



Universidad Nacional de Asunción
Facultad de Ciencias Químicas
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD

BUZON DE SUGERENCIAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES (SRF)

Con el propósito de prestar un mejor servicio al público, la Facultad de Ciencias Química de la Universidad Nacional de Asunción (FCQ-UNA) quiere establecer vías de comunicación eficaces con los usuarios de los mismos.

Una de las vías es el Buzón de Sugerencias, Reclamos y Felicitaciones que 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.

De acuerdo al reglamento vigente, estos reclamos pueden realizarse en forma presencial, para lo cual se cuenta con buzones en la Biblioteca de la FCQ-UNA.

Sin embargo, debido a la situación sanitaria que estamos viviendo a nivel mundial, actualmente se puede acceder a esta comunicación a través del sitio web de la Facultad.

ALCANCE

Puede utilizar este procedimiento cualquier usuario de la FCQ-UNA, ya sea miembro o no de la Comunidad Universitaria. Este procedimiento no recoge las consultas que los usuarios realicen sobre otras Unidades Académicas de la Universidad Nacional de Asunción.

DEFINICIONES

Reclamo: expresión de la insatisfacción que el usuario realice sobre los defectos de funcionamiento, estructura, recursos, organización, trato, desatención, tardanza o cualquier otra imperfección derivada de la prestación del servicio. Los reclamos formulados no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo, ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente, ni condicionarán, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer aquellos interesados en el mismo.



Universidad Nacional de Asunción
Facultad de Ciencias Químicas
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD

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 organización 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.

Felicitación: todo aquel reconocimiento expreso realizado por un usuario con referencia a la gestión y desarrollo de la programación académica, sobre el buen funcionamiento de la Facultad o el trato o atención recibida de las personas que trabajan en la misma, a título individual o colectivo.

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

DETALLE DE ACTIVIDADES DE GESTIÓN

El procedimiento se inicia con la presentación del SRF a la FCQ-UNA por cualquiera de los siguientes medios:

1. Por Internet, ingresando al sitio web www.qui.una.py en el icono Gestión de Calidad, Buzón de Sugerencia, completando el formulario.
2. En forma presencial, completando el formulario impreso disponible en la Biblioteca de la FCQ

Bajo ningún concepto se admitirán las descalificaciones personales, ni juicios de valor, ni otras afirmaciones si no aparecen debidamente justificadas, respetando, en cualquier caso, la dignidad personal y profesional de los miembros de la comunidad universitaria.