



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

Ley No. 2006-36 · Publicada en el Segundo Suplemento del Registro Oficial No. 244 del 5 de abril del 2006

RESOLUCIÓN No. 235-CSUP-2011

EL CONSEJO SUPERIOR UNIVERSITARIO POLITÉCNICO INTERINO DE LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 355 de la misma carta magna, reconoce a las universidades y escuelas politécnicas, autonomía académica, administrativa, financiera y orgánica acorde con los objetivos del régimen de desarrollo y los principios de la Constitución;

Que, la Ley No. 2006-36 del 15 de marzo del 2006, publicada en el segundo suplemento del Registro Oficial No. 244 del 5 de abril del 2006, crea la Universidad Politécnica Estatal del Carchi;

Que, la Disposición Transitoria Cuarta de dicho texto legal dispone que el “Consejo Superior Universitario Politécnico de transición, expedirá todos los reglamentos, instructivos, resoluciones y demás cuerpos normativos internos necesarios para la planificación y organización académica, técnica, administrativa y financiera de la UPEC, que incluirá los relacionados con la capacitación docente, escalafón, evaluación y demás que atañen a la gestión de los recursos humanos”;

Que, necesario contar con un instrumento legal que permita establecer un manejo adecuado de los reclamos, sugerencias y quejas respecto de los servicios que brinda la institución; y,

En uso de las atribuciones que le confiere la ley.

EXPIDE:



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

Ley No. 2006-36 · Publicada en el Segundo Suplemento del Registro Oficial No. 244 del 5 de abril del 2006

EL INSTRUCTIVO DEL SISTEMA PARA EL MANEJO DE RECLAMOS, SUGERENCIAS Y QUEJAS DE LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

Art. 1.- Objetivo.- El presente Instructivo tiene por objetivo el fomento de la buena gestión de la Institución, para brindar un servicio eficiente de acuerdo a la Constitución, Estatutos y Reglamentos; basada en el derecho que tiene todo ciudadano de obtener respuesta oportuna a sus solicitudes y requerimientos.

Art. 2.- Responsabilidades.- Son responsables del cumplimiento y seguimiento del manejo adecuado de los reclamos, sugerencias y quejas la Dirección de Bienestar Universitario y la Dirección Administrativa, que velarán por la transparencia y atención oportuna a las necesidades y reclamos de los usuarios.

Art. 3.- Del Sistema.- El sistema de reclamos sugerencias y quejas es una herramienta de administración educativa para el control y mejoramiento continuo, que permite mostrar cuáles son las inquietudes, reclamos, sugerencias y quejas que tienen los estudiantes, docentes, personal administrativo, egresados y demás usuarios respecto a la prestación de servicios de la Institución.

Art. 4.- Peticiones y Procedimiento de Atención.-

1.- RECEPCIÓN: Medios de recolección de reclamos, sugerencias y quejas.

La Universidad cuenta con los siguientes medios para la recepción de quejas, reclamos o sugerencias, solicitudes de información y consultas:

- a. **Buzón Electrónico:** Disponible en la página web de la Institución (www.upec.edu.ec), con el nombre de buzón de quejas, reclamos o sugerencias, el cual puede ser accedido por cualquier miembro de la comunidad universitaria.



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

Ley No. 2006-36 · Publicada en el Segundo Suplemento del Registro Oficial No. 244 del 5 de abril del 2006

b. Buzón Físico con Dispensador de Formularios: Que lo encontrará en cada una de las Direcciones de Escuela, Edificio Administrativo y en la Dirección de Bienestar Universitario.

2.- TRÁMITE: La Dirección de Bienestar Universitario analizará la petición y remitirá en el término de dos días, mediante comunicación escrita a la dependencia competente, para que sea atendida en forma oportuna.

La mencionada Dirección realizará la gestión, coordinación y proyección de la respuesta a la petición.

Cuando hubiere varias peticiones relacionados con un mismo objeto o finalidad, se acumularán en un solo expediente.

3.- SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA: La Dirección de Bienestar Universitario elaborará un libro de control, con la finalidad de registrar la petición, además de su correspondiente respuesta.

4.- RESPUESTA: La respuesta será notificada en la misma forma que fue presentada por el peticionario. Dejando constancia de la recepción o en su efecto los motivos de no entrega.

Si no fuere posible notificar la respuesta, Bienestar informará a la dependencia que remitió la comunicación, con la finalidad de publicar por cinco días copia de la respuesta en carteleras de la Institución, de ser el caso.

Art. 5.- Contenido de la Petición.- Para dar facilidad a los usuarios y su oportuna respuesta se establecerán formatos de las peticiones, la misma que deberán tener básicamente los siguientes datos:

1. Nombres y apellidos completos del solicitante, representante o su apoderado;
2. Documento de identidad, dirección, teléfono, e-mail, para notificaciones, del solicitante, representante o apoderado;



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

Ley No. 2006-36 · Publicada en el Segundo Suplemento del Registro Oficial No. 244 del 5 de abril del 2006

3. Objeto claro y preciso de la petición;
4. Relación de documentos que acompaña a la petición.
5. Firma del peticionario, representante o apoderado.
6. Toda petición podrá presentarse personalmente y tramitar directamente por particulares o apoderado, el cual deberá aportar el respectivo poder.
7. Toda petición deberá indicar si existen terceros determinados que tengan interés en la petición elevada, informando su dirección o el lugar donde puede ser ubicado.
8. De presentarse una petición verbal, el Secretario General la reducirá a escrito y el peticionario imprimirá su huella dactilar.
9. De presentarse en forma incompleta la petición o imprecisión de datos, se requerirá al peticionario por una sola vez entregue los documentos faltantes o consigne los datos. En este tiempo se interrumpirá los términos, los cuales comenzarán a correr cuando se recepte toda la documentación.

Si el peticionario no completa los documentos solicitados o cuando no complete la información en un término de ocho días siguientes a la fecha del requerimiento, se entenderá que desistió de la misma, por tanto se ordenará el archivo, sin perjuicio de una nueva petición.

Art. 6.- Glosario.-

- a. **Reclamo.-** Derecho que tiene todo ciudadano de exigir o demandar solución referente a la atención inadecuada u omisión de la prestación del servicio.
- b. **Sugerencias.-** Es la proposición, idea o indicación que se ofrece o presenta con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso, cuyo objeto se encuentre relacionado con la prestación del servicio o el cumplimiento de una función pública.



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

Ley No. 2006-36 · Publicada en el Segundo Suplemento del Registro Oficial No. 244 del 5 de abril del 2006

- c. Queja.-** Es la denuncia respecto a conductas irregulares cometidas por: Empleados de la Institución, Particulares o quienes se les ha brindado un servicio por parte de la Institución, alumnos vinculados a los diversos programas curriculares ofrecidos por la Institución, Docentes.
- d. Formulación de Consultas.-** Cuando se solicita al funcionario su concepto sobre materias relacionadas con sus atribuciones.
- e. Derecho de Información.-** Toda persona tiene derecho a requerir copia de los documentos de la Institución, previo la petición pertinente, siempre que conforme a la Constitución, la Ley y disposiciones de la Institución, lo permitan, por el secreto de reserva.
- f. Secreto de Reserva.-** Se entiende por secreto de reserva cualquier caso, conocimiento o información que debe mantenerse reservada o invisible como historias laborales, historias académicas y aquellos documentos que considere la Ley. El carácter de reserva o de secreto de un documento, no será oponible a las autoridades que lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones.
- g. ATENCIÓN AL CIUDADANO:** Es el conjunto de servicios que se presta a las personas que quieran en un momento dado de la colaboración para que se les guíe, asesore y oriente hasta obtener una respuesta satisfactoria.

Art. 7.- Términos de Respuesta.- Conforme lo establecido en la normativa legal se determina como plazo de respuesta de toda petición 10 días; sin embargo podrá extenderse por 5 días más siempre y cuando se comunique al interesado.

Art. 8.- Informes.- La Dirección de Bienestar Universitario y la Dirección Administrativa presentarán en forma semestral al Consejo Superior Universitario Politécnico informes sobre el desarrollo y aplicación del presente sistema.



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

Ley No. 2006-36 · Publicada en el Segundo Suplemento del Registro Oficial No. 244 del 5 de abril del 2006

Art. 9.- Soporte Técnico.- El Centro de TICs de la UPEC será el responsable de desarrollar el soporte tecnológico para la aplicación del presente sistema, cuya base serán los instrumentos que los funcionarios responsables aprueben para el efecto.

Artículo Final.- El presente Instructivo entrará en vigencia a partir de su aprobación por parte del Consejo Superior Universitario Politécnico.

Dada, en la Sala de Sesiones del Consejo Superior Universitario Politécnico de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, en Tulcán a los catorce días del mes de diciembre del 2011.

Dr. Hugo Ruíz Enríquez
**PRESIDENTE DEL CONSEJO SUPERIOR
UNIVERSITARIO POLITECNICO INTERINO**

CERTIFICO.- Que el presente Instructivo fue aprobado en sesión ordinaria realizada el día miércoles catorce de diciembre del 2011.

Dr. Luis Alfredo Tatamués
SECRETARIO CSUP