

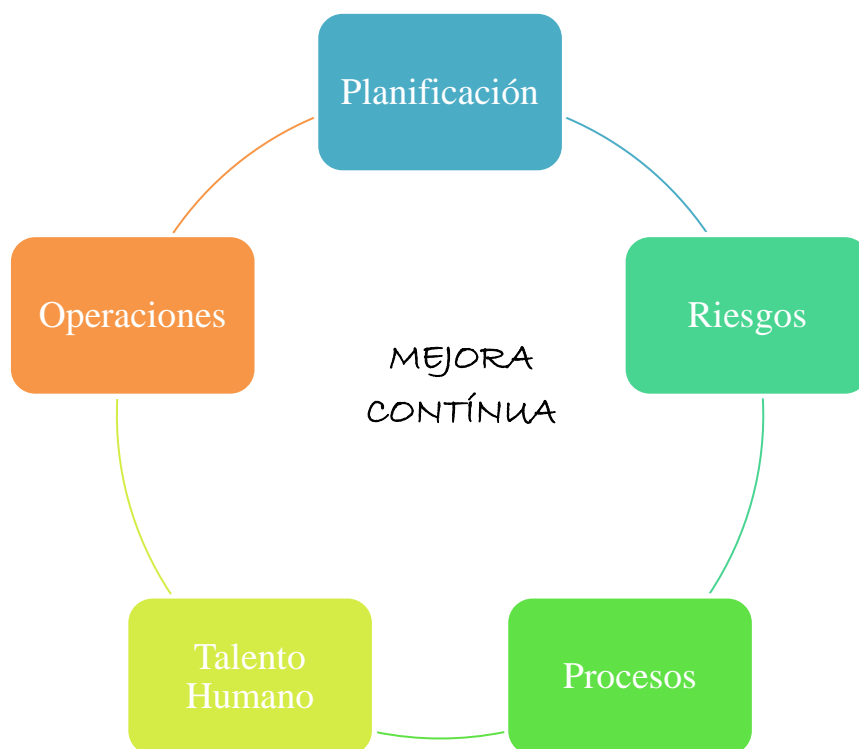


MANUAL DE POLÍTICAS

Modelo Estándar de
Control para Instituciones
Públicas
MECIP

UNIVERSIDAD
NACIONAL DE
ITAPÚA

RECTORADO - 2018





Introducción



El presente documento en el marco de su elaboración se ha realizado el análisis del marco normativo que contempla la acción de nuestra institución, partiendo de la Ley N° 4995/2013 de Educación Superior, el Estatuto de la Universidad Nacional de Itapúa, aprobado en el año 2.015, el Libro Blanco de la Educación Superior elaborado por el Consejo Nacional de Educación Superior (CONES), normativas vinculadas al logro de la Certificación de la Calidad de las Carreras dictadas por la ANEAES, entre otras; han servido de base para la elaboración del Plan Estratégico Institucional – PEIUNI.

Todas estas acciones deben estar sustentadas por un sistema de control interno que permita el desarrollo de los programas y proyectos siguiendo parámetros o lineamientos claros; es por ello de suma importancia el fortalecimiento del Modelo Estándar de Control Interno del Paraguay – MECIP – a nivel institucional ya que el mismo propone a las Instituciones Públicas una estructura de Control Interno para la organización y los principios, fundamentos y conceptos básicos que la sustentan, como un instrumento de apoyo a la gestión.

A partir de la implementación del MECIP en el año 2008, siendo adoptado por la Contraloría General de la República, dándole relevancia a la implementación de un Modelo de Control Interno estandarizado en las distintas instituciones públicas del Paraguay. Esta implementación no ha estado exceptuada de procesos de ajustes y cambios paulatinos, como de obstáculos en la etapa de ejecución, en este sentido, cabe considerarse que toda institución, se caracteriza por su estructura, dinámica y por los mecanismos que generan cambios constantes.



Como una afirmación clave en conclusión se puede expresar que todo proceso de perfeccionamiento requiere cambios a la luz de las evaluaciones y a las situaciones que la realidad presenta siendo inevitable que un Modelo o Norma, proponga enfoque de cambio que sin cambiar sus principios ni sus objetivos, facilite el proceso de implementación y consolidación del Control Interno en Instituciones Públicas, promoviendo un mayor grado de adaptación del modelo a las necesidades particulares de cada institución, e impulsando el desarrollo de las competencias organizacionales y profesionales.



Es por ello que nuestra institución se suma a la utilización del nuevo marco normativo del Modelo Estándar de Control Interno – MECIP 2015 –; la cual tiene el propósito de definir los requerimientos básicos que deberán estar desarrollados e implementados para asegurar un efectivo Control Interno Institucional y que serán objeto de evaluación y auditoría por las entidades encargadas del control interno y externo.



Contenido

RESOLUCIÓN DEL RECTORADO QUE APRUEBA EL MANUAL DE POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN	5
MANUAL DE POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN	6
Ambiente de Control.....	6
POLÍTICA DE CONTROL INTERNO.....	6
ACTUALIZACIONES	8
SOCIALIZACIÓN DE LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS	9
Política de Ambiente de Control	9
POLÍTICA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.....	10
Objetivos Estratégicos de Talento Humano	10
Objetivos de las Políticas de Talento Humano.....	11
Política General de Ingreso.....	12
Política de Selección e incorporación	12
Política de Inducción y Reinducción	12
Política General de Permanencia.....	12
Política de capacitación y entrenamiento	13
Política de Calidad de Vida Laboral	13
Política de Evaluación de Desempeño	13
Política de Compensación.....	13
Política de Promociones.....	14
Política de Desvinculación	14
Política de Control de Planificación.....	15
POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	15
Política de Control de la Implementación	17
POLÍTICA DE OPERACIÓN.....	18
Política de Operación por Procesos	20
POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN.....	21
Información Interna.....	21
Información Externa.....	23
Sistemas de Información institucional.....	24
Entrevistas y reuniones formales e informales	24
Política de Comunicación Institucional	26
LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	26



ESTRATEGIA DE LA COMUNICACIÓN	26
PLANIFICACION DE LA COMUNICACIÓN.....	27
DIFUSIÓN DE LA COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA E INSTITUCIONAL	27
IDENTIDAD E IMAGEN INSTITUCIONAL	28
POLÍTICA DE COMUNICACIÓN EXTERNA	30
SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN	30
FLUJO DE INFORMACIÓN	31
MANEJO DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL.....	31
RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS	31
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	31
PROVISIÓN DE LA INFORMACIÓN MEDIÁTICA.....	32
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN PARA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN	33
VOCEROS INSTITUCIONALES	33
LA INTERACCIÓN CON LA CIUDADANÍA.....	34
CEREMONIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS.....	34
LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS.....	35
SISTEMATIZACIÓN DE RESULTADOS Y EVALUACIÓN.....	35
Política de Control de Evaluación	36
Política de Control para la Mejora	37



RESOLUCIÓN DEL RECTORADO QUE APRUEBA EL MANUAL DE POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL DE ITAPÚA

Creada por Ley N° 1009 de fecha 03 de diciembre de 1996

Rectorado

Encarnación, 06 de marzo de 2018.-
RESOLUCIÓN REC N° 049/2018.-

VISTO Y CONSIDERANDO:

La Resolución CGR N° 377/2016, por la cual se adopta la Norma de requisitos mínimos para un sistema de Control interno del Modelo Estándar de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay – MECIP 2015.-----

Que, es importante contar con un instrumento que consolide las *Políticas de Administración de la Universidad Nacional de Itapúa*, para la aplicación correspondiente en la UNI, tales como: Política de Control Interno; Política de Gestión del Talento Humano; Política de Control de Planificación; Política de Administración de Riesgos; Política de Control de la Implementación; Política de Operación; Política de Comunicación e Información; Política de Control de Evaluación; Política de Control para la Mejora, entre otras.-----

Que, todo ello se realiza en el marco del Modelo Estándar de Control Interno (MECIP) de la Universidad Nacional de Itapúa.-----

Que, adoptar las medidas necesarias y urgentes para el buen gobierno de la Universidad es atribución del Rector, conforme establece el artículo 21, inciso "h" del Estatuto de la Universidad Nacional de Itapúa.-----

POR TANTO

LA ENCARGADA DE DESPACHO DEL RECTORADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE ITAPÚA, EN USO DE SUS ATRIBUCIONES Y DEBERES:-----

RESUELVE:

- 1) **APROBAR** el *Manual de Políticas de Administración* de la Universidad Nacional de Itapúa, en el marco del Modelo Estándar de Control Interno (MECIP), de acuerdo a los argumentos esgrimidos en el exordio de la presente Resolución y al anexo de la misma.-----
- 2) **COMUNICAR** a quienes corresponda y cumplido archivar.-----


Abg. Néstor Ibáñez Miranda
Secretario General


Prof. Dra. Nelly Monges de Insrán
Encargada de Despacho del Rectorado



MANUAL DE POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN

El presente Manual de Políticas Administrativas pretende estar en concordancia con la adopción del Modelo Estándar de Control Interno – MECIP, que fue actualizado a través de las Guías para la Implementación del Sistema de Control Interno, emitidas por la Contraloría General de la República (CGR), conforme a la resolución *CGR N° 377 “POR LA CUAL SE ADOPTA LA NORMA DE REQUISITOS MINIMOS PARA UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO PARA INSTITUCIONES PUBLICAS DEL PARAGUAY – MECIP 2015*; a teniendo como objetivo facilitar su implementación en la institución.

A fin de lograr el cumplimiento del requisito mínimo obligatorio que son contempladas en dichas guías, se establece las siguientes políticas:

Ambiente de Control

La institución debe propiciar una conciencia de control que influya profundamente en la cultura organizacional de la institución manteniendo su orientación hacia el cumplimiento de su función constitucional, legal y la finalidad social del Estado. (MECIP 2015)

POLÍTICA DE CONTROL INTERNO



Implementar un sistema de control interno tomando como base el Modelo Estándar de Control Interno (MECIP), para garantizar el cumplimiento de los objetivos de la institución, promoviendo de manera permanente por parte de todos los servidores públicos, la autorregulación, la autogestión, el autocontrol y el mejoramiento continuo.

- Definir los requerimientos que deben estar desarrollados e implementados mínimamente con el afán de asegurar un adecuado nivel de Control Interno en el Rectorado y en cada Unidad Académica fortaleciendo los procesos institucionales; los que serán objeto de auditoría o evaluación.



- Establecer lineamientos sobre el Control Interno Institucional, que garanticen de forma razonable, la confiabilidad de los procesos y a la administración de los riesgos, mediante el mejoramiento continuo, en cuanto a la eficiencia, eficacia y la calidad de los servicios, apoyando en todos los niveles de la organización, a fin de garantizar el cumplimiento de sus objetivos estratégicos establecidos en el Plan Estratégico Institucional – PEIUNI 2019-2013.
- Facilitar el proceso de implementación y consolidación del Control Interno Institucional, a través de propuestas de cambios de enfoque, desarrollando funciones bajo los principios de responsabilidad, transparencia, compromiso y probidad enmarcados en indicadores de eficiencia, eficacia y celeridad; contribuyendo con ello al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Alcance

Estas políticas aplican a todas las personas que integran la institución –Directivos y funcionarios en general- tanto del Rectorado como de las Unidades Académicas, en el campus central y filiales de la Universidad, como a terceros que interactúan con la institución; considerando todos los eventos, procesos, procedimientos o actividades que se relacione con el Control Interno que requieran mejora en algunas de las dimensiones de sus objetivos.

Las políticas contenidas en el presente manual están orientadas a todo funcionario o servidor público como parte activa e integrante del control interno; siendo su obligación informar sobre acciones que bajo su entendimiento pueden prevenir errores u omisiones y que sean pasibles de mejoras. Esta obligación se extiende a los terceros que interactúan con la institución pudiendo representar una importante fuente de información fidedigna de situaciones que pueden contribuir a mejorar el control interno institucional a partir de su vinculación con la entidad como usuario, beneficiario, cliente, proveedor, entre otros.

Directrices



RESPONSABILIDAD

A fin de dar cumplimiento a la presente Política, se establecen las siguientes responsabilidades:

COMITÉ DE CONTROL INTERNO

- a) Dar a conocer, comunicar y velar por la aplicación de las políticas institucionales establecidas en el presente manual entre el personal de la Universidad.
- b) Verificar de manera periódica la adecuación continua, buscando asegurar su conveniencia y efectividad.

PERSONAL DE LA UNIVERSIDAD

- a) Contribuir a mejorar el control interno, realizando los aportes que sean necesarios.
- b) Comprometer su labor diaria en base a la aplicación de los valores institucionales y ser proactivo con todas las acciones que fortalezcan el ambiente de control.

UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA

- a) Dar seguimiento al efectivo cumplimiento de la presente Política e informar al respecto considerando que el mismo daba ser sistemático y oportuno, elevando los informes a la instancia correspondiente como ser Rector y Comité de Control Interno Institucional, entre otros.
- b) Elevar propuestas de procedimientos o recomendaciones que fortalezcan la adecuación continua a las políticas, considerando el Plan Anual de Auditoría Institucional.

ACTUALIZACIONES



Los procedimientos, procesos, actividades y tareas documentadas de control interno serán evaluados periódicamente por los Directores Generales, Directores, Jefes y Encargados de las dependencias tanto del Rectorado como de las Unidades Académicas, Encargados de MECIP y la Auditoría Interna Institucional, a fin de mantener su vigencia.

A solicitud de alguna dependencia o como resultado de cambios en las normativas aplicadas como del análisis de riesgos podrán ser verificados y proponer su adecuación.

Los procesos de autoevaluación y acreditación, los cambios organizacionales y/o disposiciones legales, como los informes de los agentes de control podrán dar la base para la actualización de los procedimientos que conforman el Sistema de Control Interno Institucional.



SOCIALIZACIÓN DE LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

La Universidad Nacional de Itapúa, en cumplimiento de la resolución *CGR N° 377 "POR LA CUAL SE ADOPTA LA NORMA DE REQUISITOS MINIMOS PARA UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO PARA INSTITUCIONES PUBLICAS DEL PARAGUAY – MECIP 2015*; y el afán de su aplicación divulgará los planes, políticas y manuales que sean requeridos a todo el personal en forma oportuna y eficaz.

Los procesos de autoevaluación y acreditación, los cambios organizacionales y/o disposiciones legales, como los informes de los agentes de control podrán dar la base para la actualización de los procedimientos que conforman el Sistema de Control Interno Institucional.

Mantener informados a sus funcionarios y empleados sobre los planes, manuales, políticas, reglamentos, normas, procesos, estructuras y procedimientos es política institucional; con el objetivo que todo el personal tenga plenamente identificado su rol dentro de la Universidad, su relación con todas las áreas y como ejecutar sus funciones de acuerdo a los procesos y procedimientos vigentes.



Se expresa que es **responsabilidad directa** de los Decanos, Directores Generales, Directores, Jefes y Encargados de las dependencias de la institución que el personal a su cargo conozca y entienda adecuadamente el funcionamiento del Sistema de Control Interno Institucional.

Política de Ambiente de Control

En la búsqueda de propiciar una conciencia de control que influya profundamente en la cultura organizacional institucional manteniendo su orientación hacia el cumplimiento de su función estatutaria, legal y la finalidad social del Estado; para lo cual la Universidad Nacional de Itapúa implementará los principios y elementos siguientes:

1. Compromisos de Alta Dirección.
 - 1.1. Política de Control Interno
2. Acuerdos y Compromisos Éticos
3. Protocolo de Buen Gobierno
4. Políticas de Gestión de Talento Humano



Responsables

✓ **Implementación**

(Dependencia responsable de cada Macro Proceso y Procesos correspondientes)

- Máxima Autoridad
- Decanos
- Directores Generales
- Directores
- Jefes de Departamentos de Talento Humano

✓ **Seguimiento**

- Auditoría Interna Institucional
- Encargados de MECIP

POLÍTICA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO



Desarrollo de las competencias, habilidades, aptitudes e idoneidad de sus servidores públicos, determinando políticas y prácticas de gestión humana, que incorporen los derechos y deberes constitucionales para garantizar la justicia, equidad, imparcialidad, transparencia e igualdad al realizar los procesos de selección, formación, capacitación, promoción y evaluación del desempeño.

Las Políticas de Talento Humano comprenden todas las guías orientadores para ejecutar acciones administrativas enfocadas hacia los funcionarios de la Universidad y al desarrollo institucional. La definición de nuestras políticas debe estar en concordancia con las definiciones estratégicas generales señaladas por la Universidad, las que determinan su razón de ser y su visualización de futuro y estar orientadas a apoyar y dar viabilidad a la construcción del futuro deseado.

Objetivos Estratégicos de Talento Humano

Vinculados con los lineamientos de la Universidad se encuentran los Objetivos Estratégicos de Talento Humano, desarrollados y consensuados por la comunidad universitaria mediante un proceso de reflexión participativo cuyo objetivo general es promover la igualdad y garantizar la no discriminación en el acceso, las oportunidades y la permanencia en la Universidad, cuidando el medio ambiente de nuestro entorno y lograr un servicio público que sirva a la sociedad sin discriminaciones, actuando conforme a los mandatos constitucionales y las leyes de la República, se establecen los siguientes objetivos:



- Impulsar una política de incorporación, desarrollo, jubilación y retiros que permita generar las condiciones para asegurar una adecuada renovación de los cuadros académicos y del personal de apoyo.
- Fortalecer la carrera universitaria, estableciendo un programa de reforzamiento de la carrera profesional en labores técnicas y administrativas, con parámetros de ingreso, permanencia, promoción y desvinculación.

Objetivos de las Políticas de Talento Humano

- ✓ Definir la necesidad de talento humano eficiente, calificado y competencias al servicio de la Universidad.
- ✓ Garantizar la incorporación de talento humano con capacidades y competentes necesarias en un proceso transparente de selección.
- ✓ Fomentar el sentido de pertenencia, del cuidado del medio ambiente, compromiso, identidad, integración, inclusión social efectiva y transversalidad en las actuaciones del talento humano.
- ✓ Promover una justa y equitativa remuneración del talento humano.



- ✓ Estimular un crecimiento profesional del talento humano, promoviendo capacitaciones para cumplir de manera eficiente y eficaz con los requerimientos de la Universidad.
 - ✓ Reorientar y reforzar la integración de los funciones, en especial a los afectados por los cambios en su puesto de trabajo o en la estructura general de la Universidad.
 - ✓ Reconocer y valorar el aporte del funcionario para el logro de los objetivos organizacionales.
- ✓ Promover un contexto institucional justo y equitativo en el tratamiento del talento humano y que propicie el cumplimiento de las obligaciones mutuas.



Política General de Ingreso

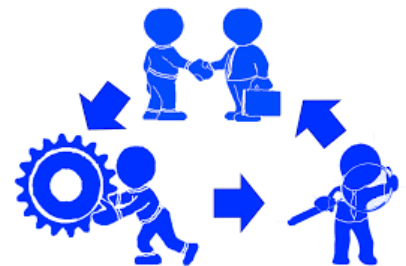
Vincular colaboradores, priorizando la promoción de los funcionarios de carrera en tiempo y forma, garantizando la adecuada prestación de los servicios mediante la oportuna incorporación de las personas, respetando la legislación vigente y la cultura organizacional.

Política de Selección e incorporación

Contar con las personas más competentes para el cumplimiento de los fines y objetivos, alineados a perfiles definidos y cumpliendo con principios de mérito, igualdad, publicidad, transparencia, imparcialidad, confiabilidad, eficacia y eficiencia, realizando actividades de convocatoria, reclutamiento, pruebas, elección, evaluación de trayectoria laboral y evaluación en periodos de prueba, que permitan la participación inclusiva de personas con discapacidad.

Política de Inducción y Reinducción

Fortalecer la integración de las personas incorporadas y/o de carrera de la Institución, mediante orientaciones y reorientaciones, según corresponda, conforme a estrategias definidas y aprobadas de información y comunicación sobre lineamientos éticos, legales, estratégicos, técnicos y operativos, en concordancia con las responsabilidades encomendadas, los objetivos institucionales y las mejoras prácticas vigentes.



Política General de Permanencia

Gestionar el mejor desempeño y desarrollo integral de los funcionarios de la Institución, mejorando la eficiencia y la eficacia de los mismos, mediante la capacitación, el entrenamiento y la evaluación, orientados al cumplimiento de la misión y el logro de la visión, mejorando la autoestima, la calidad del trabajo en el equipo y la calidad de vida en general, actuando con responsabilidad social.



Política de capacitación y entrenamiento



Orientar la obtención de conocimientos que permitan potenciar las habilidades y actitudes; con crecimiento personal e institucional, incluyendo la incorporación de nuevas tecnologías planificando y desarrollando actividades estratégicas de transferencia de conocimientos y aplicación de prácticas, en forma continua acordes a objetivos y metas priorizadas.

Política de Calidad de Vida Laboral

Crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo y bienestar integral del funcionario, el mejoramiento de su nivel y calidad de vida y el de su familia, con la seguridad y cobertura posible según los recursos disponibles, contribuyendo así a su realización individual y colectiva, a fin de potenciar el logro de los objetivos institucionales y los individuales.

Política de Evaluación de Desempeño

Estimular, reconocer, capacitar, determinar la permanencia en el servicio aplicando planes proactivos de mejoramiento, según los resultados obtenidos en las evaluaciones a los funcionarios, con criterios institucionales y legales, de acuerdo a las calificaciones obtenidas con referencia al rendimiento de los mismos y relacionados a los objetivos y metas establecidas y aprobadas.



Política de Compensación

Retribuir, de acuerdo con las normas legales vigentes y la disponibilidad de los recursos financieros, en forma adecuada y equitativa acorde con los niveles de conocimientos requeridos y demostrados en el desempeño de los cargos y las responsabilidades asignadas, impulsando el desarrollo de la competencia y de la idoneidad de los funcionarios al servicio de la Institución.



Política de Promociones



Fomentar la selección de los funcionarios que han demostrado mayor conocimiento, capacidad y competencia, según normas legales vigentes y criterios definidos de parametrización de antecedentes funcionales, conocimientos, aptitudes, características personales e intereses con la relación a los cargos vacantes a cubrir en la estructura organizacional vigente, mediante la competencia dinámica, flexible, equitativa y transparente.

Política de Desvinculación

Permitir a la Institución definir los procedimientos adecuados, ante situaciones generadas por necesidades del servicio o por retiro de los funcionarios, para jubilar, despedir, cesar y/o aplicar programas de desvinculación laboral, conforme a las Políticas de la Universidad, la legislación vigente, las reglamentaciones aplicables y la disponibilidad de los recursos financieros, en un marco de condiciones que garanticen los principios de igualdad, legitimidad y derechos adquiridos en la función pública, que resulte razonable y conveniente para la Institución y los funcionarios, según corresponda.





Política de Control de Planificación

Se implementará los siguientes principios, con el fin de terminar un marco de referencia que oriente la gestión hacia el cumplimiento de su Misión, orientado al logro de la visión y el cumplimiento de sus objetivos institucionales.

1. Direccionamiento estratégico
2. Gestión por procesos
3. Estructura organizacional
4. Identificación y evaluación de riesgo.

Responsables

✓ **Implementación**

(Dependencia responsable de cada Macro Proceso y Procesos correspondientes)

- Máxima Autoridad
- Decanos
- Directores Generales
- Directores
- Jefes de Departamentos

✓ **Seguimiento**

- Auditoria Interna Institucional
- Encargados de MECIP

POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS



Objetivo

La Universidad Nacional de Itapúa comprometida con el reto de una gestión eficiente que ha asumido dentro de su plan de calidad, junto con razones de tipo social, ético, legal y económico asume una política de Administración de Riesgos de acuerdo a los siguientes principios:

- Mejora continua de las condiciones de trabajo con el fin de elevar los niveles de seguridad y salud de todos sus empleados, así como la promoción de la mejora de la educación en materia preventiva en los diferentes niveles de enseñanza e igualmente para el campo o fomento de nuevas formas de protección y la promoción de estructuras eficaces de prevención. Por otro lado, todas las medidas derivadas de esta política se tomen, recaerán en beneficio de los miembros de la comunidad universitaria (estudiantes, docentes, funcionarios y autoridades) y ciudadanos usuarios de las instalaciones de la Universidad Nacional de Itapúa.



- Integración de la administración de riesgos en el sistema general de gestión de la Universidad Nacional de Itapúa, tanto en el conjunto de sus actividades, como en todos los niveles jerárquicos de esta. En consecuencia todos los servidores públicos de la Institución y resto de personas que integran la comunidad universitaria, asumen el compromiso de incorporar la gestión preventiva en sus actividades cotidianas y aprovecharan las sinergias con el plan de calidad y desarrollo sostenible de la Universidad.
- Información, consulta y participación del personal, en todos los niveles y estamentos de la Universidad Nacional de Itapúa, esenciales para la mejora continua en la acción preventiva.

De acuerdo a estos principios, la Universidad Nacional de Itapúa, asume los siguientes compromisos:

- ✓ Desarrollar una cultura de Administración de Riesgos, basada en la consideración de las personas como principal valor, respeto al medio ambiente y optimización de recursos.
- ✓ Alcanzar un alto nivel de seguridad y salud en el trabajo, cumpliendo como mínimo con la normativa en materia de Administración de Riesgos Laborales.
- ✓ Desarrollar, aplicar y mantener un Sistema de Gestión de la Administración de Riesgos integrado en todas las actividades, destinado a la mejora continua de las condiciones de trabajo, de manera que en ninguna actividad queden obviados los aspectos preventivos, de seguridad y/o de salud, siendo este un aspecto necesario para la calidad de la misma. Este modelo se supervisará periódicamente mediante Auditoría Interna y/o Externa.
- ✓ Desarrollar, aplicar y mantener actualizado el Plan de Administración de Riesgos Laborales o Manual de la Universidad Nacional de Itapúa, donde quedará recogido el Sistema de Gestión de Administración de Riesgos integrado que hace mención el punto anterior explícitamente:
 - Desarrollar planes preventivos y de actuación dirigidos a la mejora continua de la Administración de Riesgos Laborales.
 - Desarrollar actividades de formación e información, dirigidas a promover un mayor conocimiento de los riesgos derivados del trabajo y las medidas preventivas a adoptar.
- ✓ Potenciar la asignación de recursos necesarios para desarrollar esta



política preventiva en todas de las actividades de la Universidad Nacional de Itapúa.

- ✓ Promover la integración de las entidades externas que prestan sus servicios en las instalaciones de la institución, así como a los suministradores, en el compromiso de la mejora continuada de las condiciones de trabajo.
- ✓ Difundir esta política entre todos los miembros de la comunidad universitaria.

Política de Control de la Implementación

En base a la necesidad de comprender acciones implantadas por la Universidad, a través de políticas y procedimientos, orientados a reducir los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales. Todas las actividades de control serán llevadas por las áreas de la organización, por medio de los procesos y la tecnología que les de soporte, para lo cual se implementará los siguientes principios y elementos:

1. Control Operacional
 - 1.1. Políticas operacionales
 - 1.2. Procedimientos
 - 1.3. Controles
2. Competencia, formación y toma de conciencia
3. Gestión de la Información
 - 3.1. Sistema de Información
 - 3.2. Control de documentos
4. Comunicación
 - 4.1. Comunicación interna
 - 4.2. Comunicación externa
 - 4.3. Rendición de cuentas

Responsables

✓ **Implementación**

(Dependencia responsable de cada Macro Proceso y Procesos correspondientes)

- Máxima Autoridad
- Decanos
- Directores Generales
- Directores
- Jefe de Departamento de Comunicación
- Jefe de Departamento de Tecnología e Informática
- Jefes de Departamentos



- ✓ **Seguimiento**
 - Auditoria Interna Institucional
 - Encargados de MECIP

POLÍTICA DE OPERACIÓN



Establecer las guías de acción para la implementación de las estrategias de ejecución de la institución; definir los límites y parámetros necesarios para ejecutar los procesos y actividades en cumplimiento de la función, los planes, los programas, proyectos y políticas previamente definidos por la Universidad.

Las políticas de Operación constituyen el marco de acción necesario para hacer eficiente la operación de los componentes de Direccionamiento Estratégico y la Administración del Riesgo.

Las políticas de operación son guías de acción para la implementación de las estrategias de ejecución de la entidad pública; define los límites y parámetros necesarios para ejecutar los procesos y actividades en cumplimiento de la función, los planes, proyectos y políticas de administración de riesgos.

La definición y divulgación de las POLÍTICAS DE OPERACIÓN es responsabilidad del nivel directivo. Por su parte, su ejecución y evaluación permanente está a cargo de los niveles operativos y de todos los servidores públicos de la entidad. Las políticas de operación facilitan el control administrativo y reducen la cantidad de tiempo que los administradores ocupan en tomar decisiones sobre asuntos rutinarios. Así mismo establecen normas administrativas para garantizar el desarrollo de los objetivos de la Universidad Nacional de Itapúa.

Las políticas de operación están directamente relacionadas con los otros elementos del componente Actividades de control ya que éstas constituyen la base para la definición de controles e indicadores, necesarios para evaluar el desempeño del control interno y el cumplimiento de los fines de la entidad.

Los objetivos de las Políticas de Operación consisten en:

- ✓ Establecer guías de acción que direccionen la operación de la Universidad, hacia la implementación de las estrategias organizacionales
- ✓ Mantener la coherencia y armonía entre las definiciones estratégicas y la operación de la entidad.
- ✓ Establecer las normas administrativas necesarias a garantizar la adquisición y uso de los bienes y servicios, requerido para el desarrollo de sus propósitos.



Para definir las estrategias que orienten las Políticas de Operación de cada Proceso, es importante tener en cuenta como referentes, los componentes de Direccionamiento Estratégico y Administración del Riesgo del Subsistema de Control Estratégico. El procedimiento metodológico para formular las Políticas de Operación de cada Proceso consiste en:

- Analizar los objetivos de los procesos, las Estrategias definidas en los Planes y Programas, las Políticas de Administración del Riesgo, los requerimientos y necesidades, las Especificaciones del Producto o Servicio con el fin de establecer, en donde se requiera, el diseño e implementación de guías de acción (Políticas de Operación), de aplicabilidad general o particular, que faciliten la operación y ejecución de los procesos hacia el cumplimiento de los objetivos fijados.



La Política de Operación se define teniendo en cuenta lo siguiente:

- ✓ El aspecto específico que requiere la guía de acción.
- ✓ Los responsables de acatarla, esto es, el ámbito de aplicación.
- ✓ La guía de acción que deben cumplir los responsables para evitar las situaciones indeseables.
- ✓ Término de aplicación en caso de no ser permanente.
- ✓ Proceso al que aplica.
- ✓ Proyectar un documento que contenga las Políticas de Operación clasificadas por Procesos y parámetros definidos para cada uno.

Modelo de Operación

Revisar periódicamente las Políticas de Operación del Proceso y efectuar los ajustes necesarios, previo concepto del Comité de Control Interno.

Las Políticas de Operación buscan los siguientes propósitos:

- ✓ Racionalizar los recursos.
- ✓ Proteger los recursos.
- ✓ Hacer más Eficientes, Eficaces y Efectivos los Procesos.
- ✓ Administrar los Recursos.
- ✓ Manejar las contingencias.
- ✓ Mejorar servicios.
- ✓ Desconcentrar la Gestión.
- ✓ Tomar acciones Correctivas.



Política de Operación por Procesos



Determinar la metodología para el desarrollo de los elementos de cada componente de las actividades de Control establecidos en el Modelo Estándar de Control Interno MECIP y establecer guías de acción que sirvan de dirección en la operación de la entidad pública hacia la implementación de las estrategias organizacionales.

- ✓ Mantener la coherencia y armonía entre los lineamientos estratégicos y la operación de la universidad.
- ✓ Definir los parámetros de operación de cada proceso, sus actividades, tareas, responsables, flujo de información y recursos requeridos o necesarios para la adecuada gestión u operación de la entidad.
- ✓ Identificar para los diferentes riesgos detectados, las medidas de prevención o corrección que permitan minimizar su impacto y controlarlos.
- ✓ Establecer mecanismo de medición para cada uno de los procesos que permitan evaluar la gestión de la entidad pública en cuanto a eficacia, eficiencia y efectividad.

Identificación de Políticas

En cada uno de los procesos comprendidos dentro de Modelo de Operación, se definen Políticas de operación, las cuales se fundamentan en los siguientes criterios:

- Objetivo del proceso.
- Riesgos y Políticas de administración del riesgo.
- Requerimientos y necesidades de los grupos de interés
- Especificaciones del servicio, como herramienta a aplicar por los responsables de los proceso para la definición de políticas de operación que se orienten a los criterios establecidos.

Finalmente el consolidado de las políticas de operación por proceso quedará registrado en el formato de **Caracterización de procesos**, el cual permite al funcionario que participa en el proceso consultar dicha información.



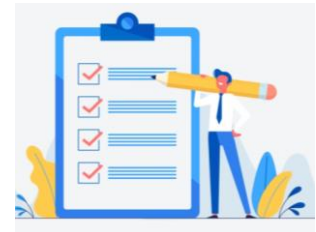
Aprobación de las políticas

Una vez definidas las políticas de operación, éstas son presentadas al Comité Coordinador de Control interno quien es el ente encargado de revisarlas y dar la aprobación o solicitar los ajustes a las mismas.



Revisión de las Políticas

Anualmente ligado a las actividades de planeación estratégica institucional, cada responsable del proceso revisa las políticas definidas, para así garantizar que éstas se ajusten y se adapten a las diferentes circunstancias que pueden presentarse en la entidad.



POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN



Asumir la comunicación y la información como bienes colectivos, a conferirles un carácter estratégico y orientarlas hacia el fortalecimiento de la identidad institucional. Adoptará los mecanismos de información de libre acceso y de acuerdo con las condiciones de la comunidad, a quien va dirigida.



La Comunicación Institucional - Estándares de Información Interna y Externa

Información Interna

Constituye la base para establecer la comunicación a nivel interno, y su prospección al sector externo y hacia la sociedad, a futuros postulantes, proveedores y otros organismos de interés común.

La Información Interna se complementa con la Información Externa, a fin de obtener integralidad en el contexto institucional, permitiendo la realización de la gestión y dar cumplimiento al mandato constitucional de cada institución.



Se pueden identificar dos tipos:

1. La información formal: Que se obtiene de la operación de la Universidad Nacional de Itapúa y se materializa en los reportes, informes y demás formas de registro físico, impreso. Requiere para su obtención de la identificación y estructuración de diferentes fuentes como el Manual de Operación, los resultados de información que generan los diferentes procesos, los informes elaborados, las actas de reuniones, los registros contables y de operación, la información por medio de intranet, vía fax, entre otros.



2. La información informal: La cual se conforma con el capital intelectual de la institución y se corresponde con los conocimientos y experiencias de los funcionarios directivos, administrativos, académicos, sectores afines. Dado su potencial para el mejoramiento institucional, este tipo de información requiere de un mayor esfuerzo para su obtención, lo que obliga a la institución a desarrollar estrategias para motivar a los funcionarios a formalizarla, documentarla y canalizarla en los sistemas de información institucional.

Son fuentes de información interna: todas las Secretarías u Oficinas de Comunicaciones y/ Información, Jefaturas, Direcciones Académicas y Direcciones Administrativas del campus Universitario, Sedes y Aulas Extensivas.

Objetivos

- a) Obtener, procesar y mantener la Información interna requerida para la operación de la institución.
- b) Generar y registrar Información interna en forma oportuna, veraz y confiable, que soporte los procesos de toma de decisiones interna.
- c) Garantizar el cumplimiento de obligaciones de información de la institución y la información requerida por los grupos de interés externos.
- d) Fundamentar la rendición de cuentas a la sociedad con base de datos de información.



Información Externa

Esta comunicación reúne y procesa el conjunto de datos e información cuya fuente genera la Universidad Nacional de Itapúa (UNI). Proviene de fuentes internas y/o externas, generando información necesaria a la sociedad en general; específicamente para las entidades externas, a fines de los intereses de la universidad, a proveedores y contratistas; a las instituciones u organismos reguladores y de fiscalización; de seguimiento a órganos de fuentes de financiación externa y a otras organizaciones que se constituyen como grupos de interés externos de cada organismo o entidad.

Para lograr el cumplimiento efectivo del propósito de la Información Externa, la UNI debe mantener comunicación con la sociedad y demás grupos de interés, atender a sus principales requerimientos, contar con los bienes o servicios necesarios para la satisfacción de sus necesidades coincidentes con los fines institucionales.

En este marco, la UNI debe conocer sus proveedores y contratistas, los productos y servicios que proporcionan, su oferta de precios. Reconocer las demás instituciones con funciones similares, su forma de operar, la tecnología utilizada, la cobertura de sus servicios, su estructura de costos, sus proveedores, y sus fuentes de financiación. Conocer los organismos reguladores, las obligaciones que se tiene frente a ellos, los límites del organismo regulador con relación a la institución y la normatividad vigente. Cuanto mayor sea el número de fuentes utilizadas, menor será la probabilidad de error o falsedad de la información, lo cual facilita su análisis, comprensión y utilización.

Fuente de Información Externa

La principal fuente es la sociedad en general y los grupos de interés. Por consiguiente, ésta debe ser observada de manera permanente, generando el análisis de las comunidades desde el punto de vista social, demográfico, económico, o desde el aspecto relevante para cada entidad; a ella se puede acceder a través de entrevistas con sus representantes líderes, autoridades electas, encuestas de opinión o de percepción y estudios de mercado.

Otras fuentes son los estudios sociológicos, étnicos y socioeconómicos realizados por instituciones diferentes a la entidad; los estudios sectoriales realizados por revistas especializadas, las cámaras de comercio y las asociaciones de profesionales; las bases de datos de los institutos nacionales de estadística; la regulación propia de la entidad; los catálogos de proveedores, las ferias de muestras, las publicaciones sobre proveedores, los sistemas de información nacionales, las páginas Web institucionales y privadas, los periódicos y revistas profesionales, grabaciones radiales y televisivas, las administraciones de impuestos y demás instituciones públicas con las que interactúa la Universidad.

El Buzón de Sugerencias y Reclamos (convencional o virtual) es otra fuente, el cual constituye un medio de Información Externa directo de la institución con sus grupos



de interés externos, permitiendo registrar, clasificar y realizar seguimiento al grado de cumplimiento de los intereses de los beneficiarios.

Es un medio para medir la eficacia de la gestión institucional, dado que:

- a) Las quejas y reclamos son fuente de información sobre las faltas institucionales. A través de éstos se puede conocer su origen, alcance, gravedad, impacto y frecuencia.
- b) Permite definir una acción correctiva inmediata y una acción preventiva de la causa que las origina, ya que pueden afectar a la institución en su imagen y capacidad de impacto en la sociedad y, si es el caso, asumir los sobrecostos para lograr su recuperación o neutralización.

Se requiere del compromiso total de la máxima autoridad y sus directivos, a fin de lograr un nivel óptimo de gestión de la calidad, de satisfacción al cliente y de cumplimiento con la sociedad y grupos de interés.

Es útil para una adecuada toma de decisiones del organismo o entidad pública, y devolver información a los grupos de interés externos de la institución sobre el cumplimiento de la gestión y resultados de la institución pública.

Objetivos

- a) Obtener información actualizada sobre el entorno y los grupos externos a fin de analizarla, utilizarla y procesarla en beneficio de las acciones institucionales y sociales.
- b) Identificar fuentes de información, que brinden confianza y contacto directo para lograr una interacción fluida y permanente con los grupos de interés externos.
- c) Registrar las expectativas de los diferentes grupos de interés a fin de mantener una mejora continua de la institución, en término de los bienes y servicios brindados.

Sistemas de Información institucional

Un sistema de comunicación institucional documenta inicialmente todos aquellos elementos y requisitos que debe considerar cualquier proyecto y organización para que la comunicación sea verdaderamente una herramienta estratégica.

Para su desarrollo se cuenta con tres componentes:

- a) Establecer los retos de comunicación, sus objetivos y lineamientos que posibilitarán su adecuado funcionamiento;
- b) Establecer el componente táctico, que define y caracteriza los canales o formas de comunicación que serán utilizados para difundir los mensajes y construir espacios de diálogo con los grupos de interés establecidos en el proyecto,
- c) El tercer componente es el operativo, que identifica cuáles serán los recursos prioritarios que deberán garantizarse para operar el sistema de comunicación.

Entrevistas y reuniones formales e informales

La coordinación de entrevistas previas entre las autoridades, directivos, funcionarios administrativos, académicos, visitas oficiales, reuniones de trabajo, sesiones ordinarias, extraordinarias, forma parte del sistema de flujo de información que pudieran surgir de ellas.



Oficina de acceso a la información y comunicación

La habilitación y funcionamiento de la unidad o jefatura de la Información y Comunicación, ejerce la reunión de datos informativos, administración y difusión, generados por los canales institucionales internos y externos, como parte estratégico del sistema de información para el logro de los objetivos.

Internet e Intranet

La plataforma de comunicación se emplea por medio de un sistema de comunicación que integra a todos los sectores internos y externos por medio del sistema informático Internet e Intranet, facilitando el uso y la administración de varios canales, tales como los correos electrónicos institucionales, sitios web, suscripción cuentas de redes sociales en diversos formatos, accediendo a las innovaciones que estas ofrecen.



Archivos oficiales

Los documentos oficiales impresos, resoluciones, actas, memorandos, circulares, reglamentos, estatutos, informes, notas, dictámenes registrados y archivados en las diversas áreas pertinentes, se constituyen en soportes estratégicos del sistema de información disponible por la administración institucional universitaria.

III- Estándares de Macroprocesos, Procesos y Procedimientos diseñados

Estándares de Planes y Programas

Se considera como los principales Planes Institucionales de Comunicación, al diseño de acciones específicas para el periodo anual de actividades, generados por el Equipo de Comunicación Institucional (ECOM). Asimismo, el Plan estratégico de acción anual del Departamento de Comunicaciones del Rectorado (DCOM).

Los mismos considerarán planes de acciones estratégicas para:

- a) Diagnosticar y analizar de la comunicación institucional, identificando fortalezas y debilidades;
- b) Definir las estrategias de Identidad e Imagen institucional (posicionamiento)
- c) Determinar objetivos y programas de acción por público de interés;
- d) Definir proyectos y programas de acciones estratégicas de interacción interna;
- e) Desarrollar investigación, políticas de ejecución, seguimiento y evaluación de las estrategias ejecutadas.

Programas de Comunicación

Los diversos programas desarrollados por el Departamento de Comunicación son como sigue:

- ✓ Dirección de actos protocolares.
- ✓ Cobertura y producción de texto informativos.
- ✓ Producción de revistas informativas.



- ✓ Edición de revistas científicas.
- ✓ Diseño y actualización de datos del sitio web.
- ✓ Administración de datos informativos en redes sociales.
- ✓ Producción de materiales informativos (trípticos, cartelera, afiches, banner, tarjetería, otros.)
- ✓ Producción de materiales audiovisuales.
- ✓ Intercomunicación con los medios de Comunicación masiva.
- ✓ Capacitación en Comunicación institucional.
- ✓ Campaña de difusión y promoción de carreras de grado posgrados.
- ✓ Archivo de documentos oficiales de publicación, impresiones, materiales audiovisuales y producciones de diseños gráficos.
- ✓ Producción de contenidos para medios masivos de comunicación
- ✓ Memoria anual de acciones.

Política de Comunicación Institucional

La Política de Comunicación Institucional está basada en dos grandes dimensiones. La primera considera todos los factores que intervienen en la Comunicación Interna de la institución, mientras que el segundo capítulo trata de los aspectos vinculados a la comunicación e interacción con el público externo; organismo de control, medios de comunicación.

LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

La política de comunicación del Rectorado de la Universidad Nacional de Itapúa (UNI) es de carácter estratégico, cuyo objetivo es apoyar, con principios éticos y valores humanos, al logro de sus principales fines, establecidos en su estatuto, para lo cual:

1. La comunicación del Rectorado se orienta al fortalecimiento de la institución, a fin que la misma cumpla con sus tareas y garantice la comunicación interna estratégica, dinámica e interactiva.
2. Se gestiona la interacción de la comunicación e información con la ciudadanía, a través de la sistematización e integración de la comunicación externa institucional respecto a la Visión, Misión y Objetivos que traza la institución universitaria.
3. Se agencia la difusión de los informes de las distintas rendiciones de cuentas, dirigida a los grupos de interés y a los funcionarios de la institución, a través de los diversos canales de comunicación institucional.

ESTRATEGIA DE LA COMUNICACIÓN

El Departamento de Comunicaciones del Rectorado de la UNI administrará la política de comunicación institucional, el cual planifica, dirige y coordina todas las actividades de comunicación institucional interna y externa; en base a una planificación estratégica que facilita la interacción dinámica, eficaz y efectiva, a fin de fortalecer la imagen institucional.



CONFORMACIÓN DEL EQUIPO DE COMUNICACIÓN (ECOM)

Son miembros del Equipo de Comunicación (ECOM): Los integrantes del Departamento de Comunicaciones del Rectorado (DCOM) y funcionarios de otras dependencias nombrados por el Rector de la Universidad Nacional de Itapúa y los Representantes de Comunicaciones de cada Unidad Académica

Estos ejercerán funciones específicas en sus respectivas áreas; planificando, organizando y vinculando los diversos medios de comunicación e información interna y externa, apoyando el buen funcionamiento de la Comunicación Institucional.

PLANIFICACION DE LA COMUNICACIÓN

Se elaborará un Plan Estratégico de Comunicación, a partir del diagnóstico, acorde a la Política de Comunicación Institucional, el cual se constituye en un documento rector, para el cumplimiento de sus fines.

1. El ECOM realizará un diagnóstico periódico del estado de la Comunicación Institucional interna y externa, que servirá como línea de base para el Plan de Mejora de la Comunicación, teniendo en cuenta la siguiente clasificación de prioridad de la comunicación e información:

a. La intercomunicación formal e informal entre los integrantes de la comunidad académica:

Comunicación Horizontal: Comunicación entre los pares.

Comunicación Vertical: Comunicación entre los directivos y subalternos.

Comunicación Transversal: Comunicación con los demás.

b. Información básica y/o primaria que se debe conocer acerca de la institución.

c. Estado de los canales de la comunicación o medios que dispone la institución.

2. El ECOM elaborará el Plan Estratégico de Comunicación de la Institución, que establecerá los pasos a seguir en la comunicación institucional.

3. El Rector aprobará el Plan Estratégico de Comunicación para su implementación.

CANALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN

Las dependencias de la UNI participarán dinámica y activamente en el proceso de garantizar la correcta canalización de la información y documentación, promoviendo y mejorando el trabajo en equipo, a través de espacios formales que dan a conocer de manera oportuna y transparente la información relacionada a la gestión desarrollada por la Institución.

Cada dependencia informará de los datos, informes y/o productos a los canales establecidos o redes de enlaces asignados.

DIFUSIÓN DE LA COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA E INSTITUCIONAL

El ECOM desarrollará procesos dinámicos de integración y capacitación para que los servidores públicos adquieran conocimientos del correcto proceso de la comunicación institucional, a fin que desarrolle pertenencia y pertinencia para el mejoramiento de las relaciones interpersonales.



El Equipo de Comunicación, desarrollará las siguientes acciones:

- a) Apoyar el aspecto comunicacional, facilitando los materiales de comunicación institucional como trípticos, boletines informativos, entre otros e impulsando la difusión de los mismos.
- b) Impulsar la visión de compromiso e involucramiento, compartida a través de las sesiones de capacitación y orientación.
- c) Las acciones se verán en función a la disponibilidad presupuestaria y calendarización.

IMPULSAR LA VISIÓN INTEGRADORA Y COMPARTIDA

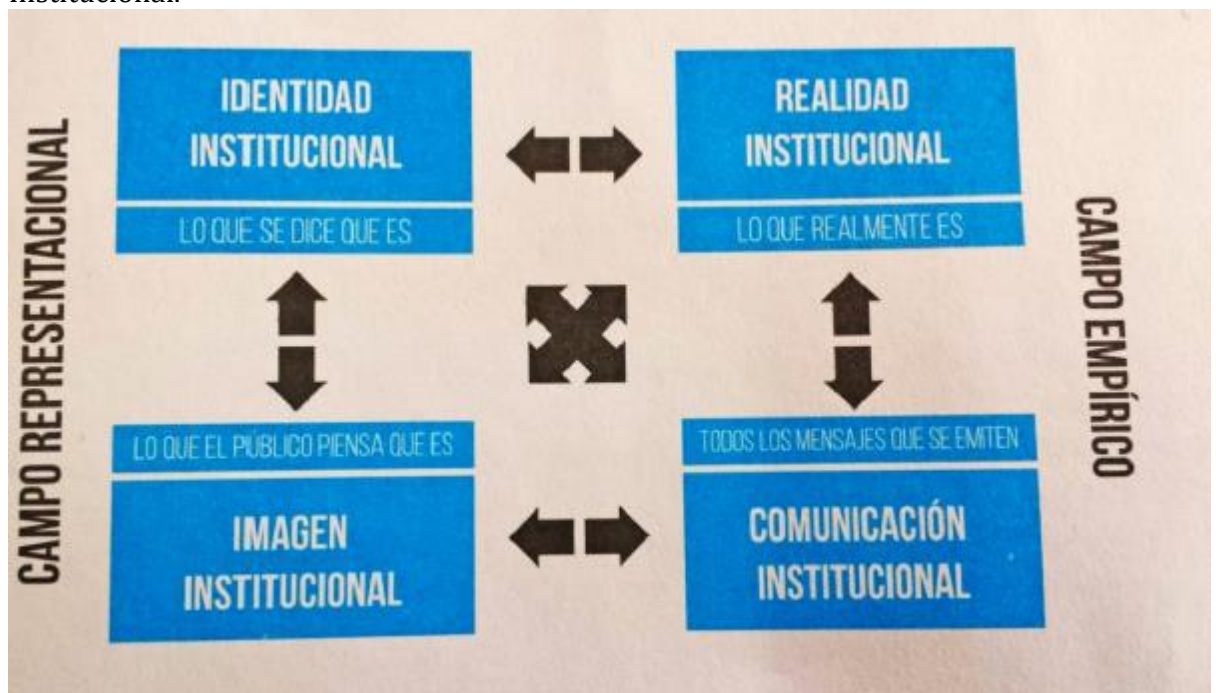
El Equipo de Comunicación de la UNI (ECOM) impulsará la visión compartida en todas las dependencias para el logro de sus objetivos, mediante las siguientes orientaciones:

- a) Difundir las metas establecidas en el Plan Estratégico Institucional, generando conocimiento entre todos los actores sociales de la universidad.
- b) Identificar los aspectos estratégicos en los cuales se debe concentrar la atención para alcanzar los objetivos institucionales.
- c) Impulsar la generación de buenas ideas, emanadas de la visión compartida, que involucre a toda la comunidad académica.

IDENTIDAD E IMAGEN INSTITUCIONAL

IDENTIDAD INSTITUCIONAL

Se implementará un programa tendiente a mantener la coherencia visual en todas las comunicaciones para el cumplimiento de los fines y el logro de la Imagen Corporativa Institucional.



PAUTAS DE ACCIÓN



- a) Producir y administrar los mensajes emitidos por audio-visuales, discursos, comportamiento, textuales, no verbales de comunicación institucional, a fin de velar por el cumplimiento de la visión, misión y objetivos de la institución, reflejados por la identidad institucional.
- b) Elaborar un diagnóstico de imagen, que desarrolle la configuración de la identidad corporativa institucional.
- c) Establecer un reglamento de imagen corporativa para la presentación de los mensajes e informes institucionales, que garantice el respeto y la promoción de la identidad de la UNI, en cada uno de sus programas de información.
- d) A través del reglamento de imagen corporativa se buscará potenciar la identificación institucional con todos los actores sociales de la universidad, diseñados en concordancia con la identidad institucional inspiradas en el cumplimiento de la visión, misión y objetivos.

PROYECCIÓN DE IMAGEN CORPORATIVA

- a. El ECOM, será responsable de la correcta utilización los Logos Institucionales, en todas las publicaciones, campañas, y actividades que realice la UNI.
- b. El ECOM, diseñará y actualizará la matriz del material documental sobre la Institución, que se difundirá por medios audiovisuales en las dependencias de la UNI, tanto en su Campus Central como en las Filiales.
- c. Las insignias y objetos promocionales que se distribuyan en las campañas de la UNI, llevarán los Logos establecido por las Altas Autoridades Institucionales.
- d. Los Logo de la UNI, primarán sobre toda identificación particular de las dependencias, programas, proyectos y/o campañas institucionales.
- e. Todos los Directores de las dependencias de la UNI y Unidades Académicas, serán responsables de la correcta utilización de los logotipos e isotipos (tipos de texto) oficiales de la UNI.
- f. Todos los Directores de las dependencias de la UNI y Unidades Académicas, serán responsables de la señalización adecuada de todas las áreas de sus dependencias, para facilitar el acceso de los usuarios a los servicios que requieran.
- g. Los materiales de promoción de los servicios deberán estar estandarizados de manera a identificar a la Institución de forma oficial.





POLÍTICA DE COMUNICACIÓN EXTERNA

Esta estrategia gestiona la interlocución de la información con la ciudadanía, a través de la sistematización e integración, respecto al cumplimiento de los objetivos de la UNI.

MANEJO INTEGRADO Y SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

La integración de la información será responsabilidad del ECOM, quienes emitirán directrices claras para la recolección, el registro, la clasificación, consolidación y sistematización de la información, provenientes de las diferentes áreas de la UNI.

MANEJO INTEGRADO DE LA INFORMACIÓN

La información es identificada, recolectada y registrada de acuerdo a los datos ofrecidos por las dependencias de la UNI, en función a los lineamientos del ECOM:

- a. Cada dependencia establecerá la información en función a los datos que genera (datos cualitativos y cuantitativos de la gestión académica y/o administrativa).
- b. El Representante de Comunicación de cada Unidad Académica, será el vínculo de información con el DCOM. El mismo será responsable de solicitar, recepcionar, editar, publicar y registrar la información de su dependencia, conforme a los lineamientos establecidos por la ECOM.
- c. El ECOM determinará los lineamientos para la integración de la información en todas las áreas y los mecanismos de recolección de la información, además de los plazos de presentación a todos los niveles para sus respectivas ediciones y publicaciones, asimismo, para los fines de la generación de informes internos y externos de carácter comunicacional.
- d. Cada dependencia por medio de sus Representantes en el ECOM, tendrá clasificada la información a ser publicada por los medios de prensa, para lo cual deberá tener un cronograma de actividades e informará al Departamento de comunicaciones del Rectorado, por lo menos, con un día de anticipación, teniendo en cuenta la fecha, la hora, la localización del evento, los responsables u organizadores, el tipo de evento y el programa, salvo casos de urgencia.

SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

El ECOM implementará un sistema integrado de información a través de la coordinación de enlaces con las diferentes dependencias de la UNI, que generará antecedentes en forma interna y externa, buscando la unificación de su manejo y la generación de registros consolidados que permiten su adecuada administración y control.

La sistematización de la información estará conformada por los Departamentos de Informática y el ECOM, quienes apoyarán mediante las siguientes orientaciones:

- a. Adecuación de los equipos de informática a los requerimientos necesarios para su uso.
- b. Facilitarán el acceso para el uso de Internet, intranet, etc., a través de sistemas de redes.
- c. Mantenimiento y monitoreo permanente de los ordenadores, que permitan siempre el acceso al servicio de internet.



FLUJO DE INFORMACIÓN

El flujo de la información estará determinado por el ECOM, previamente establecido por cada dependencia, según los distintos medios de información y comunicación:

a. Las dependencias implementarán el flujo de información, una vez instalado la metodología correspondiente, a través de los canales establecidos.

MANEJO DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

La información identificada, clasificada, consolidada, sistematizada y establecida como pública, se dará a conocer en forma oportuna y sirve como base para elaborar materiales informativos, educativos, de investigación y la toma de decisión.

RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS

La relación de la UNI con los grupos de interés se basará en la imparcialidad y equidad en el manejo y la difusión de la información, salvo en aquellos casos que se considere de carácter reservado, dentro de los términos estipulados para que permanezca en reserva, atendiendo a las características específicas de cada grupo en el marco de la confianza y la colaboración.

- a. Las relaciones con gremios se realizará en colaboración y sobre la base de alianzas estratégicas, proporcionando espacios de concertación y firma de pactos éticos con el sector privado, si así lo requiere.
- b. Se dará amplia difusión a las bases y condiciones establecidas en los procesos de contrataciones de bienes y servicios, así como los resultados de dichos procesos.
- c. EL ECOM, realizará acciones conjuntas con otras instituciones públicas, a fin de proporcionar y propiciar el intercambio de experiencias e información.
- d. La Información destinada a los grupos de interés se canalizará a través del Equipo de Comunicación.
- e. La información será difundida de manera oportuna, considerando el interés colectivo y respetando la confidencialidad y fuente.
- f. El DCOM, asesorará a las diversas instancias sobre la estrategia, los formatos y tiempos a ser utilizados en la elaboración de materiales informativos.
- g. La participación en exposiciones y/o ferias nacionales e internacionales serán canalizadas a través de la ECOM.
- h. Las diferentes instancias de la UNI proveerán a la ECOM la información que deba comunicarse.

CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN

La Información identificada, será consolidada y sistematizada previa clasificación en los niveles de acceso, según la información sea de carácter reservado o público:



a. El ECOM seguirá las orientaciones de las Máximas Instancias de Gobierno, en concordancia con la Asesoría Jurídica para la publicación de la información en cuanto a que las mismas son de carácter reservado y otras abiertas al público en general.

b. El ECOM, siguiendo la orientación pertinentes, considerará información de carácter reservado:

1. Los datos o informaciones que son de uso exclusivo para la gestión judicial y administrativa de la UNI, y los que normalizan la Ley N° 5282 de Acceso a la Información Pública.
2. Los datos o informaciones que no se han concluido y en caso de ser publicada puedan generar una idea errónea a la opinión pública.

ELABORACIÓN DE MATERIALES INFORMATIVOS Y EDUCATIVOS

Se elaborarán materiales informativos y educativos para ser proveídos a la ciudadanía y a los diferentes grupos de interés:

1. El ECOM y el área de Informática recepcionarán las necesidades de información provenientes de las diferentes instancias de la UNI, a fin de construir las redes de Información y de Comunicación (TICs).
2. El ECOM, determinará los materiales a elaborar, tomando como base la información clasificada, consolidada, sistematizada y recepcionada de las diferentes dependencias.
3. El ECOM establecerá los responsables como, albacea o guarda de materiales de información (en forma escrita y magnética). La misma proveerá a las dependencias interesadas de cualquier información con la que cuente en su archivo.

PROVISIÓN DE LA INFORMACIÓN MEDIÁTICA

Los materiales de información elaborados y producidos para publicaciones de cualquier dependencia serán remitidos previamente al ECOM, para su verificación y adecuación según el estándar establecido en la Imagen Corporativa Institucional:

- a. El ECOM, recibirá los materiales informativos para su difusión y proveerá diariamente la información a la ciudadanía en general, de manera a que la información esté disponible a los diferentes grupos de interés y al público. Dicha estructura estará ajustada a los objetivos institucionales y a los del estándar corporativo.
- b. El ECOM, establecerá como medio de gestión interna de información formal, las notas, los memos, circulares, providencias y documentos técnicos elaborados, teniendo también en cuenta el envío de fax, los sistemas de email, intranet, redes sociales e incluso mensajes a celulares para casos de lejanía y urgencia.

RELACIONAMIENTO CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

El ECOM establecerá un buen relacionamiento con los medios de comunicación de manera a posicionar a la Institución como rectora de las políticas de la Educación Superior Universitaria.



CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN PARA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

El ECOM actuará de enlace formal entre las autoridades universitarias y los medios de comunicación masivos y definiendo los canales correspondientes para la entrega de la información.

La información consolidada y sistematizada es definida de acuerdo a las estrategias y proyección de la Imagen Institucional Corporativa:

- a. El ECOM definirá las estrategias de comunicación pública.
- b. El ECOM, al principio de cada año, definirá un Plan Anual de Medios y Acciones Comunicativas, para mejor direccionamiento de la información institucional.
- c. El Plan de Comunicación incluirá las características de la información a ser clasificadas para los medios y la ajustarán anualmente por medio de un Plan Anual de Medios.
- d. La comunicación clasificada será revisada por el Equipo de Comunicación (ECOM).
- e. La práctica de Libre Comunicación como manejo de conferencias de prensa, promoción de boletines, gacetillas, entrevistas, reportajes y otros instrumentos,

VOCEROS INSTITUCIONALES

La UNI contará con un mecanismo ágil y predeterminado en el sistema de representantes que hablan en nombre de la institución como voceros institucionales:

- a. La Vocería Institucional estará organizada y asistida técnicamente por la ECOM.
- b. El Rector es el principal Vocero Institucional ante el Consejo Superior Universitario y el Rectorado. El carácter de Directivo dependiente implicará la responsabilidad de oficiar como Vocero Técnico en temas que competen a su área específica.
- c. Los Voceros Técnicos, Directores de Áreas, se mantendrán actualizados acerca de la información que la Institución decida difundir y respetarán los criterios establecidos para la comunicación con el público en general.
- d. La Vocería en situaciones de crisis y riesgo se desarrollarán respetando los siguientes criterios:
 - Los Voceros Técnicos serán los encargados primarios de dar respuesta a aquellas crisis que afecten al nivel de su competencia, por el conocimiento detallado de la misma.
 - El Rector oficiará de vocero principal en caso de que, el tema así lo justifique o cuando se requiera su acompañamiento a la intervención de los voceros técnicos.
 - El ECOM definirá las estrategias de comunicación y solicitará el nombramiento de Voceros Técnicos Institucionales para la difusión de la información.



LA INTERACCIÓN CON LA CIUDADANÍA

El ECOM establecerá un buen relacionamiento con los medios de comunicación de manera a posicionar a la Institución como rectora de las políticas de la Educación Superior Universitaria.

1. El ECOM orientará a la ciudadanía y los usuarios de los servicios de la Institución, sobre los Canales pertinentes, como las Secretarías Generales, de Comunicaciones, Oficinas de Acceso a la información Pública, Departamentos de Comunicaciones y toda dependencia autorizada por las máximas autoridades institucionales.
2. Los Canales de Acceso para la ciudadanía indicarán y orientarán acerca de trámites y procesos administrativos y de gestión académicas; además dispondrá y administrará información básica referente a las dependencias, servicios y productos principales de la UNI.
3. Los Canales de Acceso a la Información, se actualizará y ajustará, en cuanto a su eficiencia y su funcionamiento.
4. Las sugerencias recepcionadas en los Canales de Acceso darán curso a una reingeniería, según se vincule a los objetivos de la UNI, permitiendo y promoviendo una efectiva participación ciudadana y control ciudadano de la gestión pública, a través de la provisión de información adecuada, oportuna y autorizada.

MONITOREO DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Se efectuará el seguimiento de la información emitida por los medios de prensa a los efectos de garantizar que la difusión se realice conforme al sentido y lenguaje establecido por las políticas de comunicación de la Institución:

1. El ECOM, será la responsable del monitoreo de los medios de comunicación radial, escrito, televisivo y las distintas redes sociales, sobre los temas que atañen a la Institución y compilará las publicaciones de los medios, teniendo en cuenta las notas, entrevistas, comentarios vertidos sobre la institución.
2. Las informaciones que atañen en forma negativa a la imagen de la Institución serán remitidas en forma periódica a las Máximas Autoridades para su posterior estudio y consideración.
3. El ECOM, archivará cronológicamente en forma impresa y/o digital, las publicaciones de prensa referentes a la Institución.

CEREMONIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Se establecerá estrategias comunicacionales para el acto de Rendición de Cuentas a la ciudadanía y a las organizaciones beneficiarias de sus servicios.

ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES, PROMOCIÓN Y CONVOCATORIA

Se diseñarán las estrategias comunicacionales, las campañas de promoción y convocatoria, necesarias para la realización de la Rendición de Cuentas a la Sociedad.

ORIENTACIONES

1. El ECOM diseñará el dispositivo comunicativo (logos, imagen, material de apoyo, espacios de medios de prensa, plan de medios, diseños gráficos, demos), en formatos de fácil asimilación para la ciudadanía.
2. El ECOM diseñará la campaña de promoción y convocatoria a la Audiencia Pública



de Rendición de Cuentas.

3. El ECOM una vez que haya diseñado los dispositivos comunicativos y la campaña de promoción de la Audiencia Pública, presentará al Ministro para su aprobación.
4. El ECOM conjuntamente con los Departamento afines, serán responsables de desarrollar la campaña de promoción y convocatoria.
5. La convocatoria a la ciudadanía en general se realizará a través de los medios de comunicación masivos, mencionando que la información de la Institución figura en la página Web, para las consultas que se requieran.

LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS.

Se realizará la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, en lugar y hora señalados y según lo establece el Reglamento de Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas de la UNI.

ACCIONES

1. La Secretaria General con apoyo de funcionarios/as designados por la Dirección o Departamento de Talento de Humano, se encargará del protocolo de recepción y distribución de materiales a los participantes de la Audiencia Pública.
2. El moderador del Evento de Rendición de Cuentas manejará los tiempos y coordinará las intervenciones durante el Evento.
3. El Ministro realizará la apertura de la Audiencia Pública y presentará el Informe de Rendición de Cuentas, pudiendo designar a los Viceministros para la exposición de sus áreas u otros representantes técnicos.
4. Los ciudadanos participantes de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, podrán presentar sugerencias, observaciones u objeciones a la información incluida en el Informe de Rendición de Cuentas, en el mismo acto, por Correo Electrónico o por medio del buzón de quejas y sugerencias habilitadas en la sede del evento para ese fin.
5. El Ministro responderá en el mismo acto y/o por la página Web a las inquietudes ciudadanas que le fueron planteadas.
6. El Vocero principal, o el Rector, presentará las conclusiones de la Audiencia Pública y dará por terminado el acto.

MEJORAMIENTO DE LA GESTION

La Rendición de Cuentas en su dimensión interna y externa, servirá para los procesos de planificación y mejoramiento del desempeño de la gestión institucional, para formular planes de mejoramiento de la gestión institucional y para los ajustes necesarios en futuras Rendiciones de Cuentas.

SISTEMATIZACIÓN DE RESULTADOS Y EVALUACIÓN

Se sistematizarán los resultados, sugerencias, críticas y propuestas de los asistentes del acto de la Rendición de Cuentas, a fin de someter a evaluación las propuestas surgidas en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas



ORIENTACIONES

1. Una vez culminado el evento de la Audiencia, la Secretaria distribuirá un Formato de Evaluación sobre la Gestión en la Audiencia de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía, con el fin de conocer el parecer de los asistentes sobre el desarrollo del acto y las mejoras a aplicar.
2. El funcionario designado recogerá las evaluaciones de la Audiencia Pública, y los entregará al Dpto. Técnico y de Planificación y Evaluación, para analizar las propuestas que le sirvan para mejorar los procesos futuros.
3. Las sugerencias y recomendaciones u objeciones de los ciudadanos y grupos de interés que surgieren a partir de las Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas, serán remitidas por el funcionario designado por la Dirección General de Planificación y Evaluación, al Comité Técnico de Rendición de Cuentas.
4. El Comité Técnico de Rendición de Cuentas analizará y evaluará objetivamente todas las propuestas de los grupos de interés y de la ciudadanía, y elaborará un informe con las sugerencias a ser consideradas en la elaboración de planes de mejoramiento para cada dependencia en relación a su gestión.

Política de Control de Evaluación

Con el fin de definir, desarrollar y ejecutar evaluaciones sistemáticas para determinar la suficiencia y adecuado funcionamiento de los componentes de control interno, la Universidad implementará los siguientes principios:

1. Seguimiento y medición del control interno
2. Auditoría Interna

Responsables

✓ **Implementación**

(Dependencia responsable de cada Macro Proceso y Procesos correspondientes)

- Máxima Autoridad
- Decanos
- Directores Generales
- Directores
- Jefes de Departamentos
- Auditor Interno Institucional

✓ **Seguimiento**

- Encargada de MECIP



Política de Control para la Mejora

En la certeza de lograr la mejora continua del sistema de control interno mediante el uso de los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y el análisis crítico de la alta dirección, la Universidad implementará los siguientes principios y elementos:

1. Análisis crítico del sistema de control interno
2. Mejora continua

Responsables

✓ **Implementación**

(Dependencia responsable de cada Macro Proceso y Procesos correspondientes)

- Máxima Autoridad
- Decanos
- Directores Generales
- Directores
- Dirección de Aseguramiento de la Calidad
- Jefes de Departamentos
- Encargados de MECIP

✓ **Seguimiento**

- Auditoría Interna Institucional