



Universidad Nacional de Concepción

Creada por Ley Nº 3201/07

Facultad de Odontología

Ruta PY 05, Km 210, Campus Universitario Tel: (0331) 241-680

fo@unc.edu.py



***MECANISMO PARA LA GESTIÓN
DEL BUZÓN DE QUEJAS Y/O
SUGERENCIAS DE LA
FACULTAD DE ODONTOLOGÍA
DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL
DE CONCEPCIÓN.***



Versión I

Visión: Ser una Facultad vanguardista, con alto liderazgo en la formación de profesionales universitarios del área de la salud bucal, con principios éticos, visión humanística, sentido de responsabilidad, compromiso social, con actitudes, conocimientos y habilidades investigativas para la resolución exitosa de las necesidades básicas del Sistema Estomatognático de la población.

Misión: Somos una Facultad comprometida con la formación del profesional universitario del área de la salud, con sólida preparación general, específica, técnico-científica, humanística y de gestión, con capacidad para resolver las necesidades básicas del Sistema Estomatognático de los pacientes y de la comunidad, con criterio preventivo a través de una formación expresada en un conjunto de competencias integradas en habilidades, actitudes, conocimientos y valores, con capacidad investigativa y actitudes favorables hacia la formación y actualización permanente.



**MECANISMO PARA LA
GESTIÓN DEL BUZÓN DE
QUEJAS Y/O SUGERENCIAS DE
LA FACULTAD DE
ODONTOLOGÍA DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL DE
CONCEPCIÓN.**



Versión: 01

Código: GS-DAD-01

Fecha de Actualización:

Página 2 de 4

I. INTRODUCCIÓN

Facultad de Odontología de la Universidad Nacional de Concepción (FOUNC) pone a disposición de la ciudadanía en general el buzón de Quejas y/o Sugerencias, en dos formatos: virtual y físico.

El formulario virtual se encuentre disponible en la página web de la institución www.founc.edu.py, se accede al mismo haciendo clic en la pestaña de contactos, mientras que el formulario físico está disponible en los buzones de Quejas y/o Sugerencias, instaladas en el predio de la institución.

Tiene como finalidad el recibir y atender todas las observaciones y recomendaciones que sean efectuados por el personal administrativo, docente, estudiantes y el público en general, con el fin de mejorar la calidad de los servicios que se prestan en la Facultad.

II. OBJETIVO

- El Buzón de Quejas y/o Sugerencias es una herramienta de comunicación que permite obtener observaciones, reclamaciones e iniciativas que la comunidad educativa propongan a fin de mejorar el funcionamiento educativo y administrativo de la institución, así como los servicios prestados.

III. CONCEPTOS BÁSICOS

- a) **Queja:** Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona sobre los defectos de funcionamiento, estructura, recursos, organización, trato, desatención, tardanza o cualquier otra imperfección derivada de la prestación del servicio ofrecido por la Entidad.
- b) **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.
- c) **Usuario:** cualquier persona relacionada con la Facultad de Odontología de la UNC, a través de cualquiera de sus servicios, académicos y de gestión, sea o no miembro de la Comunidad Universitaria.
- d) **Solicitante:** Es la persona o grupo de personas, que pueden ser estudiantes, beneficiarios y otras partes interesadas pertinentes, quienes presentan una queja y/o sugerencia a través del presente procedimiento.
- e) **Confidencialidad:** Es la garantía de que la información personal o información relacionada con la queja o apelación proporcionada por cualquier parte interesada, será protegida para que no sea divulgada sin consentimiento de la persona que interponga la queja y/o sugerencia.
- f) **Buzón:** canal de comunicación a través del cual el usuario expresa sus quejas, sugerencias y felicitaciones

IV. ALCANCE

El presente mecanismo de comunicación podrá ser utilizado por los usuarios internos y externos de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional de Concepción, para expresar sus quejas y/o sugerencias sobre aspectos relacionados a la gestión institucional

Quedan excluidas las reclamaciones de los usuarios que tengan por objeto el reconocimiento de una situación jurídica individualizada, así como aquellas cuyo tratamiento esté ya regulado en cualquier norma del ordenamiento jurídico.



**MECANISMO PARA LA
GESTIÓN DEL BUZÓN DE
QUEJAS Y/O SUGERENCIAS DE
LA FACULTAD DE
ODONTOLOGÍA DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL DE
CONCEPCIÓN.**



Versión: 01

Código: GS-DAD-01

Fecha de Actualización:

Página 3 de 4

Así también 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

V. RESPONSABLES

- La Secretaria del Decanato será responsable de la administración del buzón: custodia de la llave, de los formularios, remitir mensualmente las copias de las quejas y/o sugerencias a los departamentos afectados, reportes por el mal funcionamiento del buzón, apertura del mismo, entre otras funciones.
- La Máxima Autoridad dará atención y respuesta a las quejas y/o sugerencias según cada caso, o en su defecto, providenciar el trámite a la instancia donde corresponde.

VI. PROCESOS Y ACTIVIDADES PARA LA GESTIÓN DEL BUZÓN DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS

a) Presentación del formulario de Queja y/o Sugerencia.

- El formulario de Gestión del Buzón de Quejas y/o Sugerencias estará disponible en Formato digital, en la página web institucional, al hacer clic en la pestaña de Contactos y en forma impresa en los 2 buzones habilitados en el predio de la institución.
- Una vez completado el formulario, el/la solicitante podrá realizar sus quejas y/o sugerencias depositando en los buzones habilitados en el predio de la institución.
- Los formularios contendrán datos de identificación del solicitante, el tipo de servicio o producto al que va dirigida la solicitud, la descripción clara y precisa de las quejas y/o sugerencias, entre otros aspectos.

b) Respuestas y finalización

- Las solicitudes que incumplan con los criterios de quejas y/o sugerencias no tendrán tramites, procediendo al archivo sin la necesidad de comunicar al afectado sobre el rechazo.
- En ningún caso se aceptará las acusaciones personales sin fundamentos o pruebas, ni juicios de valor, ni acusaciones que no respeten la dignidad personal y profesional de los funcionarios.
- La Máxima Autoridad se encargará de la verificación de las solicitudes recepcionadas para evaluar cuidadosamente cada sugerencia y determinar si es viable implementarla. En el caso de quejas se remitirán al área afectada para dar atención.
- Las quejas y/o sugerencias presentadas, no se utilizarán para aplicar sanciones.

VII. MANEJO Y RESGUARDO DE LA INFORMACIÓN

Todo lo relacionado a la Gestión del Buzón de Quejas y/o Sugerencias deberá ser manejado por la dependencia o área afectada con total discreción, prudencia y sensatez salvaguardando el derecho a la privacidad.



**MECANISMO PARA LA
GESTIÓN DEL BUZÓN DE
QUEJAS Y/O SUGERENCIAS DE
LA FACULTAD DE
ODONTOLOGÍA DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL DE
CONCEPCIÓN.**



Versión: 01

Código: GS-DAD-01

Fecha de Actualización:

Página 4 de 4

IX. FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y/O SUGERENCIA



Formulario de Quejas y/o Sugerencias



Con el fin de brindar un mejor servicio y atención, se pone a su disposición el presente formulario para poder atender y solucionar cualquier queja y/o apelación que tenga Usted acerca de los diferentes servicios de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional de Concepción.

* Indica que la pregunta es obligatoria

Nombre y Apellido:

C.I. N°:

N° de Teléfono:

*Fecha:

* Estamento al que pertenece: Estudiante Egresado Docente
(Marque el recuadro correspondiente) Funcionario Paciente Otros (especificar) _____

* Tipo de Comunicación: Queja Sugerencia
(Marque el recuadro correspondiente)

* Dependencia o Área al que va destinada la queja y/o sugerencia (Marque el recuadro correspondiente)

<input type="checkbox"/> Decanato	<input type="checkbox"/> Secretaria General	<input type="checkbox"/> Dirección de Bienestar Institucional
<input type="checkbox"/> Vice decanato	<input type="checkbox"/> Dirección de Investigación	<input type="checkbox"/> Dirección de Clínica y Pre Clínica
<input type="checkbox"/> Dirección Académica	<input type="checkbox"/> Dirección Administrativa	<input type="checkbox"/> Dirección de Extensión Universitaria
<input type="checkbox"/> Dirección de Postgrado	<input type="checkbox"/> Dpto. de Comunicación	<input type="checkbox"/> Dpto de Asesoría Pedagógica
<input type="checkbox"/> Dpto. de Relaciones Internacionales		<input type="checkbox"/> Dpto de Aseguramiento de la Calidad

*Describa la Queja y/o Sugestión:

Visión: Ser una Facultad vanguardista, con alto liderazgo en la formación de profesionales universitarios del área de la salud bucal, con principios éticos, visión humanística, sentido de responsabilidad, compromiso social, con actitudes, conocimientos y habilidades investigativas para la resolución exitosa de las necesidades básicas del Sistema Estomatognático de la población.

Misión: Somos una Facultad comprometida con la formación del profesional universitario del área de la salud, con sólida preparación general, específica, técnico-científica, humanística y de gestión, con capacidad para resolver las necesidades básicas del Sistema Estomatognático de los pacientes y de la comunidad, con criterio preventivo a través de una formación expresada en un conjunto de competencias integradas en habilidades, actitudes, conocimientos y valores, con capacidad investigativa y actitudes favorables hacia la formación y actualización permanente