



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

Universidad Nacional del Este

Facultad Politécnica

Teléfono 021 3281244 – 021 3281252
Whatsapp +595 975 553 702
Web: www.fpune.edu.py
Email: secretaria@fpune.edu.py

Ciudad del Este, 10 de setiembre de 2025

APOUKAPY RESOLUCIÓN DEC N.º 333/2025

Por la cual se actualiza el Mecanismo para la Gestión del Buzón de Quejas y/o Sugerencias en el marco de la Norma de Requisitos Mínimos para un Sistema de Control Interno para las Instituciones Públicas del Paraguay – MECIP:2015, en la Facultad Politécnica de la Universidad Nacional del Este. Versión 2: setiembre/2025.

VISTO: Lo establecido en la “Matriz de Evaluación por Niveles de Madurez”, del Sistema de Control Interno para las Instituciones Públicas del Paraguay – MECIP:2015;

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.

Que, la Norma de Requisitos Mínimos en su componente “AMBIENTE DE CONTROL” señala que: *“La institución debe propiciar una conciencia de control que influya profundamente en la cultura organizacional de la institución manteniendo su orientación hacia el cumplimiento de su función constitucional, legal, y la finalidad social del Estado”.*

Que, la Resolución CGR N° 147/2019 establece, en el “COMPONENTE CONTROL PARA LA IMPLEMENTACIÓN”, la necesidad de 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 1º Aprobar la actualización del Mecanismo para la Gestión del Buzón de Quejas y/o Sugerencias en el marco de la Norma de Requisitos Mínimos para un Sistema de Control Interno para las Instituciones Públicas del Paraguay – MECIP:2015, en la Facultad Politécnica de la Universidad Nacional del Este. Versión 2: setiembre/2025, que en anexo forma parte de la presente Resolución.

MISSION

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





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

Universidad Nacional del Este

Facultad Politécnica

Teléfono 021 3281244 – 021 3281252
Whatsapp +595 975 553 702
Web: www.fpune.edu.py
Email: secretaria@fpune.edu.py

Artículo 2° **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 3° Comunicar a quienes corresponda; cumplido, archivar.



Ing. Walter Isabelino Duarte Maldonado
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



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

Universidad Nacional del Este

Facultad Politécnica

Teléfono 021 3281244 – 021 3281252
Whatsapp +595 975 553 702
Web: www.fpune.edu.py
Email: secretaria@fpune.edu.py

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 funcionarios, docentes y estudiantes de la Facultad Politécnica de la Universidad Nacional del Este, con el fin de expresar sus quejas, sugerencias, observaciones o propuestas relacionadas con aspectos de la gestión institucional, tales como procesos administrativos, académicos, servicios de apoyo, infraestructura, clima organizacional, entre otros.

Este canal busca fortalecer la cultura de mejora continua, la participación activa y el compromiso con la calidad institucional, permitiendo identificar oportunidades de ajuste, innovación o corrección en los distintos niveles de la organización.

Limitaciones del mecanismo

Quedan excluidas del presente mecanismo:

- Las reclamaciones que tengan por objeto el **reconocimiento de una situación jurídica individualizada**, como derechos laborales, académicos o contractuales específicos.
- Aquellas solicitudes cuyo tratamiento esté **regulado por normas específicas del ordenamiento jurídico vigente**, tales como procesos disciplinarios, recursos administrativos, trámites académicos formales o procedimientos judiciales.

MISSION

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





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

Universidad Nacional del Este

Facultad Politécnica

Teléfono 021 3281244 – 021 3281252
Whatsapp +595 975 553 702
Web: www.fpune.edu.py
Email: secretaria@fpune.edu.py

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.

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.

MISSION

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





Universidad Nacional del Este

Facultad Politécnica

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

Teléfono 021 3281244 – 021 3281252
Whatsapp +595 975 553 702
Web: www.fpune.edu.py
Email: secretaria@fpune.edu.py

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.

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

MISSION

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





Universidad Nacional del Este

Facultad Politécnica

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

Teléfono 021 3281244 – 021 3281252
Whatsapp +595 975 553 702
Web: www.fpune.edu.py
Email: secretaria@fpune.edu.py

8.1. 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 2: set./2025																												
ANEXO I - FORMULARIO DE GESTIÓN DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS - FUNCIONARIOS																														
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) <table><tr><td>Decanato</td><td>()</td><td>Investigación:</td><td>()</td></tr><tr><td>Vice decanato</td><td>()</td><td>Extensión:</td><td>()</td></tr><tr><td>Asesoría Jurídica</td><td>()</td><td>Posgrado:</td><td>()</td></tr><tr><td>Coordinación de Auto eval. de carreras</td><td>()</td><td>Informática:</td><td>()</td></tr><tr><td>Planificación:</td><td>()</td><td>Secretaría General:</td><td>()</td></tr><tr><td>Administración:</td><td>()</td><td>Bienestar Institucional:</td><td>()</td></tr><tr><td>Académica:</td><td>()</td><td></td><td></td></tr></table>			Decanato	()	Investigación:	()	Vice decanato	()	Extensión:	()	Asesoría Jurídica	()	Posgrado:	()	Coordinación de Auto eval. de carreras	()	Informática:	()	Planificación:	()	Secretaría General:	()	Administración:	()	Bienestar Institucional:	()	Académica:	()		
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 queja y/o sugerencia (*) <div></div>																														
Obs.: Los campos con asteriscos (*) son obligatorios El contenido de este formulario es de carácter confidencial																														
Elaborado por: Econ. Antonio Ismael Moraez - Responsable del MECIP		Fecha: Setiembre 2025																												
Revisado por: Lic. Luz Marilda Bertoni - Coordinadora del MECIP		Fecha: Setiembre 2025																												
Aprobado por: Ing. Walter Isabelino Duarte Maldonado - Decano		Fecha: Setiembre 2025																												

MISSION

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







Universidad Nacional del Este

Facultad Politécnica

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

Teléfono 021 3281244 – 021 3281252
Whatsapp +595 975 553 702
Web: www.fpune.edu.py
Email: secretaria@fpune.edu.py

8.2. 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 2: set./2025	
ANEXO I - FORMULARIO DE GESTIÓN DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS - DOCENTES					
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 queja y/o sugerencia (*)					
<div></div>					
Obs.: Los campos con asteriscos (*) son obligatorios					
El contenido de este formulario es de carácter confidencial					
Elaborado por: Econ. Antonio Ismael Moraez - Responsable del MECIP				Fecha: Setiembre 2025	
Revisado por: Lic. Luz Marilda Bertoni - Coordinadora del MECIP				Fecha: Setiembre 2025	
Aprobado por: Ing. Walter Isabelino Duarte Maldonado - Decano				Fecha: Setiembre 2025	

MISSION

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





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

Universidad Nacional del Este

Facultad Politécnica

Teléfono 021 3281244 – 021 3281252
Whatsapp +595 975 553 702
Web: www.fpune.edu.py
Email: secretaria@fpune.edu.py

8.3. 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 2: set./2025	
ANEXO I - FORMULARIO DE GESTIÓN DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS - ESTUDIANTES			
<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 queja y/o sugerencia (*)			
<div></div>			
Obs.: Los campos con asteriscos (*) son obligatorios			
El contenido de este formulario es de carácter confidencial			
Elaborado por: Econ. Antonio Ismael Moraez - Responsable del MECIP		Fecha: Setiembre 2025	
Revisado por: Lic. Luz Marilda Bertoni - Coordinadora del MECIP		Fecha: Setiembre 2025	
Aprobado por: Ing. Walter Isabelino Duarte Maldonado - Decano		Fecha: Setiembre 2025	

MISSION

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

