



Ciudad del Este, 19 de noviembre de 2021.-

**RESOLUCIÓN DEC. N° 373/2021**

**POR LA CUAL SE APRUEBA 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° 105/2021 de la Dirección de Planificación y Gestión de la Calidad, por la el cual se remite el borrador de 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 expresar sus opiniones y sugerencias en el marco 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** el 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° Socializar** al interior de cada Dirección la aprobación 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. D.Sc. Eustaquio Alcides Martínez Jara**  
**Decano**

**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



## 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 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 el funcionario y la Institución, haciendo que se sientan parte importante dentro del proceso de mejoramiento institucional.

### 2. OBJETIVO

Tiene como objetivo que el funcionario tenga la oportunidad de ser escuchado y atendido y así poder desarrollar o fortalecer el sentido de pertenencia respecto a la Institución en la que trabaja. 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 tramite 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 funcionario o solicitante podrá realizar sus quejas y/o sugerencias depositando en el buzón que se tendrá disponible en mesa de entrada.
- 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 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 como única instancia responsable de la apertura y acceso al buzón, se encargará de la verificación de las solicitudes recepcionadas para su posterior remisión al área afectada con las recomendaciones o disposiciones para dar atención y respuesta a las quejas y/o sugerencias.
- El funcionario 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. ANEXO I: FORMULARIO DE PARA PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS.

 <b>MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP:2015</b> <b>COMPONENTE "CONTROL DE LA IMPLEMENTACIÓN"</b> 		
DEPENDENCIA O ÁREA RESPONSABLE: DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO		FECHA: PÁGINA: VERSIÓN: 01
<b>ANEXO I - FORMULARIO DE GESTIÓN DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS</b>		
<b>DATOS PERSONALES</b>		
Nombres y apellidos (*): Dirección de correo electrónico (*): Número de teléfono (*): Dependencia o área (*):		
<b>DEPENDENCIA O ÁREA AL QUE VA DESTINADA LAS QUEJAS Y/O SUGERENCIAS (marcar una opción)</b>		
Decanato ( ) Vice decanato ( ) Asesoría Jurídica ( ) Coordinación de Auto eval. de carreras ( ) Planificación: ( ) Administración: ( ) Académica: ( ) Investigación: ( ) Extensión: ( ) Posgrado: ( ) Informática: ( ) Secretaría General: ( ) Bienestar Institucional: ( )		
<b>ÁREA O DEPENDENCIA AL QUE VA DESTINADA LAS QUEJAS Y/O SUGERENCIAS (marcar una opción)</b>		
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: Noviembre 2021
Revisado por: Lic. Luz Marilda Bertoni - Responsable del MECIP		Fecha: Noviembre 2021
Aprobado por: Ing. D.Sc. Eustaquio Alcides Martinez Jara - Decano		Fecha: Noviembre 2021

**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

