



Universidad Tecnológica de Panamá

**Dirección Nacional de
Auditoría Interna y Transparencia**

**Guía del Sistema Interno de Denuncias y Quejas
en la UTP**

**Tus denuncias y quejas cuentan y son
confidenciales: Conoce más del sistema
interno de denuncias y quejas en la UTP**



**Autoridad Nacional de
Transparencia y Acceso a
la Información (ANTAI)**

¿Sabías que el Código de Ética UTP mantiene la obligación de denunciar?

La obligación de denunciar en la Universidad Tecnológica de Panamá (UTP) está establecida en el [Código de Ética UTP](#), aprobado por el Consejo General Universitario, en la sesión ordinaria no. 01-2004 efectuada el 15 de enero de 2004. Tal cual establece el Código de Ética, en su artículo 10, el colaborador UTP debe denunciar ante su superior jerárquico inmediato o ante las autoridades correspondientes los actos de los que tuviera conocimiento con motivo o con ocasión del ejercicio de sus funciones y que pudieran causar perjuicio a la Universidad Tecnológica de Panamá o constituir un delito o violación a las disposiciones contenidas en el Código.

La UTP también se compromete a divulgar y aplicar los principios objeto de este Código en todas las actividades relacionadas con sus compromisos en la institución, con el fin de contribuir al fortalecimiento de los principios aquí contenidos.

¡No seas cómplice!

Denunciar y no callar es fundamental por varias razones. Primero, ayuda a prevenir y detener actos ilícitos o comportamientos que puedan causar daño a la comunidad. Al denunciar, se contribuye a mantener un entorno seguro y justo para todos.

Además, denunciar es un acto de responsabilidad y ética; el cual permite que las autoridades competentes tomen medidas adecuadas para resolver problemas y sancionar a los responsables. Esto fortalece la confianza en las instituciones y promueve la transparencia.

Por otro lado, no denunciar puede tener consecuencias negativas. El silencio puede ser interpretado como complicidad, lo que puede perpetuar situaciones de injusticia y abuso. Al hablar, se rompe el ciclo de impunidad y se fomenta una cultura de responsabilidad, respeto y transparencia.

El [procedimiento de administración de buzones de sugerencia y/o quejas físicos y electrónicos \(PC-DNAIT-01\)](#) establece las directrices para la presentación de denuncias y quejas, así como la garantía de confidencialidad en el proceso.

Conoce los canales disponibles para emitir tus denuncias y quejas

La Universidad Tecnológica de Panamá (UTP) dispone de varios canales para recibir denuncias y quejas.

Buzón Electrónico de sugerencias y/o quejas

El [buzón electrónico UTP](#) es una herramienta de transparencia digital que permite emitir denuncias de manera confidencial y segura. La UTP cuenta con un buzón electrónico de sugerencias y/o quejas donde la comunidad universitaria puede emitir sus comentarios, con respecto a Consultas, Solicitudes, Quejas, Invitaciones o Sugerencias. Este buzón es una herramienta importante para medir la participación de la comunidad y subsanar las deficiencias detectadas, mejorando los servicios prestados.

Plataforma Unificada de Trámites

La [Plataforma Unificada de Trámites UTP](#) es una herramienta digital donde la comunidad universitaria puede pronunciar sus comentarios o expresar su opinión de satisfacción o insatisfacción de los servicios brindados en el ámbito administrativo, académico, docente, y de investigación, a través de peticiones, consultas, solicitudes, denuncias y queja; con el fin de garantizar la mejora para la calidad de los procesos.

Dirígete a las autoridades competentes

Para realizar una denuncia en la UTP, los colaboradores, estudiantes y cualquier miembro de la comunidad universitaria pueden dirigirse también a las autoridades correspondientes dentro de la UTP, como el Rector y Vicerrectores, los Directores de Unidades, Decanos de las Facultades, Directores de los Centros Regionales, Directores de Centros de Investigación, Dirección de Auditoría Interna y Transparencia, entre otros.

Denuncias presentadas ante la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información (ANTAI)

La [ANTAI](#) juega un papel fundamental en la protección de los derechos de los ciudadanos. La plataforma de denuncia de la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información (ANTAI) es un mecanismo digital que permite a los ciudadanos de Panamá reportar irregularidades administrativas y faltas al código

uniforme de ética de los servidores públicos. Esta plataforma, conocida como [ANTAI Smart CID](#), ofrece un espacio de colaboración, participación y transparencia, donde los ciudadanos pueden realizar solicitudes de derecho de petición y derecho de acceso a la información, así como presentar denuncias de oficio, públicas o anónimas. Al crear una cuenta en ANTAI Smart CID, los usuarios pueden gestionar sus solicitudes de manera simple y 100% digital, dar seguimiento a sus requerimientos y acceder a todo el historial de pedidos de información. La plataforma también envía notificaciones de avance hasta dar solución a las denuncias presentadas.

Plataforma del 311 del centro de atención ciudadana de la AIG

La [plataforma del 311 del Centro de Atención Ciudadana de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental \(AIG\)](#) es un sistema diseñado para facilitar la comunicación entre los ciudadanos y las instituciones del Estado en Panamá. Esta plataforma permite a los ciudadanos presentar quejas, denuncias, solicitudes, proponer ideas o sugerencias, y realizar consultas de información sobre los requisitos para efectuar trámites con el Estado.

El 311 está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, y los 365 días del año, ofreciendo un punto de contacto único para todas las instituciones del Estado¹. Los ciudadanos pueden acceder a este servicio de varias maneras, incluyendo llamadas telefónicas gratuitas al 311 desde cualquier teléfono fijo o celular, correo electrónico, página web, redes sociales como Twitter, Facebook, Instagram, y YouTube, así como a través de una aplicación móvil para Android o iPhone.

¿Qué temas puedes denunciar?

En la Universidad Tecnológica de Panamá (UTP), se pueden denunciar diversos temas laborales que incluyen, pero no se limitan a:

1. **Conducta inapropiada:** Cualquier comportamiento que no se ajuste a los estándares de ética y profesionalismo establecidos por la universidad.
2. **Actos ilegales:** Cualquier acción que viole las leyes nacionales o las regulaciones internas de la UTP.
3. **Violaciones éticas:** Cualquier acto que contravenga los principios éticos y morales contenidos en el Código de Ética de la UTP.

4. **Abuso de autoridad:** Situaciones donde se utiliza el poder de manera indebida para beneficio personal o para perjudicar a otros.
5. **Fraudes:** Cualquier tipo de engaño o estafa que afecte los recursos o la reputación de la universidad.
6. **Temas laborales:** Denuncias relacionadas con temas laborales.

Pasos básicos para interponer tu denuncia por el buzón electrónico UTP

Para realizar una denuncia por el buzón electrónico de la Universidad Tecnológica de Panamá (UTP), puedes seguir estos pasos:

1. **Accede al buzón electrónico:** Dirígete al correo electrónico buzondesugerencias@utp.ac.pa. Este buzón está diseñado para recibir sugerencias, quejas y denuncias de manera confidencial y segura.
2. **Redacta tu denuncia:** En el correo electrónico, proporciona todos los detalles relevantes sobre el incidente que deseas denunciar. Incluye fechas, nombres de las personas involucradas y cualquier evidencia que puedas tener.
3. **Envía el correo:** Una vez que hayas redactado tu denuncia, envía el correo electrónico a buzondesugerencias@utp.ac.pa. Tu denuncia será recibida y atendida por las autoridades correspondientes.
4. **Seguimiento:** Puedes hacer seguimiento de tu denuncia a través del mismo buzón electrónico o contactando a las autoridades pertinentes dentro de la UTP, en este buzón digital se tiene un tiempo establecido de respuesta de dos (2) días hábiles por parte de la unidad que le corresponda; mientras que en la Plataforma Unificada de Trámite el periodo establecido para responder es hasta treinta (30) días calendario.

La UTP cuenta con un [Procedimiento de administración de buzones de sugerencia o quejas físicos y electrónicos \(PC-DNAIT-01\)](#), el cual establece las directrices para la presentación de denuncias y quejas, así como la garantía de confidencialidad en el proceso. Este documento detalla los pasos que deben seguir los miembros de la comunidad universitaria para reportar cualquier irregularidad o comportamiento inapropiado.

El procedimiento asegura que todas las denuncias y quejas sean tratadas con la máxima confidencialidad, protegiendo la identidad del denunciante y garantizando que la información proporcionada no sea divulgada sin su consentimiento. Además, se establece un sistema de seguimiento para asegurar que las denuncias sean investigadas y resueltas de manera adecuada.

Pasos básicos para interponer tu denuncia ante la ANTAI

Para interponer una denuncia a la Universidad Tecnológica de Panamá (UTP), mediante la plataforma de ANTAI puedes seguir estos pasos:

1. **Recopila la información necesaria:** Asegúrate de tener todos los detalles relevantes sobre el incidente que deseas denunciar. Esto incluye fechas, nombres de las personas involucradas, y cualquier evidencia que puedas tener.
2. **Accede a la plataforma de ANTAI:** Esta plataforma está diseñada para recibir y gestionar denuncias de manera eficiente.
3. **Completa el formulario de denuncia:** En la plataforma, encontrarás un formulario que debes completar con la información de tu denuncia. Asegúrate de proporcionar todos los detalles necesarios y adjuntar cualquier evidencia que tengas.
4. **Envía la denuncia:** Una vez que hayas completado el formulario, envíalo a través de la plataforma. Tu denuncia será recibida y atendida por las autoridades correspondientes.
5. **Seguimiento:** Después de enviar tu denuncia, puedes hacer seguimiento a través de la misma plataforma para verificar el estado de tu caso y cualquier acción que se haya tomado.

La UTP dispone de un [instructivo para la Atención a Denuncias y Quejas Presentadas en la Plataforma del Centro de Atención Ciudadana \(CAC\) – 311. IC-DNAIT-01](#). Este instructivo **IC-DNAIT-01** tiene varias características importantes que aseguran la atención adecuada de denuncias y quejas presentadas en la plataforma del Centro de Atención Ciudadana (CAC) – 311. Aquí te detallamos algunas de las principales características:

- **Confidencialidad:** El instructivo garantiza que todas las denuncias y quejas sean tratadas con la máxima confidencialidad, protegiendo la identidad del denunciante y asegurando que la información proporcionada no sea divulgada sin su consentimiento.

- **Sistema de seguimiento:** Se establece un sistema de seguimiento para asegurar que las denuncias sean investigadas y resueltas de manera adecuada. Esto permite que los denunciantes puedan verificar el estado de su denuncia y cualquier acción que se haya tomado.
- **Procedimiento claro:** El instructivo detalla los pasos que deben seguir los miembros de la comunidad universitaria para reportar cualquier irregularidad o comportamiento inapropiado a través de la plataforma del 311. Esto incluye la recopilación de información necesaria, la presentación de la denuncia y el seguimiento del caso.
- **Accesibilidad:** La plataforma del 311 está diseñada para recibir y gestionar denuncias de manera eficiente, permitiendo que los miembros de la comunidad universitaria puedan presentar sus denuncias de manera fácil y rápida

Pasos básicos para interponer tu denuncia telefónica en la Plataforma del Centro de Atención Ciudadana (CAC) - 311

También puedes hacer una denuncia telefónica al 311 del centro de atención ciudadana de la AIG. Aquí te explicamos cómo hacerlo:

1. **Llama a la línea gratuita 311:** Marca el número 311 desde tu teléfono. Este número está disponible para recibir denuncias y consultas de los ciudadanos.
2. **Proporciona la información necesaria:** Cuando te atienda un agente, explica claramente el motivo de tu denuncia. Asegúrate de proporcionar todos los detalles relevantes, como fechas, nombres de las personas involucradas y cualquier evidencia que puedas tener.
3. **Sigue las instrucciones del agente:** El agente te guiará a través del proceso de denuncia. Es posible que te hagan preguntas adicionales para obtener más información sobre el incidente.
4. **Recibe confirmación:** Una vez que hayas proporcionado toda la información, el agente te dará una confirmación de que tu denuncia ha sido recibida. Esta confirmación puede incluir un número de seguimiento para que puedas verificar el estado de tu denuncia.
5. **Seguimiento:** Utiliza el número de seguimiento proporcionado para verificar el estado de tu denuncia y cualquier acción que se haya tomado.

RECUERDA:

Te aseguramos que todas las denuncias serán tratadas con la máxima confidencialidad, protegiendo tu identidad o la de otro denunciante y garantizamos que la información proporcionada no sea divulgada sin tu consentimiento.

Además, cuentas con un sistema de seguimiento para asegurar que tus denuncias sean investigadas y resueltas de manera adecuada.

Más información

Si buscas más información, la Dirección Nacional de Auditoría Interna y Transparencia de la UTP está a disposición a los teléfonos 560-3076.