



Campus Universitario, Km 8 Lado Acaray
Calle Universidad Nacional del Este c/ Rea. Del Paraguay
Ciudad del Este – Paraguay

Universidad Nacional del Este
Facultad Politécnica

Teléfono y Fax 061 575.112/13 – 577.261/62
574.980 – 577.427 – 577.436
Web: www.fpune.edu.py
Email: secretaria@fpune.edu.py

Ciudad del Este, 24 de marzo de 2022.-

RESOLUCIÓN DEC. N° 152/2022

POR LA CUAL SE ACTUALIZA EL MECANISMO PARA LA GESTIÓN DEL BUZÓN DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS DE LA FACULTAD POLITÉCNICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ESTE.

VISTO:

El memorándum DPLA N° 024/2022 de la Dirección de Planificación y Gestión de la Calidad, por la el cual se remite el borrador para ampliar el alcance del Mecanismo para la Gestión del Buzón de Quejas y/o Sugerencias.

CONSIDERANDO:

La Resolución CGR N° 425/08 de la Contraloría General de la República, *POR LA CUAL SE ESTABLECE Y ADOPTA EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO PARA LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DEL PARAGUAY – MECIP.*

La Resolución CGR N° 377/2016 de la Contraloría General de la República, *POR LA CUAL SE ADOPTA LA NORMA DE REQUISITOS MÍNIMOS PARA UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DEL PARAGUAY – MECIP:2015.*

La Resolución CGR N° 147/2019 de la Contraloría General de la República, *POR LA CUAL SE APRUEBA LA “LA MATRIZ DE EVALUACIÓN POR NIVELES DE MADUREZ”, A SER UTILIZADA EN EL MARCO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DEL PARAGUAY – MECIP:2015*, en su COMPONENTE CONTROL PARA LA IMPLEMENTACIÓN, requiere aprobar e incorporar un mecanismo que permita a los funcionarios, docentes y estudiantes expresar sus opiniones y sugerencias conforme a los requerimientos establecidos en la Normas de Requisitos Mínimos para medir el nivel de madurez del Modelo Estándar de Control Interno para las Instituciones Públicas del Paraguay MECIP:2015.

Por tanto, en uso de sus atribuciones legales;

EL DECANO DE LA FACULTAD POLITÉCNICA – UNE RESUELVE:

- Artículo 1° Aprobar la actualización** del mecanismo para la Gestión del Buzón de Quejas y/o Sugerencias de la Facultad Politécnica de la Universidad Nacional del Este, que forma parte del anexo de la presente resolución.
- Artículo 2° Dejar sin efecto** la Resolución Decanato N° 373/2021.
- Artículo 3° Socializar** al interior de cada Dirección la actualización del mecanismo para la Gestión del Buzón de Quejas y/o Sugerencias de la Facultad Politécnica de la Universidad Nacional del Este.
- Artículo 4° Comunicar** a quienes correspondan, cumplido, archivar.



Ing. D.Sc. Eustaquio Alcides Martínez Jara
Decano

MISION

Formar en valores, ciencias y técnicas para responder a los desafíos socioambientales, a través de la investigación docencia y extensión.

VISION

Centro de formación tecnológica y científica con prestigio nacional e internacional



MECANISMO PARA LA GESTIÓN DEL BUZÓN DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS

1. INTRODUCCIÓN

La Norma de Requisitos Mínimos para el Sistema de Control Interno para las Instituciones Públicas del PARAGUAY – MECIP:2015, en su componente “Control de Implementación”, establece la necesidad de implementar un mecanismo que permitan a los funcionarios, docentes y estudiantes expresar sus opiniones y sugerencias referente al funcionamiento institucional.

Por ende, la Facultad Politécnica como Unidad Académica dependiente de la Universidad Nacional del Este, encargada de la realización de una tarea cultural, científica y tecnológica en forma permanente, para la cual desarrolla íntegramente la docencia superior, la investigación, la creación y la extensión en varias áreas del conocimiento; **define la implementación del Buzón de Quejas y/o Sugerencias** como una herramienta de comunicación entre los funcionarios docentes, estudiantes y la Institución, haciendo que se sientan parte importante dentro del proceso de mejoramiento institucional.

2. OBJETIVO

Tiene como objetivo que los funcionarios, docentes y estudiantes tengan la oportunidad de ser escuchados y atendidos y así poder desarrollar o fortalecer el sentido de pertenencia hacia la Institución. Cuando la persona percibe que sus opiniones o inquietudes resultan importantes y valiosas para su organización, existe mayor posibilidad de que asuma un papel activo y participe en los cambios benéficos que la Institución proponga como respuesta a su inconformidad.

3. ALCANCE

El presente mecanismo de comunicación interna podrá ser utilizado por los funcionarios de la Facultad Politécnica de la Universidad Nacional del Este, 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.

4. DEFINICIONES

- **Queja:** Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones.
- **Sugerencia:** Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Entidad.

5. RESPONSABLES

- La Máxima Autoridad o un funcionario designado por la misma, se encargará de la apertura del buzón para la recepción de las solicitudes.
- 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 corresponda.

MISION

Formar en valores, ciencias y técnicas para responder a los desafíos socioambientales, a través de la investigación docencia y extensión.

VISION

Centro de formación tecnológica y científica con prestigio nacional e internacional





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

6.1. Presentación del formulario de Queja y/o Sugerencia.

- El formulario de Gestión del Buzón de Quejas y/o Sugerencias estará disponible en la Página Web institucional y en mesa de entrada en forma impresa.
- Una vez completado el formulario, el solicitante podrá realizar sus quejas y/o sugerencias depositando en el buzón que se tendrá disponible en mesa de entrada para los funcionarios. Para los docentes el buzón estará disponible en la sala de coordinación de carreras y para los alumnos próximo a la oficina del centro de estudiante.
- 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.

6.2. Respuestas y finalización

- Las solicitudes que incumplan con los criterios de quejas y/o sugerencias no tendrán trámites, 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 las personas.
- La Máxima Autoridad o el funcionario designado por el mismo, se encargará de la apertura del buzón de quejas y/o sugerencias de manera mensual, para su posterior remisión al área afectada para dar atención y respuesta a las quejas y/o sugerencias.
- El solicitante tiene derecho a una respuesta a su pedido si corresponde, en un plazo que la máxima autoridad considere necesario para atender a la solicitud planteada.
- Una vez remitida la respuesta a las quejas y/o sugerencias, la dependencia o área afectada procederá a archivar las documentaciones.

7. MANEJO Y RESGUARDO DE INFORMACIÓN

Todo lo relacionado a la Gestión de 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 establecido en la normativa vigente.

MISION

Formar en valores, ciencias y técnicas para responder a los desafíos socioambientales, a través de la investigación docencia y extensión.

VISION

Centro de formación tecnológica y científica con prestigio nacional e internacional





8. ANEXOS: FORMULARIO DE PARA PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS. FUNCIONARIOS

 MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP:2015 COMPONENTE "CONTROL DE LA IMPLEMENTACIÓN"		
DEPENDENCIA O ÁREA RESPONSABLE: DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO		FECHA: VERSIÓN: 01
ANEXO I - FORMULARIO DE GESTIÓN DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS - FUNCIONARIO		
<u>DATOS PERSONALES</u>		
Nombres y apellidos (*): Dirección de correo electrónico (*): Número de teléfono (*): Dependencia o área (*):		
<u>DEPENDENCIA O ÁREA AL QUE VA DESTINADA LAS QUEJAS Y/O SUGERENCIAS (marcar una opción)</u>		
Decanato ()	Investigación: ()	
Vice decanato ()	Extensión: ()	
Asesoría Jurídica ()	Posgrado: ()	
Coordinación de Auto eval. de carreras ()	Informática: ()	
Planificación: ()	Secretaría General: ()	
Administración: ()	Bienestar Institucional: ()	
Académica: ()		
<u>ÁREA O DEPENDENCIA AL QUE VA DESTINADA LAS QUEJAS Y/O SUGERENCIAS (marcar una opción)</u>		
Resumen de la quejas y/o sugerencias (*)		
<div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 100%;"></div>		
<i>Obs.: Los campos con asterisco (*) son obligatorios</i> <i>El contenido de este formulario es de carácter confidencial</i>		
Elaborado por: Econ. Antonio Ismael Moraez - Sub Responsable del MECIP		Fecha: Marzo 2022
Revisado por: Lic. Luz Marilda Bertoni - Responsable del MECIP		Fecha: Marzo 2022
Aprobado por: Ing. D.Sc. Eustaquio Alcides Martínez Jara - Decano		Fecha: Marzo 2022

MISION

Formar en valores, ciencias y técnicas para responder a los desafíos socioambientales, a través de la investigación docencia y extensión.

VISION

Centro de formación tecnológica y científica con prestigio nacional e internacional





**FORMULARIO DE PARA PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS.
DOCENTES**

 MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP:2015 COMPONENTE "CONTROL DE LA IMPLEMENTACIÓN"			
DEPENDENCIA O ÁREA RESPONSABLE: DIRECCIÓN DE BIENESTAR INSTITUCIONAL		FECHA: VERSIÓN: 01	
ANEXO I - FORMULARIO DE GESTIÓN DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS - DOCENTE			
DATOS PERSONALES			
Nombres y apellidos (*):			
Dirección de correo electrónico (*):			
Número de teléfono (*):			
Dependencia o área (*):			
DEPENDENCIA O ÁREA AL QUE VA DESTINADA LAS QUEJAS Y/O SUGERENCIAS (marcar una opción)			
Decanato	()	Investigación:	()
Vice decanato	()	Extensión:	()
Asesoría Jurídica	()	Posgrado:	()
Coordinación de Auto eval. de carreras	()	Informática:	()
Planificación:	()	Secretaría General:	()
Administración:	()	Bienestar Institucional:	()
Académica:	()		
ÁREA O DEPENDENCIA AL QUE VA DESTINADA LAS QUEJAS Y/O SUGERENCIAS (marcar una opción)			
Resumen de la quejas y/o sugerencias (*)			
<p><i>Obs.: Los campos con asterisco (*) son obligatorios</i></p> <p><i>El contenido de este formulario es de carácter confidencial</i></p>			
Elaborado por: Econ. Antonio Ismael Moraez - Sub Responsable del MECIP		Fecha: Marzo 2022	
Revisado por: Lic. Luz Marilda Bertoni - Responsable del MECIP		Fecha: Marzo 2022	
Aprobado por: Ing. D.Sc. Eustaquio Alcides Martínez Jara - Decano		Fecha: Marzo 2022	

MISION

Formar en valores, ciencias y técnicas para responder a los desafíos socioambientales, a través de la investigación docencia y extensión.

VISION

Centro de formación tecnológica y científica con prestigio nacional e internacional





FORMULARIO DE PARA PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS. ESTUDIANTES

 MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP:2015 COMPONENTE "CONTROL DE LA IMPLEMENTACIÓN"			
DEPENDENCIA O ÁREA RESPONSABLE: DIRECCIÓN DE BIENESTAR INSTITUCIONAL		FECHA: VERSIÓN: 01	
ANEXO I - FORMULARIO DE GESTIÓN DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS - ESTUDIANTE			
<u>DATOS PERSONALES</u>			
Nombres y apellidos (*):			
Dirección de correo electrónico (*):			
Número de teléfono (*):			
Dependencia o área (*):			
<u>DEPENDENCIA O ÁREA AL QUE VA DESTINADA LAS QUEJAS Y/O SUGERENCIAS (marcar una opción)</u>			
Decanato	()	Investigación:	()
Vice decanato	()	Extensión:	()
Asesoría Jurídica	()	Posgrado:	()
Coordinación de Auto eval. de carreras	()	Informática:	()
Planificación:	()	Secretaría General:	()
Administración:	()	Bienestar Institucional:	()
Académica:	()		
<u>ÁREA O DEPENDENCIA AL QUE VA DESTINADA LAS QUEJAS Y/O SUGERENCIAS (marcar una opción)</u>			
Resumen de la quejas y/o sugerencias (*)			
<p><i>Obs.: Los campos con asterisco (*) son obligatorios</i></p> <p><i>El contenido de este formulario es de carácter confidencial</i></p>			
Elaborado por: Econ. Antonio Ismael Moraez - Sub Responsable del MECIP		Fecha: Marzo 2022	
Revisado por: Lic. Luz Marilda Bertoni - Responsable del MECIP		Fecha: Marzo 2022	
Aprobado por: Ing. D.Sc. Eustaquio Alcides Martínez Jara - Decano		Fecha: Marzo 2022	

MISION

Formar en valores, ciencias y técnicas para responder a los desafíos socioambientales, a través de la investigación docencia y extensión.

VISION

Centro de formación tecnológica y científica con prestigio nacional e internacional

