

Resolución Rectorado N° 1783/2022. –

POR LA CUAL SE APRUEBA MECANISMO PARA LA UTILIZACIÓN DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DEL RECTORADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE VILLARRICA DEL ESPÍRITU SANTO. -----

Villarrica del Espíritu Santo, 08 de noviembre de 2022. -

Visto: La Nota de la Sra. LILIANA ELIZABETH ESCURRA, Jefa Interina de la Unidad de Gestión del MECIP de la UNVES, y: -----

Considerando: Que, por la citada nota, la Jefa Interina de la Unidad de Gestión del MECIP de la UNVES, eleva la propuesta del mecanismo para la utilización del buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones del Rectorado de la UNVES. -----

Que, por Resolución del Consejo Superior Universitario se aprobó Plan de Trabajo de Norma de Requisitos Mínimos para el Sistema de Control Interno del Modelo Estándar de Control Interno del Paraguay – MECIP 2015, de la UNVES. -----

Que, asimismo por Resolución del Consejo Superior Universitario se Ratificó la Adopción del Modelo Estándar de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay – MECIP en la Universidad Nacional de Villarrica del Espíritu Santo. -----

Que, igualmente, por Resolución del Consejo Superior Universitario, se adoptó la Norma de Requisitos Mínimos para el Sistema de Control Interno, en el proceso de implementación del Modelo Estándar de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay – MECIP 2015, en la UNVES, conforme a la Resolución de la CGR N° 377 de fecha 13 de mayo de 2016. -----

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

Que, asimismo el artículo 3º de la Ley N° 3315/2007 *Carta Orgánica de la UNVES*, establece los fines de la Universidad Nacional de Villarrica del Espíritu Santo y el artículo 4º del mismo cuerpo legal establece las propuestas para el cumplimiento de esos fines. -----

Que, el artículo 19º de la Ley 3315/2007 Carta Orgánica de la UNVES, le acuerda al Rector las siguientes atribuciones: -----


- a) ejercer la representación legal de la Universidad Nacional de Villarrica del Espíritu Santo (...);
- b) cumplir y hacer cumplir esta Ley y los reglamentos de la Universidad Nacional de Villarrica del Espíritu Santo;

POR TANTO, en base a las consideraciones que anteceden, las disposiciones contenidas en el artículo 19º de la Ley 3315/2007 Carta Orgánica de la UNVES, el Rector de la UNVES, en uso de sus atribuciones legales: -----

RESUELVE:

Art. 1. APROBAR el Mecanismo para la utilización del buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones del Rectorado de la Universidad Nacional de Villarrica del Espíritu Santo, conforme al Anexo de la presente resolución. -

Art. 2. COMUNICAR a quienes corresponda y cumplido archivar. -----


Prof. Mag. LUZ MARÍA BENÍTEZ
Secretaria General




Prof. Mag. SIMÓN BENÍTEZ ORTIZ
Rector

Resolución Rectorado N° 1783/2022. –

ANEXO

MECANISMO PARA LA UTILIZACIÓN DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DEL RECTORADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE VILLARRICA DEL ESPÍRITU SANTO

El presente mecanismo busca brindar las ayudas necesarias para la implementación de los buzones de quejas, sugerencias y felicitaciones que se encuentran instalados en las diferentes Direcciones de atención al público. En el mismo se hace una descripción de conceptos, así como del rol que tendrán los responsables que custodiarán, documentos, envíos físicos de formularios al Comité de Control Interno Institucional de la Universidad Nacional de Villarrica del Espíritu Santo.

1- BUZÓN FÍSICO DE SUGERENCIAS:

Es un instrumento que se pone a disposición de los usuarios interno y externos de la Universidad Nacional de Villarrica del Espíritu Santo en donde pueden manifestar sus quejas, sugerencias, inconformidades, felicitaciones etc. Esta herramienta de trabajo, deberá ser ubicada en un lugar visible y de acceso al público. Se debe facilitar un bolígrafo para el respectivo llenado de los formularios que estarán a disposición de los funcionarios y la ciudadanía.

2- FORMULARIO A UTILIZAR:

Es el documento que está previamente elaborado y numerado en forma consecutiva que se debe utilizar por parte del usuario externo para dar a conocer sus quejas, sugerencias, inconformidades, felicitaciones etc.

3- RESPONSABLE DEL BUZÓN Y DOCUMENTOS:

Es el Funcionario que será el responsable de la administración del buzón: Custodia de la Llave, formularios, envío de formularios a su Jefe Inmediato, reportes por mal funcionamiento del buzón etc. Esta responsabilidad recaerá en el Director General, el cual podrá delegar o apoyarse en el funcionario responsable del área administrativa de la Dirección correspondiente.

4- ADMINISTRADOR AUXILIAR DEL BUZÓN:

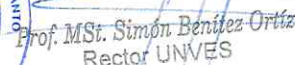
Es el funcionario asignado por el Director General para que le asista en la administración del buzón de sugerencias instalado en la Mesa de Entrada de las Direcciones de atención al público.

5- FORMULARIOS:

La Universidad Nacional de Villarrica del Espíritu Santo proveerá los formularios que estarán a disposición de los usuarios internos y externos de los servicios que brinda la Universidad. Cada formulario estará debidamente numerado y sellado, con el sello de la Universidad Nacional Villarrica del Espíritu Santo y la Dirección General donde está depositado el buzón con las firmas respaldatorias.


Prof. Lic. Luz María Benítez Benítez
Secretaría General
UNVES




Prof. MSt. Simón Benítez Ortiz
Rector UNVES

Resolución Rectorado N° 1783 /2022. –

6- FORMULARIOS NULOS:

En caso de que por error un formulario debidamente numerado se anule, deberá de ingresarse en el buzón, ya que cuando se haga el inventario todos deben estar registrados como utilizados.

7- CONSECUTIVO:

El Administrador del buzón deberá asegurarse que todos los formularios que le fueron entregados en conjunto con el buzón deben ser devueltos a la Comité de Control Interno Institucional cuando se hayan utilizado, de manera que no falte ningún consecutivo.

8- ENVÍOS DE FORMULARIOS AL COMITÉ DE CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL:

En caso de que se tengan formularios debidamente llenos por parte de los usuarios de los servicios que se brindan la Universidad Nacional de Villarrica del Espíritu Santo, los mismos deberán ser enviados por el Director/a en forma mensual, de la siguiente manera:

- Digitalizado: Se remitirán por nota, en forma mensual al correo Institucional de la Secretaría General.

9- CONTROL DE FORMULARIOS:


El Comité de Control Interno será el responsable del control de los formularios entregados a cada Dirección, cotejando los que se reciben debidamente completados por los usuarios, una vez analizado será el responsable de remitir a los comités pertinentes (Comité de Ética o Comité de Buen Gobierno) para el análisis y dictamen del caso.

10- SOLICITUD DE NUEVOS FORMULARIOS:

Cuando se determine que la cantidad de formularios puestos a disposición de los usuarios se redujo considerablemente, el Director/a General, deberá enviar un oficio al Comité de Control Interno, indicando que requiere de nuevos formularios, informando la numeración que aún tiene en custodia. En caso que el comité de control Interno haya realizado alguna observación vía oficio o por email con relación a algún faltante de formularios, el Director/a, deberá enviar una aclaración de lo sucedido.

11- NORMATIVA REGULADORA:

Es importante que se tome en consideración que los funcionarios públicos somos simples depositarios de Ley y estamos llamados a cumplir con las obligaciones que nos son encomendadas. Así está establecido en la Carta Orgánica de la Universidad Nacional de Villarrica del Espíritu Santo Ley N° 3315/2017, Código de Ética de la UNVES, Res. Consejo Superior Universitario N° 114/2020, Código de Buen Gobierno, de la UNVES, Res. Consejo Superior Universitario N° 144/2020 y el Reglamento Interno General de la UNVES, Res N° 204/2021 y la Res. del consejo Superior Universitario N° 243/2018.


Prof. Lic. Luz María Benítez Benítez
Secretaría General
UNVES




Prof. MSt. Simón Benítez Ortiz
Rector UNVES

Resolución Rectorado N° 1783 /2022. –

FORMULARIO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

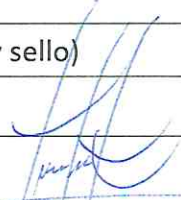
Datos de identificación y contacto

N° _____

<u>Nombre y Apellido:</u>		<u>Número de C.I.C.:</u>	
<u>Firma:</u>			
<u>Teléfono (fijo o móvil):</u>		<u>Dirección de correo electrónico:</u>	
Estamento al que pertenece (marque el recuadro correspondiente):	<input type="checkbox"/>		Estudiante
	<input type="checkbox"/>		Egresado
	<input type="checkbox"/>		Docente
	<input type="checkbox"/>		Funcionario
	<input type="checkbox"/>		Externo (especificar)
Datos de la queja, sugerencia o felicitación.			
Tipo de Comunicación (marque el recuadro correspondiente):	<input type="checkbox"/>		Quejas
	<input type="checkbox"/>		Sugerencias
	<input type="checkbox"/>		Felicitaciones
Ámbito de la queja, sugerencia o felicitación. (marque el recuadro correspondiente).	<input type="checkbox"/>		Docencia
	<input type="checkbox"/>		Investigación
	<input type="checkbox"/>		Extensión Universitaria
	<input type="checkbox"/>		Gestión Técnica y Admirativa
	<input type="checkbox"/>		Presentación de servicios Públicos (mesa de Entrada)
	<input type="checkbox"/>		Proceso de presentación de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones en sí mismo
	<input type="checkbox"/>		Cualquier otro servicio que presente la universidad
Unidad (¿Área?) o Unidades (¿Dependencias?) Afectadas:			
Contenido (¿Motivo?) de la queja, sugerencia o felicitaciones. (Describa brevemente)			
RECTOR (firma y sello)		DIRECCION GENERAL (firma y sello)	


 Lic. Luz María Benítez Benítez
 Secretaria General
 UNVES




 Prof. MSt. Simón Benítez Ortiz
 Rector UNVES