



Universidad Nacional de Asunción
Facultad de Ciencias Químicas

Buzón de Sugerencias, Reclamos y Felicitaciones

Mensajes y Respuestas

MES DE JUNIO/2021

Dirección de Gestión de Calidad

Sugerencias:

- *“Estudiantes de las cátedras de Análisis de Alimentos y Control Ambiental en Procesos, han presentado sus inquietudes en relación a un informe que recibieron sobre posible cambio de las modalidades de los exámenes finales, teniendo en cuenta que fue aprobado oficialmente que por la condición sanitaria de la pandemia, no se rendirán exámenes presenciales, sobre todo en materias que albergan varias carreras y con muchos alumnos pandemia imposibilita enormemente que muchos opten por esta modalidad, siendo que la pérdida de familiares, compañeros que se encuentran internados o inclusive muchos secuelas muy graves debido al Coronavirus.”*

Propuestas:

- *“Que se reconsidere la idea de rendir presencial, que siga en formato virtual o,*
- *Dejar que se tengan las opciones voluntarias de poder elegir el formato a rendir.”*

Respuesta:

“Con respecto a los formularios recibidos en el Buzón de Sugerencias, referente a reclamo con relación al cambio de modalidad de examen final de las asignaturas Análisis de Alimentos y Control Ambiental en Procesos, cumpla en informar que luego de conversar con la Prof. QA Nora Giménez, Jefe de Cátedra de las referidas materias la modalidad del examen final no ha cambiado con respecto a la original aprobada por el consejo Directivo.”

Sugerencias:

- *“Estudiantes que deben rendir el segundo parcial de la cátedra de Higiene y Seguridad Industrial (6to nivel QI - 8vo nivel IQ) manifiestan que el docente de la cátedra ha fijado de manera obligatoria que se rinda en formato presencial y no ha permitido que se pueda discutir o que se lleve a votación, considerando los contagios masivos de covid en la actualidad y en la FCQ hubo bastantes casos de esos contagios.”*

Propuestas:

- *“Que se le solicite al docente rendir la materia en formato virtual y se le haga recordar que estamos en plena pandemia, sobre todo teniendo que es profesor de Seguridad.”*

Respuesta:

“Se ha conversado con el docente y se le ha informado que para aquellos estudiantes que no pueden rendir en forma presencial, se les debe habilitar la modalidad híbrida. Se hará seguimiento de que se hayan escuchado las orientaciones dadas y en caso contrario se fijará reunión con el docente en la brevedad posible y se tomarán las medidas de seguridad necesaria para el examen presencial del día 15 de junio y los estudiantes que opten por no exponerse a rendir presencial, podrán rendir en modalidad virtual.”

Sugerencias:

- *“En cuanto a la cátedra de Química de Alimentos, los alumnos sufrimos el cambio de modalidad debido al pedido de revisión de parciales, siendo que la jefa de cátedra no muestra la corrección, solo las respuestas que ella considera factible, no indica cuáles son nuestros errores, justificándose en el cambio de modalidad, se pone en duda su corrección”.*

Propuestas:

- *“Que al decir modalidad solo virtual en el anteproyecto quede así.”*

Respuesta:

“Con respecto a el formulario respecto a la cátedra Química de Alimentos, donde el alumno manifestó que no se tuvo revisión de exámenes parciales, se considera un error de carrera, debido a que la materia en la carrera de CTA se denomina Química y Bioquímica de Alimentos, la Jefa de Cátedra la Prof. Lic. Cynthia Saucedo manifestó que presentó todas las revisiones de los exámenes en tiempo y forma , cabe señalar que se cuenta con las grabaciones respaldatorias de los alumnos y se puede corroborar en el classroom”.

Felicitación:

- *“Un agradecimiento a la profe Liza Cabral, a la coordinadora de carrera Claudia Cabral y al Comité Directivo por darnos la oportunidad de cursar una materia en semestre opuesto y de esta manera poder finalizar antes nuestros estudios, esperamos haber cumplido con las expectativas y servir de ejemplo para quienes lo soliciten en un futuro. GRACIAS”.*

Propuestas:

- *“Agradecemos la comprensión del comité directivo y la buena predisposición de la profe Liza Cabral, esperamos que siempre se mantengan abiertos a nuevas propuestas y cambios dentro de la institución.”*

Respuesta:

“Con respecto al formulario del Buzón de Sugerencias, referente a felicitación, se harán llegar las felicitaciones correspondientes a la Prof. Lic. Liza Cabral”.

Sugerencias:

- *“De manera a informar, una persona en el área brinda información confidencial a una estudiante de la carrera llamada Verónica Cabrera del 8vo nivel, esta persona que trabaja en la institución le proporcionó el primer parcial de la materia Tecnología de Carnes, horas antes de dicho examen. El examen fue a la tarde luego de una práctica de laboratorio el día 28 de abril, la compañera contaba con el examen esa mañana y el examen fue tomado horas después durante la tarde.*

Propuestas:

- *“Mi propuesta es que la persona encargada de recepcionar el examen antes de la toma del mismo, no proporcione fotografías del examen a los estudiantes antes de la prueba, ya que no es ético dicho comportamiento o que exista un control más estricto sobre eso porque es sumamente injusto.”*

Respuesta:

“Con respecto a este reclamo, sobre la suposición de que se le proporcionó a una alumna un examen , se habló con la Jefa de Cátedra la Prof. Lic. Carolina González, la misma manifestó que no se le proporcionó a nadie, así como la alumna afectada Verónica Cabrera , quien mencionó que no contaba con los exámenes debido a que de ser cierto hubiera tenido mejor rendimiento en el examen en donde solo hizo 71%.”

Sugerencias:

- *“La atención es muy lenta, un estudiante pierde toda la mañana por la ineficiencia de las personas que están secretaria. En varias ocasiones me he acercado a la ventanilla y no había nadie en ella. Esperando en algunos casos más de 30 minutos y no aparecía nadie. Además, las personas que atienden carecen de la mayoría de información, continuamente te derivan a Dirección Académica donde te vuelven a mandar a Secretaria por la misma cosa. Un punto que quiero destacar es que no responden las llamadas, personalmente entre ayer y hoy he llamado 9 veces sin tener respuesta de este departamento.”*

Propuesta:

- *“Mejorar la atención, además informar mejor a la persona sobre los tramites que se realizan allí. Designar una persona encargada de contestar el teléfono”*

Respuestas:

“En relación a demoras en la atención de ventanilla y la ausencia de funcionarios en algunas ocasiones: Se recuerda que la Mesa de Entrada de la Secretaría cubre la Atención Interna y Externa, llamadas telefónicas, recepción de documentación de concursos, postulaciones de becas.

Genera demoras por la delicadeza que se debe tener en la verificación de los documentos y se efectúan la verificación de proyectos de Resolución de otras dependencias (Fotocopias, circularización y publicación de documentos y similares). En ocasiones las funcionarias acuden personalmente a acelerar los trámites ante la Dirección Académica (Informática o Dirección de TIC, para dar soluciones en el momento a los estudiantes.

Muy importante mencionar que la dependencia se vio afectada por masivo contagio de COVID-19, que reduce el personal y la acumulación tareas.

Respecto de las llamadas telefónicas, los aparatos telefónicos estaban con problemas técnicos.

Los funcionarios deben actualizarse constantemente a fin de transmitir las informaciones, considerando que se modifican y se adecuan las reglamentaciones, conforme a indicaciones aprobadas, en cada sesión del Consejo Directivo, que sesiona cada 15 días. No obstante, se cumplen con las funciones, en la medida de las posibilidades y están a disposición de los diferentes públicos.”

Sugerencias:

- *“El proceso de inscripción online a exámenes finales para un estudiante que tenga alguna categoría de exoneración exige que el estudiante envíe un mail con sus datos para la exoneración de la deuda y así se le habilite al estudiante para rendir dicho examen. En mi caso, me he inscripto al examen final el lunes de mañana (el día del cargo de la firma), envié el correo el día lunes a las 8:29 AM esperé que anularan la deuda y volví a revisar mediante EALU, la deuda aún estaba, como no se eliminaba la deuda volví a enviar el mail 4 veces más, sin respuesta ni cancelación de la deuda. Hoy 30 de junio era el último día para cancelar dicha deuda la cual tuve que cancelar de forma presencial perdiendo tiempo ir y venir a la universidad. Si habilitan la movilidad online deberían de al menos ser capaz de manejarla.”*

Propuesta:

- *“Mejorar el sistema de inscripción para que no depende de las personas, sino que sea automático para aquellos con exoneraciones, así como lo hacen con los de arancel cero o simplemente cumplan con las opciones que brindan a los estudiantes”.*

Respuesta:

“Desde la Dirección Financiera de la FCQ, informan que en la fecha que indica el reclamo, no se ha detectado correo que se haya recibido más de una vez por una misma persona, se necesita los datos de la persona para verificar la veracidad del reclamo. No obstante, se ha informado a los perceptores de ambos turnos, a fin de tener en cuenta lo sugerido.