

“POR LA CUAL SE APRUEBA EL BUZÓN DE SUGERENCIAS, RECLAMOS, PETICIONES Y FELICITACIONES (SRPF), DE LA DIRECCIÓN DE TRANSPARENCIA Y GESTIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA FACULTAD DE ENFERMERÍA Y OBSTETRICIA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN”.

VISTO Y CONSIDERANDO: El Memorando N° 54/2024 de fecha 12 de diciembre de 2024, de la Sra. Verónica Rossanna María Colmán Ramírez, Responsable de la Dirección de Transparencia y Gestión del Sistema de Control Interno, por el cual remite propuesta de Buzón de Sugerencias, Reclamos, Peticiones y Felicitaciones (SRPF), para la aprobación documentada de la Facultad de Enfermería y Obstetricia de la Universidad Nacional de Asunción;

La Resolución CGR N° 377 de fecha 16 de mayo de 2016 “POR LA CUAL SE ADOPTA LA NORMA DE REQUISITOS MÍNIMOS PARA UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO PARA INSTITUCIONES PÚBLICAS DEL PARAGUAY – MECIP:2015”, en la cual se indica en el Componente C, Componente de Control de la Implementación, Principio 4. Gestión de la Comunicación 4.1. Comunicación Interna, “Los criterios aplicados al establecer los procesos de comunicación deben:”; c) Incorporar mecanismos que permitan a los funcionarios expresar sus opiniones y sugerencias, logrando su motivación y compromiso con la Institución, y haciendo que se sientan parte importante dentro del proceso de mejoramiento institucional.;

La Resolución del Rectorado N° 0217/2024, de fecha 31 de enero de 2024, “POR LA CUAL SE PROCLAMA A LA PROF. DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ VDA. DE RIVEROS, COMO DECANA DE LA FACULTAD DE ENFERMERÍA Y OBSTETRICIA (FENOB) DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN”;

La Resolución del Consejo Superior Universitario N° 0527-00-2018 de Acta N° 22 (A.S. N° 22/05/09/2018) “POR LA CUAL SE CREA LA FACULTAD DE ENFERMERÍA Y OBSTETRICIA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN (FENOB UNA) Y SE CONFORMA UNA COMISIÓN ESPECIAL DE ORGANIZACIÓN DE LA FACULTAD”;

El Estatuto, aprobado, sancionado y puesto en vigencia por la Asamblea Universitaria el 5 de diciembre de 2017, de la Universidad Nacional de Asunción y la Ley 4995/13 “De Educación Superior”.

LA DECANA DE LA FACULTAD DE ENFERMERÍA Y OBSTETRICIA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN, EN USO DE SUS ATRIBUCIONES LEGALES, RESUELVE:

- Art. 1º.- APROBAR** el Buzón de Sugerencias, Reclamos, Peticiones y Felicitaciones (SRPF), de la Dirección de Transparencia y Gestión del Sistema de Control Interno de la Facultad de Enfermería y Obstetricia de la Universidad Nacional de Asunción, acorde al Anexo I, páginas 2 al 4.
- Art. 2º.- ENCARGAR** a la Dirección de Transparencia y Gestión del Sistema de Control Interno y a la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación. la aplicación de la presente Resolución.
- Art. 3º.- COMUNICAR** a quienes corresponda y una vez cumplido archivar.

Lic. LUZ MARINA LEDESMA COLMÁN
Secretaría de la Facultad



Prof. Dra. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ VDA. DE RIVEROS
Decana

Anexo I

OPERACIONES PARA EL BUZÓN DE SUGERENCIAS, RECLAMOS, PETICIONES Y
FELICITACIONES (SRPF) DE LA FACULTAD DE ENFERMERÍA Y OBSTETRICIA DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN

Dirección de Transparencia y Gestión del Sistema de Control Interno

1. Objetivo del Buzón

El Buzón de Sugerencias, Reclamos, Peticiones y Felicitaciones (SRPF) es un mecanismo de comunicación institucional que permite a estudiantes, docentes, personal administrativo y demás miembros de la comunidad educativa expresar sus opiniones y necesidades para mejorar la calidad de los servicios y fortalecer la transparencia en la gestión.

Este sistema forma parte de la Política de Comunicación Institucional de la FENOB-UNA, aprobada mediante la Resolución N° 270-00-2022, asegurando una comunicación clara, respetuosa y participativa. Asimismo, cumple con los lineamientos de la Evaluación del Nivel de Madurez del Sistema de Control Interno MECIP: 2015, conforme a la Resolución CGR 147, promoviendo la mejora continua de los mecanismos de participación y retroalimentación.

2. Tipos de Comunicaciones Aceptadas

Los usuarios pueden presentar cuatro tipos de comunicaciones a través del buzón:

Sugerencia: Propuesta para mejorar la institución, orientada a optimizar servicios, procesos o condiciones.

Reclamo: Expresión de insatisfacción sobre algún aspecto del funcionamiento, infraestructura, atención o gestión dentro de la facultad.

Petición: Solicitud formal de información, recursos o intervención de la facultad en un asunto específico.

Felicitación: Reconocimiento a un servicio, actividad o persona por su buen desempeño dentro de la institución.

No se aceptarán comentarios ofensivos, descalificaciones personales o afirmaciones infundadas. Se garantizará el respeto a la dignidad de todos los miembros de la comunidad universitaria.

3. Proceso para Presentar una Comunicación

Las sugerencias, reclamos, peticiones y felicitaciones se presentan únicamente de forma digital a través del sitio web institucional:

1. Acceder a la plataforma digital:

- Ingresar a la página web institucional www.fenob.una.py.
- Hacer clic en el ícono del **Buzón de Sugerencias, Reclamos, Peticiones y Felicitaciones (SRPF)** en la sección **Transparencia**.

2. Completar el formulario en línea:

- Ingresar los datos requeridos.
- Describir la sugerencia, reclamo, petición o felicitación de manera clara y detallada.

3. Enviar el formulario:

- En caso de solicitar respuesta personalizada, ingresar una dirección de correo electrónico válida.

4. Alcance del Procedimiento

Este mecanismo está disponible para cualquier usuario de la FENOB-UNA, ya sea miembro o no de la comunidad universitaria. No se aceptarán consultas o reclamos dirigidos a otras Unidades Académicas de la Universidad Nacional de Asunción.

5. Encuesta del Buzón de Sugerencias, Reclamos, Peticiones y Felicitaciones

1. IDENTIFICACIÓN DEL REMITENTE (Seleccionar una opción)

- ☐ Estudiante de Obstetricia
- ☐ Estudiante de Enfermería
- ☐ Estudiante de Postgrado

- ☐ Docente
- ☐ Personal académico
- ☐ Personal administrativo
- ☐ No soy estudiante ni docente de la institución

2. DIRIGIDO A (Seleccionar la instancia correspondiente)

- ☐ Consejo Directivo
- ☐ Decano
- ☐ Vicedecano
- ☐ Docente
- ☐ Dirección Académica
- ☐ Dirección Carrera de Enfermería
- ☐ Dirección Carrera de Obstetricia
- ☐ Dirección de Calidad Institucional
- ☐ Dirección de Planificación y Proyectos
- ☐ Dirección Administrativa y Financiera
- ☐ Dirección de Gestión y Desarrollo del Talento Humano
- ☐ Dirección de Comunicación e Imagen Institucional
- ☐ Dirección de Investigación I+D+i
- ☐ Dirección de TIC
- ☐ Dirección de Postgrado
- ☐ Auditoría Interna
- ☐ Asesoría Jurídica
- ☐ Dirección de Transparencia y Gestión del Sistema de Control Interno
- ☐ Dirección de Gabinete
- ☐ Secretaría de la Facultad
- ☐ Dirección de Extensión Universitaria
- ☐ Bienestar Institucional
- ☐ Otro: _____

3. TIPO DE ACCIÓN (Seleccionar una opción)

- ☐ Sugerencia
- ☐ Reclamo
- ☐ Petición
- ☐ Felicitación

4. BREVE DESCRIPCIÓN (Explicar de manera clara y concisa el motivo de la sugerencia, reclamo, petición o felicitación).

5. PROPUESTA O SOLICITUD (Solo para sugerencias, reclamos y peticiones) (Indicar posibles soluciones o detalles de la solicitud).

6. MODO DE RESPUESTA (Seleccionar una opción)

- ☐ ☐ A través de la página web institucional (anónimo)
- ☐ ☐ Respuesta personalizada (Debe proporcionar su dirección de correo electrónico)
- ☐ ☐ Correo Electrónico (Solo si solicitó respuesta personalizada)

6. Gestión y Seguimiento de las Comunicaciones

- La Dirección de Transparencia y Gestión del Sistema de Control Interno, a través del Área de Acceso a la Información, será la encargada de recibir, evaluar y dar seguimiento a cada comunicación.
- Se analizarán todas las solicitudes y se dará una respuesta en un plazo máximo de 15 días hábiles, garantizando un proceso ágil y eficiente.
- Las respuestas a las consultas anónimas estarán disponibles en la sección correspondiente de la web institucional.
- Para sugerencias, reclamos y peticiones, la facultad podrá implementar mejoras o brindar respuestas formales según corresponda.

7. Respuesta al Buzón de Sugerencias, Reclamos, Peticiones y Felicitaciones

- **Tipo de Acción:** (Sugerencia / Reclamo / Petición / Felicitación).
- **Descripción:** (Resumen del caso presentado por el usuario).
- **Respuesta:** (Resolución o acción tomada por la facultad, según corresponda.)

