

Buzón de *Sugerencias*



RESPUESTAS - MES DE MARZO

Tipo de Acción:

Sugerencia de docente de grado de las carreras de Farmacia y Bioquímica.

Descripción:

Sugerencia relacionada con el tiempo de atención en la Mesa de Entrada de la Secretaría de la Facultad.

Respuesta:

En atención a la sugerencia recibida, la Secretaría de la Facultad informa que se revisaron los factores que pueden incidir en los tiempos de atención de la Mesa de Entrada.

Entre los aspectos considerados se encuentran la verificación de requisitos y documentación, la adaptación del personal a procedimientos y sistemas institucionales y el funcionamiento de los mecanismos de organización de turnos. En este marco, se prevé optimizar la revisión inicial de trámites, fortalecer la capacitación del personal, dar seguimiento al sistema de turnos y revisar la distribución de tareas conforme a la afluencia de usuarios.

La Facultad agradece la observación y reafirma su compromiso con la mejora continua de la atención y la eficiencia de los procesos administrativos.

Buzón de *Sugerencias*



RESPUESTAS - MES DE MARZO

Tipo de Acción:

Reclamo de estudiante de grado de la carrera de Bioquímica.

Descripción:

Reclamo relacionado con la modificación de consignas o del formato de una actividad académica durante el desarrollo del semestre.

Respuesta:

En atención al reclamo recibido, la situación fue canalizada a las instancias académicas correspondientes para su consideración dentro de los mecanismos institucionales de seguimiento de la actividad docente.

Se recuerda que las consignas, criterios y condiciones de las actividades académicas deben comunicarse de manera clara y oportuna, procurando preservar la previsibilidad del proceso formativo y el adecuado acompañamiento a los estudiantes.

En ese marco, se reforzó la importancia de mantener una comunicación académica suficiente respecto de los requerimientos de las actividades y de gestionar cualquier ajuste de manera razonable, atendiendo a la planificación de la asignatura y a las condiciones previamente comunicadas. La Facultad agradece la observación, que constituye un insumo para el fortalecimiento de la calidad académica y la mejora continua.

Buzón de *Sugerencias*



RESPUESTAS - MES DE MARZO

Tipo de Acción:

Reclamo de estudiante de grado de la carrera de Ingeniería Química.

Descripción:

Reclamo relacionado con el funcionamiento general de la cantina institucional, incluyendo observaciones sobre precios, calidad y oferta de alimentos.

Respuesta:

En atención al reclamo recibido, la Dirección Administrativa informa que las observaciones vinculadas con el servicio de cantina fueron remitidas al Departamento de Contrataciones y a las instancias responsables del seguimiento del servicio.

Como parte de la gestión realizada, se solicitó a la empresa encargada una actualización de la lista de precios y su descargo respecto de las observaciones planteadas. Asimismo, se revisaron antecedentes contractuales y se informó al Comité de Fiscalización para conocimiento y seguimiento.

De acuerdo con la información remitida por la empresa, se mantienen opciones de menú económico y diferentes alternativas de platos, cuyos precios fueron puestos a consideración de la Dirección Administrativa.

La Facultad continuará realizando el seguimiento del servicio en el marco de las condiciones contractuales vigentes y agradece las observaciones formuladas por la comunidad estudiantil.

Buzón de *Sugerencias*



RESPUESTAS - MES DE MARZO

Tipo de Acción:

Reclamo de estudiante de grado de la carrera de Ingeniería Química.

Descripción:

Reclamo relacionado con los precios y la calidad de los productos ofrecidos por la cantina institucional.

Respuesta:

En atención al reclamo recibido, la Dirección Administrativa informa que se solicitó la revisión de los precios y condiciones del servicio ofrecido por la cantina, así como la presentación de una lista de precios actualizada por parte de la empresa responsable.

Los antecedentes fueron analizados por el Departamento de Contrataciones y remitidos a las instancias de fiscalización correspondientes. La empresa informó los valores de sus opciones de menú y señaló las condiciones que inciden en la determinación de los precios.

La Facultad mantendrá el seguimiento del cumplimiento de las condiciones del servicio y de las alternativas disponibles para la comunidad universitaria, en el marco de la normativa y del contrato vigente.

Se agradece la observación recibida como aporte para la mejora continua de los servicios institucionales.

Buzón de *Sugerencias*



RESPUESTAS - MES DE MARZO

Tipo de Acción:

Reclamo de estudiante de grado de la carrera de Ingeniería Química.

Descripción:

Reclamo relacionado con aspectos de higiene, atención y modalidades de pago del servicio de cantina, así como con las condiciones generales de prestación del servicio.

Respuesta:

En atención al reclamo recibido, las observaciones fueron incorporadas al análisis integral del servicio de cantina y remitidas a las dependencias responsables de su seguimiento.

La Dirección Administrativa, conjuntamente con las áreas competentes, gestionó la revisión de antecedentes del servicio, la solicitud de información a la empresa responsable y el seguimiento de las condiciones de prestación. Las observaciones vinculadas con atención, higiene, medios de pago y calidad del servicio fueron consideradas como aspectos relevantes para la evaluación y mejora de la prestación.

La Facultad continuará realizando el seguimiento correspondiente dentro de sus competencias y agradece la comunicación de situaciones que permiten identificar oportunidades de mejora en los servicios ofrecidos a la comunidad.

Buzón de *Sugerencias*



RESPUESTAS - MES DE MARZO

Tipo de Acción:

Reclamo de estudiante de grado de la carrera de Ingeniería de Alimentos.

Descripción:

Reclamo relacionado con el mantenimiento de los equipos de aire acondicionado del Aula 4G, debido a ruidos que dificultaban el normal desarrollo de las clases.

Respuesta:

En atención al reclamo recibido, la Dirección Académica remitió la situación a la Dirección Administrativa y al área de Infraestructura y Mantenimiento para su verificación técnica.

Se informó que los equipos cuentan con un esquema de mantenimiento preventivo periódico y que, tras la verificación realizada, se identificó un equipo con desperfecto. En consecuencia, se iniciaron las gestiones técnicas correspondientes para determinar la causa de la falla y proceder a su reparación, incluyendo la revisión de los ruidos reportados.

La Facultad reafirma su compromiso con el mantenimiento adecuado de la infraestructura y con la generación de condiciones apropiadas para el desarrollo de las actividades académicas.

Buzón de *Sugerencias*



RESPUESTAS - MES DE MARZO

Tipo de Acción:

Reclamo de estudiante de grado de la carrera de Ciencia y Tecnología de Alimentos.

Descripción:

Reclamo relacionado con la calidad, los precios y la atención en el servicio de cantina institucional.

Respuesta:

En atención al reclamo recibido, la situación fue incorporada al conjunto de observaciones analizadas sobre el servicio de cantina y derivada a las instancias administrativas competentes.

Se realizaron actuaciones orientadas a revisar los precios, la calidad y las condiciones del servicio, incluyendo la solicitud de información y descargo a la empresa responsable, la revisión de antecedentes contractuales y la comunicación de los antecedentes al Comité de Fiscalización.

La Facultad continuará dando seguimiento a la prestación del servicio dentro del marco contractual aplicable, procurando que las observaciones de los usuarios sean consideradas en los procesos de evaluación y mejora.