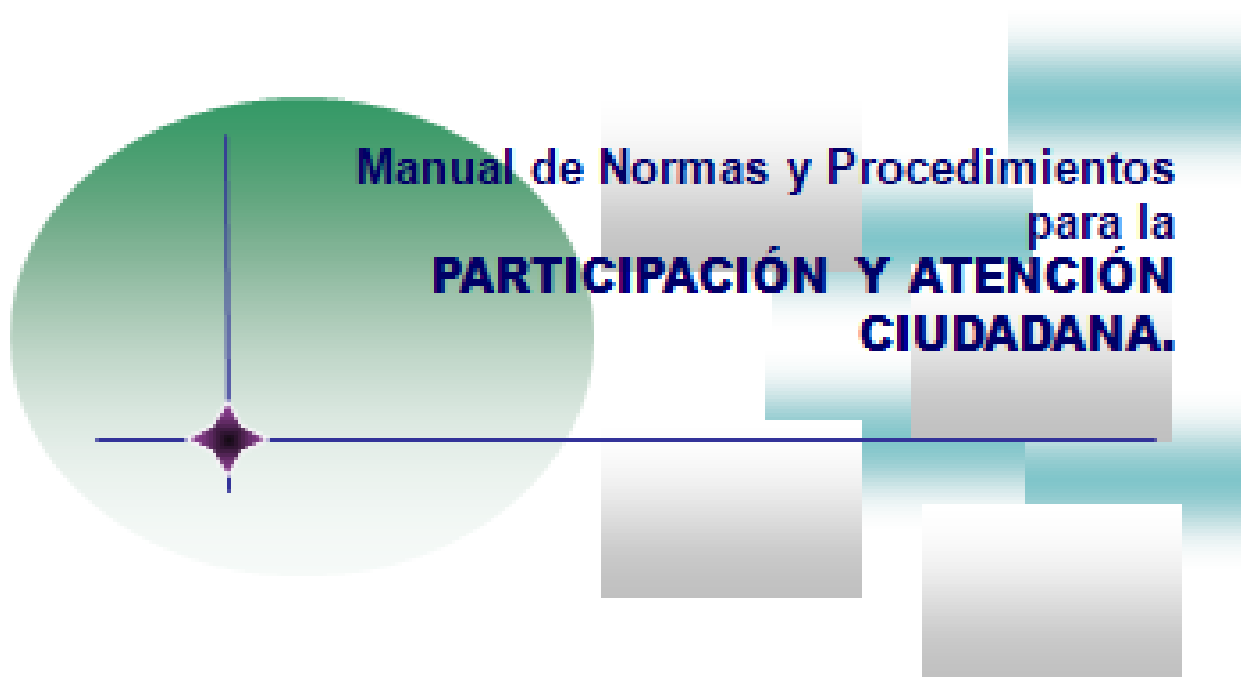




REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR



MAYO 2024
Resolución n.º 2024.724.374



Resolución n.º 2024.724.374

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR
CONSEJO UNIVERSITARIO**

El Consejo Universitario de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, en uso de las atribuciones que le confiere el artículo 20, numeral 34, del Reglamento General de la Universidad.

CONSIDERANDO

Que la Universidad en su proceso de revisión y transformación continua, prevé el establecimiento formal de los métodos que permitan fortalecer y documentar el funcionamiento de las distintas áreas y procesos de la Institución.

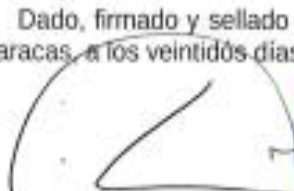
CONSIDERANDO

Que se procedió a actualizar la normativa general del Proceso de Participación y Atención al Ciudadano, así como los procedimientos que contiene el manual, con el propósito de hacer más efectiva la atención de las solicitudes que presenten las personas y/o comunidades organizadas en relación a sugerencias, reclamos o peticiones de información sobre los procesos que se llevan dentro de la Universidad.


RESUELVE

- Artículo 1:** Aprobar la actualización del **Manual de Normas y Procedimientos para la Participación y Atención Ciudadana**. (Anexo)
- Artículo 2:** Derogar la Resolución n.º 2018.524.1059, de fecha 14 de noviembre de 2018, donde se aprueba el Manual de Normas y Procedimientos para la Participación y Atención Ciudadana.
- Artículo 3:** Autorizar a la Dirección General de Planificación y Desarrollo Estratégico a realizar el seguimiento y control a la implementación de la actualización del citado Manual de Normas y Procedimientos a efectos de garantizar su evaluación y perfectibilidad.

Dado, firmado y sellado en el Salón de Sesiones del Consejo Universitario, en Caracas, a los veintidós días del mes de mayo del año dos mil veinticuatro.


Raúl López Sayago
Rector




Nilva Lluval Moreno de Tovar
Secretaria



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso: **Participación y Atención al Ciudadano**

PARTICIPACIÓN Y VALIDACIÓN

**Por la Dirección General de Planificación y
Desarrollo Estratégico:**



Dra. Yuly Esteves
**Directora General de Planificación y Desarrollo
Estratégico**



Esp. Gabis Martínez
Coordinadora Nacional de Organización y Sistemas

Lic. Kisse Martínez
**Jefa de Unidad de Evaluación y Seguimiento
Estructural**

Lic. Carlos Osuna
**Jefe de Unidad de Desarrollo Normativo y
Procedimental**

Por la Oficina de Atención al Ciudadano:

Dr. Luis La Rosa
Jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano

Código: OAC-PAC	Fecha de Vigencia: 22-05-2024	Nº Actualización: 1	Fecha de Actualización: 22-05-2024	Página: 3/29
---------------------------	---	-------------------------------	--	------------------------



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso: **Participación y Atención al Ciudadano**

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
❖ Base Legal	5
❖ Descripción del Proceso	6
❖ Procedimientos que dinamizan el Proceso de Participación y Atención Ciudadana	6
❖ Normas Generales	6
❖ Objetivo, alcance, unidades responsables e involucradas en el Procedimiento de Recepción de Denuncias, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Petición	10
❖ Descripción del Procedimiento (Flujo Narrativo, normas e instrucciones adicionales)	11
❖ Formularios y Documentos Utilizados	14
❖ Objetivo, alcance, unidades responsables e involucradas en el Procedimiento de Evaluación y Análisis Denuncias, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Petición	22
❖ Descripción del Procedimiento (Flujo Narrativo, normas e instrucciones adicionales)	23
❖ Objetivo, alcance, unidades responsables e involucradas en el Procedimiento de Fomentar la Participación Ciudadana.....	25
❖ Descripción del Procedimiento (Flujo Narrativo, normas e instrucciones adicionales)	26
❖ Glosario.....	28

Código: OAC-PAC	Fecha de Vigencia: 22-05-2024	Nº Actualización: 1	Fecha de Actualización: 22-05-2024	Página: 4/29
---------------------------	---	-------------------------------	--	------------------------



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso: **Participación y Atención al Ciudadano**

BASE LEGAL

- ❖ **Constitución de la República Bolivariana de Venezuela con Enmienda N° 1.**
Gaceta Oficial N° 5.908 Extraordinario, de fecha 19 de febrero de 2009.
- ❖ **Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Reforma de la Ley Contra la Corrupción.**
Gaceta Oficial N° 6.155 Extraordinario, de fecha 19 de noviembre de 2014.
- ❖ **Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal.**
Gaceta Oficial N° 6.013 Extraordinario, de fecha 23 de diciembre de 2010.
- ❖ **Normas para Fomentar la Participación Ciudadana.**
Gaceta Oficial N° 38.750 de fecha 20 de agosto de 2007.
- ❖ **Resolución mediante la cual se dicta el Instructivo en Materia de Denuncia**
Gaceta Oficial N° 36.979 de fecha 23 de junio de 2000.

Código: OAC-PAC	Fecha de Vigencia: 22-05-2024	Nº Actualización: 1	Fecha de Actualización: 22-05-2024	Página: 5/29
---------------------------	---	-------------------------------	--	------------------------



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso: **Participación y Atención al Ciudadano**

Descripción del Proceso

El presente proceso describe las actividades que llevará a cabo el personal adscrito a la Oficina de Atención al Ciudadano (OAC) al momento de atender la solicitud de una persona (intra o extra universitaria) alusivos a la Gestión Administrativa, la administración de los Recursos de la Universidad, solicitud de información referidas a los procesos llevados dentro de la misma. Así como la promoción y el fomento de la participación en eventos que se realicen en la Universidad Pedagógica Experimental Libertador en relación a la materia que compete a esta dependencia.

Procedimientos que dinamizan el proceso de Participación y Atención Ciudadana:

- Recepción de Denuncias, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Peticiones.
- Evaluación y Análisis de Denuncias, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Peticiones.
- Fomentar la Participación Ciudadana.

Normas Generales

A los efectos de servir como marco normativo para el manejo del contenido del presente Manual se establecen las siguientes pautas:

1. La Oficina de Atención al Ciudadano (OAC) será responsable de recibir las denuncias, quejas, reclamos, sugerencias y/o peticiones relacionado con la Gestión Administrativa y la administración de los Recursos de la Universidad, así como la solicitud de información referidas a los procesos llevados dentro de la misma de los ciudadanos interesados de forma individual o colectiva, directamente o por medio de sus representantes elegidos o a través de la comunidad organizada de manera presencial, verbal, escrita o a través del formulario de Registro de Atención al

Código: OAC-PAC	Fecha de Vigencia: 22-05-2024	Nº Actualización: 1	Fecha de Actualización: 22-05-2024	Página: 6/29
---------------------------	---	-------------------------------	--	------------------------



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso: **Participación y Atención al Ciudadano**

Ciudadano que se encuentra en la página de la Universidad, destinado a formalizar la solicitud.

2. La OAC estará adscrita a la máxima autoridad ejecutiva-administrativa de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL).
3. La OAC atenderá, orientará, apoyará y asesorará a la comunidad organizada que acuda a solicitar información, requerir documentos o interponer denuncias, quejas, reclamos, sugerencias y/o peticiones relacionado con la Gestión y Administración de los Recursos de la Universidad.
4. Las denuncias podrán formularse por escrito o verbal, debidamente firmadas en original. También pueden realizarse a través de medios electrónicos y deberán contener la identificación del solicitante: nombres y apellidos, cédula de identidad, teléfono de contacto, narración de los hechos u omisiones presuntamente irregulares, el señalamiento de quiénes lo han cometido, fecha de ocurrencia y ente u organismo dónde ocurrió. Si la denuncia se formulare de manera verbal se levantará un acta en presencia del solicitante quien la firmará junto al funcionario que la recibe.
5. Los documentos originales que presenten los solicitantes en su denuncia, serán devueltos a sus presentantes, si así lo solicitaren en cuyo caso se dejará copia certificadas (en lo posible).
6. No se permitirá denuncias anónimas, ello sin perjuicio del ejercicio de las atribuciones de control que de oficio pueda iniciar esta Oficina, cuando considere que existe mérito para ello.
7. Si la denuncia resultare falsa, infundada, o versare sobre actos, hechos u omisiones que no ameritan averiguación, se dejará constancia mediante un auto expreso y se mantendrá debidamente archivada.

Código: OAC-PAC	Fecha de Vigencia: 22-05-2024	Nº Actualización: 1	Fecha de Actualización: 22-05-2024	Página: 7/29
---------------------------	---	-------------------------------	--	------------------------



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso: **Participación y Atención al Ciudadano**

8. La OAC llevará un registro automatizado-digital de las denuncias, quejas, reclamos, sugerencias y/o peticiones.
9. Oportunamente la OAC comunicará a los solicitantes la decisión o respuesta de las denuncias, quejas, reclamos, sugerencias y/o peticiones formuladas por ellos.
10. La OAC formará y capacitará a la comunidad Upelista en los aspectos vinculados con el ejercicio del derecho a la participación ciudadana en el control de la gestión pública mediante talleres, charlas, foros o seminarios entre otros.
11. La OAC determinará si la Universidad Pedagógica Experimental Libertador tiene competencia para tramitar la denuncia, queja reclamo, sugerencia y/o petición presentada, en caso de determinar que la Universidad es competente para resolver la solicitud, tramitará e informará sobre la resulta en un lapso de cinco (5) días hábiles a partir de la recepción de la solicitud. Caso contrario si la solicitud no es de competencia de la Universidad se le informará al solicitante a la brevedad posible.
12. La decisión o respuesta de la denuncia, queja, reclamo, sugerencia y/o petición presentada, deberá ser oportuna y ajustada al requerimiento formulado, además de cumplir con los requisitos de fondo y formalidades del caso.
13. Todo ciudadano podrá presentar denuncias sobre la gestión administrativa y hechos que en su criterio constituyan irregularidades en el funcionamiento Institucional o respecto al manejo de bienes y recursos pertenecientes a la Universidad y los Institutos Pedagógicos.
14. Corresponderá a la OAC determinar si hay méritos para verificar o investigar las denuncias, quejas, reclamos presentados por los ciudadanos, donde alguna dependencia de la Universidad esté involucrada. El resultado de dicha investigación debe dejarse por escrito en el expediente respectivo.

Código: OAC-PAC	Fecha de Vigencia: 22-05-2024	Nº Actualización: 1	Fecha de Actualización: 22-05-2024	Página: 8/29
---------------------------	---	-------------------------------	--	------------------------



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso: **Participación y Atención al Ciudadano**

15. La OAC es garante de que todas las denuncias, reclamos o quejas presentadas se realicen cumpliendo con los requisitos exigido por la normativa legal vigente.
16. En todo momento se velará por la preservación de la identidad del solicitante, así como su domicilio, profesión, lugar de trabajo y cualquier otro dato que pudiera servir para su identificación.
17. Se remitirá a la Auditoría Interna de la Universidad, una relación mensual de las denuncias, quejas, reclamos, sugerencias y/o peticiones, con el estatus en que se encuentran. En el caso de que no se presente ninguna denuncia, queja, reclamo, sugerencia y/o petición, se colocara en la relación mensual que no hubo denuncia, queja, reclamo, sugerencia y/o petición.
18. La OAC promoverá y organizará, talleres, eventos y seminarios en materia de su competencia y vinculados con el ejercicio de la Participación Ciudadana en el Control de la Gestión pública y su Patrimonio Público.
19. Será función de la OAC atender a todas las personas con discapacidad que soliciten información referente a la Universidad o relacionado con la participación ciudadana en la gestión pública.
20. La OAC participará activamente en la promoción y divulgación de información relacionada con la Universidad y sus procesos académicos - administrativos, todo ello en común acuerdo con las dependencias responsables de estos procesos.
21. La OAC promoverá la participación ciudadana en el control de la gestión pública, a través de talleres, cursos, seminarios o cualquier otro evento que se considere, en conjunto con las diferentes dependencias de la Universidad o con otros organismos públicos del sistema de contraloría social.

Código: OAC-PAC	Fecha de Vigencia: 22-05-2024	Nº Actualización: 1	Fecha de Actualización: 22-05-2024	Página: 9/29
---------------------------	---	-------------------------------	--	------------------------



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso: **Participación y Atención al Ciudadana**

Procedimiento: **Recepción de denuncia, queja, reclamo, sugerencia y/o petición.**

A.- Objetivo.

Establecer las actividades y acciones a seguir durante la recepción de denuncias, quejas, reclamos, sugerencias y/o peticiones presentadas por ciudadanos o comunidades organizadas ante la Oficina de Atención al Ciudadano.

B.- Alcance.

Este procedimiento abarca desde que el(los) ciudadano(os) o comunidad organizada presentan denuncias, quejas, reclamos, sugerencias y/o peticiones, de manera presencial, verbal o mediante correo electrónico, hasta que la Oficina de Atención al Ciudadano procede a validar la información para su admisión y correspondiente codificación.

C.- Unidad Responsable.

- ❖ Rectorado.
- ❖ Oficina de Atención al Ciudadano.

D.- Unidades Involucradas

- ❖ Oficina de Atención al Ciudadano.
- ❖ Ciudadano(a)/ Comunidad Organizada.

Código: OAC-PAC-01	Fecha de Vigencia: 22-05-2024	Nº Actualización: 1	Fecha de Actualización: 22-05-2024	Página: 10/29
------------------------------	---	-------------------------------	--	-------------------------



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso: **Participación y Atención al Ciudadana**

Procedimiento: **Recepción de denuncia, queja, reclamo, sugerencia y/o petición.**

E.- Descripción del Procedimiento (Flujo Narrativo, Normas e Instrucciones Adicionales)

ACTIVIDADES / RESPONSABLES	NORMAS / INSTRUCCIONES ADICIONALES
<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> S1[1. Solicita Información sobre la Atención Académico – Administrativo de la Universidad o presenta atención de alguna denuncia, queja reclamo, petición y/o sugerencia.] S1 --> PR[Personal Receptor OAC] PR --> S2[2. Recibe al solicitante y actúa según tipo de recepción (Presencial – Correo) y el tipo de atención que requiera. 3. Atiende al solicitante y si requiere información de la Universidad la suministra si la conoce, en caso contrario lo redirige al área encargada de su atención.] S2 --> D1{Por correo} D1 -- Si --> S4[4. Efectúa la lectura del correo y le informa al solicitante por la misma vía, su respuesta. 5. Imprime el correo y lo archiva en casos Atendidos. Previo el registro del reporte de casos atendidos.] D1 -- No --> D2{PQR} D2 -- Si --> S6[6. Recibe del solicitante PQR (La Denuncia, queja, reclamo, sugerencia y/o peticiones.) 7. Solicita el llenado del Formulario Registro de Atención al Ciudadano y le solicita soporte según sea el caso.] S6 --> FIN[2] </pre>	<p>Normas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Durante la lectura de este procedimiento se entenderá como PQR a la abreviatura de “petición, queja o reclamo. • Cuando la solicitud se recibe por el correo de la OAC se imprimirá el correo y lo archivará en casos pendientes (Paso N° 4 y 5). • El responsable de la recepción debe verificar que el solicitante coloque en el formulario de Registro de Atención al ciudadano todos los datos requeridos y entregue copia de los soportes correspondiente al requerimiento según sea el caso (Paso N° 6 y 7).

Código:
OAC-PAC-01

Fecha de Vigencia:
22-05-2024

Nº Actualización:
1

Fecha de Actualización:
22-05-2024

Página:
11/29



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso: **Participación y Atención al Ciudadana**

Procedimiento: **Recepción de denuncia, queja, reclamo, sugerencia y/o petición.**

ACTIVIDADES / RESPONSABLES	NORMAS / INSTRUCCIONES ADICIONALES			
<p>8. En caso de requerir el Acta de Denuncia y/o Auto Expreso de Denuncia infundada, solicita el llenado con los datos del solicitante.</p> <p>9. Informa al solicitante que en un lapso de cinco (05) días hábiles recibirá resulta.</p> <p>10. Entrega los documentos originales al solicitante y engrapa copia de los formularios con los documentos recibidos.</p> <p>11. Archiva temporalmente en casos pendientes.</p> <p>[Jefe de la Oficina Atención al Ciudadano]</p> <p>12. Recibe carpeta con todos los casos recibidos (correos y/o presenciales para su evaluación preliminar).</p> <p>13. Revisa y analiza el caso decide si admite o no.</p> <p>Admitido</p> <p>No</p> <p>14. Genera correo electrónico al solicitante con argumento y las causas de la negativa.</p> <p>15. Actualiza Reporte de casos atendidos con observación NO Admitidos</p> <p>16. Archiva en casos atendidos NO Admitido.</p> <p>P</p> <p>Si</p> <p>17. Informa al solicitante vía correo que tendrá posible respuesta en cinco días hábiles.</p> <p>18. En caso de haberlo recibido vía correo electrónico remite al solicitante los formularios de Acta de Denuncia y Auto Expreso de Denuncia Infundada si el caso lo amerita, al recibirlo lo incorpora al expediente correspondiente.</p> <p>Expendientes</p> <p>3</p>	<p>Normas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En caso de requerir el Acta de Denuncia y/o Auto Expreso de Denuncia infundada, la OAC solicitará el llenado de dichos formularios (Paso N° 8). • La OAC tendrá un lapso de cinco (5) días hábiles para responder la solicitud a partir de la recepción. (Paso N° 9) • El(los) documento(s) que se deje como parte de la evidencia deberán ser en calidad de copia, los originales serán devueltos al denunciante. (Paso N° 10). • Todas las solicitudes recibidas serán resguardadas temporalmente hasta iniciar el procedimiento donde serán valoradas. (Paso N° 11). • Es responsabilidad del jefe de la OAC determinar y valorar las solicitudes recibidas por los Ciudadano(s) o Comunidad Organizada para ser admitida o no y ser resuelta según corresponda (Paso N°12). • En caso de determinar que el trámite no es admitido por la OAC, ésta deberá notificar al denunciante mediante correo electrónico, los motivos y razones que considere sobre dicho trámite y las instancias correspondientes a donde puede acudir para exponer su denuncia (Paso N° 13 y14). • La OAC Actualiza el reporte de casos atendidos con la observación NO ADMITIDO y archiva de manera permanente (Paso N° 15 y 16) • La OAC informa al solicitante vía correo que su posible respuesta la recibirá en un lapso de cinco días hábiles. (Paso N° 17) • Si la solicitud fue recibida vía correo se enviará al solicitante los formularios (Acta de Denuncia y Auto Expreso de Denuncia Infundada) para luego ser incluidas en el expediente. (Paso N° 18) 			
<p>Código: OAC-PAC-01</p>	<p>Fecha de Vigencia: 22-05-2024</p>	<p>Nº Actualización: 1</p>	<p>Fecha de Actualización: 22-05-2024</p>	<p>Página: 12/29</p>



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso: **Participación y Atención al Ciudadana**

Procedimiento: **Recepción de denuncia, queja, reclamo, sugerencia y/o petición.**

ACTIVIDADES / RESPONSABLES	NORMAS / INSTRUCCIONES ADICIONALES
<pre>graph TD; A{{2}} --> B[19. Asigna codificación al expediente y archiva temporal hasta que se realice la evaluación final del caso, por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano.]; B --> C{T}; B --> D{{Evaluación y Analisis, de denuncias, quejas, reclamos sugerencias y/o peticiones}}; D --> E([FIN]);</pre>	<p>Normas:</p> <ul style="list-style-type: none">Se procede asignar una codificación al expediente y se archiva de manera temporal para su evaluación (Paso N° 19) <p>Instrucciones Adicionales: La codificación del expediente será establecida por la OAC de la siguiente manera: Cédula de Identidad del(a) Ciudadano(a) – Año – Mes – Día (En que se recibió el reclamo, queja o denuncia) (Paso N°19).</p> <p>Ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none">V12345678-2023-09-01

Código: OAC-PAC-01	Fecha de Vigencia: 22-05-2024	Nº Actualización: 1	Fecha de Actualización: 22-05-2024	Página: 13/29
------------------------------	---	-------------------------------	--	-------------------------



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso:	Participación y Atención al Ciudadana
Procedimiento:	Recepción de denuncia, queja, reclamo, sugerencia y/o petición.

F. Formularios y Documentos utilizados.

1. Formulario Registro de Atención Ciudadana.
2. Acta de Denuncias.
3. Auto expreso de Denuncias, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Peticiones

G.1.- Instructivo

Código:	FOROYS/OAC/PQRDS:01
Denominación:	Registro de Atención al Ciudadano
Objetivo:	Exponer la(s) denuncia(s), queja(s), reclamo(s), sugerencia(s) y/o petición(s) del(a) Ciudadano(s) por escrito.
Presentación:	Tamaño Carta.
Impresión:	Tinta negra en anverso.
Papel:	Bond 20.
Distribución:	Original Oficina de Atención al Ciudadano / Copia al Solicitante.
Periodo de Retención:	Permanente.
Unidad de Origen:	Oficina de Atención al Ciudadano.
Frecuencia:	Por cada reclamo, denuncia, queja, reclamo, sugerencia y/o peticiones.

Código: OAC-PAC-01	Fecha de Vigencia: 22-05-2024	Nº Actualización: 1	Fecha de Actualización: 22-05-2024	Página: 14/29
------------------------------	---	-------------------------------	--	-------------------------



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso: **Participación y Atención al Ciudadana**

Procedimiento: **Recepción de denuncia, queja, reclamo, sugerencia y/o petición.**

1. N° de Documento



REGISTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

2. Denuncia 3. Queja 4. Reclamo 5. Sugerencia 6. Petición

7. Fecha:

I. DATOS DEL SOLICITANTE

8. Apellidos completos:	9. Nombres completos:	10. Cédula de Identidad: <input type="checkbox"/> V <input type="checkbox"/> E
11. Carácter con el que se presenta: <input type="checkbox"/> Docente <input type="checkbox"/> Administrativo <input type="checkbox"/> Obrero <input type="checkbox"/> Estudiante <input type="checkbox"/> Comunidad		
12. Teléfonos de Contacto:	13. Correo Electrónico de Contacto:	

II. DATOS DEL DENUNCIADO

14. Apellidos completos:	15. Nombres completos:	16. Dependencia a la que pertenece:
17. Cargo o función que desempeña en la UPEL:		
18. Fecha de ocurrencia del hecho:	19. Tipo de hecho: <input type="checkbox"/> Omisión <input type="checkbox"/> Negativa <input type="checkbox"/> Retardo	
20. Dependencia (s) recurrida (s):		

III. NARRACIÓN CIRCUNSTANCIADA DE LA DENUNCIA

21. Admitido 22. No Admitido

IV. DECISIÓN DEL CASO

V. FIRMAS

23. Por el Solicitante:	24. Por el Funcionario Receptor:	25. Por el Jefe de la OAC
Apellidos y Nombres:	Apellidos y Nombres:	Apellidos y Nombres:
N° Cédula de Identidad:	N° Cédula de Identidad:	N° Cédula de Identidad:
Firma:	Firma:	Firma y sello:

Código: OAC-PAC-01	Fecha de Vigencia: 22-05-2024	Nº Actualización: 1	Fecha de Actualización: 22-05-2024	Página: 15/29
------------------------------	---	-------------------------------	--	-------------------------



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso: **Participación y Atención al Ciudadana**

Procedimiento: **Recepción de denuncia, queja, reclamo, sugerencia y/o petición.**

Este Formulario debe ser llenado de acuerdo a las siguientes Instrucciones:

CAMPO	INSTRUCCIÓN
1. N° de Documento	Escriba el número del documento correspondiente
2. Denuncia	Marque con una equis (X) si desea declarar alguna irregularidad.
3. Queja	Marque con una equis (X) si desea declarar un desacuerdo.
4. Reclamo	Marque con una equis (X) si la situación implica un incumplimiento.
5. Sugerencia	Marque con una equis (X) si desea realizar una recomendación.
6. Petición	Marque con una equis (X) si desea realizar una reclamación.
7. Fecha	Coloque la fecha en que se elabora el formulario.
II. DATOS DEL SOLICITANTE	
8. Apellidos completos:	Escriba los dos apellidos del solicitante.
9. Nombres completos	Escriba los dos nombres del solicitante.
10. Cédula de Identidad	Marque con una equis (X) la nacionalidad y escriba el N° de cédula de identidad.
11. Con el carácter que se presenta	Marque con una equis (X) si el solicitante es docente, administrativo, obrero, estudiante o comunidad.
12. Teléfonos de contacto:	Escriba un número de teléfono donde se pueda contactar al solicitante.
13. Correo electrónico de contacto:	Escriba un correo electrónico donde se pueda contactar al solicitante
II. DATOS DEL DENUNCIADO	
14. Apellidos completos:	Escriba los dos apellidos del denunciado.
15. Nombres completos	Escriba los dos nombres del denunciado.

Código: OAC-PAC-01	Fecha de Vigencia: 22-05-2024	Nº Actualización: 1	Fecha de Actualización: 22-05-2024	Página: 16/29
------------------------------	---	-------------------------------	--	-------------------------



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso: **Participación y Atención al Ciudadana**

Procedimiento: **Recepción de denuncia, queja, reclamo, sugerencia y/o petición.**

16. Dependencia a la que pertenece | Escriba la dependencia donde está adscrito el denunciado.
17. Cargo o función que desempeña en la UPEL | Escriba el cargo que desempeña el denunciado en la Universidad
18. Fecha de ocurrencia del hecho | Marque con una equis (X) si la solicitud es por omisión, negativa o por retardo según sea el caso
19. Tipo de Hecho: | Marque con una equis (X) si la solicitud es por omisión, negativa o por retardo según sea el caso.
20. Dependencia(s) recurrida (s) | Indique las dependencias que agotó antes de realizar esta solicitud.

III. NARRACIÓN CIRCUNSTANCIADA DE LA SOLICITUD

21. Admitida | Marque con una equis (X) si la solicitud procede.
22. No Admitida | Marque con una equis (X) si la solicitud no procede.

IV. DECISIÓN DEL CASO

V. FIRMAS

23. Por el solicitante | Coloque, Apellido(s) y Nombre(s), Cédula de Identidad y firma, del solicitante.
24. Por el funcionario Receptor: | Coloque, Apellido(s) y Nombre(s), Cédula de Identidad y firma, del funcionario que recibe la solicitud.
25. Por el jefe de la OAC | Coloque, Apellido(s) y Nombre(s), Cédula de Identidad y firma, del funcionario responsable del Área.

Código: OAC-PAC-01	Fecha de Vigencia: 22-05-2024	Nº Actualización: 1	Fecha de Actualización: 22-05-2024	Página: 17/29
------------------------------	---	-------------------------------	--	-------------------------



ACTA DE DENUNCIA

En el día de hoy (xxxxxx), siendo las (hora), se encuentran reunidos en la Oficina de Atención al Ciudadano (OAC) de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL), Rif: G-200082-02, ubicada en el Parque del Oeste “Alí Primera”, Estación de Metro Gato Negro, Avenida Sucre, Catia, apartado 2939, Caracas 1010, Venezuela; el o los ciudadanos: xxxxxxxxxxxxxx, venezolanos, mayores de edad, civilmente hábiles, titulares de cédulas de identidad, teléfonos de contactos xxxxxx y correos electrónicos xxxxxxxx, actuando en calidad de denunciantes por una parte y por la otra el funcionario: xxxxxxxxxxxxxx, venezolano, mayor de edad, civilmente hábil, titular de la cédula de identidad, cargo: xxxxx, para dejar constancia en la presente acta denuncia de actos, hechos u omisiones presuntamente irregulares ocurridos en la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL) o Instituto Pedagógico xxxxxxxx, conforme a lo establecido en el Artículo 20 de las Normas para Fomentar la Participación Ciudadana, emanadas por la Contraloría General de la República, Nro 01-00-000225, de fecha 20 de Agosto de 2007. Es por ello que los ciudadanos antes mencionados en calidad de denunciantes proceden dejar constancia de lo siguiente:

DATOS DEL DENUNCIADO

1. Apellidos:	2. Nombres:	3. Cédula de Identidad:
---------------	-------------	-------------------------

4. Cargo o funciones que desempeña el denunciado en la Universidad:

5. Fecha de ocurrencia del hecho:	6. Ente adscrito a la UPEL donde ocurrieron los hechos:
-----------------------------------	---

NARRACIÓN CIRCUNSTANCIADA DE LA DENUNCIA

Es todo terminó, se leyó y conforme firman

SOLICITANTE

**FUNCIONARIO RECEPTOR DE
DENUNCIA DE LA OAC**



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso: **Participación y Atención al Ciudadana**

Procedimiento: **Recepción de denuncia, queja, reclamo, sugerencia y/o petición.**

G.3.- Instructivo

Código: **FOROYS/OAC/AEDI:00**

Denominación: Auto expreso de Denuncia Infundada.

Objetivo: Expresar por escrito la valoración del caso del denunciante realizado por el funcionario de la Oficina de Atención al Ciudadano.

Presentación: Tamaño Carta.

Impresión: Tinta negra en anverso.

Papel: Bond 20.

Distribución: Original Oficina de Atención al Ciudadano.

Periodo de Retención: De por Vida.

Unidad de Origen: Oficina de Atención al Ciudadano.

Frecuencia: Por cada, denuncia, queja, reclamo, sugerencia y/o petición.

Código: OAC-PAC-01	Fecha de Vigencia: 22-05-2024	Nº Actualización: 1	Fecha de Actualización: 22-05-2024	Página: 20/29
------------------------------	---	-------------------------------	--	-------------------------



AUTO EXPRESO DE DENUNCIA INFUNDADA DE ACTOS, HECHOS U OMISIONES QUE NO AMERITAN AVERIGUACIÓN

En el día de hoy (xxxxxx), siendo las (hora), se deja constancia por el funcionario: xxxxxxxxxxxxxx, venezolano, mayor de edad, civilmente hábil, titular de la cédula de identidad, cargo: xxxxx, conforme a lo establecido en el Artículo 24 de las Normas para Fomentar la Participación Ciudadana, emanadas por la Contraloría General de la República, Nro. 01-00-000225, de fecha 20 de Agosto de 2007, que la denuncia Nro. Xxxxxxxxxxx, en fecha xxxxxxxx, interpuesta por los ciudadanos XXXXXX, cédulas de identidad XXXXX, en relación (nombrar un resumen del hecho denunciado), una vez procesada la misma, se evidenció que esta infundada en actos, hechos u omisiones que no ameritan averiguación debido a que: (justificar por qué no amerita averiguación), por lo tanto se precede a dejar constancia del mismo y se ordena su archivo.

FUNCIONARIO RECEPTOR DE LA OAC

Nombre y Apellido:

C.I.:

Sello de la Oficina de Atención al Ciudadano



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso:	Participación y Atención al Ciudadana
Procedimiento:	Evaluación y Análisis de denuncias, quejas, reclamos, sugerencias y/o petición.

A.- Objetivo.

Establecer las actividades y acciones a seguir durante el procedimiento (evaluación, análisis) de los requerimientos presentados por la Comunidad Upelista y Comunidad extra-universitaria a la Oficina de Atención al Ciudadano.

B.- Alcance.

Este procedimiento abarca desde el análisis de la solicitud, decisión y la comunicación de la resulta al solicitante. Esto se podrá realizar de manera presencial o vía electrónica.

C.- Unidad Responsable.

- ❖ Rectorado.
- ❖ Oficina de Atención al Ciudadano.

D.- Unidades Involucradas

- ❖ Rector(a) de la Universidad.
- ❖ Director(a) del Instituto Pedagógico.
- ❖ Dependencias del Rectorado.
- ❖ Instituto Pedagógico.

Código: OAC-PAC-02	Fecha de Vigencia: 22-05-2024	Nº Actualización: 1	Fecha de Actualización: 22-05-2024	Página: 22/29
------------------------------	---	-------------------------------	--	-------------------------



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso: **Participación y Atención al Ciudadana**

Procedimiento: **Evaluación y Análisis de denuncias, quejas, reclamos, sugerencias y/o petición.**

E.- Descripción del Procedimiento (Flujo Narrativo, Normas e Instrucciones Adicionales)

ACTIVIDADES / RESPONSABLES	NORMAS / INSTRUCCIONES ADICIONALES
<p style="text-align: right;">Jefe de la Oficina Atención al Ciudadano</p>	<p>Normas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano realizará el análisis y evaluación de la solicitud (Paso N° 1). • La OAC determinará si la Universidad tiene competencia para solucionar la situación planteada por un Ciudadano(a) o por la Comunidad Organizada. Para lo cual considerará la gravedad o magnitud del caso, entre otras cosas (Paso N° 3). • La OAC asesorará o indicará al Ciudadano acerca del ente u organismo público competente, cuando determine que la Universidad no tiene las competencias para resolver el caso (Paso N° 4, y 5). • La OAC será responsable de realizar las investigaciones correspondientes con las Dependencias involucradas en el caso, a fin de establecer una decisión o respuesta oportuna, adecuada al requerimiento formulado, con correspondencia e integridad a la solicitud y cumplir con los requisitos de fondo y las formalidades del caso (Paso N° 6).

Código: OAC-PAC-02	Fecha de Vigencia: 22-05-2024	Nº Actualización: 1	Fecha de Actualización: 22-05-2024	Página: 23/29
------------------------------	---	-------------------------------	--	-------------------------



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso: **Participación y Atención al Ciudadana**

Procedimiento: **Evaluación y Análisis de denuncias, quejas, reclamos, sugerencias y/o petición.**

ACTIVIDADES / RESPONSABLES	NORMAS / INSTRUCCIONES ADICIONALES
<pre> graph TD Start(()) --> Step1[1] Step1 --- JOC["Jefe de la Oficina Atención al Ciudadano"] JOC --> Step8["8. Remite vía correo electrónico a las Dependencias involucradas, las decisiones tomadas, previo Aval y Conocimiento del Rector. 9. Comunica al solicitante la Decisión del caso, informa que ya se estableció el contacto con la Dependencia involucrada, la cual efectuará contacto con él."] Step8 --> Step10["10. Registra y actualiza la relación de todas las Denuncias, quejas, reclamos, sugerencias y/o peticiones con su estatus. 11. Remite de acuerdo al Lapso establecido en la Ley la Relación de solicitudes procesadas."] Step10 --> Step11["11. Monitorea los casos atendidos a fin de conocer si fueron atendidos o se encuentran en proceso y actúa según sea el caso. 12. Actualiza reporte según su estatus y archiva temporalmente."] Step11 --> FIN([FIN]) </pre> <p>8. Remite vía correo electrónico a las Dependencias involucradas, las decisiones tomadas, previo Aval y Conocimiento del Rector. 9. Comunica al solicitante la Decisión del caso, informa que ya se estableció el contacto con la Dependencia involucrada, la cual efectuará contacto con él.</p> <p>10. Registra y actualiza la relación de todas las Denuncias, quejas, reclamos, sugerencias y/o peticiones con su estatus. 11. Remite de acuerdo al Lapso establecido en la Ley la Relación de solicitudes procesadas.</p> <p>11. Monitorea los casos atendidos a fin de conocer si fueron atendidos o se encuentran en proceso y actúa según sea el caso. 12. Actualiza reporte según su estatus y archiva temporalmente.</p> <p>FIN</p>	<p>Normas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si la OAC determina que la Universidad tiene competencia para resolver el caso, deberá notificar al Rector y previa autorización del mismo, remitirá comunicación al Director en el caso de los IP involucrados, donde le informe sobre las acciones a seguir para resolver la situación. (Paso N° 8) • La Oficina de Atención al Ciudadano notificará al solicitante la Decisión del caso, así como también preservará la identidad del denunciante, como su domicilio, profesión, lugar de trabajo y cualquier otro dato que pudiera servir para su identificación (Paso N° 9). • Es responsabilidad de la OAC mantener actualizado la relación de todas la Denuncias, quejas, reclamos, sugerencias y/o peticiones. (Paso N° 10) • La OAC mantendrá un seguimiento de los casos atendidos, una vez que son gestionados y acordado la posible solución, para de esta forma dar el cierre del mismo. (Paso N° 12)

Código: OAC-PAC-02	Fecha de Vigencia: 22-05-2024	Nº Actualización: 1	Fecha de Actualización: 22-05-2024	Página: 24/29
------------------------------	---	-------------------------------	--	-------------------------



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso: **Participación y Atención al Ciudadana**

Procedimiento: **Fomentar la Participación Ciudadana**

A.- Objetivo.

Establecer las actividades y acciones a seguir por la Oficina de Atención al Ciudadano para fomentar la participación ciudadana a través de talleres, seminarios, cursos, jornadas especiales de participación ciudadana e interrelación con otros organismos públicos.

B.- Alcance.

Este procedimiento abarca desde la planificación, organización y coordinación de cursos, talleres, seminarios y eventos para fomentar la participación ciudadana con las diferentes dependencias de la Universidad e Institutos Pedagógicos y organismos públicos hasta la ejecución de dichos eventos.

C.- Unidad Responsable.

- ❖ Rectorado.
- ❖ Oficina de Atención al Ciudadano.

D.- Unidades Involucradas

- ❖ Rector(a) de la Universidad.
- ❖ Director(a) del Instituto Pedagógico.
- ❖ Dependencias de la Universidad o Instituto Pedagógico.
- ❖ Organismos o Entes Públicos.

Código: OAC-PAC-03	Fecha de Vigencia: 22-05-2024	Nº Actualización: 1	Fecha de Actualización: 22-05-2024	Página: 25/29
------------------------------	---	-------------------------------	--	-------------------------



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso: **Participación y Atención al Ciudadana**

Procedimiento: **Fomentar la Participación Ciudadana**

E.- Descripción del Procedimiento (Flujo Narrativo, Normas e Instrucciones Adicionales)

ACTIVIDADES / RESPONSABLES	NORMAS / INSTRUCCIONES ADICIONALES
<p>1. Recibe o solicita información de cursos, talleres o cualquier otro evento relacionado con la participación ciudadana en la gestión pública de las diferentes Dependencias de la Universidad o de los Organismos Públicos.</p> <p>2. Planifica la realización o participación de OAC en el curso, taller seminario o cualquier evento relacionado con la participación ciudadana en la Gestión Pública.</p> <p>3. Envía Planificación al Rector mediante un correo electrónico para su aprobación.</p> <p>4. Recibe planificación de la Oficina de Atención al Ciudadano y valida información obtenida.</p> <p>5. Notifica las inconsistencias encontradas en la planificación y rechazo de la misma o por el contrario la modificación del plan.</p> <p>6. Notifica la aceptación de la planificación del evento a la Oficina de Atención al Ciudadano para que gestione con las Dependencias correspondiente.</p>	<p>Normas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Oficina de Atención al Ciudadano solicitará con aval del Rector y de manera oportuna a los diferentes Vicerrectorados y Dirección en los Institutos Pedagógicos la información respectiva a los procesos académicos y administrativos que se ejecutan en ésta (Paso N° 1). • Los Vicerrectorados de Docencia, Extensión e Investigación y Postgrado, Secretaria y cada uno de los Institutos Pedagógicos suministrarán a la Oficina de Atención al Ciudadano toda la información de cursos, talleres o cualquier otro evento relacionado con la participación ciudadana (Paso N° 2). • La OAC realizará Planificación y la enviará al Rector para su aprobación (Paso N°3) • La OAC recibe la Planificación validada por el Rector y procede a notificar la aceptación, inconsistencias o rechazo de la misma. (Paso N° 4, 5, 6) • La Oficina de Atención al Ciudadano deberá llevar un registro o base de datos de las solicitudes de información recibidas durante el mes (Paso N° 6). <p>Instrucciones adicionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La solicitud de información será relacionada con procesos académicos (admisión, emisión de documentos certificados, horarios, etc.) y administrativos de la Universidad y los Institutos Pedagógicos que lo conforman. • La OAC informará al Rector(a) mediante informe de gestión sobre los resultados.

Código: OAC-PAC-03	Fecha de Vigencia: 22-05-2024	Nº Actualización: 1	Fecha de Actualización: 22-05-2024	Página: 26/29
------------------------------	---	-------------------------------	--	-------------------------



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso: **Participación y Atención al Ciudadana**

Procedimiento: **Fomentar la Participación Ciudadana**

ACTIVIDADES / RESPONSABLES	NORMAS / INSTRUCCIONES ADICIONALES
<p>1</p> <p>[Oficina de Atención al Ciudadano]</p> <p>7. Recibe aceptación de la planificación y procede a contactar con las Dependencias u Organismos Públicos para coordinar las actividades para la realización del evento.</p> <p>8. Organiza y coordina la logística del evento con las Dependencias u Organismos Públicos (lugar donde se realizará el evento, material informativo, fecha, hora y publicación para la participación de la comunidad organizada. Prepara comunicación a la Dirección de Relaciones Corporativa solicitando la divulgación del evento solicitado).</p> <p>9. Ejecuta el evento en conjunto con la Dependencia u Organismo Público, entregando material informativo a la comunidad participante.</p> <p>10. Elabora informe sobre gestión del evento realizado y envía a Rector para su Conocimiento y fines consiguientes.</p> <p>Rectorado</p> <p>Informe de Gestión</p> <p>11. Archiva permanentemente el informe contentivo del resultado del evento realizado para futura consultas.</p> <p>P</p> <p>FIN</p>	<p>Normas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Oficina de Atención al Ciudadano recibirá la aceptación de la Planificación y procede a Organizar y a coordinar el evento con las Dependencias involucradas (Paso N° 7 y 8) • La Oficina de Atención al Ciudadano en conjunto con las Dependencias u Organismos Públicos entregará el material informativo a la comunidad participante. (Paso N° 9) • La OAC realizará informe de Gestión correspondiente al evento realizado e informará al Rector(a) sobre los resultados. (Paso N° 10) • La Oficina de Atención al Ciudadano archiva permanentemente el informe de gestión para futuras asesorías. (Paso N° 11) <p>Instrucciones adicionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La solicitud de información será relacionada con procesos académicos (admisión, emisión de documentos certificados, horarios, etc.) y administrativos de la Universidad y los Institutos Pedagógicos que lo conforman.

Código: OAC-PAC-03	Fecha de Vigencia: 22-05-2024	Nº Actualización: 1	Fecha de Actualización: 22-05-2024	Página: 27/29
------------------------------	---	-------------------------------	--	-------------------------



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso: **Participación y Atención al Ciudadana**

GLOSARIO

CIUDADANO: durante la lectura de este manual debe entenderse como toda persona (intra o extra universitaria) que presente una solicitud ante la OAC.

CONTROL SOCIAL: actividad de los ciudadanos destinada a ejercer reconocimiento, inspección, vigilancia de la gestión pública y del buen uso de los bienes de la Universidad.

COMUNIDAD ORGANIZADA: asociación de derecho, sin ánimo de lucro, integrada por personas naturales y/o jurídicas, en la que sus integrantes estén unidos por lazos de vecindad y colaboración mutuos en beneficio del desarrollo local y la participación comunitaria.

DENUNCIA: manifestación de voluntad de un ciudadano frente a un funcionario competente dirigida a evidenciar la ocurrencia de un hecho u omisión que vulnera o lesiona sus derechos e intereses legítimos y directos, o el patrimonio de la Universidad.

DENUNCIANTE: todo ciudadano y/o ciudadana mayor de edad y/o comunidades organizadas que realiza una denuncia.

DIVULGACIÓN: es la utilización de medios y material informativo que tiene como objetivo principal la difusión de temáticas de interés que lleguen al común de la sociedad, haciéndola accesible y comprensible a todo público.

EVIDENCIAS: elementos de convicción que demuestran que los hechos u omisiones denunciados corresponden a lo alegado, en función de la violación o no de la norma.

FUNCIONARIO: toda persona natural que, en virtud de nombramiento expedido por la autoridad competente, se desempeñe en el ejercicio de una función pública remunerada, con carácter permanente. (Leer artículo 3 de la Ley del Estatuto de la Función Pública.)

Código: OAC-PAC-G	Fecha de Vigencia: 22-05-2024	Nº Actualización: 1	Fecha de Actualización: 22-05-2024	Página: 28/29
-----------------------------	---	-------------------------------	--	-------------------------



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso: **Participación y Atención al Ciudadana**

GLOSARIO

INFORMACIÓN: es un conjunto organizado de datos procesados, que constituyen un mensaje que reafirma o cambia el estado de conocimiento del sujeto o sistema que recibe dicho mensaje.

QUEJA: muestra de disconformidad, oposición o protesta por alguna cosa. Reclamo de derechos o situaciones no atendidas.

PARTICIPACIÓN: es la capacidad para expresar decisiones que sean reconocidas por el entorno social y que afectan a la vida propia y/o a la vida de la comunidad en la que uno vive.

PARTICIPACIÓN CIUDADANA: se entiende como la intervención de los ciudadanos en la esfera pública en función de intereses sociales de carácter particular.

RECLAMO: manera de exigir a un ente que corrija una situación en el ejercicio de sus derechos.

SOLICITANTE: todo ciudadano o comunidad organizada que presente algún tipo de trámite ante la OAC

SOLICITUD DE INFORMACIÓN: requerimiento hecho por un ciudadano sobre el conjunto organizado de datos procesados referidos a los procesos y procedimientos desarrollados en la Universidad.

TRÁMITE: corresponde a las diligencias que se realizan para obtener un resultado sobre un caso.

VALORAR: asignar valor a los resultados del trabajo obtenidos por el funcionario, de acuerdo con los compromisos, metas, criterios de valoración y evidencias establecidas al comienzo del período objeto de evaluación.

Código: OAC-PAC-G	Fecha de Vigencia: 22-05-2024	Nº Actualización: 1	Fecha de Actualización: 22-05-2024	Página: 29/29
-----------------------------	---	-------------------------------	--	-------------------------