d) Servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos

UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y COMUNICACIÓN EMPRESARIAL

Productos / Servicios

Mercadeo:

Políticas y estrategias de mercado.
Estudios e investigaciones de mercados.
Plan de mercadeo.
Cartera de clientes y aliados estratégicos.
Informe trimestral y anual de las actividades ejecutadas.

Ventas:

Plan de Ventas.
Propuesta de Políticas y estrategias de ventas: Precio, descuentos, promociones, equipo técnico etc.
Metas de ventas de los productos y servicios de la gestión de la empresa pública.
Informe trimestral y anual de las actividades ejecutadas.

Satisfacción del cliente

Encuesta de Satisfacción del Cliente (física y/o on-line).
Informe de satisfacción del cliente con las observaciones y recomendaciones de mejora.
Cuadro comparativo de estadísticas mensuales de atención a los clientes.
Informe trimestral y anual de las actividades ejecutadas.

Reclamos

Registros de los reclamos presentados por los clientes internos y externos.
Informe mensual detallado de recepción y atención de reclamos.
Informe trimestral y anual de las actividades ejecutadas.

Comunicación Empresarial

Boletines y documentos publicitarios.
Página web.
Base de datos de medios de comunicación.
Cartelera informativa.
Informe trimestral y anual de las actividades ejecutadas.

DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE PROYECTOS

Productos / servicios

Planificación de proyectos

Perfiles, planes y cronogramas de proyectos.
Presupuestos del Proyecto.
Requerimientos del Proyecto.

Campus Universitario-ESPE / **Sangolquí - Ecuador**
Telfs.:(5932) 3820800

Ejecución de proyectos

Matriz de avance técnico.
Liquidaciones para pago de servicios a proveedores.
Registro de estado de proyectos.
Actas de Reuniones.
Planillas para cobro de servicios.
Informe trimestral y anual de las actividades ejecutadas.

Cierre de proyectos

Acta de entrega - recepción de productos parciales y final.
Informe de Liquidación y cierre de Proyecto.
Informe trimestral y anual de las actividades ejecutadas.

DIRECCIÓN DE CAPACITACIÓN ESPECIALIZADA

Productos / servicios

Planificación de capacitación especializada

Plan Anual de Capacitación Especializada.
Base de datos Instructores.
Informe trimestral y anual de las actividades ejecutadas.

Diseño de capacitación especializada

Instructivo para diseño de nuevos programas de Capacitación especializada.
Instructivo para levantamiento de contenidos y desarrollo de material didáctico.
Instructivo para ejecución de planes de Capacitación especializada para cada programa.
Programas de Capacitación especializada diseñados.
Plan anual de virtualización y actualización de contenidos.
Instructivo de Diseño Instruccional de los cursos virtuales.
Guion didáctico Instruccional de los cursos virtuales.
Cursos virtuales diseñados.
Informe trimestral y anual de las actividades ejecutadas.

Ejecución de capacitación especializada

Base de datos actualizada de Instructores Certificados para cada programa de Capacitación especializada.
Inscripciones y matriculas de participantes.
Reporte del estado de laboratorios y equipamiento específico de cada academia regional por cada ciclo de capacitación.
Certificados de asistencia y aprobación.
Base de Datos Académica: Estudiantes, cursos, instructores, entre otros.
Informes finales de ejecución de los Programas de Capacitación especializada ejecutados.
Informe de resultados de la evaluación del desempeño de instructores.
Informe trimestral y anual de actividades y resultados.

DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN Y TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA

Productos / servicios

Requerimientos Presupuestarios de Gastos e Ingresos para la Gestión de la Investigación y la transferencia tecnológica.

Campus Universitario-ESPE / **Sangolquí - Ecuador**
Telfs.:(5932) 3820800

Plan para la obtención de recursos financieros en entidades nacionales e internacionales para proyectos de investigación y transferencia tecnológica que tengan impacto en la colectividad y el desarrollo del país.
Programa anual de eventos.
Catálogo de servicios para la investigación y transferencia tecnológica de interés empresarial y sectorial que beneficien a la colectividad.
Alianzas estratégicas con organizaciones que realizan y financian investigación, transferencia tecnológica y capacitación.
Informes de cumplimiento de derechos y obligaciones originados en dichas alianzas estratégicas y proyectos.
Proyectos de promoción y gestión de Investigación Transferencia y Desarrollo de Tecnologías que generen rentabilidad y tengan la trascendencia e impacto en los sectores productivos.
Estrategias para canalizar y aprovechar oportunidades de asistencia técnica y cooperación internacional en temas de investigación y transferencia tecnológica.
Proyectos de investigación y Transferencia Tecnológicas patentados.
Información sobre el cumplimiento de metas de ventas en función de los canales de comercialización.
Informe Ejecutivo sobre el avance y cumplimiento de metas y objetivos empresariales.
Plan Operativo Anual de la unidad, acorde a los objetivos empresariales y sectoriales, dentro de sus competencias.
Base de datos electrónicos y documentales de la gestión de proyectos de investigación y transferencia tecnológica.
Informe trimestral y anual de las actividades ejecutadas.

UNIDAD DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE OPERACIONES

Productos / servicios

Planes de seguimiento.
Registros de productos y/o servicio que no cumplan con los requisitos establecidos.
Informe de actividades del plan de seguimiento.
Informes inmediatos, mensual, trimestral y anual de los resultados de los seguimientos.

Campus Universitario-ESPE / **Sangolquí - Ecuador**
Telfs.:(5932) 3820800