MEC
VISIÓN Y MISIÓN
Res. No 19215/2015

Poder Ejecutivo
Ministerio de Educación y Ciencias
Resolución N° 3518

POR LA CUAL SE ESTABLECEN LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS.

Asunción, 16 de octubre de 2018

VISTO: El Memorándum DGG N° 755/2018 de fecha 02 de octubre de 2018, presentado por el señor Américo Riquelme, Director General de Gabinete de este Ministerio, y;

CONSIDERANDO: Que, a través del mismo remite el proyecto de Resolución *"Por la cual se establecen los procedimientos para la atención de quejas y denuncias del Ministerio de Educación y Ciencias"*;

El Decreto N° 10144 de fecha 28 de noviembre de 2012 *"Por el cual se crea la Secretaría Nacional Anticorrupción (SENAC) dependiente de la Presidencia de la República"*, que en su Artículo 5° Capítulo II *"Unidades Anticorrupción"*, dispone: *"Dispóngase que los Ministerios del Poder Ejecutivo, las Secretarias Ejecutivas de la Presidencia de la República y demás Organismos dependientes del Poder Ejecutivo, cuenten con Unidades Anticorrupción, especializadas en la promoción de la integridad, transparencia y lucha contra la corrupción, y los mismos promuevan la instalación de los mecanismos de integridad, transparencia, detección de hechos de corrupción, de participación ciudadana y del sistema de monitoreo y evaluación correspondiente, en un proceso de fortalecimiento institucional. Los Titulares de las Unidades Anticorrupción, dependerán directamente del Titular de la Institución respectiva"*;

Que, el señalado Decreto también menciona, que el Estado Paraguayo, por Ley N° 977/1996 aprueba la *"Convención Interamericana contra la Corrupción"*, primer instrumento jurídico internacional anticorrupción, y el Mecanismo de Seguimiento de la Implementación de la Convención Interamericana Contra la Corrupción (MESICIC), cuya Declaración fue suscripta por la República del Paraguay, el día 4 de junio de 2001. Que el Estado Paraguayo por Ley N° 2535/2005 aprueba la *"Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción"*, instrumento internacional que refleja el consenso a nivel mundial en afrontar la problemática de la corrupción con medidas concretas, abordadas sistemáticamente;

Que, el Decreto N° 8817 de fecha 23 de abril de 2018, *"Por la cual se reglamenta la Ley N° 5749/2017 "Que establece la Carta Orgánica del Ministerio de Educación y Ciencias", conforme a lo dispuesto en su Artículo 102 "Reglamentación e Implementación"*, establece la creación de la Dirección de Transparencia y Anticorrupción;

Que, con las dependencias encargadas del control se busca garantizar la aplicación de políticas de transparencia en la gestión, de modo a asegurar los bienes y servicios de calidad para los ciudadanos, mediante estrategias de prevención, monitoreo y seguimiento de los supuestos actos de corrupción en la administración pública; coordinando acciones entre los sectores público, privado y social, a fin de avanzar hacia un Estado más eficiente, transparente y que preste mejores servicios a la ciudadanía;

MEC
VISIÓN Y MISIÓN
Res. No 19215/2015

Poder Ejecutivo
Ministerio de Educación y Ciencias
Resolución N° 3518

POR LA CUAL SE ESTABLECEN LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS.

Que, por función pública se entiende toda actividad temporal o permanente, remunerada u honoraria, realizada por una persona natural en nombre del Estado o al servicio del Estado o de sus entidades, en cualquiera de sus niveles jerárquicos. También, en un sentido amplio, la función pública puede ser entendida como la actividad del Estado ejercida con el fin de atender asuntos de interés público por medio de sus servidores públicos;

Que, la actuación de quienes desempeñan una función pública, es decir de los servidores públicos – que comprende los vinculados por elección popular, mediante concurso, designación directa o por cualquier otra clase de contratación, para prestar sus servicios como trabajadores del Estado – deben hacerlo dentro de un marco de honestidad, integridad, transparencia y orientación hacia el bien común;

Que, la organización se comunica con grupos externos con respecto a situaciones que afectan el funcionamiento del control interno;

Que, atendiendo al mejoramiento de la gestión institucional es necesario contar instrumentos que faciliten la participación responsable de la ciudadanía en la denuncia de hechos irregulares que contribuirá a reducir la corrupción y la impunidad;

La Ley N° 5749/2017 *"Que establece la carta orgánica del Ministerio de Educación y Ciencias"*, que en su Artículo 3° *"Competencia"* establece: *"El Ministerio de Educación y Ciencias es el órgano rector del sistema educativo nacional y como tal, es responsable de establecer la política educativa nacional en concordancia con los planes de desarrollo nacional, conforme lo dispone la Constitución Nacional y la Ley N° 1264/98 "GENERAL DE EDUCACIÓN"*.

Por tanto, en ejercicio de sus atribuciones legales,

EL MINISTRO DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS

R E S U E L V E:

1°.- **ESTABLECER** los procedimientos para la atención de quejas y denuncias del Ministerio de Educación y Ciencias; conforme a los Anexos I (Formato 93 - Diseño de Procedimientos) y II (Formato 49 - Identificación de Tareas en las Actividades de los Procesos/Subprocesos) que forman parte de la presente Resolución.

MEC
VISIÓN Y MISIÓN
Res. No 19215/2015

Poder Ejecutivo
Ministerio de Educación y Ciencias
Resolución N° 3518

POR LA CUAL SE ESTABLECEN LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS.

2°.- **DISPONER** que el registro y seguimiento de todas las quejas y denuncias que afectan al Ministerio de Educación y Ciencias, deberán ser canalizadas a través del Sistema de Quejas y Denuncias, mediante el Portal desarrollado para el efecto.

3°.- **ENCOMENDAR** a la Dirección de Comunicación, a través del Departamento de Comunicación Externa, el seguimiento del flujo de actividades del tratamiento de las quejas y denuncias de manera a dar respuesta a la ciudanía sobre los hechos.

4°.- **COMUNICAR** a quienes corresponda y cumplido archivar.

Abg. Derlis Alfredo Noguera
Secretario General

Eduardo Petta San Martín
MINISTRO

ANEXO I

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL
ESTÁNDAR: PROCEDIMIENTOS
FORMATO: Diseño de Procedimientos
N°: 93

MACROPROCESOS:		GESTIÓN DE COMUNICACIÓN		**CÓDIGO:**		
PROCESO:		Receptividad institucional		**CÓDIGO:**		
SUBPROCESO:		Atención de quejas, reclamos y sugerencias		**CÓDIGO:**		
PROCEDIMIENTO:		Recepción y respuesta de quejas y denuncias				
No.	**(1) Actividades**	**(2) Tareas**	**(3) Método**	**(4) Registros Aplicables**	**(5) Procedimientos Asociados**	**(6) Cargo Responsable**
1	Recepción de la queja y/o denuncia	1.1. Atiende al usuario	La denuncia se recepciona en la oficina de atención de quejas y denuncias, en la Dirección de Transparencia y Anticorrupción de manera presencial, por correo electrónico, por línea telefónica y se carga el formulario web de la página institucional. La denuncia puede ser anónima. La denuncia puede realizarse directamente online a través de la página web del MEC.	Sistema de Quejas y Denuncias, Libro de recepción de documentos.	N/A	Encargado/a de Mesa de Entrada (denuncia presencial y virtual) de la dependencia que recepciona la denuncia.
		1.2. Verifica datos de la denuncia	Se comprueba los datos del denunciante (si no es anónima), del denunciado, de la institución en la cual ocurrió el hecho (ciudad/distrito/departamento). Si los datos no están completos se comunica la necesidad de adjuntar de forma clara y completa la denuncia (documentos respaldatorios de la denuncia). Si está completa y clara la denuncia, se ingresa al Sistema Informático de Quejas y Denuncias (la documentación respaldatoria, si la denuncia es presencial, será escaneada y cargada al sistema), tanto para la denuncia presencial y virtual.	Sistema de Quejas y Denuncias, Libro de recepción de documentos.	N/A	Encargado/a de Mesa de Entrada (denuncia presencial y virtual) de la dependencia que recepciona la denuncia
		1.3. Genera código de seguimiento	Se imprime el código correspondiente para realizar el seguimiento de la denuncia. Se informa al denunciante el enlace desde donde realizará el seguimiento a la denuncia.	Sistema de Quejas y Denuncias	N/A	Encargado/a de Mesa de Entrada (denuncia presencial y virtual) de la dependencia que recepciona la denuncia

2	Análisis de la queja y/o denuncia y respuesta directa a las situaciones que puedan resolverse de forma inmediata	2.1. Análisis de la queja y/o denuncia	Si se realiza una queja: se deriva la queja a la dependencia/s del ámbito de competencia. Si se realiza una denuncia, se identifica si corresponde a un hecho de corrupción se deriva a la Dirección de Transparencia y Anticorrupción. Si es otro tipo de denuncia se deriva a la dependencia del ámbito correspondiente y a la Dirección General de Asesoría Jurídica.	Sistema de Quejas y Denuncias - Nota - Memorándum	N/A	Jefe del departamento encargado
3	Informe de quejas y/o denuncias	3.1. Elaboración de informe de quejas y/o denuncias	Se realiza un informe de cantidad de quejas y/o denuncias recepcionadas, por tipología en forma diaria/semanal/mensual/anual.	Sistema de quejas y denuncias	N/A	Jefe del departamento encargado
		3.2. Comunicación de resultado de la investigación al ciudadano	Se comunica al usuario el resultado de la investigación realizada, a través de comunicación telefónica, correo electrónico y/o al ciudadano que se apersone a la oficina.	Sistema de quejas y denuncias	N/A	Encargado de la mesa de entrada

Elaborado por: Técnicos, Jefe del Departamento de Comunicación Externa, Jefe del Departamento de Prevención, Detección e Investigación	**Fecha: 25/09/2018**
Revisado por: Equipo técnico de la Dirección de Desarrollo Organizacional	**Fecha: 25/09/2018**
Aprobado por: Director de Transparencia y Anticorrupción - Director de Comunicación	**Fecha: 26/09/2018**

MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS
REPÚBLICA DEL PARAGUAY
MINISTRO

MEC
VISIÓN Y MISIÓN
Res. No 19215/2015

Poder Ejecutivo
Ministerio de Educación y Ciencias
Anexo de la Resolución N° 3518

ANEXO II

COMPONENTE: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
ESTÁNDAR: MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS
FORMATO: Identificación Tareas en la Actividades de los Procesos/Subprocesos
N°: 49

(1) MACROPROCESOS:		GESTIÓN DE COMUNICACIÓN	**CÓDIGO:**	
(2) PROCESO:		Receptividad institucional	**CÓDIGO:**	
(3) SUBPROCESO:		Atención de quejas, reclamos y sugerencias	**CÓDIGO:**	
Nº	**(4) ACTIVIDAD**	**(5) TAREA POR ACTIVIDAD**		**(6) TIEMPO DE EJECUCIÓN (Horas/ Funcionario)**
1	Recepción de la queja y/o denuncia	1.1. Atiende al usuario		0,45
		1.2. Verifica datos de la denuncia		0,1
		1.3. Genera código de seguimiento		0,01
2	Análisis de la queja y/o denuncia y respuesta directa a las situaciones que puedan resolverse de forma inmediata	2.1. Análisis de la queja y/o denuncia		1

3	Informe de quejas y/o denuncias	3.1. Elaboración de informe de quejas y/o denuncias	0,1	
		3.2. Comunicación de resultado de la investigación al ciudadano	0,1	
Elaborado por: Técnicos, Jefe del Departamento de Comunicación Externa, Jefe del Departamento de Prevención, Detección e Investigación			**Fecha:**	25/09/2018
Revisado por: Equipo técnico de la Dirección de Desarrollo Organizacional			**Fecha:**	25/09/2018
Aprobado por: Director de Transparencia y Anticorrupción - Director de Comunicación			**Fecha:**	26/09/2018

MINISTERIO DE EDUCACION Y CIENCIAS * MINISTRO *