

	FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICAS – UNA	Página 1 de 7
	GABINETE DE DECANATO	Código: CCI_01_V2
	BUZÓN DE SUGERENCIAS, RECLAMOS O FELICITACIONES	
Elaborado por: CP. María Elizabeth Bareiro, Dirección de Planificación	Revisado por: Econ. Paola González Dirección de Planificación Prof. María de los Ángeles González Coordinación de Comunicación Institucional Prof. Denhisse Viviana Guillén de Vera, Directora de Gestión de Calidad Lic. Laura González Céspedes, Profesional de Gabinete de Decanato Cyndi Páez Ayala, Profesional de Gabinete de Decanato	Autorizado por: Prof. Lic. Cynthia Saucedo de Schupmann, Decana  
Fecha: Marzo 2024	Fecha: Mayo 2025	Fecha: Mayo 2025

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento formal para el llenado del formulario de Buzón de Sugerencias digital, que permita atender las sugerencias, reclamos y felicitaciones realizadas por la Comunidad Educativa y usuarios de la FCQ-UNA.

El Buzón tiene como finalidad contribuir a la mejora de la calidad de los servicios prestados por la Institución, con el objetivo de incrementar la satisfacción de los estudiantes, el plantel docente, el personal administrativo y los usuarios en general de la FCQ-UNA.

2. ALCANCE

Desde la revisión de la página web hasta proveer respuestas a las sugerencias, reclamos y felicitaciones realizadas por la Comunidad Educativa y usuarios de la FCQ-UNA.

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS:

- Formulario digital del buzón de sugerencias

4. DEFINICIONES

El Gabinete de Decanato se encargará de revisar el buzón de sugerencias al menos una vez por semana.

Sugerencia: toda aquella propuesta que tenga por finalidad promover la mejora de la calidad mediante el aporte de ideas o iniciativas para perfeccionar el funcionamiento de la institución en los ámbitos de la docencia, la investigación, la transferencia del conocimiento, la innovación, la extensión universitaria, las infraestructuras, los servicios y la gestión administrativa.

Reclamo: Expresión de insatisfacción formulada por un usuario respecto a defectos en el funcionamiento, estructura, recursos, organización, trato, desatención, tardanza o cualquier otra imperfección derivada de la prestación del servicio. Los reclamos no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo, ni interrumpirán los plazos establecidos en la normativa vigente, ni condicionarán el ejercicio de otros derechos o acciones que los interesados puedan ejercer conforme a la normativa reguladora de cada procedimiento.

Felicitación: Reconocimiento expreso realizado por un usuario sobre la gestión y desarrollo de la programación académica, el buen funcionamiento de la Facultad o la calidad del trato y la atención recibida por parte de las personas que trabajan en la misma, ya sea de manera individual o colectiva.


Lic. Cyndi Stephanie Páez Ayala
 Gabinete del Decanato


Lic. Laura González Céspedes
 Nutricionista
 RP N° 1359


Prof. Lic. María de los Ángeles González
 Coordinadora
 Comunicación Institucional - FCQ-UNA


Prof. MSc. BC. Denhisse Guillén
 Dirección de Gestión de Calidad
 Facultad de Ciencias Químicas - UNA

	FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICAS – UNA	Página 2 de 7
	GABINETE DE DECANATO	Código: CCI_01_V2
	BUZÓN DE SUGERENCIAS, RECLAMOS O FELICITACIONES	
Elaborado por: CP. María Elizabeth Bareiro, Dirección de Planificación	Revisado por: Econ. Paola González Dirección de Planificación Prof. María de los Ángeles González Coordinación de Comunicación Institucional Prof. Denhisse Viviana Guillén de Vera, Directora de Gestión de Calidad Lic. Laura González Céspedes, Profesional de Gabinete de Decanato Cyndi Páez Ayala, Profesional de Gabinete de Decanato	Autorizado por: Prof. Lic. Cynthia Saucedo de Schupmann, Decana 
Fecha: Marzo 2024	Fecha: Mayo 2025	Fecha: Mayo 2025

Usuario: cualquier persona relacionada con la Facultad de Ciencias Químicas de la UNA, a través de cualquiera de sus servicios académicos y de gestión, sea o no miembro de la Comunidad Universitaria.

Dependencias: Áreas, unidades o instancias administrativas y académicas de la FCQ-UNA que gestionan servicios. Por ejemplo: Consejo Directivo, Decanato, Vicedecanato, entre otras.

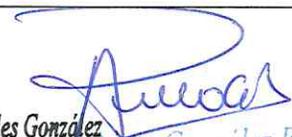
5. PROCEDIMIENTO

N°	Procedimiento	Responsables
1	Accede al formulario ingresando a la página web www.qui.una.py o escaneando el código QR disponible en distintos puntos de la institución.	Usuario
2	Selecciona el estamento o sector al que pertenece. En caso de ser docente o estudiante indica si pertenece a grado o postgrado y selecciona la carrera/s o programa/s. Luego, elige el tipo de acción que desea realizar: una sugerencia, un reclamo o una felicitación, e indica a que dependencia/s va dirigida la sugerencia, reclamo o felicitación (por ejemplo: Secretaría de la Facultad, Dirección Académica etc.)	
3	Redacta el comentario de manera clara y precisa en los campos correspondientes, proporcionando la información necesaria para describir la situación. Luego, según el caso, redacta una propuesta de mejora.	
4	Indica si desea recibir una respuesta anónima o personalizada a su sugerencia, reclamo o felicitación. En caso de optar por una respuesta personalizada, ingresa su correo electrónico.	
5	Envía el formulario completado a través de la plataforma digital	


 Lic. Cyndi Stephanie Páez Ayala
 Gabinete del Decanato


 Lic. Laura González Céspedes
 Nutricionista
 RP N° 1359


 Lic. María de los Angeles González
 Coordinadora
 Comunicación Institucional - FCQ-UNA


 Econ. Paola González
 Directora de Planificación
 FCQ-UNA


 Prof. MSc. Lic. Denhisse Guillén
 Dirección de Gestión de Calidad
 Facultad de Ciencias Químicas - UNA



GABINETE DE DECANATO

BUZÓN DE SUGERENCIAS, RECLAMOS O FELICITACIONES

Código:
CCI_01_V2

Elaborado por: CP. María Elizabeth Bareiro, Dirección de Planificación

Revisado por: Econ. Paola González
Dirección de Planificación
Prof. María de los Ángeles González
Coordinación de Comunicación Institucional
Prof. Denhisse Viviana Guillén de Vera, Directora de Gestión de Calidad
Lic. Laura González Céspedes, Profesional de Gabinete de Decanato
Cyndi Páez Ayala, Profesional de Gabinete de Decanato

Autorizado por: Prof. Lic. Cynthia Saucedo de Schupmann, Decana



Fecha: Marzo 2024

Fecha: Mayo 2025

Fecha: Mayo 2025

6	Accede a la plataforma y revisa la incidencia de las sugerencias, reclamos y felicitaciones recibidas, verificando que la información esté completa y correctamente registrada.	Gabinete de Decanato
7	Remite las sugerencias, reclamos o felicitaciones a la/s dependencia/s correspondiente/s para su análisis y gestión, así mismo, elabora un informe ejecutivo para la Señora Decana.	
8	Reciben y analizan el contenido de la sugerencias, reclamos o felicitaciones y elaboran una respuesta adecuada, indicando la acción preventiva o correctiva que se aplicará.	Dependencias
9	Remite la respuesta al Gabinete de Decanato en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles.	
10	Recibe las respuestas en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles.	Gabinete de Decanato
11	Consolida las respuestas a las sugerencias, reclamos o felicitaciones de las Dependencias y las organiza para su publicación o envío según corresponda.	
12	Solicita autorización a la Decana vía memorándum para la publicación de las respuestas generales y/o el envío de respuestas personalizadas.	
13	Recibe el memorándum de solicitud, verifica el contenido y concede autorización para la publicación de las respuestas generales y/o el envío de respuestas personalizadas al correo correspondiente. En caso de requerir modificaciones, las devuelve al Gabinete con observaciones.	Decana
14	Recibe el memorándum de autorización de la Decana y gestiona la publicación de las respuestas generales, así como el envío de respuestas personalizadas desde el correo electrónico: buzon-sugerencias@qui.una.py	Gabinete de Decanato

Lic. Cyndi Stephanie Páez Ayala
Gabinete del Decanato

Lic. Laura González Céspedes
Nutricionista
Prof. Lic. María de los Angeles González
Coordinadora
Comunicación Institucional - FCQ-UNA

Prof. MSc. BCI. Denhisse Guillén
Directora de Gestión de Calidad

	FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICAS – UNA	Página 4 de 7
	GABINETE DE DECANATO	Código: CCI_01_V2
	BUZÓN DE SUGERENCIAS, RECLAMOS O FELICITACIONES	
Elaborado por: CP. María Elizabeth Bareiro, Dirección de Planificación	Revisado por: Econ. Paola González Dirección de Planificación Prof. María de los Ángeles González Coordinación de Comunicación Institucional Prof. Denhisse Viviana Guillén de Vera, Directora de Gestión de Calidad Lic. Laura González Céspedes, Profesional de Gabinete de Decanato Cyndi Páez Ayala, Profesional de Gabinete de Decanato	Autorizado por: Prof. Lic. Cynthia Saucedo de Schupmann, Decana  
Fecha: Marzo 2024	Fecha: Mayo 2025	Fecha: Mayo 2025

15	Remite las respuestas a la Coordinación de Comunicación Institucional (comunicacion@qui.una.py) en formato PDF y editable, para su publicación en forma mensual. Las respuestas personalizadas previamente remitidas al correo del solicitante, también deben formar parte del informe mensual publicado en la página web. Si bien las respuestas generales salen en forma mensual, los plazos establecidos podrán ajustarse en el caso que el asunto tratado revista urgencia.	
16	Recibe y publica el Informe de respuestas al Buzón de sugerencias, reclamos y felicitaciones.	Coordinación de Comunicación Institucional
Fin del Procedimiento		

6. ANEXOS

 **Buzón de sugerencias, reclamos y felicitaciones** 

Buzón de Sugerencias, Reclamos o Felicitaciones

El Buzón tiene como finalidad la mejora de la calidad de los servicios que se prestan en la Institución, que lleven a incrementar la satisfacción de estudiantes, plantel docente, personal administrativo y usuarios en general.

buzon-sugerencias@qui.una.py [Cambiar de cuenta](#)

 No compartido

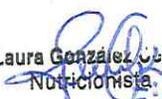
* Indica que la pregunta es obligatoria

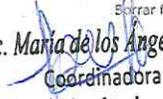
Seleccione el estamento al que pertenece: *

A ninguno de los anteriores ▼

[Siguiente](#) [Salir formulario](#)


 Lic. Cyndi Stephanie Páez Ayala
 Gabinete del Decanato


 Lic. Laura González Céspedes
 Noticcionista
 Comunicación Institucional - FCQ-UNA


 Prof. Lic. María de los Angeles González
 Coordinadora
 Comunicación Institucional - FCQ-UNA


 Econ. Paola González Burg
 Directora de Planificación
 FCQ-UNA


 Prof. MSc. BC. Denhisse Guillén
 Dirección de Gestión de Calidad
 Facultad de Ciencias Químicas - UNA

	FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICAS – UNA	Página 5 de 7
	GABINETE DE DECANATO	Código: CCI_01_V2
	BUZÓN DE SUGERENCIAS, RECLAMOS O FELICITACIONES	
Elaborado por: CP. María Elizabeth Bareiro, Dirección de Planificación	Revisado por: Econ. Paola González Dirección de Planificación Prof. María de los Ángeles González Coordinación de Comunicación Institucional Prof. Denhisse Viviana Guillén de Vera, Directora de Gestión de Calidad Lic. Laura González Céspedes, Profesional de Gabinete de Decanato Cyndi Páez Ayala, Profesional de Gabinete de Decanato	Autorizado por: Prof. Lic. Cynthia Saucedo de Schupmann, Decana  
Fecha: Marzo 2024	Fecha: Mayo 2025	Fecha: Mayo 2025



Buzón de sugerencias, reclamos y felicitaciones



Buzón de Sugerencias, Reclamos o Felicitaciones

buzon-sugerencias@qui.una.py [Cambiar de cuenta](#)



 No compartido

* Indica que la pregunta es obligatoria

Sugerencias, reclamos y felicitaciones

Tipo de acción que desea realizar *

- Sugerencia
- Reclamo
- Felicitación


 Lic. Cyndi Stephanie Páez Ayala
 Gabinete del Decanato


 Lic. Laura González Céspedes
 Nutricionista
 RP Nº 1359


 Prof. Lic. María de los Angeles González
 Coordinadora
 Comunicación Institucional - FCQ-UNA


 Econ. Paola González Burg
 Directora de Planificación
 FCQ-UNA


 Prof. MSc. BC. Denhisse Guillén
 Dirección de Gestión de Calidad
 Facultad de Ciencias - UNA

	FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICAS – UNA		Página 6 de 7
	GABINETE DE DECANATO		Código: CCI_01_V2
	BUZÓN DE SUGERENCIAS, RECLAMOS O FELICITACIONES		
Elaborado por: CP. María Elizabeth Bareiro, Dirección de Planificación	Revisado por: Econ. Paola González Dirección de Planificación Prof. María de los Ángeles González Coordinación de Comunicación Institucional Prof. Denhisse Viviana Guillén de Vera, Directora de Gestión de Calidad Lic. Laura González Céspedes, Profesional de Gabinete de Decanato Cyndi Páez Ayala, Profesional de Gabinete de Decanato	Autorizado por: Prof. Lic. Cynthia Saucedo de Schupmann, Decana	
Fecha: Marzo 2024	Fecha: Mayo 2025	Fecha: Mayo 2025	

Orientado a la siguiente Dependencia de la Institución: *

- Secretaría de la Facultad
- Auditoría Interna
- Auditoría Académica
- Bienestar Institucional
- Asesoría Jurídica
- Unidad de Gestión de Proyectos de Investigación
- Comunicación Institucional
- Dirección Académica
- Dirección de Investigación
- Dirección de Postgrado
- Dirección de Extensión Universitaria
- Dirección de Gestión de Calidad
- Dirección Administrativa
- Dirección Financiera
- Dirección de Gestión y Desarrollo del Talento Humano
- Dirección de Planificación
- Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación
- Centro Tecnológico Químico



Lic. Cyndi Stephanie Páez Ayala



Lic. Laura González Céspedes
Nutricionista

RP N° 1359



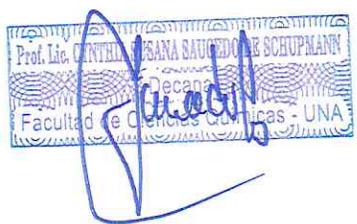
Prof. Lic. María de los Ángeles González
Coordinadora
Comunicación Institucional - FCQ-UNA



Prof. Lic. Cynthia Saucedo de Schupmann
Decana
Facultad de Ciencias Químicas - UNA



Prof. MSc. BC. Denhisse Guill
Dirección de Gestión de Calidad
Facultad de Ciencias Químicas - UNA

	FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICAS – UNA	Página 7 de 7
	GABINETE DE DECANATO	
	BUZÓN DE SUGERENCIAS, RECLAMOS O FELICITACIONES	
Elaborado por: CP. María Elizabeth Bareiro, Dirección de Planificación	Revisado por: Econ. Paola González Dirección de Planificación Prof. María de los Ángeles González Coordinación de Comunicación Institucional Prof. Denhisse Viviana Guillén de Vera, Directora de Gestión de Calidad Lic. Laura González Céspedes, Profesional de Gabinete de Decanato Cyndi Páez Ayala, Profesional de Gabinete de Decanato	Autorizado por: Prof. Lic. Cynthia Saucedo de Schupmann, Decana 
Fecha: Marzo 2024	Fecha: Mayo 2025	Fecha: Mayo 2025

Dirección de la Filial San Pedro - Sede Guajayvi

Describa la sugerencia, reclamo y/o felicitación *

Tu respuesta

Propuesta: ¿Cómo podemos mejorar? ¿Tiene alguna sugerencia que nos ayude a mejorar? *

Tu respuesta

¿Cómo desea obtener su respuesta? *

- A través de la página web institucional (anónimo)
- A través de su correo electrónico (personalizado)

[Atrás](#)

[Siguiendo](#)

[Borrar formulario](#)

Nunca envíe contraseñas a través de Formularios de Google.

Este formulario se creó en Universidad Nacional de Asunción.
 ¿Parece sospechoso este formulario? [Informe](#)

Google Formularios


 Lic. Cyndi Stephanie Páez Ayala
 Gabinete del Decanato


 Lic. Laura González Céspedes
 Nutricionista


 Prof. Lic. María de los Ángeles González
 Coordinadora
 Comunicación Institucional - FCQ-UNA


 Econ. Paola González
 Directora de Planificación


 Prof. MSc. B.C. Denhisse Guillén
 Dirección de Gestión de Calidad
 Facultad de Ciencias Químicas - UNA

RP N° 1359