tecnológica, capaz de influir de forma positiva en su entorno.

Valores

Amor, Libertad, Integridad, Tolerancia, Excelencia, Solidaridad, Justicia, Dignidad, Respeto, Responsabilidad, Honradez.

4. ANTECEDENTE INSTITUCIONAL

La Universidad de Nuestra Señora del Carmen, es una Institución de Educación Superior particular, sin fines de lucro, cuyo principal objetivo es facilitar el proceso de formación y desarrollo de personas íntegras, que por su excelente preparación profesional y cultural a nivel nacional e internacional, por su profunda formación humana y moral, inspirada en los valores perennes del humanismo cristiano, por su genuina conciencia social y por su capacidad de liderazgo, de acción positiva, promuevan el auténtico desarrollo del ser humano y de la sociedad.

La institución inició su funcionamiento el 17 de enero de 2011, bajo el Decreto Ejecutivo Número 7 del 17 de enero de 2011, la cual autoriza el funcionamiento provisional de la misma. Posteriormente el 23 de octubre de 2017, obtiene el informe favorable No.001-2017, el cual es emitido para la obtención de la autorización de funcionamiento definitivo, por parte de la Comisión Técnica de Desarrollo Académico (CTDA), lo que hizo posible que, en el año 2018, bajo el Decreto Ejecutivo 205 de 30 de mayo de 2018, se le conceda la autorización de funcionamiento definitivo.

La Universidad Nuestra Señora del Carmen nace con la intencionalidad de poder brindar la oportunidad a las comunidades con riesgo social, así como las del entorno en el que se encontraba ubicada, de tener una Educación Superior de calidad, pero con accesibilidad de precios,

ofreciéndoles a sus estudiantes la equidad necesaria para que pudieran enfrentarse con éxito al campo laboral.

La Universidad Nuestra Señora del Carmen surge como etapa final de un proceso paulatino de crecimiento, al cual denominamos desde su inicio como “El Primer Sistema Académico Integrado de Panamá”, ya que dicho sistema está conformado por los diferentes niveles de la educación básica general, pre-media, media y universitaria, con la opción de implementar en el futuro, el funcionamiento de un Instituto Técnico y Escuela Nocturna.

UNESCA, son las siglas que identifican nuestra universidad. En ella se da la interrelación final del proceso, donde la presencia del sistema en las mismas infraestructuras, hace que la integración sea vinculante, paralela y convergente.

Una de las fortalezas del Primer Sistema Académico Integrado de Panamá, lo podemos evidenciar a través de su Modelo Educativo, el cual ha sido enfocado hacia la formación humana con procesos metacognitivos proyectados a la intervención social, provocando que el individuo se forme primero como ser humano y esto le sirva para la aplicación de su conocimiento, en el contexto profesional.

5. FUNDAMENTACIÓN E IMPORTANCIA

Como institución de educación superior la Universidad Nuestra Señora del Carmen está llamada al mejoramiento continuo, por ello debe generar espacios de interacción y de retroalimentación de los procedimientos y servicios que brinda.

Por lo que los aportes, quejas, sugerencias y felicitaciones tendrán como objetivo el incremento de la calidad de UNESCA y de igual manera aumentar la satisfacción de estudiantes, docentes, administrativos y otros grupos de interés.

En caso de realizar consultas de los usuarios sobre cualquier otro ámbito de la actividad universitaria, éstas deberán tramitarse a través de los diferentes puntos de atención o de contacto de UNESCA.

Su puesta en marcha se implementa mediante la página web, y además por medio de un formulario electrónico con un enlace en línea para dar la posibilidad de que las personas hagan su comunicación de manera anónima: <https://forms.gle/BStG1LGppWxd85r19>.

6. DESCRIPCIÓN DEL USO

6.1 Buzón de Sugerencias

Es un mecanismo en línea, a través de la sección contacto de la página web y por medio del enlace de formulario electrónico; esta herramienta de autoevaluación es de uso de la entera comunidad universitaria. Haciendo parte de un proceso de comunicación interna y externa que nos permite conocer tu opinión sobre los procedimientos, procesos y servicios de la universidad.

6.2 Ventajas de su implementación el Buzón de Sugerencias Interno

El insumo proveniente de la comunidad universitaria, permite optimizar los procesos de comunicación, el mejoramiento del clima organizacional y generar una base de datos traducidos en propuestas, sugerencias y comentarios, que contribuyen a la mejora continua.

6.3 Finalidad

La finalidad del buzón de sugerencias es recibir sus comentarios y opiniones para mejorar los procesos, procedimientos y servicios, tanto recibiremos sus sugerencias relacionadas con ideas, peticiones, observaciones, felicitaciones para un colaborador o por alguna actividad.

6.4 Accesibilidad del Buzón de Sugerencias

Al buzón de sugerencias puedes acceder desde la página www.unesca.com y al enlace de google forms <https://forms.gle/BStG1LGppWxd85r19>.

6.5 Trámite de sugerencias y mensajes

Cuando se reciba su comunicación, el mensaje se registrará en una Matriz de Registro del Buzón de Sugerencias y la persona responsable del buzón de sugerencias, re direccionará los mensajes al estamento que corresponda, con la finalidad de que se le dé solución o respuesta.

6.6 Reconocimiento del remitente

No, dejar su nombre es opcional, bajo el formato del enlace de google forms; se ha diseñado de esa manera para no reconocer quien envía un mensaje cuando se envía en forma anónima. Por el contrario, si decides dejar tus datos, nombre y correo electrónico, recibirás un e-mail confirmando que tu mensaje ha sido recibido y el mismo se atenderá en un plazo máximo de veinte días hábiles.

6.7 Sugerencias serán tomadas en cuenta

La universidad es un espacio de mejora continua por lo que necesita de los aportes, ideas, recomendaciones, quejas y felicitaciones de todos los actores de la comunidad universitaria.

Protocolo de Uso del Buzón de Sugerencias

Indicador de Aprobación

Que el presente Protocolo de Uso del Buzón de Sugerencias, fue elaborado el día 24 de septiembre de 2021, en su versión inicial 1.

Que el presente documento de Protocolo de Uso del Buzón de Sugerencias fue revisado el día 29 de septiembre de 2021.

Que el I Protocolo de Uso del Buzón de Sugerencias fue aprobado, mediante: Reunión de Consejo Administrativo el día 01 de octubre de 2021, acta No. 07.

Da fe de lo anterior la Secretaría General de la Universidad Nuestra Señora del Carmen.



Lcda. Dayana Echeverría
Secretaria General