



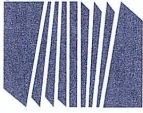
REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR



**Manual de Normas y Procedimientos para la
Participación y Atención Ciudadana**

**RESOLUCIÓN n° 2018.524.1059
14 DE NOVIEMBRE, 2018**

Resolución n.º 2018.524.1059



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 requiere el Manual de Normas y Procedimientos para la Participación y Atención Ciudadana, para fortalecer y estandarizar los procesos que contemplan la participación ciudadana en la gestión pública, orientando a la organización de eventos, talleres o seminarios, así como también a la atención de reclamos y denuncias de los ciudadanos tanto del entorno interno y externo a la Universidad.

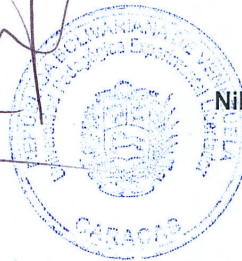
RESUELVE

- Artículo 1:** Aprobar el **Manual de Normas y Procedimientos para la Participación y Atención Ciudadana** (Anexo).
- Artículo 2:** Realizar seguimiento y control a la implementación del Manual de Normas y Procedimientos para la Participación y Atención Ciudadana, a efectos de garantizar su evaluación y perfectibilidad.

Dado, firmado y sellado en el Salón de Sesiones del Consejo Universitario, en Caracas, a los catorce días del mes de noviembre de dos mil dieciocho.

Raúl López Sayago

Rector



Nilva Liuval Moreno de Tovar

Secretaria



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso: **Participación y Atención al Ciudadano**

PARTICIPACIÓN Y VALIDACIÓN

Por la Oficina de Atención al Ciudadano:

Responsable de la Oficina de Atención al Ciudadano _____

Por la Dirección General de Planificación y Desarrollo:

Dra. Miriam Quintana de Robles
Directora General de Planificación y Desarrollo





Esp. Gabis Martínez
Coordinadora Nacional de Organización y Sistemas





T.S.U. Mariana Herrera
Asistente Administrativo



Código: OAC-PAC	Fecha de Vigencia: 14 NOV 2018	Nº Actualización:	Fecha de Actualización:	Página: 3/28
---------------------------	--	--------------------------	--------------------------------	------------------------



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso: **Participación y Atención al Ciudadano**

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
❖ Base Legal	5
❖ Descripción del Proceso	6
❖ Procedimientos que dinamiza el Proceso de Participación y Atención Ciudadana	6
❖ Normas Generales	6
❖ Objetivo, alcance, unidades responsables e involucradas en el Procedimiento de Recepción de Quejas, reclamos, sugerencias o peticiones	9
❖ Descripción del Procedimiento (Flujo Narrativo, normas e instrucciones adicionales	10
❖ Formularios y Documentos Utilizados	12
❖ Objetivo, alcance, unidades responsables e involucradas en el Procedimiento de Tramitación de Quejas, reclamos, sugerencias o peticiones	20
❖ Descripción del Procedimiento (Flujo Narrativo, normas e instrucciones adicionales	21
❖ Objetivo, alcance, unidades responsables e involucradas en el Procedimiento de Difusión de la Información de la UPEL	23
❖ Descripción del Procedimiento (Flujo Narrativo, normas e instrucciones adicionales	24
❖ Objetivo, alcance, unidades responsables e involucradas en el Procedimiento de Promoción de la Participación Ciudadana	25
❖ Descripción del Procedimiento (Flujo Narrativo, normas e instrucciones adicionales	26
❖ Glosario.....	37

Código: OAC-PAC	Fecha de Vigencia: 14 NOV 2018	Nº Actualización:	Fecha de Actualización:	Página: 4/28
---------------------------	--	--------------------------	--------------------------------	------------------------



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: 14 NOV 2018	N° Actualización:	Fecha de Actualización:	Página: 5/28
---------------------------	--	--------------------------	--------------------------------	------------------------



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso: **Participación y Atención al Ciudadano**

Descripción del Proceso

El presente documento comprende el conjunto de acciones a seguir por el responsable de la Oficina de Atención al Ciudadano (OAC), al momento de la toma de decisiones con respecto a la recepción y tramitación de quejas, reclamos, sugerencias o peticiones de los ciudadanos, así como la promoción y participación de los ciudadanos en eventos y organizaciones que se realicen en la Universidad Pedagógica Experimental Libertador en relación a la materia que atiende ésta Oficina.

Procedimientos que dinamizan los procesos de Participación y Atención Ciudadana:

- Recepción de quejas, reclamos, sugerencias o peticiones.
- Tramitación de quejas, reclamos, sugerencias o peticiones.
- Difusión de la Información de la UPEL.
- Promoción de 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 normas generales:

1. La Oficina de Atención al Ciudadano (OAC) será responsable de recibir las quejas, reclamos, denuncias, sugerencias o peticiones de los ciudadanos de forma individual o colectiva, directamente o por medio de sus representantes elegidos o a través de la Comunidad Organizada (Consejos Comunales, Juntas Comunales, Asociaciones Civiles, etc.), por cualquiera de los medios de comunicaciones establecidos: correo electrónico, presencial o llamada telefónica.

Código: OAC-PAC	Fecha de Vigencia: 14 NOV 2018	Nº Actualización:	Fecha de Actualización:	Página: 6/28
---------------------------	--	--------------------------	--------------------------------	------------------------



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso: **Participación y Atención al Ciudadano**

2. La OAC será la responsable de determinar si la Universidad tiene competencia para tramitar las quejas, denuncias, reclamos, sugerencias o peticiones recibidas, en caso contrario deberá informar al solicitante la instancia a la que debe recurrir y si ésta no pudiera, efectuar su remisión al organismo externo competente para resolver el caso.
3. Será responsabilidad de la OAC informar al(los) Ciudadano(os) cuando su solicitud se encuentra en proceso de trámite por la Universidad o por el contrario si ha sido remitida a otro organismo en un lapso no mayor a tres (03) días hábiles luego de recibida la solicitud.
4. Las denuncias podrán formularse por escrito, firmadas en original; verbalmente o a través de medios electrónicos y deberán contener la identificación del denunciante: nombres y apellidos, cédula de identidad, dirección de trabajo, 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.
5. Todos los ciudadanos podrán presentar denuncias sobre los hechos que en su criterio constituyan irregularidades en el manejo de bienes y recursos pertenecientes a la Universidad y los Institutos Pedagógicos.
6. La OAC será la responsable de verificar o investigar las denuncias o reclamos presentados por los ciudadanos, donde alguna dependencia de la Universidad esté involucrada, previa aprobación del(a) Rector(a). El resultado de dicha investigación debe dejarse por escrito en el expediente respectivo.
7. La OAC deberá ser garante de que todas las denuncias, reclamos o quejas presentadas se realicen de manera correcta y cumpliendo con los requisitos establecidos, de acuerdo a la normativa legal vigente.

Código: OAC-PAC	Fecha de Vigencia: 14 NOV 2018	Nº Actualización:	Fecha de Actualización:	Página: 7/28
---------------------------	--	--------------------------	--------------------------------	------------------------



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso: **Participación y Atención al Ciudadano**

8. La OAC deberá preservar la identidad del denunciante, así como su domicilio, profesión, lugar de trabajo y cualquier otro dato que pudiera servir para su identificación.
9. La OAC deberá remitir a Auditoría Interna una relación mensual de las denuncias, reclamos o quejas recibidas, con el estatus en que se encuentran.
10. La OAC deberá orientar y asesorar a los ciudadanos que soliciten información o documentación relacionada con la estructura organizativa y funciones de esta Institución de Educación Universitaria y de sus Institutos Pedagógicos adscritos.
11. Será responsabilidad de la OAC promover y organizar talleres, eventos y seminarios en materia de su competencia y vinculados con el ejercicio de Participación Ciudadana en el Control del Patrimonio Público.
12. La OAC deberá llevar un registro de las comunidades organizadas y de las organizaciones públicas, a fin de abarcar las mismas cuando se realicen eventos, talleres o seminarios.
13. Será responsabilidad de la OAC atender a las todas personas con discapacidad que soliciten información referente a la Universidad o relacionado con la participación ciudadana en la gestión pública.
14. Será responsabilidad de la OAC participar activamente en la promoción y divulgación de información relacionada con la Universidad y sus procesos académicos y administrativos, todo ello en común acuerdo con las dependencias responsables de éstos procesos.
15. La OAC será responsable se promover 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: 14 NOV 2018	Nº Actualización:	Fecha de Actualización:	Página: 8/28
---------------------------	--	--------------------------	--------------------------------	------------------------



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso: **Atención al Ciudadano**

Procedimiento: **Recepción de quejas, denuncias, reclamos, sugerencias o peticiones**

A.- Objetivo.

Establecer las actividades y acciones a seguir para la recepción de quejas, denuncias, reclamos, sugerencias o peticiones presentados por los 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 quejas, denuncias, reclamos, sugerencias o peticiones, mediante correo electrónico, llamada telefónica o presencial hasta que la Oficina de Atención al Ciudadano procede a validar la información para su admisión.

C.- Unidad Responsable.

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

D.- Unidades Involucradas

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

Código: OAC-AC-01	Fecha de Vigencia: 14 NOV 2018	Nº Actualización:	Fecha de Actualización:	Página: 9/28
-----------------------------	--	--------------------------	--------------------------------	------------------------



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso: **Atención al Ciudadano**

Procedimiento: **Recepción de quejas, denuncias, reclamos, sugerencias o peticiones**

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

ACTIVIDADES / RESPONSABLES	NORMAS / INSTRUCCIONES ADICIONALES
<p>INICIO [Ciudadano / Comunidad Organizada]</p> <p>1. Presenta queja, reclamo, denuncia, sugerencia o petición ante la Oficina de Atención al Ciudadano de acuerdo a los medios establecidos para tal fin: escrito por correo electrónico o formulario "Presentación de Quejas, Reclamos, Denuncias o Sugerencias", presencialmente o mediante llamada telefónica.</p> <p>[Presentación de Quejas, Reclamos, Denuncias o Sugerencias]</p> <p>[Oficina de Atención al Ciudadano]</p> <p>2. Recibe la solicitud del(os) ciudadano(s) de forma directa o mediante la comunidad organizada, a través de los medios establecidos.</p> <p>¿Presencial?</p> <p>SI → 2.1. Solicita el llenado del formulario "Presentación de Queja, Reclamos, Denuncias, Sugerencias o Peticiones al(a) Ciudadano(a) o Comunidad Organizada y coloque su firma. 2.2. Registra los datos del(a) Ciudadano(a) o Comunidad Organizada en la base de datos (Hoja Excel). 2.3. Levanta acta de denuncia en presencia del ciudadano y solicita que lo firme. 2.4. Entrega copia del formulario y del acta sellada y firmada por la Oficina de Atención al Ciudadano e indica que tendrá una posible resulta del trámite en un lapso de 3 días hábiles luego de recibida la solicitud.</p> <p>NO → ¿Llamada telefónica?</p> <p>SI → 2.5. Solicita los datos necesarios al(a) Ciudadano(a) o Comunidad Organizada para su registro en la base de datos (Hoja Excel). 2.6. Solicita al(a) Ciudadano(a) o Comunidad Organizada envíe mediante correo electrónico la información suministrada, a fin de dejar evidencia física del trámite a través del formulario. 2.7. Indica que tendrá una posible resulta del trámite en un lapso de 3 días hábiles luego de recibida la solicitud.</p> <p>NO → 2.8. Verifica la información recibida por correo electrónico y procede a registrar en la base de datos (Hoja Excel) los datos del trámite. 2.9. Envía notificación al(a) Ciudadano(a) o Comunidad Organizada mediante correo electrónico que tendrá una posible resulta del trámite en un lapso de 3 días hábiles luego de recibida la solicitud.</p> <p>2</p>	<p>Normas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La OAC será responsable de verificar que el denunciante coloque en el formulario "Presentación de Quejas, Reclamos, Denuncias o Sugerencias" todos los datos que allí se solicitan (Paso N° 2.1, 2.6 y 2.8). • Será responsabilidad de la OAC registrar obligatoriamente en la base de datos (Hoja Excel) todas las denuncias, reclamos, quejas o sugerencias recibidas en ésta oficina (Paso N° 2.2, 2.5 y 2.8). • La OAC deberá entregar copia del formulario Presentación de Quejas, Reclamos, Denuncias o Sugerencias y del acta levantada en presencia del denunciante como evidencia de la recepción del trámite (Paso N° 2.4). • La OAC tendrá un lapso de tiempo de tres (03) días hábiles luego de recibida la solicitud por cualquiera de los medios para dar respuesta del estado del trámite al denunciante, el cual notificará mediante correo electrónico (Paso N° 2.4, 2.7 y 2.9).

Código:
OAC-AC-01

Fecha de Vigencia:
14 NOV 2018

N° Actualización:

Fecha de Actualización:

Página:
10/28



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso: **Atención al Ciudadano**

Procedimiento: **Recepción de quejas, denuncias, reclamos, sugerencias o peticiones**

ACTIVIDADES / RESPONSABLES	NORMAS / INSTRUCCIONES ADICIONALES
<p>1</p> <p>[Oficina de Atención al Ciudadano]</p> <p>3. Apertura el expediente tanto en físico como en digital con la codificación establecida y los documentos recibidos por parte del(a) Ciudadano(a) o Comunidad Organizada.</p> <p>4. Valida la información suministrada por el(la) Ciudadano(a) o Comunidad Organizada a fin de determinar si la misma será tramitada o rechazada por la OAC.</p> <p>¿Trámite aceptado?</p> <p>SI</p> <p>"Procedimiento Tramitación de quejas, reclamos, denuncias, sugerencias o peticiones"</p> <p>NO</p> <p>5. Procede a dejar constancia mediante Acta en el expediente, que el trámite no puede ser procesado por la OAC de acuerdo a los motivos considerados en el análisis y evaluación del caso.</p> <p>6. Archiva el Expediente físico.</p> <p>7. Notifica al Ciudadano o Comunidad Organizada mediante correo electrónico las results sobre la no aceptación del trámite.</p> <p>FIN</p>	<p>Normas:</p> <ul style="list-style-type: none"> La OAC determinará y dará valoración al trámite del(os) Ciudadano(s) o Comunidad Organizada para ser admitida o no y ser resuelta según corresponda (Paso N°4). 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° 7). <p>Instrucciones Adicionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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°3). <p>Ejemplo:</p> <p>V12345678-2018-04-15</p> <ul style="list-style-type: none"> 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° 3).

Código:
OAC-AC-01

Fecha de Vigencia:
14 NOV 2018

N° Actualización:

Fecha de Actualización:

Página:
11/28



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso: **Atención al Ciudadano**

Procedimiento: **Recepción de quejas, denuncias, reclamos, sugerencias o peticiones**

F. Formularios y Documentos utilizados.

1. Formulario Presentación de Quejas, Reclamos, Denuncias o Sugerencias.
2. Acta de Denuncia.
3. Auto expreso de Denuncia Infundada.

G.1.- Instructivo

Código: **FOROYS/OAC/PQRDS:00**

Denominación: Presentación de Quejas, Reclamos, Denuncias o Sugerencias.

Objetivo: Exponer la(s) queja(s), reclamo(s), denuncia(a) o sugerencia(s) del(a) Ciudadano(s) por escrito.

Presentación: Tamaño Carta.

Impresión: Tinta negra en anverso.

Papel: Bond 20.

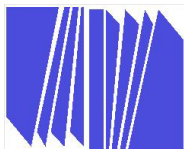
Distribución: Original Oficina de Atención al Ciudadano/ Copia al Denunciante o Solicitante.

Periodo de Retención: De por Vida.

Unidad de Origen: Oficina de Atención al Ciudadano.

Frecuencia: Por cada reclamo, denuncia, queja o sugerencia.

Código: OAC-AC-01	Fecha de Vigencia: 14 NOV 2018	Nº Actualización:	Fecha de Actualización:	Página: 12/28
-----------------------------	--	--------------------------	--------------------------------	-------------------------



ADMITIDA RECHAZADA

PRESENTACIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS O SUGERENCIAS

QUEJA/ RECLAMO DENUNCIA SUGERENCIA

1. Fecha:

I. DATOS DEL DENUNCIANTE

2. Apellidos completos:

3. Nombres completos:

4. Cédula de Identidad:

V E

5. Cargo o funciones que desempeña en la UPEL:

6. Teléfonos de contacto:

7. Correo electrónico de Contacto:

II. DATOS DEL DENUNCIADO

8. Apellidos completos:

9. Nombres completos:

10. Cédula de Identidad:

V E

11. Cargo o funciones que desempeña en la UPEL:

12. Fecha de ocurrencia del hecho:

13. Ente adscrito a la UPEL donde ocurrieron los hechos:

III. NARRACIÓN CIRCUNSTANCIADA DE LOS ACTOS, HECHOS U OMISIONES PRESUNTAMENTE IRREGULARES Y TODO CUANTO LE CONSTARE AL DENUNCIANTE

IV. FIRMAS

14. Por el Denunciante:

15. Por el Funcionario receptor:

Apellidos y Nombres:

Apellidos y Nombres:

N° Cédula de Identidad:

N° Cédula de Identidad:

Firma:

Firma:

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

CAMPO	INSTRUCCIÓN
I. DATOS DEL DENUNCIANTE	
1. Fecha:	Coloque la fecha en que se elabora el formulario.
2. Apellidos completos	Escriba los dos apellidos del denunciante según la cédula de identidad.
3. Nombres completos	Escriba los nombres del denunciante según la cédula de identidad.
4. Cédula de Identidad	Escriba el número de cédula de identidad del denunciante.
5. Cargo o funciones que desempeña en la UPEL	Escriba el cargo o funciones que desempeña el denunciante en la Universidad.
6. Teléfono de contacto	Escriba un número de teléfono donde se pueda contactar al denunciante.
7. Correo electrónico de contacto	Escriba una dirección de correo electrónico del denunciante.
II. DATOS DEL DENUNCIADO	
8. Apellidos completos	Escriba los dos apellidos del denunciado según la cédula de identidad.
9. Nombres completos	Escriba los nombres del denunciado según la cédula de identidad.
10. Cédula de Identidad	Escriba el número de cédula de identidad del denunciado.
11. Cargo o funciones que desempeña en la UPEL	Escriba el cargo o funciones que desempeña el denunciado en la Universidad.
12. Fecha de ocurrencia del hecho	Indique la fecha en el que ocurrieron los hechos.
13. Ente adscrito a la UPEL donde ocurrieron los hechos	Escribe el nombre de la dependencia o ente adscrito de la Universidad donde ocurrieron los hechos.
III. NARRACIÓN CIRCUNSTANCIADA DE LOS ACTOS, HECHOS U OMISIONES PRESUNTAMENTE IRREGULARES Y TODO CUANTO LE CONSTARE AL DENUNCIANTE	
Describa detalladamente los actos, hechos u omisiones que presuntamente son irregulares con respecto al denunciado, indicando lugar, hora y fecha.	
IV. FIRMAS	
14. Por el Denunciante:	Coloque, Apellido(s) y Nombre(s), Cédula de Identidad y firma, de la persona que realiza la denuncia.
15. Por el(la) Funcionario(a) receptor:	Coloque, Apellido(s) y Nombre(s), Cédula de Identidad y firma, del(a) Funcionario(a).



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso: **Atención al Ciudadano**

Procedimiento: **Recepción de quejas, denuncias, reclamos, sugerencias o peticiones**

G.2.- Instructivo

Código:	FOROYS/OAC/AD:00
Denominación:	Acta de Denuncia.
Objetivo:	Expresar por escrito la denuncia presentada por el(la) Ciudadano(a) en 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 reclamo, denuncia o queja o sugerencia.

Código: OAC-AC-01	Fecha de Vigencia:	Nº Actualización:	Fecha de Actualización:	Página: 15/28
-----------------------------	---------------------------	--------------------------	--------------------------------	-------------------------



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 denunciante por una parte y por la otra el funcionario: xxxxxxxxxxxxxx, venezolano, mayor de edad, civilmente hábil, titular de la cédula de identidad, cargo: xxxxxx, 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 denunciante proceden dejar constancia 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

Es todo terminó, se leyó y conforme firman

DENUNCIANTES

**FUNCIONARIO RECEPTOR DE
DENUNCIA DE LA OAC**



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso: **Atención al Ciudadano**

Procedimiento: **Recepción de quejas, denuncias, reclamos, sugerencias o peticiones**

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 reclamo, denuncia o queja o sugerencia.

Código: OAC-AC-01	Fecha de Vigencia: 14 NOV 2018	Nº Actualización:	Fecha de Actualización:	Página: 18/28
-----------------------------	--	--------------------------	--------------------------------	-------------------------



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: xxxxxxxxxxxx, 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. Xxxxxxxxxx, 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 el porqué no amerita averiguación), por lo tanto se precede a dejar constancia del mismo y se ordena su archivo.

FUNCIONARIO RECEPTOR DE DENUNCIA DE LA OAC

Nombre y Apellido:

C.I.:

Sello de la Oficina de Atención al Ciudadano



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso: **Atención al Ciudadano**

Procedimiento: **Tramitación de quejas, denuncias, reclamos, sugerencias o peticiones**

A.- Objetivo.

Establecer las actividades y acciones a seguir para la tramitación y procesamiento de quejas, denuncias, reclamos, sugerencias o peticiones presentados por los ciudadanos o comunidades organizadas ante la Oficina de Atención al Ciudadano.

B.- Alcance.

Este procedimiento abarca desde que se determina si la Universidad tiene o no competencias para resolver el reclamo, queja o denuncia presentada hasta que le notificada la resulta sobre el caso mediante correo electrónico al(los) ciudadano(s) o comunidad organizada.

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.

Código: OAC-AC-02	Fecha de Vigencia: 14 NOV 2018	Nº Actualización:	Fecha de Actualización:	Página: 20/28
-----------------------------	--	--------------------------	--------------------------------	-------------------------



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso: **Atención al Ciudadano**

Procedimiento: **Tramitación de quejas, denuncias, reclamos, sugerencias o peticiones**

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

ACTIVIDADES / RESPONSABLES	NORMAS / INSTRUCCIONES ADICIONALES
<p style="text-align: center;">"Procedimiento Recepción de quejas, reclamos, denuncias, sugerencias o peticiones"</p> <p style="text-align: right;">[Oficina de Atención al Ciudadano]</p> <p>1. Realiza valoración de la solicitud del(a) Ciudadano(a) o Comunidad Organizada a fin de determinar si la misma puede ser solucionada por la Universidad o por el contrario por otro organismo competente.</p> <p>¿Tiene solución por la UPEL?</p> <p style="text-align: center;">No</p> <p>2. Remite la solicitud al organismo competente para resolver el reclamo, queja o denuncia junto con el expediente creado. 3. Notifica mediante correo electrónico al(a) Ciudadano(a) o Comunidad Organizada que la solicitud ha sido remitida al organismo competente para resolver el caso.</p> <p style="text-align: center;">Si</p> <p>4. Envía notificación mediante correo electrónico al Rector(a) o Director(a) (en caso de Instituto Pedagógico) para que indique las directrices de solución del caso.</p> <p style="text-align: right;">[Rectorado/ Dirección]</p> <p>5. Recibe, verifica, analiza y determina las Dependencias involucradas, donde la OAC puede realizar la investigación correspondiente de los hechos para resolver el caso. 6. Informa mediante correo electrónico a la OAC las directrices a seguir para dar una solución oportuna al caso.</p> <p style="text-align: center;">2</p>	<p>Normas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Oficina de Atención al Ciudadano será responsable de determinar si la Universidad tiene competencia de solucionar una queja, reclamo o denuncia interpuesta por la Comunidad Organizada y/o Ciudadano(a), de acuerdo a la gravedad o magnitud del caso (Paso N° 1). • La Oficina de Atención al Ciudadano deberá remitir al organismo o ente público competente la denuncia recibida, cuando determine que la Universidad no tiene las competencias para resolver el caso (Paso N° 2). • En caso de que la Oficina de Atención al Ciudadano remita la denuncia a otro organismo o ente público, deberá notificar al denunciante mediante correo electrónico y que una vez tenga información sobre las resultas se le hará llegar por esa misma vía, del mismo modo, indicará las instancias públicas donde puede acudir para la resolución de su caso (Paso N° 3). • En caso de que la Oficina de Atención al Ciudadano determine que la Universidad tiene competencias para resolver el caso, deberá notificar al Rector(a) y/o Director(a) del Instituto Pedagógico involucrado, sobre las acciones a seguir en la resolución del caso, a fin de enterarle y recibir alguna instrucción adicional (Paso N° 4 y 5).

Código:
OAC-AC-02

Fecha de Vigencia:
14 NOV 2018

N° Actualización:

Fecha de Actualización:

Página:
21/28



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso: **Atención al Ciudadano**

Procedimiento: **Tramitación de quejas, denuncias, reclamos, sugerencias o peticiones**

ACTIVIDADES / RESPONSABLES	NORMAS / INSTRUCCIONES ADICIONALES
<p>Informe de Resultados Ente u Organismo Externo Competente</p> <p>1 Oficina de Atención al Ciudadano</p> <p>5. Recibe las indicaciones del Rector(a)/ Director(a) y procede a realizar la investigación y recopilación de información sobre el caso con las Dependencias involucradas en el mismo. 6. Elabora Informe de Resultados sobre el caso, indicando la(s) posible(s) solución(es) y anexa al expediente. 7. Notifica mediante correo electrónico al Ciudadano(a) o Comunidad Organizada sobre las resultados del caso (cuando es resuelto tanto por la Universidad como por otros Organismos Externos). 8. Registra los resultados del caso en la base de datos (Hoja Excel) y remite mensualmente las quejas, reclamos y denuncias recibidas a Auditoría Interna.</p> <p>Relación de Denuncias Rector(a)/ Auditoría Interna</p> <p>Informe de Resultados Ciudadano(a) o Comunidad Organizada</p> <p>FIN</p>	<p>Normas:</p> <ul style="list-style-type: none"> La Oficina de Atención al Ciudadano 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° 5 y 6). La Oficina de Atención al Ciudadano deberá preservar la identidad del denunciante, así como su domicilio, profesión, lugar de trabajo y cualquier otro dato que pudiera servir para su identificación (Paso N° 5). La Oficina de Atención al Ciudadano deberá remitir mensualmente al Rector(a) y a la Auditoría Interna, una relación de todas las denuncias presentadas en la cual debe incluir el estatus de las mismas (Paso N° 8).

Código:
OAC-AC-02

Fecha de Vigencia:
14 NOV 2018

Nº Actualización:

Fecha de Actualización:

Página:
22/28



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso:	Participación Ciudadana
Procedimiento:	Difusión de la Información de la UPEL

A.- Objetivo.

Establecer las actividades y acciones a seguir por la Oficina de Atención al Ciudadano para la recopilación y difusión de la información relacionada con los recursos que integran el patrimonio público, la estructura organizativa, funciones y procedimientos administrativos y servicios que presta la Universidad.

B.- Alcance.

Este procedimiento abarca desde que se solicita la información sobre los recursos que integran el patrimonio público, la estructura organizativa, funciones y procedimientos administrativos y servicios que se prestan en la Universidad a las dependencias correspondientes hasta que dicha información es enviada, según corresponda mediante correo electrónico a la Comunidad Organizada y/o al Ciudadano(a).

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.

Código: OAC-PC-01	Fecha de Vigencia: 14 NOV 2018	Nº Actualización:	Fecha de Actualización:	Página: 23/28
-----------------------------	--	--------------------------	--------------------------------	-------------------------



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso: **Participación Ciudadana**

Procedimiento: **Difusión de la Información de la UPEL**

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

ACTIVIDADES / RESPONSABLES	NORMAS / INSTRUCCIONES ADICIONALES
<p>INICIO</p> <p>[Oficina de Atención al Ciudadano]</p> <p>1. Solicita información a cada Instituto Pedagógico y a los Vicerrectorados, relacionada con cada uno de los diferentes procesos ejecutados en la Universidad (inscripciones, admisión, emisión de documentos, etc.).</p> <p>[Vicerrectorado de Docencia, Extensión y Postgrado/ Institutos Pedagógicos]</p> <p>2. Recibe la solicitud de la Oficina de Atención al Ciudadano y verifica con cada una de las diferentes dependencias la información requerida. 3. Remite la información requerida mediante correo electrónico a la Oficina de Atención al Ciudadano.</p> <p>[Oficina de Atención al Ciudadano]</p> <p>4. Recibe información y procede a registrar la misma en la base de datos (Hoja Excel).</p> <p>Información de Procesos de la UPEL/ Institutos Pedagógicos</p> <p>[Comunidad Organizada/ Ciudadano(a)]</p> <p>5. Solicita información acerca de los procesos de la Universidad y/o de los Institutos Pedagógicos (vía correo electrónico, llamada telefónica o presencial en la Oficina).</p> <p>[Oficina de Atención al Ciudadano]</p> <p>6. Recibe solicitud de información y registra los datos del solicitante en la base de datos (Hoja Excel). 7. Ubica la información solicitada dentro de la base de datos y procede a enviar mediante correo electrónico a la Comunidad Organizada y/o Ciudadano(a). 8. Confirma la recepción de la información enviada mediante llamada telefónica.</p> <p>[Comunidad Organizada/ Ciudadano(a)]</p> <p>FIN</p>	<p>Normas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Oficina de Atención al Ciudadano deberá solicitar oportunamente a las dependencias correspondientes en 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 deberán suministrar a la Oficina de Atención al Ciudadano toda la información solicitada por ésta (Paso N° 2). • 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-PC-01

Fecha de Vigencia:
14 NOV 2018

N° Actualización:

Fecha de Actualización:

Página:
24/28



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso:	Participación Ciudadana
Procedimiento:	Promoción de la Participación Ciudadana

A.- Objetivo.

Establecer las actividades y acciones a seguir por la Oficina de Atención al Ciudadano para la promoción de 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 la promoción de 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-PC-02	Fecha de Vigencia: 14 NOV 2018	Nº Actualización:	Fecha de Actualización:	Página: 25/28
-----------------------------	--	--------------------------	--------------------------------	-------------------------



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso: **Participación Ciudadana**

Procedimiento: **Promoción de la Participación Ciudadana**

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

ACTIVIDADES / RESPONSABLES	NORMAS / INSTRUCCIONES ADICIONALES
<p>Dependencias/ Organismos Públicos Cursos, Talleres, Seminarios, Eventos</p> <p>INICIO</p> <p>Oficina de Atención al Ciudadano</p> <p>1. Recibe o solicita información de cursos, talleres, seminarios 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. 2. Planifica la realización o participación de la Oficina de Atención al Ciudadano en el curso, taller, seminario o cualquier evento relacionado con la participación ciudadana en la gestión pública. 3. Envía mediante correo electrónico la planificación al Rector(a) para su aprobación.</p> <p>Planificación de la Promoción de la Participación Ciudadana [Rectorado]</p> <p>Oficina de Atención al Ciudadano [Rectorado]</p> <p>4. Recibe planificación de la Oficina de Atención al Ciudadano y valida la información contenida.</p> <p>¿Planif. Aceptada? NO: 5. Notifica las inconsistencias encontradas en la planificación y rechazo de la misma, o por el contrario, la modificación del plan. SI: 6. Notifica la aceptación de la planificación del evento a la Oficina de Atención al Ciudadano para que gestione con las Dependencias correspondientes.</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. 8. Organiza y coordina la logística del evento con las Dependencias u Organismos Públicos (lugar donde se realizará el evento, material informativo, fecha y hora y publicación para la participación de la comunidad). 9. Ejecuta el evento en conjunto con la Dependencia u Organismo Público, entregando el material informativo a la comunidad participante. 10. Elabora informe sobre la gestión del evento realizado y envía al Rector(a) para su evaluación. 11. Divulga en medios de comunicación y redes sociales institucionales la nota de prensa y reportaje gráfico del evento.</p> <p>FIN</p> <p>Informe de Gestión [Rectorado]</p>	<p>Normas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Oficina de Atención al Ciudadano deberá de solicitar información relacionada con cursos, talleres, seminarios o cualquier otro evento relacionado con la materia de su competencia, a las diferentes dependencias que conforman la Universidad. De igual manera podrá recibir invitación o información de otros organismos públicos para la participación a eventos relacionados con la materia (Paso N° 1). • Será responsabilidad de la Oficina de Atención al Ciudadano realizar una planificación detallada del evento en donde participará o ejecutará actividades relacionadas con la participación ciudadana y enviarla al(a) Rector(a) para su validación y aceptación (Paso N° 2 y 3). • Será responsabilidad de la Oficina de Atención al Ciudadano elaborar un informe de gestión al finalizar cada evento donde se detallen las actividades ejecutadas (Paso N° 10).

Código:
OAC-PC-02

Fecha de Vigencia:
14 NOV 2018

N° Actualización:

Fecha de Actualización:

Página:
26/28



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

GLOSARIO

CIUDADANO: es toda persona considerada como miembro activo de un estado titular de derechos civiles y políticos, y sometido a sus leyes.

CONTROL SOCIAL: Actividad de los ciudadanos destinada a ejercer reconocimiento, inspección y vigilancia de la gestión pública.

DENUNCIA: es todo acto, hecho u omisión presuntamente irregular, cometido por una o más personas, en una Dependencia del organismo y en una fecha específica.

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

EVIDENCIAS: Prueba inobjetable que demuestra que los productos, servicios o comportamientos del empleado corresponden o no a lo esperado.

FUNCIONARIO: es una persona que desempeña un empleo público. Se trata de un trabajador que cumple funciones en un organismo del Estado.

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

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

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.

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.

Código: OAC-PAC-G	Fecha de Vigencia: 14 NOV 2018	Nº Actualización:	Fecha de Actualización:	Página: 27/28
-----------------------------	--	--------------------------	--------------------------------	-------------------------



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

GLOSARIO

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

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

DIVULGACIÓN: se utiliza para hacer referencia al material informativo de diverso tipo y forma, que tiene como objetivo principal hacer que diferentes temáticas lleguen al común de la sociedad, temas que quizás pueden resultar más difíciles de comprender o sean poco tradicionales, hacerlos más asequibles y que puedan ser comprendidos por todos los públicos.

PROMOCIÓN: Campaña publicitaria que se hace de un determinado producto o servicio durante un tiempo limitado mediante una oferta atractiva.

Código: OAC-PAC-G	Fecha de Vigencia: 14 NOV 2018	Nº Actualización:	Fecha de Actualización:	Página: 28/28
-----------------------------	--	--------------------------	--------------------------------	-------------------------