



Resolución C.D.FP. N° 267 /2.022
Villarrica 27 octubre de 2.022

POR LA CUAL SE APRUEBA EL MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DEL BUZÓN DE LA FACULTAD POLITÉCNICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE VILLARRICA DEL ESPÍRITU SANTO. -

VISTO: La Sesión Ordinaria N° 20/2022, del Consejo Directivo de la Facultad Politécnica de fecha 24 de octubre de 2022, y el acta del Nivel Técnico Equipo MECIP de la Facultad. -

CONSIDERANDO:

QUE, en la mencionada acta se socializaron los proyectos y en la Descripción de trabajo N° 03 se trató *MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DEL BUZÓN DE LA FACULTAD POLITÉCNICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE VILLARRICA DEL ESPÍRITU SANTO.*-

QUE, *disponer de un sistema para la administración de la recepción de quejas, sugerencias y denuncias relativas a los servicios brindados a la comunidad universitaria y para la sistematización de la respuesta a las mismas. Este sistema garantizará la respuesta a todas las quejas y sugerencias y servirá para disponer de la información que permita mejorar la calidad de los servicios brindados a la comunidad universitaria de la Facultad Politécnica.* -

QUE en el Punto N° 03 del Orden del Día, se estableció: estudio y consideración del Acta del Equipo Nivel Técnico Equipo MECIP Descripción de trabajo N° 03 *“MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DEL BUZÓN DE LA FACULTAD POLITÉCNICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE VILLARRICA DEL ESPÍRITU SANTO.”.* -

QUE, en tal sentido, y después de las deliberaciones sobre el punto, y teniendo en cuenta que la propuesta presentada por el Equipo de Trabajo Nivel Técnico – Equipo MECIP de la Facultad, los Miembros del Consejo Directivo presentes, por unanimidad, han resuelto aprobar el *MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DEL BUZÓN DE LA FACULTAD POLITÉCNICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE VILLARRICA DEL ESPÍRITU SANTO*

QUE, la Ley N° 3315/2007 *Carta Orgánica de la UNVES*, en su artículo 1, dispone: *“La Universidad Nacional de Villarrica del Espíritu Santo es una Institución de derecho público, autónoma, con personería jurídica (...)”.*

QUE, en tanto, el artículo 3 de la *Carta Orgánica de la UNVES*, establece los fines de la Universidad Nacional de Villarrica del Espíritu Santo y el artículo 4 del mismo cuerpo legal establece las propuestas para el cumplimiento de esos fines.

QUE, el Consejo Directivo de Facultad Politécnica, de la Universidad Nacional de Villarrica del Espíritu Santo, en su Sesión N° 21 de fecha 05 de noviembre de 2021, resolvió *“AUTORIZAR al DECANO PROF. ING. ANTONIO ZORRILLA GONZALEZ y al SECRETARIO del Consejo Directivo PROF. ING. ELIGIO GONZÁLEZ VÁZQUEZ, a firmar las Resoluciones emanadas por el Consejo Directivo de la Facultad Politécnica de la Universidad Nacional de Villarrica del Espíritu Santo.*

POR TANTO, en base a las consideraciones supra mencionadas, el Consejo Directivo de la Facultad Politécnica de la Universidad Nacional de Villarrica del Espíritu Santo, en uso de sus atribuciones legales:

Misión: Formar profesionales con pensamiento crítico, capaces de responder a las demandas tecnológicas socio ambientales de la región y del país, con un criterio científico, basado en principios éticos e inclusivos.



Visión: Institución de Educación Superior de referencia, reconocida por su formación tecnológica y científica de profesionales, competentes e innovadores con compromiso ético, social e inclusivo que contribuyan al desarrollo sostenible de la región y del país.



RESUELVE:

- Art. 1.** **APROBAR** EL MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DEL BUZÓN DE LA FACULTAD POLITÉCNICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE VILLARRICA DEL ESPÍRITU SANTO, CONFORME AL ANEXO DE LA PRESENTE RESOLUCIÓN. --
- Art. 2.** **NOTIFICAR** a quienes corresponda y cumplido archivar.

PROF. ING. ELIGIO GONZÁLEZ VAZQUEZ
Secretario del Consejo Directivo
Facultad Politécnica



PROF. ING. ANTONIO ZORRILLA GONZALEZ
Decano y Presidente del Consejo Directivo
Facultad Politécnica





**FACULTAD
POLITÉCNICA**



**UNIVERSIDAD NACIONAL
DE
VILLARRICA DEL ESPIRITU SANTO**



FACULTAD POLITÉCNICA

**MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA
LA ATENCIÓN DE QUEJAS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DEL
BUZÓN**

AÑO: 2022



Misión: Formar profesionales con pensamiento crítico, capaces de responder a las demandas tecnológicas socio ambientales de la región y del país, con un criterio científico, basado en principios éticos e inclusivos.



Visión: Institución de Educación Superior de referencia, reconocida por su formación tecnológica y científica de profesionales, competentes e innovadores con compromiso ético, social e inclusivo que contribuyan al desarrollo sostenible de la región y del país.

Facultad Politécnica
Bvar Río Apa c/ Tape Pytã

www.politecnicaunves.edu.py
WhatsApp: 0985 - 230 367
Villarrica-Paraguay

e-mail: politecnica@unves.edu.py
Telefax: 0541-44404/41366



**FACULTAD
POLITÉCNICA**



MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DEL BUZON

Elaborado:

Prof. Mgt. Gladys Zunilda Almada Vázquez

Prof. Mgt. Natalia Soledad Fernández Gómez

Prof. Ing. Diego Ariel Ayala Arzamendia

Coordinado por:

Equipo del Control Interno Nivel Técnico

Aprobado por:

Equipo del Control Interno Nivel Directivo



Misión: Formar profesionales con pensamiento crítico, capaces de responder a las demandas tecnológicas socio ambientales de la región y del país, con un criterio científico, basado en principios éticos e inclusivos.



Visión: Institución de Educación Superior de referencia, reconocida por su formación tecnológica y científica de profesionales, competentes e innovadores con compromiso ético, social e inclusivo que contribuyan al desarrollo sostenible de la región y del país.

Facultad Politécnica
Bvar Río Apa c/ Tape Pytã

www.politecnicaunves.edu.py
WhatsApp: 0985 - 230 367
Villarrica-Paraguay

e-mail: politecnica@unves.edu.py
Telefax: 0541-44404/41366



MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DEL BUZON

INTRODUCCIÓN

El presente Plan de capacitación a funcionarios y docente de la Facultad Politécnica, se concibe como el conjunto de oportunidades que la encargada de las normas de requisitos mínimos (MECIP) de dicha facultad ofrece en forma directa a los funcionarios y docentes, con el fin de afianzar el compromiso de cumplir con los requisitos mínimos para el sistema de control para instituciones públicas, centrado en la formación de los funcionarios y docentes, con relación al MECIP. Este espacio se ofrece a los funcionarios y docentes como momento para actualizar y profundizar sus conocimientos sobre el sistema de control y los componentes, con ello fortalecer uno de los requisitos dentro, con el fin de contribuir de esta manera a elevar el nivel de calidad de la institución, cumpliendo con lo solicitado conforme a la contraloría y lograr llegar al

La comunidad universitaria se dirige de forma habitual a los responsables de las diferentes dependencias de la Facultad bibliotecas, para manifestar quejas, denuncias o para transmitir sugerencias de mejora.

Los sistemas de comunicación utilizados en la facultad son diversos y normalmente informales, lo que provoca que las comunicaciones sean realizadas en diferentes plazos, por distintos responsables y no sistemáticas.

Este manual de procedimiento tiene como objetivo disponer de un único sistema para la administración de la recepción de quejas, sugerencias y denuncias relativas a los servicios brindados a la comunidad universitaria y para la sistematización de la respuesta a las mismas. Este sistema garantizará la respuesta a todas las quejas y sugerencias y servirá para disponer de la información que permita mejorar la calidad de los servicios brindados a la comunidad universitaria de la Facultad Politécnica.

La facultad Politécnica de la UNVES empleará el Buzón de quejas, denuncias y sugerencias, aprobado por el Consejo Directivo de la Facultad en lo que se establece el marco general para la mejora de la calidad de la educación superior.

Misión: Formar profesionales con pensamiento crítico, capaces de responder a las demandas tecnológicas socio ambientales de la región y del país, con un criterio científico, basado en principios éticos e inclusivos.



Visión: Institución de Educación Superior de referencia, reconocida por su formación tecnológica y científica de profesionales, competentes e innovadores con compromiso ético, social e inclusivo que contribuyan al desarrollo sostenible de la región y del país.



El uso de este sistema permitirá procesar de forma conjunta todas las comunicaciones que la comunidad universitaria de la facultad Politécnica de la UNVES quiera hacer llegar sus manifestaciones, desacuerdos y opiniones sobre los servicios brindados en la Facultad.

FUNDAMENTACIÓN

El buzón de sugerencias, sirve para manifestar quejas, reclamos y felicitaciones, y también puede utilizarse para dar a conocer de forma inmediata una idea o concepto que si no se expresa en ese preciso momento puede llegar a olvidarse.

El uso de buzón de sugerencias genera compromiso entre directivos, funcionarios, docentes, estudiantes y toda la comunidad. El hecho de redactar el mensaje a mano y sacar el tiempo para esto, hace reflexionar y además este acto puede desarrollar fidelidad.

Un factor decisivo a la hora de considerar instalar un buzón de sugerencias en la facultad es la inmediatez y fluidez de la información al utilizar un buzón de sugerencias.

Por último, los estudiantes son una de las principales fuentes de innovaciones y nuevas ideas en una facultad. Al generar nuevas ideas de forma interna, se facilita el proceso de innovación siempre y cuando la facultad cuente con los canales y medios necesarios para potenciar y canalizar la creatividad de su fuerza de los estudiantes.

DEFINICIONES

QUEJA/DENUNCIA: expresión de insatisfacción, disgusto o inconformidad que la comunidad universitaria realiza sobre los defectos de funcionamiento, estructura, recursos, organización, trato, desatención, tardanza o cualquier otra imperfección derivada de la prestación del servicio.

SUGERENCIA: toda aquella propuesta que tenga por finalidad promover la mejora de la calidad universitaria mediante la aportación de ideas o iniciativas para perfeccionar el funcionamiento de la facultad en los ámbitos de la docencia, la investigación, la transferencia del conocimiento, la innovación, la extensión universitaria, las infraestructuras, los servicios y la gestión administrativas.

FELICITACIÓN: todo aquel reconocimiento expreso realizado por la comunidad universitaria con referencia a la gestión y desarrollo de la programación académica, sobre el buen funcionamiento de la facultad, el trato o la atención recibida de las personas que trabajan en la misma, a título individual o colectivo.

Misión: Formar profesionales con pensamiento crítico, capaces de responder a las demandas tecnológicas socio ambientales de la región y del país, con un criterio científico, basado en principios éticos e inclusivos.



Visión: Institución de Educación Superior de referencia, reconocida por su formación tecnológica y científica de profesionales, competentes e innovadores con compromiso ético, social e inclusivo que contribuyan al desarrollo sostenible de la región y del país.



OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Establecer metodología que permita atender las Quejas, Sugerencias y Denuncias de la comunidad Universitaria de la Facultad Politécnica de la UNVES; para propiciar la calidad de la Educación Superior, mediante un trato digno de la Comunidad Universitaria en un ambiente de respeto y equidad.

Sensibilizar a los funcionarios de la Facultad Politécnica de la UNVES sobre la relevancia tendiente a la atención y prevención de conductas irregulares en el trato a los Comunidad Universitaria durante el cursado de su carrera.

Promover permanentemente en todos los funcionarios de la Facultad Politécnica de la UNVES, actitudes de responsabilidad y vocación en el servicio.

Lograr que la Comunidad Universitaria ejerzan sus derechos, durante el periodo que reciben cualquier servicio que ofrezca la Facultad Politécnica de la UNVES.

Establecer metodología que permita atender las Quejas, Sugerencias y Denuncias de la Comunidad Universitaria, para elevar la Calidad de la Educación Superior, fomentando los valores la Facultad Politécnica de la UNVES.

OBJETIVO ESPECÍFICO

Atender, resolver, evaluar, implementar y dar seguimiento a las quejas, sugerencias y denuncias, hasta la satisfacción de las necesidades y expectativas de la Comunidad Universitaria y grupos de interés, para consolidar y enriquecer la calidad de la Educación Superior de la en la Facultad Politécnica de la UNVES.

METAS PROPUESTAS DEL MANUAL

1. El 100% de la Atención, la resolución, la evaluación, la implementación y el seguimiento a las quejas, sugerencias y denuncias, hasta la satisfacción de las necesidades y expectativas de la Comunidad Universitaria y grupos de interés, para consolidar y enriquecer la calidad de la Educación Superior de la en la Facultad Politécnica de la UNVES.

DESTINATARIOS

La Comunidad Universitaria de la carrera de ingeniería en sistemas informáticos e ingeniería eléctrica de la Facultad Politécnica de la UNVES.

PRODUCTOS

Quejas, sugerencias y denuncias, de la Comunidad Universitaria atendidas

Misión: Formar profesionales con pensamiento crítico, capaces de responder a las demandas tecnológicas socio ambientales de la región y del país, con un criterio científico, basado en principios éticos e inclusivos.



Visión: Institución de Educación Superior de referencia, reconocida por su formación tecnológica y científica de profesionales, competentes e innovadores con compromiso ético, social e inclusivo que contribuyan al desarrollo sostenible de la región y del país.



LOCALIZACION

Facultad Politécnica

Página Web oficial: <http://politecnica.unves.edu.py/sugerencias> - Buzón digital

ACTIVIDADES

Desarrollo de los diferentes temas con enfoque teórico - práctico, con interacción de los docentes y funcionarios para lograr el fortalecimiento de los conocimientos con respecto al MECIP.

OPERACIONALIZACIÓN DE ACTIVIDADES

a. Emisión de Quejas, Sugerencias y Denuncias

La Queja, Sugerencia o Denuncia deberá ser por escrito y colocada en el buzón físico, utilizando para ello el formato oficial proporcionado por la facultad.

Para realizar la Queja, Sugerencia o Denuncia en el buzón digital, el interesado/a deberá acceder a la pagina web oficial de la Facultad, ingresar en la sección de Sugerencias, e ingresar los datos que se quiera registrar

b. Apertura de Buzón

El Buzón físico de Quejas, Sugerencias y Denuncias será abierto mensualmente por el Equipo de trabajo Nivel Técnico de la Facultad Politécnica de la UNVES, quienes redactarán acta correspondiente que muestre evidencia.

Para el Buzón Digital, el Encargado de Comunicaciones y Relaciones generará de manera automática mensualmente en un formato impreso preestablecido todos los comentarios registrados, y serán derivados al Equipo de trabajo Nivel Técnico de la Facultad Politécnica de la UNVES, quienes redactarán acta correspondiente que muestre evidencia.

c. Registro de Quejas, Sugerencias y Denuncias

Los Registros de las Quejas, Sugerencias y Denuncias del buzón físico y digital deben ser depositados en un sobre anotando la fecha, el número de Registros encontrados. Se firma de conformidad por los responsables de abrir el buzón y contar las Quejas, Sugerencias y Denuncias. Se tramitarán Quejas, Sugerencias y Denuncias que sean llenadas en el formato oficial.

d. Confidencialidad de las Quejas, Sugerencias y Denuncias

El sobre se debe cerrar y sellar con cinta adhesiva transparente para ser abierto por los responsables del Equipo de trabajo Nivel Técnico y un miembro del Equipo de trabajo Nivel Directivo, se dará respuesta a las quejas y sugerencias en un plazo máximo de 10 días hábiles a partir de la apertura del buzón.

Misión: Formar profesionales con pensamiento crítico, capaces de responder a las demandas tecnológicas socio ambientales de la región y del país, con un criterio científico, basado en principios éticos e inclusivos.



Visión: Institución de Educación Superior de referencia, reconocida por su formación tecnológica y científica de profesionales, competentes e innovadores con compromiso ético, social e inclusivo que contribuyan al desarrollo sostenible de la región y del país.

e. Apertura del sobre de quejas y sugerencias.

El Equipo de trabajo Nivel Técnico es el responsable de abrir el sobre; si procede, deberá asegurarse de mantener el anonimato de la persona que interpone la Queja, Sugerencia y Denuncia, una vez que las Quejas, Sugerencias y Denuncias sean comunicadas a cada una de las áreas operativas a las que corresponda vía memorando anexando formato oficial después de registrar este formato.

f. Notificación de no procedencia de quejas o sugerencias.

En caso de no proceder deberá notificar las causas de la procedencia a los Comunidad Universitaria que interponen la queja.

g. Tiempo de respuesta al quejoso.

La respuesta al Quejoso no debe exceder a los 5 días hábiles una vez que se recibe la Queja, Sugerencia y Denuncia por el área responsable.

h. Difusión de las sugerencias implementadas.

Las sugerencias implementadas deben difundirse ante la Comunidad Universitaria de la Facultad Politécnica por los responsables del Equipo de trabajo Nivel Técnico **RECURSOS HUMANOS Y FINANCIEROS**

Los recursos humanos funcionarios y directivos de la Facultad Politécnica.

Los recursos materiales requeridos por el Proyecto, forman parte de los recursos propios de la Facultad Politécnica.

RESPONSABLES DE LA ELABORACIÓN DEL PROYECTO

Será responsabilidad del Equipo de trabajo Nivel Técnico el dar seguimiento y solución a las quejas, sugerencias y denuncias, en coordinación con el Equipo de trabajo Nivel Directivo.

OPERACIONALIZACIÓN DE ACTIVIDADES

Las actividades se desarrollarán en ocho secuencias como se detallan en el cuadro:

SECUENCIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1. Emitir quejas, sugerencias o denuncias.	1.1. Emite su queja, sugerencia y denuncia cuando consideren que sus requisitos no se están cumpliendo o en el caso de que contribuya a la mejora de la educación superior	Comunidad Universitaria

Misión: Formar profesionales con pensamiento crítico, capaces de responder a las demandas tecnológicas socio ambientales de la región y del país, con un criterio científico, basado en principios éticos e inclusivos.



Visión: Institución de Educación Superior de referencia, reconocida por su formación tecnológica y científica de profesionales, competentes e innovadores con compromiso ético, social e inclusivo que contribuyan al desarrollo sostenible de la región y del país.



	1.2. Escribir su queja, sugerencia y denuncia en el formato establecido por la facultad	
2. Abrir el buzón de quejas, sugerencias y denuncias	2.1. Abre el buzón de quejas, sugerencias y denuncias. 2.2. Deposita en un sobre, anotando la fecha y el número de registros encontrados en el buzón. 2.3. Firma del sobre los presentes con el fin de establecer la conformidad del acto. 2.4. Cierra y sella el sobre con cinta adhesiva para abrirlo posteriormente	Equipo de trabajo Nivel Técnico y un miembro del Nivel directivo
3. Determinar si procede la queja, sugerencia o denuncia	3.1. Analiza y determina si la queja, sugerencia o denuncia procede	Equipo de trabajo Nivel Técnico
4. Clasificar la queja, sugerencia o denuncia	4.1. La queja, sugerencia y denuncia procede: Si, envía al área correspondiente. 4.2. No, informa por escrito al quejoso la causa por la que no procede	Equipo de trabajo Nivel Técnico
5. Recibir información de causas de improcedencia	5.1. Recibe respuesta por escrito acerca de las causas por las que no procedió su queja, sugerencia o denuncia. 5.2. Termina.	Comunidad Universitaria
6. Determinar acciones	6.1. Recibe las quejas, sugerencias y denuncias que son de su competencia y dependiendo de la naturaleza de estas determina las acciones a implementar. 6.2. Aplica procedimiento para Acciones Correctivas o correcciones y Acciones Preventivas	Área correspondiente
7. Notificar al quejoso	7.1. Recibe informe de resultados de la atención a la queja, sugerencia y	Equipo de trabajo Nivel Técnico

Misión: Formar profesionales con pensamiento crítico, capaces de responder a las demandas tecnológicas socio ambientales de la región y del país, con un criterio científico, basado en principios éticos e inclusivos.



Visión: Institución de Educación Superior de referencia, reconocida por su formación tecnológica y científica de profesionales, competentes e innovadores con compromiso ético, social e inclusivo que contribuyan al desarrollo sostenible de la región y del país.



	denuncia e informa por escrito al quejoso	
8. Recibir resultados por escrito	8.1. Recibe resultados por escrito acerca de la solución a su queja y denuncia o atención a su sugerencia. 8.2. Termina.	Comunidad Universitaria



FACULTAD
POLITÉCNICA



Misión: Formar profesionales con pensamiento crítico, capaces de responder a las demandas tecnológicas socio ambientales de la región y del país, con un criterio científico, basado en principios éticos e inclusivos.



Visión: Institución de Educación Superior de referencia, reconocida por su formación tecnológica y científica de profesionales, competentes e innovadores con compromiso ético, social e inclusivo que contribuyan al desarrollo sostenible de la región y del país.

FLUJOGRAMA

