UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN

Enrique Guzmán y Valle

Alma Máter del Magisterio Nacional

FACULTAD DE TECNOLOGÍA

DECANATO

"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

RESOLUCIÓN Nº 1019-2026-D-FATEC

La Cantuta, 9 de octubre de 2026

VISTO, la Hoja de Envió N° 2277-2026-D-FATEC y el Oficio N° 067-2026-CGC-FATEC, de fecha 1 de octubre del 2026, de la Coordinación de Gestión de la Calidad de la UNE, envía la versión 2.0, de Manual para la Gestión del Buzón de Sugerencias de la Facultad de Tecnología, para la aprobación por el Consejo de Facultad.

CONSIDERANDO:

Que mediante la Resolución de Presidencia N° 000106-2025-SINEACE/COSUSINEACE-P, se aprueba el Modelo de Acreditación de Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria del CONEAU, en el Estándar 1. Gestión del Programa de Estudios, señala que cada Programa de Estudios gestiona su accionar mediante una organización interna formalmente establecida, a cargo de personal competente, con base en planes estratégicos y operativos que incluyen, entre otros, objetivos académicos definidos, cuyo grado de cumplimiento es evaluado, por lo menos, con periodicidad anual. Siendo una evidencia los EV7: Informes sobre quejas, reclamos y denuncias presentadas y las atenciones o soluciones que las mismas han tenido;

Que la Coordinación de Gestión de la Calidad, es la encargada de desarrollar el Proceso de Acreditación de la calidad educativa de la Facultad, mediante normas y procedimientos estructurados e integrados funcionalmente. Los criterios y estándares que se determinen para su cumplimiento están de acuerdo con la Ley Universitaria, el Estatuto, el Reglamento General, el reglamento específico y demás normas (…);

Que mediante la Resolución N°0896-2025-D-FATEC de fecha 02 de setiembre del 2025, se aprobó el **MANUAL –DE PROCEDIMIENTOS SOBRE USO DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS de la Facultad de Tecnología de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle,** el mismo que consta de doce (12) páginas

Que con Oficio N° 067-2026-CGC-FATEC, de fecha 1 de octubre del 2026, el Coordinador de Gestión de la Calidad solicita la actualización del Manual para la Gestión del Buzón de Sugerencias de la Facultad de Tecnología (versión 2.0), sustenta su propuesta de la actualización, toda vez que ha sido formulada con el propósito de optimizar los canales de atención, participación y mejora continua dentro de la comunidad académica y administrativa, en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad, la misma que debe ser aprobada por el Consejo de Facultad;

Que, en Sesión ordinaria (virtual) de Consejo de Facultad, de fecha 09 de octubre del 2026, los Miembros Consejeros aprobaron por unanimidad atender el pedido del Coordinador de Gestión de la Calidad de la FATEC, a fin de actualizar el **Manual para la Gestión del Buzón de Sugerencias de la Facultad de Tecnología de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle" (versión 2.00),** el mismo que consta de dieciséis (16) páginas que forman parte de la presente resolución.

En uso de las atribuciones que confiere la Ley Universitaria N° 30220, el Estatuto y Reglamento General de la UNE, las normas vigentes y lo dispuesto por la Resolución N° 3674-2024-R-UNE del 10 de diciembre del 2024;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1º.- **ACTUALIZAR,** a partir de la fecha, el **MANUAL PARA LA GESTIÓN DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS de la Facultad de Tecnología de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, (versión 2.00)** el mismo que consta de dieciséis (16) páginas.

ARTÍCULO 2º.- **DEJAR SIN EFECTO,** la Resolución N°0896-2025-D-FATEC de fecha 02 de setiembre del 2025, por lo expuesto en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3º.- **DISPONER** que el Coordinador de Gestión de la Calidad de la Facultad de Tecnología, es el responsable del registro, evaluación, tratamiento y seguimiento de las sugerencias y/o recomendaciones remitidas por la comunidad universitaria, para el cumplimiento del presente **Manual para la gestión del Buzón de Sugerencias de la Facultad de Tecnología de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, (en su versión 2:0).**

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN

Enrique Guzmán y Valle

Alma Máter del Magisterio Nacional

FACULTAD DE TECNOLOGÍA

DECANATO

"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

RESOLUCIÓN Nº 1019-2026-D-FATEC

La Cantuta, 9 de octubre de 2026

ARTÍCULO 4º.- **COMUNICAR,** a las instancias respectivas y a los docentes, personal administrativo, estudiantes y público usuario, sobre la aplicabilidad y cumplimiento del presente documento interno de gestión, adecuado al Modelo de Acreditación de los Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria del CONEAU.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.

Lic. María Milagros CALDERÓN ARTICA
Secretaria Académica

Dr. Daniel Ramón CHIRINOS ARMAS
Decano

C. c.-Decanato/ CGC-FATEC/ Departamento Académico y Escuela Profesional de la FATEC/UNID Y COORDINACIONES ACAD.
Archivo/Mmca.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN
ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE
"Alma Máter del Magisterio Nacional"

FACULTAD DE TECNOLOGÍA

MANUAL N° 001-2026-CGC-FATEC

MANUAL PARA LA GESTIÓN DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS

Versión: 2.0

2026

CUADRO DE RESPONSABLES

Etapa	Responsable	Firma y sello
Propuesto por:	Dr. Bernardo Climaco Hermitaño Atencio	
Cargo:	Coordinador de Gestión de la Calidad de la Facultad de Tecnología	
Revisado por:	Dr. Bernardo Climaco Hermitaño Atencio	
Cargo:	Coordinador de Gestión de la Calidad de la Facultad de Tecnología	
Validado por:	Dr. Daniel Ramón Chirinos Armas	
Cargo:	Decano de la Facultad de Tecnología	

HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del cambio	Responsable
1.0	09.06.26	1. Actualización de la estructura del presente Manual de acuerdo a la Directiva N° 038-2025-R-UNE Directiva para la emisión de Normativa Interna. 2. Énfasis en la atención a sugerencias y recomendaciones de la comunidad universitaria.	Coordinación de Gestión de la Calidad de la Facultad de Tecnología

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN 5

1. **¡Error! Marcador no definido.**
2. **¡Error! Marcador no definido.**
3. **¡Error! Marcador no definido.**
4. **¡Error! Marcador no definido.**
5. **¡Error! Marcador no definido.**
6. **¡Error! Marcador no definido.**
7. 13
8. **¡Error! Marcador no definido.**
9. 15

MANUAL PARA LA GESTIÓN DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS

1. INTRODUCCIÓN

La Facultad de Tecnología de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, reconocida institucionalmente como la "Alma Máter del Magisterio Nacional", asume el compromiso ético y normativo de garantizar los más altos estándares en la prestación del servicio educativo. La gestión universitaria exige la adopción de mecanismos institucionales que promuevan la participación de los actores, la transparencia y el enfoque orientado al usuario. Esto permite transformar las expectativas y aportes de la comunidad educativa en insumos estratégicos para la mejora de procesos académicos y administrativos.

La participación activa de las partes interesadas o grupos de interés es fundamental para el aseguramiento de la calidad, es por ello que el Buzón de Sugerencias se consolida como una herramienta de escucha activa y un canal formal de comunicación. A través de este medio, la Facultad recoge la percepción de sus usuarios, garantizando el enfoque en el estudiante y promoviendo una cultura de calidad organizacional.

Este mecanismo tiene como propósito obtener información relevante del entorno interno y externo de la Facultad de Tecnología para mitigar brechas operativas y optimizar el servicio académico. Al enfocarse en sugerencias, comentarios, recomendaciones y/o felicitaciones, el presente manual se distingue de los mecanismos de trámite de quejas y reclamos (libro de reclamaciones). De este modo, se orienta exclusivamente a la recopilación de opiniones, comentarios, sugerencias, peticiones, y la retroalimentación la cual permite identificar áreas de mejora, permitiendo el fortalecimiento del Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad.

MANUAL DE PROCEDIMIENTO SOBRE EL USO DEL BUZON DE SUGERENCIAS

I. Objetivo

Establecer la metodología para el procesamiento y análisis de las sugerencias y recomendaciones recibidas en la Facultad de Tecnología, con la finalidad de identificar oportunidades de mejora, optimizar el servicio educativo y elevar los niveles de satisfacción de los estudiantes, personal administrativo, docentes, egresados, y otras partes interesadas mediante la estandarización de las etapas de recepción, registro, evaluación, tratamiento y seguimiento de las sugerencias y/o recomendaciones remitidas por la comunidad universitaria.

II. Alcance

Las disposiciones contenidas en el presente manual son de cumplimiento obligatorio y de aplicación transversal para las siguientes partes interesadas de la Facultad de Tecnología:

- Decanato, Consejo de Facultad, Coordinaciones de la Facultad, Escuelas Profesionales, Departamentos Académicos y Coordinaciones de la Facultad de Tecnología.
- Docentes ordinarios y contratados, responsables de laboratorios y talleres, así como personal administrativo, técnico y auxiliar de todas las dependencias de la Facultad.
- Estudiantes matriculados en los diferentes programas de estudios de pregrado de la Facultad de Tecnología, así como egresados y graduados.
- Proveedores, postulantes, entidades aliadas, instituciones de la práctica profesional y ciudadanos en general que interactúen con los servicios brindados por la Facultad de Tecnología.

III. Base legal

- Constitución Política del Perú
- Ley N° 30220 – Ley Universitaria: Disposiciones sobre el aseguramiento continuo de la calidad educativa, autonomía universitaria y participación de los estudiantes.
- Ley N° 31520 – Ley que Restablece la Autonomía y la Institucionalidad de las Universidades Peruanas: Fortalecimiento de la gestión interna y la toma de decisiones institucionales.
- Ley N° 29733 – Ley de Protección de Datos Personales: Garantías de confidencialidad, reserva e intangibilidad de la información de identidad cuando el usuario opte por la modalidad de sugerencia identificada o mediante el uso de soportes tecnológicos.
- Resolución Nº 0009-2022-AU-UNE, Estatuto de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- Resolución N° 3255-2022-R-UNE, Reglamento General de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- Modelo de Acreditación de Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria del CONEAU - SINEACE.
- Estatuto de la UNE.
- Reglamento General de la UNE.
- Reglamento de Organización y funciones de la UNE (ROF).
- Plan Estratégico Institucional (PEI) y Plan de Desarrollo Institucional (PDI).
- Política y Objetivos de Calidad definidos por la Alta Dirección.
- ISO 9001:2015 – Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos.
- ISO 9000:2015 — Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario.

IV. Definiciones y/o Siglas

- **Buzón de Sugerencias:** Canal físico o soporte virtual dispuesto formalmente por la Facultad para captar las recomendaciones, comentarios y felicitaciones de los usuarios respecto al servicio pedagógico y administrativo.
-

- **Usuario:** Estudiante, docente, egresado, administrativo o ciudadano externo que interactúa con los procesos de la Facultad de Tecnología y genera retroalimentación.

- **Sugerencia:** Propuesta, recomendación o idea técnica presentada de forma oral, escrita o virtual con el propósito de optimizar la eficiencia, eficacia o calidad de un proceso o servicio institucional.

- **Felicitación:** Expresión formal de reconocimiento o satisfacción emitida por el usuario respecto al desempeño destacado de un servidor o al funcionamiento óptimo de un área institucional.

- **Mejora Continua**: Enfoque de gestión sistemático orientado a optimizar los procesos organizacionales de forma permanente mediante el análisis de datos y la implementación de acciones oportunas.

V. RESPONSABILIDADES

En marco a sus competencias funcionales, son responsables del cumplimiento de las disposiciones contenidas en la presente directiva:

- **Coordinación de Gestión de la Calidad:** Administrar los buzones; realizar la apertura/revisión; registrar, clasificar y derivar comunicaciones; efectuar seguimiento; consolidar resultados; custodiar registros y reportar tendencias al Decanato.
- **Decanato:** Tomar conocimiento de las comunicaciones y resultados relevantes; disponer o facilitar acciones dentro de su competencia; promover la mejora continua.
- **Unidades orgánicas de la Facultad:** Evaluar las sugerencias derivadas; determinar e implementar acciones; elaborar planes de mejora cuando corresponda; remitir evidencias y gestionar la respuesta al usuario.
- **Testigo de apertura:** Participar en la apertura del buzón físico y suscribir el acta correspondiente, dejando constancia de la actividad realizada.

VI. ACTIVIDADES

N.°	Actividad	Responsable
1	Emitir la sugerencia mediante el formulario virtual habilitado (mediante el enlace y/o código QR institucional), o de manera física, utilizando el formato establecido (Anexo N° 02) y depositándolo en el Buzón de Sugerencias. *Nota: La información proporcionada deberá ser clara y suficiente para permitir su análisis y, cuando corresponda, su atención y respuesta.*	Usuario
2	Realizar la apertura del buzón físico y revisar el buzón virtual cada quince (15) días calendario. La apertura del buzón físico se realiza en presencia de un testigo, quien deberá ser personal de la Facultad.	Coordinador de Gestión de la Calidad / Testigo
3	Registrar la apertura y revisión de los buzones, consignando la fecha, participantes, cantidad de comunicaciones recibidas y demás información correspondiente en el Acta de Apertura y Revisión (Anexo N° 01). *Nota: La revisión del instrumento virtual deberá quedar igualmente registrada, aun cuando no se hayan recibido comunicaciones durante el periodo.*	Coordinador de Gestión de la Calidad
4	Registrar las sugerencias recibidas en el registro consolidado establecido para asegurar su identificación, control y trazabilidad.	Coordinador de Gestión de la Calidad
5	Revisar y clasificar la comunicación según su naturaleza, unidad orgánica, programa de estudios o responsable competente para su atención.	Coordinador de Gestión de la Calidad
6	Derivar la sugerencia al área competente para su evaluación y atención, con conocimiento del Decanato.	Coordinador de Gestión de la Calidad

7	Evaluar la sugerencia recibida, considerando su naturaleza, pertinencia, viabilidad, impacto y prioridad, a fin de determinar las acciones que correspondan.	Unidad orgánica / Programa de estudios responsable
8	Determinar si la sugerencia requiere la formulación de un Plan de Mejora. ¿Requiere Plan de Mejora? Sí: continuar con la actividad 9. No: continuar con la actividad 10.	Unidad orgánica / Programa de estudios responsable
9	Elaborar e implementar el Plan de Mejora, estableciendo las acciones, responsables, recursos, plazos y evidencias necesarias para atender la sugerencia.	Unidad orgánica / Programa de estudios responsable
10	Implementar las acciones determinadas para la atención de la sugerencia y remitir a la Coordinación de Gestión de la Calidad las evidencias correspondientes.	Unidad orgánica / Programa de estudios responsable
11	Comunicar al usuario las acciones adoptadas o previstas, de corresponder, cuando la comunicación recibida requiera una respuesta al usuario y este haya proporcionado datos de contacto. *Nota: el área competente deberá gestionar su atención dentro de un plazo máximo de veinte (20) días calendario contabilizados a partir de la fecha de apertura o revisión del buzón en la que fue identificada la comunicación.*	Unidad orgánica responsable / Coordinador de Gestión de la Calidad
12	Realizar el seguimiento y verificar la atención de la sugerencia y del cumplimiento de las acciones establecidas en el Plan de Mejora, de corresponder. Registrar el estado y cierre de la comunicación.	Coordinador de Gestión de la Calidad
14	Consolidar y analizar periódicamente los resultados de las sugerencias y felicitaciones recibidas, identificando recurrencias, oport[illegible] buenas prácticas, estado de ate[illegible] desempeño.	Coordinador de [illegible] Calidad
15	Informar los resultados del Buzón de Sugerencias al Decanato para conocimiento y, cuando corresponda, la adopción de acciones orientadas a la mejora continua.	Coordinador de Gestión de la Calidad

ANEXO DE LA RESOLUCIÓN N° 1019-2026-D-FATEC

VII. DISPOSICIONES

7.1. El Buzón de sugerencias físico constituye un canal complementario para la recepción de sugerencias y felicitaciones de los usuarios de la Facultad de Tecnología. Su diseño, ubicación, identificación y conservación deberán facilitar el acceso, la visibilidad, la confidencialidad de las comunicaciones y la custodia de la información depositada. El buzón de sugerencias físico debe presentar las siguientes características técnicas:

- Fabricación en acrílico transparente, con espesor aproximado entre 2,5 mm y 3,0 mm.
- Dimensiones referenciales: 25 cm de ancho, 20 cm de alto y 15 cm de profundidad, con una zona de rotulación aproximada de 8 cm.
- Bolsillero lateral o frontal destinado a contener formatos impresos para el usuario.
- Puerta con chapa y llave que permita restringir la apertura únicamente al personal autorizado.
- Rotulación visible con la denominación “Buzón de Sugerencias”, logotipo institucional y código QR de acceso al formulario virtual.



Los buzones de sugerencia deben ser colocados en zonas de alto tránsito donde se asegure la visibilidad de los usuarios de la Facultad de Tecnología.

El buzón regulado por el presente manual está destinado a sugerencias y felicitaciones. Las quejas, reclamos, denuncias u otras comunicaciones sujetas a procedimientos específicos deberán ser orientadas o derivadas al canal institucional competente, de acuerdo con la normativa y disposiciones vigentes aplicables.

7.2. El buzón virtual será implementado mediante Google Forms u otra herramienta institucional autorizada. El formulario deberá ser creado y administrado desde una cuenta institucional de la Facultad de Tecnología y compartido con la Coordinación de Gestión de la Calidad, asegurando la continuidad del acceso, la trazabilidad de los registros y la protección de la información. El formulario virtual deberá considerar, como mínimo, los siguientes campos:

- Fecha y hora de registro, generadas automáticamente por la plataforma.
- Tipo de comunicación: sugerencia o felicitación.
- Programa de estudios, unidad orgánica, servicio o proceso relacionado con la comunicación.
- Descripción de la sugerencia o felicitación.
- Propuesta de mejora, cuando el usuario desee formularla.
- Nombre y apellidos del usuario, de carácter opcional cuando se admita el registro anónimo.
- Correo electrónico u otro dato de contacto, requerido únicamente cuando el usuario solicite o acepte recibir una respuesta.
- Condición del usuario o grupo de interés: estudiante, docente, personal administrativo, egresado u otro, según corresponda.
- Aviso sobre el tratamiento y uso de la información proporcionada, de acuerdo con las disposiciones institucionales aplicables.

El enlace y el código QR del formulario deberán mantenerse operativos y difundirse en puntos visibles, medios digitales y otros canales institucionales pertinentes. La Coordinación de Gestión de la Calidad verificará periódicamente su funcionamiento y conservará los registros generados como información documentada del procedimiento.

7.3 La llave del buzón físico y el acceso administrativo al buzón virtual estarán bajo custodia del responsable designado por la Coordinación de Gestión de la Calidad. El acceso a la información recibida se limitará al personal que participe en su registro, evaluación, derivación, atención y segu

ANEXO DE LA RESOLUCIÓN N° 1019-2026-D-FATEC

La información deberá ser tratada con reserva, evitando su exposición, alteración, pérdida o uso distinto al previsto en el presente procedimiento. Los datos personales que pudiera consignarse serán utilizados únicamente para gestionar la comunicación y, cuando corresponda, informar al usuario sobre su atención.

7.4 Toda comunicación recibida deberá contar con un registro que permita id r,

como mínimo, la fecha de recepción, canal utilizado, tipo de comunicación, unidad responsable, fecha de derivación, acciones determinadas, estado de atención, fecha de respuesta cuando corresponda, y fecha de cierre.

Para facilitar el seguimiento, los estados podrán ser: Recibida, En evaluación, Derivada, En atención, Atendida y Cerrada. La Coordinación de Gestión de la Calidad mantendrá actualizado el registro consolidado y verificará el cumplimiento de los plazos establecidos.

7.5 La Facultad de Tecnología promoverá la difusión permanente de los canales físico y virtual, procurando que la información sobre su uso sea clara, visible y accesible para los diferentes grupos de interés. La comunicación deberá precisar el propósito del buzón y orientar al usuario hacia otros canales institucionales cuando el asunto corresponda a un procedimiento distinto.

8. INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO

Indicador	Fórmula	Frecuencia
Porcentaje de sugerencias atendidas	(N.° de sugerencias atendidas / N.° total de sugerencias recibidas) × 100	Semestral

9. ANEXOS

- **Anexo 1:** Formato de Acta de Apertura y Revisión del Buzón de Sugerencias.
- **Anexo 2:** Formato de Sugerencias.
- **Anexo 3:** Formulario Virtual de Sugerencias y Felicitaciones y código QR de acceso
- **Anexo 4:** Formato de Plan de Mejora

Anexo 1: Formato de Acta de Apertura y Revisión del Buzón de Sugerencias.

Fecha:	
Coordinador de Gestión de Calidad:	
Testigo:	

Objetivo:

Aperturar el buzón de sugerencias físico y virtual de los diferentes puntos de la Facultad de Tecnología para contabilizar las sugerencias y felicitaciones.

Desarrollo:

Siendo las _____ del día ____ de _____ del 20__ se procede con la apertura de los buzones de sugerencias, para hacer el registro de las sugerencias y felicitaciones recibidas por este medio en entre el ____ de _____ de 20__ al ____ de _____ de 20__ en presencia del Coordinador de Gestión de Calidad _____ y _____ quien desempeña el cargo de _____. Se verifica el contenido de los buzones de sugerencia tanto físico como virtual y se procede a clasificar, contar, foliar y registrar sugerencias y felicitaciones depositadas, ya sean anónimos o con nombre.

Registro:

Tipo de solicitud	Total	Con nombre	Anónimas
Sugerencias			
Felicitaciones			
Otro			
Total			

Se procede a la firma del acta en conformidad de los presentes.

Firma Coordinador de Gestión de Calidad Nombres y apellidos:	Firma Testigo Nombres y apellidos:

Anexo 2: Formato de Registro de Sugerencias.

Fecha:	
Nombre: (puede ser anónimo)	
Autoridad:	

Objetivo:

Registrar la sugerencia y/o felicitación realizada por un usuario del programa de estudios de _____ de la Facultad de Tecnología.

Desarrollo:

Siendo las _____ del día ____ de _____ del 20__ se procede con el registro de la sugerencia ( ) felicitación ( ) la cual se describe de la siguiente manera:

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Medida:

Se procederá a realizar las siguientes acciones en base a lo descrito anteriormente:

_____

_____

_____

_____

_____

Firma Autoridad Nombres y apellidos: Cargo:	Firma Atendido Nombres y apellidos:

Anexo 3: Formulario Virtual de Sugerencias y Felicitaciones y código QR de acceso

(Link de Acceso)

[Escanea el QR para acceder al documento]

Anexo 4: Formato de Plan de Mejora (Link de Acceso)

[Escanea el QR para acceder al documento]