



Gobierno de Reconciliación  
y Unidad Nacional  
*El Pueblo, Presidente!*

**INATEC**

Tecnológico Nacional



# INSTITUTO NACIONAL TECNOLÓGICO

## División de Comunicación y Divulgación

### MANUAL DE GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA DEL INATEC

División General de Planificación y Desarrollo

Septiembre - 2019



## Contenido

I.	INTRODUCCION.....	3
II.	OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS .....	4
2.1	Objetivo General .....	4
2.2	Objetivos Específicos .....	4
III.	MARCO DE REFERENCIA.....	4
3.1	Marco Legal .....	4
3.2	Marco Conceptual.....	5
3.3	Documentos referentes y Bibliografía .....	6
IV.	SISTEMA DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN .....	6
4.1	Componentes del Sistema de Comunicación e Información del INATEC.....	7
4.2	Flujo de la Comunicación e Información en el INATEC.....	14
V.	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN Y LA INFORMACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA INSTITUCIÓN.....	15
5.1	Comunicación e Información relevante generada por las unidades organizativas .....	16
VI.	CANALES DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN INTERNA .	24
VII.	CANALES DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN EXTERNA ...	28
VIII.	LÍNEAS O MEDIOS DE COMUNICACIÓN ALTERNAS (INTERNA Y EXTERNA) .....	31
IX.	CONTROL DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICA.....	31
X.	IDENTIDAD VISUAL E IMAGEN INSTITUCIONAL .....	34
	CONSIDERACIONES FINALES .....	34



## I. INTRODUCCION

El Instituto Nacional Tecnológico - INATEC desarrolla procesos de mejora continua tanto en las acciones formativas como en procesos que contribuyen al fortalecimiento organizacional, tales como procesos de elaboración y/o actualización de Manuales, Guías Metodológicas y Normas. Con el fin de contribuir a la buena gestión administrativa institucional, se ha procedido a la elaboración del Manual de Gestión de la Comunicación e Información del INATEC, como un elemento que aportará al control del entorno institucional.

La gestión de la comunicación y la información es de mucha importancia y relevancia, para el desarrollo de las actividades diarias y la operatividad de la institución. A través del presente Manual, se pretende transmitir a cada servidor público la responsabilidad que cada uno tiene, independientemente del nivel jerárquico, en la generación y transmisión de información oportuna y con calidad. La veracidad, objetividad y oportunidad de la información contribuirán al control interno, a la toma de decisiones y al logro de los objetivos institucionales.

La Información y Comunicación es uno de los componentes del modelo de Control Interno COSO<sup>1</sup> y establece que *"La información debe registrarse con las características de calidad y seguridad que se requiera de acuerdo con su tipo y medio de comunicación; presentada a la Máxima autoridad y demás personal dentro de la entidad de forma oportuna, útil para cumplir con sus responsabilidades, incluyendo las relacionadas con el Control Interno."* Contraloría General de la República, Normas Técnicas de Control Interno – 2015.

La División General de Planificación y Desarrollo, en coordinación con la Dirección General de Formación Profesional, División General de Administración y Finanzas, División General de Tecnología de la Información, División de Comunicación y Divulgación, División de Recursos Humanos, División de Adquisiciones y Unidad de Auditoría Interna, han elaborado el *Manual de Gestión de la Comunicación e Información Interna y Externa del INATEC*, para disposición y uso de todos los servidores públicos del INATEC. En el presente manual se abordan aspectos referidos a la comunicación y la información tanto interna como externa, el compromiso y responsabilidad que se debe garantizar al generar información, los canales y medios de información establecidos en la institución y lo referido a los niveles de autoridad para la entrada y salida de la comunicación e información institucional.



Committee of Sponsoring Organization of the Treadway commission. El denominado informe COSO, surge como una respuesta a las inquietudes que planteaban la diversidad de conceptos, definiciones e interpretaciones existentes sobre Control Interno – CGR-NTCI 2015.



## II. OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS

### 2.1 Objetivo General

Contribuir al fortalecimiento institucional a través de la adecuada gestión de la comunicación e información, tanto a nivel interno como externo del INATEC.

### 2.2 Objetivos Específicos

- Definir los espacios de coordinación y articulación que se implementan a lo interno de la institución y que contribuyen al flujo de las orientaciones y líneas de trabajo emitidas desde la Dirección Ejecutiva.
- Identificar los niveles de autoridad para la entrada y salida de comunicación e información en el INATEC.
- Contribuir a la adecuada implementación de los controles internos en todos los procesos administrativos que se desarrollan en la institución.
- Identificar los medios, canales y mecanismos de comunicación tanto internos como externos que se implementan en el INATEC.

## III. MARCO DE REFERENCIA

### 3.1 Marco Legal

El presente Manual de Gestión de la Comunicación e Información Interna y Externa del INATEC, tiene como base legal:

- Ley creadora del INATEC. - Decreto No. 3-91, publicado en la Gaceta Diario Oficial No. 28 del 08 de febrero de 1991.
- Ley Orgánica del INATEC. – Decreto No. 40-94, publicado en la Gaceta Diario Oficial No. 192 del 14 de octubre de 1994.
- Ley No 681, Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema de Control de la Administración Pública y Fiscalización de los Bienes y Recursos del Estado.
- Ley No. 476, Ley del Servicio Civil y de la Carrera Administrativa, publicada en La Gaceta No. 235 del 11 de diciembre de 2003 y su Reglamento, Publicado en La Gaceta, Diario Oficial No. 153 del 06 de agosto del 2004.
- Ley No. 737, Ley de Contrataciones Administrativas del Sector Público y Reglamento General a la Ley.
- Ley no. 618, Ley General de Higiene y Seguridad del Trabajo.
- Normas Técnicas de Control Interno (NTCI), emitidas por la Contraloría General de la República (CGR), año 2015.



## 3.2 Marco Conceptual

Para la adecuada interpretación del presente Manual se han definido los siguientes conceptos:

### Administración

En el contexto del presente manual, entenderemos que la Administración de la institución está conformada por la Dirección Ejecutiva, Directores Generales, Directores Específicos, Responsables de Departamento/Oficina/Unidad y demás personal del INATEC. Por tanto, cada servidor público desde su rol institucional, tiene un grado de responsabilidad en la generación de comunicación e información, en consecución de los objetivos institucionales.

### Comunicación

La comunicación es un proceso mediante el cual las personas intercambian mensajes, puede ser verbal y no verbal. A través de la comunicación, las personas obtienen información respecto a su entorno, que a la vez pueden compartirla.

Todos los servidores públicos, a todos los niveles, están inmersos en los procesos comunicacionales de la institución y comprenden la importancia de la comunicación para el adecuado control interno y la contribución de ésta, para el logro de los objetivos institucionales.

### Información

La información está constituida por un grupo de datos, previamente revisados y ordenados, que sirven para construir un mensaje basado en un cierto fenómeno o sujeto.

A nivel institucional la información permite atender y dar respuesta de forma adecuada todos los aspectos referidos a la gestión educativa y administrativa, a la vez posibilita la toma de decisiones.

### Gestión de la comunicación y la información

La Gestión de la Comunicación y la Información incluye varios procesos, para garantizar que la generación, la recopilación, la distribución, el almacenamiento, la recuperación y la disposición final de la información, sea adecuada y oportuna.

El INATEC tiene identificado cuatro componentes: *Estratégico, Educación Técnica y Formación Profesional, Planificación y Administrativo Financiero*, entre los que se produce la gestión de la comunicación e información. Además, se ha identificado que el flujo de información y comunicación se realiza de forma descendente, ascendente y horizontal. La adecuada gestión de la comunicación y la información, facilita a todos los niveles de autoridad la toma de decisiones, en contribución al cumplimiento de estrategias y logro de objetivos.

### Medios y Canales de comunicación

Es el medio de transmisión de la comunicación y la información/datos que se intercambia. Los medios de comunicación son las herramientas a través de las cuales un mensaje tiene la posibilidad de ser transmitido a otra persona o a un grupo más extendido de ellas.



A nivel interno se utilizan diversos canales de comunicación:

- Reuniones (formales e informales)
- Comunicación escrita: correo electrónico, memorándum, circular, documentos normativos.
- Comunicación vía telefónica

### Calidad de la información

La calidad de la información es relativa al contexto y destinatarios, por lo que a nivel interno del INATEC, se considerarán algunos parámetros para la producción de información con calidad y para el análisis de información recepcionada: objetiva, relevante, veraz, oportuna y precisa.

### 3.3 Documentos referentes y Bibliografía

- Normas técnicas de Control Interno del INATEC
- Método de Comunicación del Sistema de Gestión de Calidad de la DGFP
- Convenio Colectivo, de las y los trabajadores servidores públicos del Tecnológico Nacional (INATEC) 2017-2019.
- Links consultados  
<https://definicion.de/informacion/>  
<https://concepto.de/comunicacion/>  
[https://www.ecured.cu/Canal\\_de\\_Comunicaci%C3%B3n](https://www.ecured.cu/Canal_de_Comunicaci%C3%B3n)  
<https://definicion.de/comunicacion/>

## IV. SISTEMA DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

La Comunicación y la información es uno de los aspectos fundamentales para el fortalecimiento y funcionamiento de la estructura organizativa, orientada a garantizar el cumplimiento de la Misión, Visión y objetivos de la institución.

A través de la estructura organizacional se identifican los puntos claves de autoridad y responsabilidad para el flujo de la comunicación y la información, la que a su vez pasa por la aprobación de la máxima autoridad identificada como la Dirección Ejecutiva.

A nivel del INATEC, se operativizan las acciones bajo un sistema de comunicación e información compuesto por cuatro componentes claves; *Estratégico, Educación Técnica y Formación Profesional, Planificación y Administrativo Financiero*. A través de éstos componentes se asegura el flujo de información, teniendo en cuenta los niveles de autoridad y responsabilidad, a su vez, en el flujo de la información y comunicación existe retroalimentación, es decir retroalimentación para asegurar el cumplimiento de las actividades. Así mismo con el fin de garantizar una generación de información que orienten la calidad de la misma, se debe cuidar que cumpla con criterios tales como la veracidad, objetividad, oportunidad, entre otros.

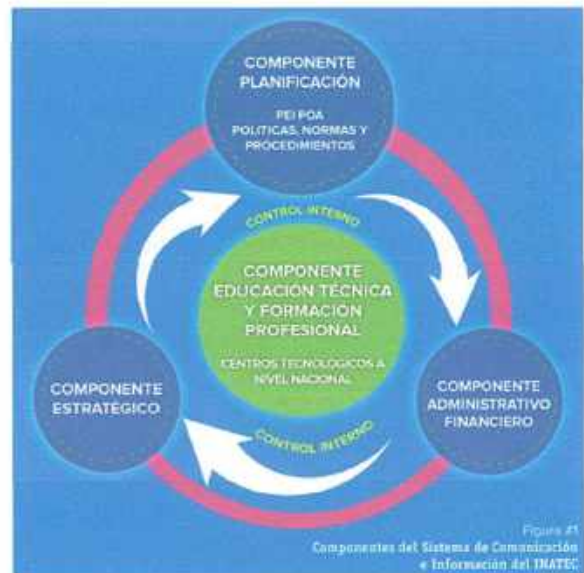


La comunicación y la información fluye en dos vías, entrada y salida, tanto a nivel interno y externo de la institución, respetando los niveles jerárquicos y de responsabilidad, definidos en la estructura organizacional, garantizando información oportuna y relevante mediante una información fluida y clara.

La comunicación, permite a los servidores públicos a todos, los niveles, comprender sus responsabilidades dentro del Control Interno y la importancia de éste para el logro de los objetivos institucionales. Cada servidor público actúa de acuerdo a la competencia administrativa que le corresponde según, su nivel de responsabilidad.

#### 4.1 Componentes del Sistema de Comunicación e Información del INATEC

La adecuada gestión de la comunicación y la información es fundamental para la realización del control organizacional y asegurar el buen desarrollo de los procesos administrativos y de control interno. A nivel del Tecnológico Nacional, se identifican cuatro componentes fundamentales del proceso de comunicación e información: Componente Estratégico, Componente Educación Técnica y Formación Profesional, Componente de Planificación, y Componente Administrativo Financiero, siendo estos los principales ámbitos de comunicación e información institucional.



#### Componente Estratégico

En este componente se identifica a la Dirección Ejecutiva como la máxima autoridad para la salida y entrada de la información y comunicación del Tecnológico Nacional. Desde este nivel de autoridad se orientan las políticas y estrategias que se implementarán, en función del cumplimiento, de las acciones y estrategias formativas para la Educación Técnica y Formación Profesional. Así mismo, este es el canal de comunicación con empresas privadas, instituciones del gobierno y otros organismos.

A través de las distintas áreas sustantivas, intermedias, de apoyo, de los instrumentos de control y de los espacios de coordinación establecidos, la Dirección Ejecutiva realiza control del entorno institucional, de todas las orientaciones, decisiones, acciones y actividades, que se ejecutan. Los instrumentos de control de los que se auxilia la Dirección Ejecutiva, corresponden a Normativas, Manuales de Organización, Manuales de Procedimientos, Planificación Estratégica y Operativa, Presupuesto, Circulares, Resoluciones Administrativas, Memorándums, entre otros, a través de los cuales se bajan orientaciones y líneas de trabajo.



*[Firma manuscrita]*



La divulgación de la Información fluye de forma jerárquica. La Dirección Ejecutiva baja orientaciones y líneas de trabajo al personal ejecutivo y de apoyo, a través de los Directores Generales y Directores Específicos (dependen directamente de la Dirección Ejecutiva; División de Adquisiciones, División de Recursos Humanos, División de Infraestructura y División de Comunicación y Divulgación) en la Sede Central y a través de los Directores de Centros Tecnológicos. Estos niveles de responsabilidad, a su vez se auxilian de los cargos de responsabilidad subordinados, para transmitir las orientaciones y garantizar el cumplimiento con eficiencia y eficacia, en consecución del cumplimiento de los objetivos.

Los Directores Generales, Directores Específicos, Responsables de Departamento, Responsables de Oficina y Coordinadores de Unidad, cada uno a su nivel cumplen en garantizar que la información y comunicación sea oportuna y relevante, acorde a los requerimientos y procedimientos establecidos en las Normativas, Manuales de Procedimientos, Manual de Funciones y Guías Metodológicas.

La máxima autoridad a fin de garantizar la operatividad de las estrategias, acciones y actividades, delega responsabilidad en Directores Generales, Directores Específicos y Directores de Centros Tecnológicos para que se genere comunicación e información y asegurar la implementación y cumplimiento de normas, funciones y procedimientos. Así mismo hace énfasis en que la calidad de la información debe garantizarse ya sea información financiera y no financiera.

La comunicación que se establece con agencias, embajadas, organismos y con gobiernos cooperantes es canalizada de forma oficial a través de cancillería, quien comunica directamente a la Dirección Ejecutiva y ésta a su vez remite orientaciones y líneas de trabajo a las áreas pertinentes. Posterior a la autorización por parte de la Dirección Ejecutiva, de establecer comunicación con organismos cooperantes, la unidad de Cooperación Externa es la responsable de realizar las coordinaciones entre los equipos técnicos y los organismos cooperantes autorizados.

Las instancias de los Centros Tecnológicos, no pueden establecer ningún tipo de convenio o acuerdo con organismos cooperantes. Los Directores de los Centros Tecnológicos, recibirán orientaciones a través de la Dirección Ejecutiva para los casos de comunicación con organismos cooperantes, siempre bajo la coordinación de la Unidad de Cooperación Externa.

Para situaciones de emergencia a nivel institucional o situaciones de contexto nacional, la Dirección Ejecutiva como máxima autoridad del INATEC, es la instancia facultada para girar orientaciones y comunicaciones tanto para servidores públicos de la Sede Central, así como para los Centros Tecnológicos.

Para garantizar la implementación de las estrategias definidas a nivel del INATEC, la Dirección Ejecutiva ha establecido como canal de comunicación e información para trasladar orientaciones y líneas de trabajo, distintos espacios de trabajo conjunto: Consejo de Dirección, Consejo Administrativo, Consejo Académico, Consejos Académicos de los Centros Tecnológicos y Asambleas Generales con los Servidores Públicos, estos espacios de trabajo funcionan de igual manera tanto en la sede central como en los Centros



JBR



R



Tecnológicos. El Consejo Técnico y los Encuentros con Directores de Centros Tecnológicos, son espacios de trabajo que funcionan en la sede central. Cada uno de estos espacios de trabajo han sido creados para atender temas específicos y participan distintas áreas que articulan acciones y actividades en función del cumplimiento de objetivos y metas.

### Consejo de Dirección

Espacio de trabajo en donde se integran los Directores Generales y Directores Específicos, bajo el liderazgo de la Dirección Ejecutiva, se informa sobre, orientaciones y líneas de trabajo y a la vez se desarrollan procesos de intercambio de los avances y dificultades de la implementación de las acciones.

Permite establecer coordinaciones entre los directores generales y directores específicos, para el cumplimiento de acciones orientadas por la máxima autoridad en respuesta a situaciones de contexto.

En este espacio, se abordan todos los aspectos referidos a la gestión y cumplimiento de las acciones formativas de educación técnica y formación profesional. Por esta misma vía se analizan los resultados y avances en cuanto al cumplimiento de metas físicas y financieras.

Posterior a las reuniones, vía correo electrónico conforme lista de la cuenta de directores, se hace remisión a los Directores Generales y Directores Específicos, Actas para el control, seguimiento y cumplimiento de las orientaciones y acuerdos.

### Consejo Técnico

Es un espacio de trabajo, coordinación y articulación de esfuerzos para atender y agilizar la gestión y resultados de temas referidos a garantizar la formulación, seguimiento y evaluación de proyectos de manera integral, así mismo el seguimiento y articulación de acciones referidas a la infraestructura y equipamiento tecnológico, que contribuyan a la mejora continua de la calidad de la educación técnica y la formación profesional.

Integran el Consejo Técnico, Directores de las áreas de DGFP, DGPD, DGAF, Unidad de Equipamiento, Unidad de Coordinación y Seguimiento, División de Cooperación Técnica, División de Infraestructura y DGTI. En caso se requiera se integrarán a las reuniones, Directores de áreas con temas específicos que atender.

El Consejo Técnico funciona bajo la coordinación del Director General de la División de Planificación y Desarrollo.

La frecuencia de reuniones es una vez al mes y se realizarán reuniones extraordinarias para cuando se requiera dar atención a temas de contexto o estados críticos de ejecución de proyectos y de otros temas. Para cada reunión se hace consenso de agenda y a la vez se presentarán Actas que contendrán acuerdos y propuestas de solución a temas que se encuentren en estados críticos de ejecución.

A través del Consejo Técnico de forma consensuada, se decide y se validan las estrategias para mejorar en las iniciativas de proyectos. Las iniciativas de proyecto posterior a la validación



por el consejo técnico se presentan a la Dirección Ejecutiva para su aprobación y posterior gestión de aval técnico positivo, ante la Dirección de Inversión Pública del MHCP.

Uno de los objetivos principales del Consejo Técnico es garantizar un portafolio de iniciativas de proyectos alineada a las estrategias y prioridades de la institución en consecución de los objetivos institucionales.

#### Consejo Académico

El consejo Académico es coordinado por el Director General de Formación Profesional. En este espacio de trabajo se atiende y da respuesta a aspectos que se encuentren en estados críticos de ejecución y dificultades que afecten el avance de la oferta educativa, matrícula, retención escolar, formación docente y la implementación de las acciones formativas de educación técnica y formación profesional. Así mismo se atenderán temas orientados por la Dirección ejecutiva. Reporta directamente a la Dirección Ejecutiva, sobre alertas y acciones de mejora para la atención a los centros Tecnológicos.

Existen aspectos técnicos sobre los cuales el Consejo Académico puede tomar decisiones, sin embargo, existe otro nivel de toma de decisiones que pasa por la aprobación de la Dirección Ejecutiva.

En dependencia del tema a revisar, se pueden integrar otras instancias del INATEC, como la División General Administrativa Financiera, División Específica de Recursos Humanos, División Específica de Adquisiciones u otras, según se requiera.

El Consejo Académico está conformado por el Consejo de Dirección de la Dirección General de Formación Profesional, el/la directora/a General de Planificación y Desarrollo y el/la directora/a Especifico/a de Planificación y Estadística. Las reuniones del Consejo Académico se desarrollarán al menos, una vez al mes. De forma consensuada se define agenda de los temas a abordar en cada Consejo Académico.

El coordinador, presenta vía correo electrónico a los miembros del Consejo Académico, Acta de cada reunión, para dar seguimiento al cumplimiento de acuerdos. Reporta directamente a la Dirección Ejecutiva, sobre alertas y acciones de mejora para la atención a los Centros Tecnológicos.

Así mismo desde esta instancia se da seguimiento y asistencia técnica a los Consejos Académicos de los Centros Tecnológicos.

#### Encuentros con Directores de Centros Tecnológicos

Es un espacio de trabajo dirigido y coordinado directamente por la Dirección Ejecutiva. Participan todos los Directores de Centros Tecnológicos, reuniéndose al menos una vez al mes. La máxima autoridad baja orientaciones y líneas de trabajo a los Directores, quienes posteriormente deben trasladar a sus equipos de trabajo en cada Centro Tecnológico, para la implementación y gestión de las acciones formativas.



### Consejos Académicos de los Centros Tecnológicos

Estos espacios de trabajo cumplen con las mismas funciones que los consejos académicos de la Sede Central. Los Consejos Académicos de los Centros Tecnológicos, son coordinados por el/la Director/a de cada Centro Tecnológico. Los equipos de trabajo tienen como responsabilidad planificar, controlar y evaluar las acciones desarrolladas en los centros y rendir información a las autoridades de la Sede Central del INATEC. En la agenda de las reuniones de los Consejos, se retoman las orientaciones y líneas de trabajo como resultado de los Encuentros con Directores de Centros Tecnológicos.

Se identifica como las principales acciones que corresponde atender desde los Consejos Académicos de los Centros Tecnológicos, el análisis, evaluación y alertas sobre el comportamiento de los indicadores académicos, asegurar material didáctico y fungible para cada una de las acciones formativas, garantizar la adecuada implementación de la organización docente, asegurar los recursos necesarios para la buena marcha de la operatividad en los Centros Tecnológicos.

### Consejo Administrativo

Es un espacio de trabajo conjunto orientado a atender y dar respuesta a temas administrativos financieros que presenten dificultades en su avance o que se encuentren en estado crítico. La operatividad de las acciones es atendida por cada área según funciones y responsabilidades.

El Consejo Administrativo está conformado por el Director General Administrativo Financiero que funciona como coordinador del mismo, El Director Administrativo, el Director Financiero y los responsables de oficinas de cada una de las direcciones específicas antes mencionadas.

Los aspectos organizativos, funcionamiento y seguimiento del Consejo, están referidos a que previo a cada sesión, se elabora en consenso, una agenda de trabajo con ambos Directores Específicos de la DGAF, de igual manera se elabora de forma conjunta Ayuda Memoria, para el seguimiento y cumplimiento a los Acuerdos. La ayuda memoria es presentada a la Dirección Ejecutiva, de esta forma se mantiene información y comunicación con la máxima autoridad y a la vez se presentan situaciones que requieren de su aprobación.

La frecuencia de sesiones del Consejo, es mensual. Se realizarán reuniones extraordinarias, en caso se requiera atender temas de forma urgente o en dependencia de circunstancias o incidencias.

### Asamblea General con Servidores Públicos

La Dirección Ejecutiva es la instancia facultada para comunicar a los Directores de Centros Tecnológicos y Sede Central la obligatoriedad de realizar Asambleas Mensuales con las y los servidores públicos. Dichas Asambleas tienen carácter informativo. (Convenio Colectivo INATEC, 2017-2019, Capítulo IV).



### Otras coordinaciones

Existen otros espacios de trabajo a nivel interinstitucional, mesas de trabajo o comisiones. La participación en éstas mesas de trabajo o comisiones es orientada por Dirección Ejecutiva, en los que se atiende temas y la implementación de estrategias del Sistema Educativo que aporten a la calidad de los aprendizajes. Participan principalmente personal delegado de las áreas de la División General de Planificación y Desarrollo y Dirección General de Formación Profesional.

Además, existe delegación de autoridad por parte de Dirección Ejecutiva hacia los Directores Generales, para dar respuesta a requerimientos de información que presentan otras instituciones de gobierno. Este nivel de autorización se da para los casos de áreas o jerarquías homólogas.

## Componente Educación Técnica y Formación Profesional – Centros Tecnológicos del INATEC

Es el componente central y sustantivo a nivel institucional, en torno al cual se definen los objetivos estratégicos, estrategias y acciones formativas para la gestión de la educación técnica y formación profesional, a nivel nacional. Identificándose a la Dirección General de Formación Profesional como la instancia que, de forma conjunta con los Centros Tecnológicos, implementa las acciones de formación.

En este ámbito se definen las estrategias para proporcionar educación técnica, formación profesional y reconocimiento de competencias profesionales a la población, a fin de garantizar mano de obra técnica calificada, de acuerdo a la demanda de los sectores productivos.

Para la planificación, ejecución, evaluación y mejora de las estrategias formativas, la Dirección General de Formación Profesional, trabaja en estrecha coordinación con las demás direcciones y divisiones de la institución, a partir de las cuales recibe información relevante para su funcionamiento. La Dirección Ejecutiva traslada información sobre las líneas estratégicas educativas orientadas por el gobierno, e información proveniente de los espacios de trabajo conjunto con otras instituciones. Los objetivos estratégicos y metas institucionales, se programan en coordinación con la División General de Planificación y Desarrollo, además se reciben orientaciones para la elaboración, seguimiento y evaluación del Plan Operativo Anual. A través de la División General Administrativa Financiera se reciben orientaciones para la planificación presupuestaria, ejecución, control y evaluación financiera; con la División Específica de Recursos Humanos se coordinan las acciones para la administración y gestión del personal; con la División General de Tecnología de la Información se coordinan las necesidades de equipamiento informático, la gestión de sistemas automatizados para la prestación y control de los servicios a la población y requerimientos para las diferentes plataformas en función de la implementación de la formación bajo la modalidad virtual.

Así mismo, se establece estrecha comunicación con los Centros Tecnológicos, quienes son las instancias responsables de la implementación de las estrategias y acciones formativas, mediante el desarrollo de carreras técnicas, cursos de capacitación y reconocimiento de



competencias profesionales, en los diferentes niveles, modos y modalidades de formación, según se establece en el Modelo Nacional de Educación Técnica y Formación Profesional.

Además, se otorga acreditación a centros privados, los que son autorizados para desarrollar acciones de formación bajo la supervisión del INATEC, de acuerdo a una oferta revisada y aprobada por la institución, como ente rector del Sub sistema de Educación Técnica y Formación Profesional.

De esta manera se garantiza la atención a la población en general, incluidas las empresas aportantes del 2%, mediante una red de centros tecnológicos y centros privados, en todo el país, clasificados en tres sectores de formación: Agropecuario y Forestal, Industria y Construcción y Comercio y Servicio.

### Componente Planificación Institucional

Se identifica a la División General de Planificación y Desarrollo, como la instancia coordinadora de todas las acciones orientadas a la planificación institucional, que se desarrollan de forma conjunta con todas las áreas de la Sede Central y con los Centros Tecnológicos.

Es un componente fundamental en el quehacer de la institución, ya que desde este ámbito de trabajo fluye y se genera información y comunicación sobre la Planificación Estratégica y Planificación Operativa, tanto para la Sede Central como para los Centros Tecnológicos.

Entre las principales líneas de acción que se orientan desde este ámbito de trabajo y principales instrumentos que aportan a la planificación institucional se identifican:

- El Plan Estratégico Institucional, es un instrumento de planificación de mediano plazo, contiene visión, misión, ejes, estrategias, indicadores y metas.
- El Plan de Buen Gobierno(PBG) es el proceso de Planificación del Gobierno de Reconciliación y Unidad Nacional, que establece los lineamientos, políticas, ejes de trabajo, objetivos, metas, indicadores de resultado, indicadores de insumo y acciones. Es un requerimiento orientado por el MHCP y la Secretaría de la Presidencia-SEPRES. Este documento es aprobado por Dirección Ejecutiva-DE y enviado al MHCP y a la Secretaría de la Presidencia. Es articulado con el PNDH y el Marco Presupuestario de Mediano Plazo-MPMP.

Con base al PBG, se bajan orientaciones a todas las áreas de la Sede Central y Centros Tecnológicos para proceder a la Planificación Operativa, siendo este un mecanismo de control y seguimiento para el cumplimiento de metas institucionales. Es a la vez un instrumento para el control interno.

Adicionalmente, a través de la Dirección Ejecutiva, se trasladan los requerimientos que llegan de SEPRES, MHCP, BCN, INIDE y de otras instituciones con las que se articulan acciones y por esta misma vía se da respuesta a los requerimientos presentados.



## Componente Administrativo Financiero

Desde este ámbito de trabajo se aplican las políticas presupuestarias de mediano plazo (quinquenales), que son orientadas por el MHCP, para realizar los ejercicios presupuestarios anuales y de mediano plazo. Es un componente clave para programar financieramente los ingresos y egresos institucionales en función del logro de Estrategias, metas y objetivos.

### Comité de Formulación Presupuestaria

Es un espacio de trabajo conjunto entre las áreas DGAF, DGPD, DGFP, Infraestructura, Recursos Humanos, DGTI, Unidad de Equipamiento, Unidad de Cooperación Técnica y delegado del despacho de la Dirección Ejecutiva, haciendo análisis, valoración y formulación del presupuesto institucional de acuerdo a prioridades Estratégicas institucionales y retomando los supuestos macroeconómicos presentados por el Banco Central y el MHCP. Se elaboran las proyecciones financieras, que incluye al año anterior ejecutado, proyección del año en curso, proyección del año que se formula y la proyección de los tres años siguientes al formulado. El ejercicio de formulación plurianual realizado por el Comité, se remite a la Dirección Ejecutiva para aprobación y remisión al MHCP a través de correo electrónico.

Una vez realizado los procesos antes mencionados, se inicia el proceso de Formulación presupuestaria por área y Centros Tecnológicos, realizando convocatorias a través de Circular, la que se envía vía correo electrónico de la DGAF autorizada por la DE, a los Directores de unidades en sede central y Directores de los Centros Tecnológicos y administradores de presupuesto en los Centros. A la circular se adjuntan las políticas presupuestarias institucionales, techo presupuestario y el cronograma para las sesiones de trabajo. Todo este proceso está regulado por el "Manual de Normas y Procedimientos de la Oficina de Presupuesto del INATEC" y Ley 550, Ley de Administración Financiera y del Régimen Presupuestario.

## 4.2 Flujo de la Comunicación e Información en el INATEC

A nivel interno del INATEC se desarrollan de forma constante, procesos de comunicación que garantizan la operatividad institucional y a la vez contribuyen a un buen proceso de control interno. El flujo de información que se desarrolla en el INATEC está en correspondencia a la estructura organizacional, la que obedece al cumplimiento de las estrategias y objetivos.

La comunicación fluye de forma descendente y ascendente, se identifica a la Dirección Ejecutiva como el principal canal para la entrada y salida de la comunicación e información institucional. Pero a la vez la comunicación puede ser horizontal, entre cargos homólogos.

De acuerdo al esquema del Flujo de la Comunicación del INATEC, se identifica que la máxima autoridad es el primer y principal canal de comunicación, ésta a



Figura #2  
Flujo de la Comunicación e Información - INATEC



*[Firma manuscrita]*



*[Firma manuscrita]*

su vez traslada información y establece comunicación con los Directores Generales de Dirección y de División en la sede central y con los Directores de Centros Tecnológicos, siendo estos los cargos inmediatos que dependen directamente de la Dirección Ejecutiva, además de las unidades de staff de asesoría, gestión y coordinación.

Los Directores Generales, trasladan la comunicación e información a los Directores Específicos, que sea pertinente para el desarrollo y cumplimiento de los procesos administrativos y actividades. Los Directores específicos a su vez son un canal de comunicación para trasladar las orientaciones y líneas de trabajo a los Responsables de Departamentos/Oficina. De esta manera de acuerdo a la jerarquía definida en la estructura formal de la institución, baja la información y comunicación relevante a todos los servidores públicos, lo que aporta al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Cada uno de los servidores públicos juega un papel importante para garantizar la fluidez, claridad, veracidad y oportunidad de la información, a fin de transformarla en una comunicación e información relevante y útil para la toma de decisiones.

Es importante tener en cuenta que el flujo de la comunicación puede ser alterado por factores externos, por tanto, es fundamental tener siempre acciones alternas en caso de interrupción de la información y la comunicación. Así mismo tener en cuenta que en el flujo de la comunicación las personas juegan un papel importante ya que son las que realizan los controles internos y a la vez, son sujetos de controles.

## V. GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN Y LA INFORMACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA INSTITUCIÓN

La adecuada gestión de la comunicación es de mucha importancia en el quehacer de la institución, es a través de la buena comunicación y la generación de información con calidad, que se logra el buen desarrollo de las actividades, procedimientos y el proceso de control interno, es a través de todos estos aspectos que la administración logra conocer y controlar el entorno institucional.

El INATEC tiene identificado cuatro componentes, como ámbitos generales en los que se produce la gestión de la comunicación e información. La adecuada gestión de la comunicación y la información, facilita a todos los niveles de autoridad la toma de decisiones, control del entorno institucional, en contribución al cumplimiento de estrategias y logro de objetivos.

La calidad de la información es relativa al contexto y destinatarios, por lo que a nivel interno se considerarán algunos parámetros para la producción de información con calidad y para el análisis de información recepcionada: *objetiva, relevante, veraz, oportuna y precisa.*

**Objetiva:** debe producirse de forma imparcial, plantear de forma concreta la situación o hecho al que se hace referencia, no plantear la percepción de la persona que produce la información.

**Relevante:** Procesar los datos para proporcionar información que sea importante y útil para el destinatario de la información, así como para la toma de decisiones.



**Veraz:** este aspecto tiene que ver con la fuente de la información, y se valora, si la información es cierta y segura.

**Oportuna:** Es una de las características claves de la información, se refiere a que, si la información llega en el momento en que se requiere.

**Precisa:** debe ser exacta, evitar repeticiones y divagación.

Los parámetros antes descritos, son orientadores para realizar el análisis de datos-información que se recepciona, a fin de verificar que la información recepcionada cumple con los requerimientos de calidad. De igual manera para la producción de información se deben considerar los parámetros antes indicados. Realizar el análisis de la información permite identificar, si se recibe o se produce información que será útil para la toma de decisiones, para divulgarla y útil para el control interno.

De igual manera los Servidores Públicos deben retomar en toda comunicación e información lo establecido en el Código de Conducta de los Servidores Públicos del Instituto Nacional Tecnológico permitiendo comunicaciones respetuosas, claras y acorde a los principios institucionales.

## 5.1 Comunicación e Información relevante generada por las unidades organizativas

Las unidades administrativas son garantes de procesar los datos que reciben y generan, para transformarlos en información relevante que sirva a los jefes inmediatos superiores y la máxima autoridad para la toma de decisiones y ejercer control interno del entorno institucional. De acuerdo a la descripción del Sistema de Comunicación e Información, el INATEC a través de los cuatro Componentes identificados, se gestionan las diferentes acciones, medios e insumos comunicativos orientados a garantizar la correcta difusión y flujo de la información sobre el funcionamiento, control y los resultados institucionales hacia los diferentes grupos de interés internos y externos.

### Formación Profesional

Toda la coordinación de trabajo y comunicaciones se hacen desde la Dirección General de Formación Profesional, siguiendo los niveles jerárquicos para canalizar la información a todo el personal, haciendo uso de comunicaciones escritas (correo, memorando, circulares, murales u otros), así como reuniones de trabajo. A su vez para agilizar temas que presenten dificultades para su adecuada ejecución se auxilia de los intercambios y coordinaciones que se hacen en el Consejo de Dirección, espacio en el que el Director General de Formación Profesional se reúne semanalmente con sus Directores Específicos y Responsables de Departamento.

En caso de información y comunicación de acciones operativas y administrativas, las Direcciones Específicas y Responsables de Departamento están facultados para establecer comunicación con los centros, agilizando el desarrollo de las acciones para el cumplimiento de los planes de trabajo.

Los responsables de implementar las acciones de la Educación Técnica y Formación Profesional, en los Centros Tecnológicos, por lo cual, se requiere mantener comunicación fluida con estos. Para ello, toda comunicación debe ser canalizada a través de la Dirección





General de Formación Profesional, para proporcionar orientaciones e información relevante para la planificación y funcionamiento de los centros.

A través de la Dirección General de Formación Profesional se proporcionan los siguientes servicios:

**Diseño de Documentos Curriculares:** Proceso mediante el cual se diseñan, elaboran, revisan y actualizan los documentos curriculares, a partir de los cuales se desarrollan las acciones formativas en sus diferentes niveles, modos y modalidades.

**Formación de Docentes:** Proceso mediante el cual se proporciona formación pedagógica a través del Centro Nacional de Formación de Docentes e Instructores de Educación Técnica y Formación Profesional.

**Educación Técnica y Capacitación en Línea:** Proceso establecido para brindar formación y capacitación en modalidad virtual.

**Reconocimiento de Competencias Profesionales:** Proceso para la coordinación de la estrategia de evaluación y certificación de competencias profesionales que se desarrolla en centros tecnológicos del INATEC.

**Atención a Centros de Formación:** Mediante este proceso se atiende a todos los centros de formación, tanto institucionales como privados, para brindarles asistencia técnica y metodológica en el desarrollo de las acciones formativas, a partir de la oferta formativa y las metas asignadas.

**Atención a Empresas:** Mediante este proceso se brinda atención a las solicitudes de las empresas para servicios de capacitación a sus trabajadores, así como las necesidades de articulación del INATEC con los sectores productivos, para la evaluación y actualización de los diseños curriculares.

**Registro y Certificación:** Proceso para atender los trámites de certificación provenientes de los centros tecnológicos institucionales, centros privados acreditados y población en general.

Para garantizar una atención de calidad, se han definido normativas y documentos metodológicos, en las cuales se establecen procedimientos y controles aplicables a los servicios que se brindan. Estos documentos se encuentran disponibles en las instancias donde se aplican, para conocimiento y aplicación del personal correspondiente. Además, estos documentos son publicados en la biblioteca virtual, de la página web del INATEC.

Se elabora el calendario de la Educación Técnica y la Formación Profesional, a partir del cual los centros programan las acciones formativas a desarrollar, anualmente. Se autoriza la oferta formativa a los centros, de acuerdo a la capacidad instalada y en respuesta a las demandas de cada sector, articuladas con el territorio.

## Planificación

La División de Planificación y Desarrollo, orienta la planificación institucional tanto para las áreas de la Sede Central como para los Centros Tecnológicos, a través de:



### Plan Estratégico

Es un plan de mediano plazo, que se elabora de forma conjunta con todas las áreas la Sede Central, proyectando estrategias, metas y objetivos por un período de cinco años. A su vez contiene costeo de las metas.

### Planes Operativos

Planes anuales, elaborados con información suministrada por todas las áreas la Sede Central y Centros Tecnológicos. Las acciones de los planes operativos por área están articuladas con el presupuesto anual.

### Estadísticas

Son todos los informes y reportes sobre los indicadores académicos que se respaldan en el Sistema de Registro Académico, los datos son ingresados por los Centros Tecnológicos. Los informes de seguimiento y monitoreo de las estadísticas con sus análisis, alertas y avances son enviados a Dirección Ejecutiva para la toma de decisiones.

### Evaluaciones

Son informes de seguimiento de los indicadores, metas y presupuesto, en el que se incluyen análisis evaluativos y comparativos de la programación respecto a la ejecución, de las unidades de la Sede Central y los Centros Tecnológicos. Los informes se elaboran con base a la información suministrada por las distintas áreas y Centros Tecnológicos, se elaboran con cortes mensuales, trimestrales, semestrales y anuales. Los informes Semestrales y anuales son enviados a Dirección Ejecutiva para su información y toma de decisiones.

### Portafolio de Iniciativas de Programas y Proyectos

En coordinación con distintas áreas y con personal de Centros Tecnológicos, se formulan iniciativas de programas y proyectos en las que se identifican las brechas a atender, tanto para acciones de formación técnica y profesional, fortalecimiento de la capacidad instalada a nivel institucional (infraestructura y equipamiento) y en atención al fortalecimiento de capacidades del personal docente, directivo, técnico y especialistas. Los programas y Proyectos se formulan según la Metodología del Sistema Nacional de Inversión Pública-SNIP. Las iniciativas de proyectos son autorizadas por la Dirección Ejecutiva y se remiten MHCP para gestión de Dictamen técnico positivo. El portafolio de programas y proyectos es una base para la gestión de recursos.

### Manuales y Normativas

Desde la División General de Planificación se coordina con todas las unidades administrativas, los procesos de elaboración de Manuales de funcionamiento, Normativas, Guías metodológicas y Manuales de Procedimientos.

Las normativas, reglamentos y metodologías entre otros, orientan el quehacer institucional, facilitan el control y seguimiento de las actividades conforme a los procedimientos establecidos.

### Plan de Buen Gobierno

Es un instrumento de Planificación del GRUN, orientado desde el MHCP y la SEPRES. Este instrumento contiene lineamientos, políticas, ejes de trabajo, objetivos, metas, indicadores de resultado, indicadores de insumo y acciones, derivado de la MPMP. Este documento es aprobado por Dirección Ejecutiva, se remite al MHCP y a la SEPRES con una frecuencia anual.

Al PBG, se bajan orientaciones a todas las áreas la Sede Central y Centros Tecnológicos para proceder a la Planificación Operativa, siendo este un mecanismo de control y seguimiento institucional para la ejecución de actividades. Es a la vez un instrumento de control interno para la máxima autoridad.



*[Handwritten signature]*



A través de la DE se trasladan los requerimientos que llegan de SEPRES, del MHCP, BCN, INIDE y de otras instituciones con las que se articulan acciones y por esta misma vía se da respuesta los requerimientos presentados.

Como parte de la operatividad y de la comunicación con los Centros Tecnológicos, desde la División de Planificación se desarrollan visitas para la obtención de insumos sobre las necesidades de infraestructura y equipamiento para la elaboración del plan de inversión de mediano y largo plazo. Las visitas las realizan equipos integrales, conformados por distintas áreas.

### **Administrativa Financiera**

Las operaciones administrativas financieras deben ser registradas en el "Sistema Administrativo Financiero Integrado" del INATEC, además deben ser impresos y firmados con sus correspondientes fichas de control y archivados los originales en el Archivo Contable de acuerdo al procedimiento del archivo contable interno y que responden a las Normas de Control Interno.

El quehacer de la Dirección Administrativa Financiera es orientado por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público (MHCP) y lo regula a través de Leyes, Normativas y Procedimientos vigentes.

Los principales documentos con información y datos institucionales elaborados por la DGAF son los Estados Financieros, la Formulación Presupuestaria, El Marco Presupuestario de Mediano Plazo, Plan Económico Financiero y los Informes Presupuestarios.

La División General Administrativa Financiera a través de sus divisiones y oficinas son los responsables de resguardar y conservar los documentos, registros contables e instrumentos contentivos de cifras, las comunicaciones y todos los documentos que respalden o sean pertinentes a la actividad administrativa y financiera durante diez años, de acuerdo a las Normativas, controles y procedimientos internos y Ley No. 681.

Posterior a los diez años de resguardo de documentos, la Dirección Administrativa Financiera solicitará autorización a la Dirección Ejecutiva, para proceder a su incineración o reciclaje.

### **Los Estados Financieros**

El Sistema de Registros contables produce estados Financieros que deben reflejar la situación financiera, resultados de operaciones, evolución patrimonial y flujos de fondos de la institución la que es considerada para la toma de decisiones en la Dirección Ejecutiva.

Los Estados Financieros se elaboran mensualmente desde la Oficina de Contabilidad conforme los procedimientos contenidos en el Manual de "Normas y Procedimientos de la Oficina de Contabilidad del INATEC". Son elaborados por el Responsable de la Oficina de Contabilidad y revisados por el Director Financiero, quien posteriormente los remite a través de un Memorándum al Director de Director General Administrativo Financiero para su aprobación y remisión a Dirección Ejecutiva para su autorización.



Los estados financieros son utilizados para la toma de decisiones en lo que respecta a la situación financiera, el estado de la ejecución financiera, estado de la evolución del activo/patrimonio neto y el estado de la liquidez.

Los Estados Financiero recibidos y autorizados por la Dirección Ejecutiva deben ser archivados conforme procedimiento establecido en el archivo contable del "Manual de Normas y Procedimientos de la Oficina de Contabilidad del INATEC".

Estos Estados Financieros además deben ser remitidos trimestralmente al MHCP, a la Dirección General de Contabilidad Gubernamental como parte del Control que hace la Administración Pública a las Instituciones del Estado.

### Ejercicio presupuestario anual

Previo al ejercicio presupuestario la Dirección Ejecutiva, remite al MHCP, Estructura organizativa actualizada y Estructura programática, procediéndose inmediatamente conforme a la Ley Anual del Presupuesto General de la República, a elaborar el anteproyecto presupuestario anual. Retomando los lineamientos de política para la formulación del proyecto de Presupuesto General de la República, remitidos por el Ministro del MHCP a la Dirección Ejecutiva.

El Director General Administrativo Financiero coordina con DGPD el ejercicio y realiza convocatoria, para empezar la Formulación del Presupuesto, a través de circular autorizada por Dirección Ejecutiva dirigida a las unidades y áreas de Sede Central y Equipo de Dirección de los Centros Tecnológicos. En esta comunicación orientan los lineamientos financieros internos para su formulación y se comunica el cronograma de sesiones de trabajo con los Centros Tecnológicos y áreas de Sede Central.

Los analistas de la DGAF analizan, ordenan y consolidan la información generada por las áreas de Sede Central y Equipo de Dirección de los Centros Tecnológicos y se procede a registrar en el sistema presupuestario del INATEC y en el SIGAF, el Anteproyecto del Presupuesto Anual Institucional.

Al finalizar el ejercicio presupuestario la Dirección Ejecutiva, remite al MHCP

- Flujo mensual observado al último mes disponible y proyectado al resto del año
- Políticas y acciones a mediano plazo
- Proyección actualizada del flujo de caja anual del mediano plazo
- Balance General y Estados de Resultados mensual y acumulado del año anterior y el actual
- Presupuesto de ingresos y gastos del siguiente año y proyecciones a mediano plazo
- Ejecución de inversiones del año anterior y del actual por proyecto y fuente de financiamiento.
- Programa de inversión a mediano plazo. Por proyecto y por fuente de financiamiento asegurada y en gestión.

Principales indicadores físicos financieros de mediano plazo



- Detalle por acreedor del saldo de deuda interna y externa del año actual, endeudamiento y servicio de deuda interna y externa a mediano plazo.

### Los informes presupuestarios

La DGAF remite a DGPD de manera mensual, trimestral, semestral y anual, informes que reportan el grado de cumplimiento presupuestario, así como la evolución real y las desviaciones respecto de la previsión inicial del presupuesto.

### Plan Económico Financiero

El PEF constituye con el PNDH el marco de políticas de desarrollo macroeconómicas del país, sobre esta base se elabora el Presupuesto General de la República y MPMP.

A nivel institucional se realiza compilación de información financiera y se remite al Banco Central de Nicaragua, formando parte de los insumos que contribuyen a la elaboración del PEF nacional. La información se remite dos veces al año.

## Recursos Humanos

La instancia de Recursos Humanos del INATEC es la responsable de aplicar las políticas en materia de Recursos Humanos e implantar el Sistema de Clasificación de Puestos, Sistema de Gestión de Recursos Humanos y la Carrera Administrativa conforme las funciones y atribuciones que establece el Reglamento de la Ley de Servicio Civil y de la Carrera Administrativa", Ley 476.

Toda comunicación a los servidores públicos en General, emitida por Recursos Humanos debe ser autorizada previamente por la Dirección Ejecutiva, tanto para la sede central como para los Centros Tecnológicos.

La División de Recursos Humanos se comunica con las diferentes áreas de sede central y centros tecnológicos para la realización de procesos como:

- Provisión de Puestos
- Evaluación del desempeño
- Programación de vacaciones
- Capacitaciones
- Seguridad e Higiene Ocupacional
- Procesos de nóminas
- Procesos disciplinarios

Desde Recursos Humanos se coordina distintos espacios de trabajo, con el fin de atender diversas situaciones y dar respuesta tanto al servidor público, así como dar respuesta a orientaciones de la máxima autoridad. Las comisiones conformadas emiten resoluciones o acuerdos, a través de Actas de resolución, se notifica a los servidores públicos y a la Dirección Ejecutiva.

Comisión Bipartita, es un espacio de coordinación y trabajo conjunto creado conforme Ley, para atender y solucionar cualquier asunto laboral. Se conforma por una representación sindical de los servidores públicos y representación por parte del empleador, que también



está sustentada en el Convenio Colectivo del INATEC, cláusula No. 5. Al final se emite Acta de resolución de la comisión y se envía notificación al servidor público.

**Comisión Especial**, espacio de trabajo creado para atender permisos administrativos solicitados por los servidores públicos, para atender enfermedades del servidor público o de su núcleo familiar. Los permisos se sustentan en el Convenio Colectivo cláusula No. 18. Entre otras cláusulas para dar respuestas a beneficios conforme al Convenio Colectivo del INATEC.

**Comisión de becas**, desde este espacio de trabajo se atienden peticiones de becas de los servidores públicos, siendo un beneficio sustentado en el Convenio Colectivo. Se atienden y aprueban en función de fortalecer capacidades del personal, lo que contribuye al Plan de Relevo Generacional. La Comisión está conformada por el Subdirector Ejecutivo, Director General Administrativo Financiero, Dirección General de Formación Profesional, asesor legal de INATEC y División de Recursos Humanos.

**Comisión Mixta de Higiene y Seguridad en la Sede Central y en los Centros Tecnológicos**, espacios de coordinación y gestión conformados para atender temas de higiene y seguridad del trabajo, de acuerdo a la Ley 618. Las comisiones están conformadas por representantes de la patronal y delegados de las federaciones sindicales.

Las principales funciones que se desempeñan en la comisión: Atender, Evaluar y determinar los riesgos profesionales; Vigilar, controlar y promover el cumplimiento de las disposiciones que se adopten en materia de prevención de riesgos laborales; Coadyuvar, fomentar y proponer la cultura de higiene y seguridad del trabajo.

**Otras coordinaciones**, La División de Recursos Humanos está facultada para establecer comunicación y coordinaciones con entidades externas como el Instituto Nicaragüense de Seguridad Social (INSS), Ministerio de la Familia y Jueces de Distrito (casos de embargos alimenticios), Universidades, además con Hospitales y Clínicas previsionales, Ministerio del Trabajo, Dirección de Función Pública-MHCP Conforme lo establece la ley 476.

## Adquisiciones

Es la encargada de participar en coordinación con las áreas solicitantes en la Planificación y Programación Anual de las contrataciones, operativizar los procedimientos de contratación, resguardar la información relacionada con el proceso y con la ejecución de los contratos administrativos, brindar asesoría, apoyo administrativo y técnico a las áreas solicitantes, este es un órgano de ejecución que depende de la Máxima Autoridad, debiendo en todo caso seguir las directrices técnicas expedidas por la Dirección General de Contrataciones del Estado de conformidad con sus competencias legales.

El INATEC desarrolla los procesos de contratación a través de la División de Adquisiciones y las Unidades de compra de los Centros Tecnológicos cumpliendo con lo establecido en la Ley 737 Ley de Contrataciones Administrativas del Sector Público y su Reglamento, estableciéndose que donde existe más de un área de adquisiciones deberán de estar supeditadas al área de adquisiciones central para efecto de las respectivas asistencias técnicas y metodológicas, debiendo suministrar informes que sustenta toda la información relacionada a los procedimientos que desarrollen para mantener un solo registro estadístico de compras institucionales.



*[Handwritten signature]*



La División de Adquisiciones también es la encargada de Administrar mediante el Sistema de Contrataciones Administrativas Electrónicas (SISCAE), desarrollo y registro de las contrataciones que se corresponden con el Plan Anual de compras y respectivas modificaciones, asegurando el cumplimiento de la ejecución en todas sus etapas.

En cumplimiento con los procedimientos de Ley INATEC conforma los siguientes equipos colegiados:

- **Comités de Evaluación:** Dirección Ejecutiva de acuerdo a la Ley y para realizar los procesos de licitaciones, concursos o contrataciones simplificadas, constituye un Comité de Evaluación que recomienda la evaluación y calificación de las ofertas presentadas y la elaboración del informe respectivo, con las atribuciones y responsabilidades que establece la Ley 737 y su Reglamento General. El cual debe estar integrado como mínimo por 3 miembros que corresponden a un delegado del área solicitante o experto en la materia, un delegado del área de adquisiciones y un Asesor Legal; los que son nombrados mediante Resolución Administrativa cumpliendo con lo establecido en el artículo 31 del Reglamento.
- **Comité Técnico de Contrataciones Menores:** al inicio de cada período presupuestario la Dirección Ejecutiva constituye un órgano colegiado integrado por tres miembros preferentemente por un delegado del área solicitante o experto en la materia, un delegado del área de adquisiciones y un Asesor Legal; los que son nombrados mediante Resolución Administrativa cumpliendo con lo establecido en el artículo No. 35 de Reglamento quienes deben recomendar y evaluar la calificación de las ofertas presentadas en los procesos de contrataciones menores que se lleven a cabo en ese período.
- **Comité Técnico de Contrataciones:** En los Centros tecnológicos este comité se constituye mediante resolución Administrativa firmada por el o la directora/a del Centro, el cual se constituye por Encargado de Compras, Delegado del Área Solicitante o experto en la materia, delegado por el Director del Centro con la salvedad que dicho delegado no sea firma libradora; todo de conformidad al artículo No.11 de la Normativa para la realización de Contrataciones Menores vigente, Autorizada el 12 de junio del año 2017.

Estos Equipos colegiados denominados Comités, tienen las siguientes funciones generales:

- a) Abrir y evaluar las ofertas presentadas
- b) Elaborar informe que contenga la evaluación y recomendación de las ofertas presentadas.
- c) Concluida la etapa de evaluación el Comité Técnico deberá de remitir el expediente al área de adquisiciones.
- d) Verificar régimen de prohibiciones
- e) Otras según la particularidad del proceso

### **Auditoria interna**

Los servidores públicos que ejercen labores en la Unidad de Auditoría Interna en INATEC, tienen acceso a registros, archivos y documentos almacenados en cualquier medio que sustenta la información en cuanto a la naturaleza de las operaciones auditadas, siempre y cuando el requerimiento es formalizado por escrito a la máxima autoridad y a los Directores de Centros tecnológicos, por medio de credencial y notificaciones de inicio indicado por el debido proceso señalado en la ley 681 "Ley Orgánica de la Contraloría General de la



Los informes que surgen como resultado de las auditorías internas realizadas en la Sede Central y en los Centros Tecnológicos, deben ser firmados por el Auditor Interno de la Unidad de Auditoría Interna y dirigidos a la Dirección Ejecutiva, con copia que deberá ser enviada simultáneamente a la Contraloría General de la República de acuerdo al artículo 65 de la Ley 681 de la Contraloría General de la República.

Los procesos de Auditoría se inician con una entrevista con el auditado, para conocer en parte si hubo cambios en la estructura organizacional, posteriormente se realiza una planificación de la auditoría, con la información recopilada en la entrevista, a fin de garantizar comunicación con terceros; exfuncionarios, familiares, entre otros, para notificar a los terceros, conforme al Artículo 54 de la Ley 681. Posteriormente se realizan los requerimientos de información de la auditoría, única y exclusivamente del período auditado, que se señala en la credencial y en las notificaciones de inicio, dentro de ese proceso el auditado mantiene y tiene derecho a una comunicación constante, incluyendo los papeles de trabajo. Así mismo puede hacerse asistir por asesor, abogado, profesional o técnico en cualquier parte del procedimiento administrativo, descrito en el Artículo 59 de la Ley 681.

La Unidad de Auditoría Interna, presenta Plan de Auditoría Anual, cada 30 de septiembre a la CGR, paralelamente se presenta a la máxima autoridad. A la Contraloría General de la República se presenta para aprobación y a la máxima autoridad para comunicación.

Producto del trabajo de auditoría que realiza la Unidad de Auditoría Interna del INATEC, está facultada para establecer comunicación con las siguientes entidades externas, CGR PGR, CORTE SUPREMA DE JUSTICIA y COLEGIO DE CONTADORES PÚBLICO DE NICARAGUA.

## VI. CANALES DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN INTERNA

Los canales de comunicación e información formal en INATEC y sus Centros Tecnológicos deben fluir conforme la jerarquía y responsabilidad definida en la estructura institucional, siguiendo trayectorias; ascendente, descendente y horizontal cada uno en correspondencia de sus responsabilidades y competencias, y debe realizarse de manera oportuna para garantizar su relevancia y utilidad para la toma de decisiones.

Todos los servidores públicos deben realizar controles y revisiones para comprobar la exactitud, totalidad y calidad de las informaciones, datos o transacciones que transmite, antes de su aprobación, autorización y transmisión a la Máxima autoridad y demás personal dentro de la Entidad.

### Los canales de comunicación internos autorizados son los siguientes:

#### Comunicación directa y personal

Es la más utilizada dentro de la institución y en los Centros Tecnológicos para abordar o coordinar temas específicos. Proveen la interacción breve y directa además de facilitar la





agilidad de información que se intercambia, este tipo de comunicación se da de forma presencial y bilateral, o por vía telefónica. El flujo de éste tipo de comunicaciones debe darse en todas las direcciones y aunque no son formales deben realizarse respetuosas, claras y acorde a los principios institucionales.

### Reuniones

El propósito de las reuniones es fomentar la comunicación entre todos los miembros, informar al público, coordinar trabajo y actividades en equipo. Estas reuniones pueden ser planificadas con anterioridad o de carácter urgente. En INATEC es la forma más eficiente para gestionar equipos, y así, compartir información interna o externa fácil y eficazmente.

Para todas las reuniones organizadas en la institución y sus centros tecnológicos, el responsable de cada área que convoca, debe asignar a una persona que al finalizar realice un informe, actas o ayudas memorias de acuerdo a la necesidad y tipo de reunión, para el seguimiento y cumplimiento.

### Reuniones de trabajo inter-áreas

El objetivo es incrementar la productividad a través de un equipo de trabajo. Su finalidad es mejorar el desarrollo de los procesos, procedimientos y actividades, contando con las sugerencias y aportes de los participantes.

### Reuniones Específicas de Dirección Ejecutiva con las áreas

Este tipo de reuniones son orientadas por Dirección Ejecutiva, generalmente el objetivo es dar solución a problemas, toma de decisiones, priorizar y/o asignar tareas, actualizar al equipo sobre nuevas orientaciones. La Dirección Ejecutiva valora el cumplimiento de metas y objetivos de las áreas.

### Reuniones de Equipos de Dirección y equipos de apoyo por área

Son reuniones que realiza un Director General con sus Directores Específicos y Responsables de Departamento /Oficina para bajar orientaciones, abordar temas de contexto, evaluar y dar seguimiento de la planificación operativa. Además, este tipo de reuniones se desarrolla a nivel de Directores Específicos/Departamentos con todo el personal del área con la misma finalidad.

### Correo electrónico

Es un medio para comunicaciones internas y externas, con alta utilidad debido a que tiene facilidad de respuesta y por la gran cantidad de información que se puede recibir y enviar. Además, presenta beneficios para el control y archivo digital.

En INATEC se cuenta con una plataforma de correo Institucional, las cuentas de correo electrónico son las únicas autorizadas para la comunicación y traslado de información dentro y fuera de la Institución. Las cuentas de correo de INATEC solo deben usarse para cumplir con las funciones y responsabilidades del quehacer institucional. Para tal efecto, los Directores Generales en la Sede Central y los Directores en los Centros Tecnológicos son los únicos facultados para autorizar y solicitar al director de la División General de Tecnologías de la Información las aperturas de cuentas de correo electrónico institucional de sus subordinados de acuerdo a sus funciones y responsabilidades. Esta solicitud debe ir



*JPR*



*R*

respaldada con la información del servidor público, como el nombre completo de acuerdo cedula de identidad, numero de empleado y cargo. De igual manera para dar de baja a las cuentas de correo institucional los Directores Generales en Sede Central y los Directores en los Centros Tecnológicos son los facultados para solicitar la baja informando el cese de funciones del servidor público.

A través del correo institucional se dan orientaciones y comunicaciones masivas a través de la cuenta exclusiva llamada INFO INATEC, esta cuenta es administrada por la DGTI y es usada para brindar orientaciones o hacer comunicados a todos los servidores públicos o grupos de interés de INATEC, siempre deben contar con la autorización y visto bueno de Dirección Ejecutiva, revisado por la División de Comunicación y Divulgación y enviado a la División General de Tecnologías de la Información para su difusión.

Los correos que se usan para comunicaciones con entes externos deben usarse para facilitar coordinaciones de trabajo, envío y recepción de información, deben tener formalidad en su presentación y redacción, además de contener la firma conforme el Manual de Identidad Corporativa.

#### Memorándum

En INATEC es un documento o comunicación escrita de uso interno y de carácter oficial o protocolario que se usa entre Departamentos, Divisiones, entre cargos homólogos para comunicar, remitir o solicitar la realización de acciones o tareas a destinatarios específicos. El uso es de forma jerárquica, de jefes a subordinados, para hacer llamados de atención, dar a conocer decisiones, orientaciones sobre algún tema en particular, a destinatarios específicos.

El lenguaje que se emplea para redactar un memorándum debe ser formal, preciso, que transmita respeto y evoque la importancia del asunto a comunicar y transmitir, cuenta con varias partes ya estipuladas, como el membrete, la numeración, el asunto, la referencia y el cuerpo, además se debe tomar en cuenta el uso correcto de la marca del tecnológico en conjunto con las marcas y mensajes claves gubernamentales.

Es importante señalar que los memorándums no cuentan con un párrafo de cierre, ya que sencillamente se transmite la información y se finaliza con una firma y sello.

#### Cartas

Las cartas son una herramienta de comunicación de uso interno y externo en la institución, son de carácter oficial o protocolario y funcionan para establecer comunicación entre las unidades de la institución y los centros tecnológicos, además, con instituciones estatales, centros privados acreditados, empresas aportantes, proveedores entre otros.

Para emitir cartas institucionales digitales o físicas se debe tomar en cuenta el uso correcto de la marca del tecnológico en conjunto con marcas gubernamentales, cooperantes y certificaciones de acuerdo al Manual de Identidad Corporativa del INATEC.

#### Circulares

Las circulares son documentos de uso interno de carácter oficial, emitidas por el despacho de la Dirección Ejecutiva o por Directores Generales de Dirección o División, siempre con la autorización y visto bueno de la Dirección Ejecutiva. Esta herramienta es usada para dar a conocer disposiciones e informaciones para que se cumplan a cabalidad. Dentro de la institución funciona con un enlace vertical descendente, de superior a subordinados y de forma horizontal entre autoridades de las Divisiones, Departamentos y Directores de Centros Tecnológicos.



### Videoconferencias

Es una herramienta que permite la comunicación simultánea de personas en diferentes localidades en tiempo real.

En INATEC es una opción comunicativa para realizar reuniones o sesiones de trabajo con personal de los Centros Tecnológicos en los Departamentos del país cuando es necesaria la participación y el intercambio entre varios colaboradores. Este medio permite a INATEC la eliminación de las barreras de distancia, resolver asuntos de forma rápida y eficaz, la disminución de gastos de viajes, traslados y hospedajes, entre otros, permitiendo a la vez mejor productividad y oportunidad para la toma de decisiones.

Además de usarse las videoconferencias para reuniones y sesiones de trabajo con los Centros son usadas para capacitaciones, talleres y charlas para grupos con conferencistas nacionales e internacionales.

### Transmisiones en vivo

Transmisión en redes sociales sobre las actividades mediáticas aprobadas por Dirección Ejecutiva, utilizando cámaras y equipos especializados para la transmisión en coordinación con la oficina de Tecnologías Educativa y la División de Comunicación y Divulgación.

### Boletín Informativo

Es una herramienta de comunicación interna de frecuencia semanal para dar a conocer el quehacer institucional a los servidores públicos del INATEC, en la Sede Central y sus centros tecnológicos, así mismo se envía de forma masiva a nuestros suscriptores externos a nivel nacional, a través de la plataforma mailchimp.

La elaboración del Boletín, es responsabilidad de la División de Comunicación y Divulgación, debe contener información sobre actividades internas, actividades mediáticas orientadas y autorizadas por Dirección Ejecutiva, suscripción de convenios, eventos de proyección, Ofertas académicas, tips de interés general, entre otros. Es difundido a través de la cuenta de correo electrónico institucional INFO INATEC y en la página Web.

### Sistemas Informáticos

Los sistemas de INATEC son creados para automatizar procesos operativos, procesamiento de datos y generación de información rápida y confiable además de crear soluciones, todas de acuerdo a las necesidades, para el apoyo de las operaciones administrativas y servicios educativos, apoyo de las actividades de control y la toma de decisiones. El objetivo central de todos los sistemas creados en la institución es permitir una mejora en la rapidez y calidad de la información y de los servicios.

Los Directores Generales en Sede Central y los Directores en los Centros Tecnológicos son los únicos facultados para autorizar y solicitar a la División General de Tecnologías de la Información las credenciales de accesos a los Sistemas Informáticos Institucionales para sus subordinados de acuerdo a sus funciones y responsabilidades, cumpliendo con la segregación de funciones como mecanismo de control.

Los Directores Generales en Sede Central y Directores en los Centros Tecnológicos son los únicos facultados para solicitar y autorizar al personal que tendrá acceso para ingresar y/o consultar información en los sistemas gubernamentales o sistemas compartidos con instituciones del estado, definiéndolos de acuerdo a sus funciones y responsabilidades. De igual manera se debe proceder para dar de baja a los servidores públicos en cuanto al acceso a los sistemas automatizados. Los Directores Generales en Sede Central y Directores de Centros Tecnológicos deben informar, al Director de la División General de



*[Handwritten signature]*



*[Handwritten mark]*

Tecnologías de la Información, la cancelación del acceso, ya sea por cese de funciones del servidor público o por cambio en sus funciones.

## VII. CANALES DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN EXTERNA

Todo tipo de Comunicación que se necesite realizar con entidades externas y en dependencia de su relevancia o importancia debe contar con el control jerárquico establecido en la estructura organizativa institucional, tomando en cuenta que la información o datos más relevantes deben contar con el más alto nivel de autorización que es el de la Dirección Ejecutiva.

### Oficina de Acceso a la Información Pública

La Oficina de Acceso a la Información Pública de INATEC conforme Ley tiene la misión de facilitar, a las personas que así lo demanden, el acceso a la información. Debe funcionar como una ventana de atención del INATEC hacia el público, donde éste pueda acceder y o solicitar la información pública existente en los documentos, archivos y bases de datos físicas y digitales.

La OAIP administra la información pública de los archivos centrales, maneja el índice de la información a su resguardo, en forma física y digital, además del control y administración de la información y documentación para uso del público en general y que es publicada en la página web.

### Comunicación e información entre INATEC y las empresas aportantes

La Dirección de Articulación con el Sector Productivo, es la instancia responsable y autorizada para brindar información sobre los servicios de capacitación y demás solicitudes y necesidades de las empresas e instituciones públicas y privadas aportantes del 2%.

Las empresas e instituciones públicas y privadas aportantes del 2% realizan sus trámites de manera presencial y a través de los servicios en línea en la página web institucional, siempre y cuando tengan los accesos para los servicios en línea.

### Comunicación entre INATEC y proveedores

El INATEC a través de la División de Adquisiciones y en cumplimiento de la Ley 737 y su principio de Publicidad y Transparencia, mantiene actualizada la información en el Sistema de Contrataciones Administrativas Electrónicas (SISCAE), además informa sobre los procedimientos de los procesos de contratación y permite el acceso a la ciudadanía sobre la información relacionada a dichos procesos, de manera presencial y en la página web institucional.

El "Programa Anual de Contrataciones" (PAC) y la Proyección del Programa Anual de Contrataciones" es publicado en el Portal Único de contrataciones del Estado, que es el medio oficial de comunicación para los procesos de contrataciones, sin perjuicio de otras



formas de publicación según lo establecido por la ley 737, Ley de Contrataciones Administrativas del Sector Público.

El acceso a la información podrá ser restringido únicamente cuando la información solicitada pueda colocar a un oferente en posición de ventaja respecto de otros o cuando los documentos hayan sido definidos como confidenciales en los respectivos pliegos de bases y condiciones.

A través de los procesos de contrataciones, se establecen mecanismos de comunicación determinados conforme las etapas de los procedimientos "Principio del Debido Proceso"; cumpliendo con las debidas notificaciones a proveedores sobre la concurrencia de la participación en etapas según la particularidad, modalidad, naturaleza de la contratación. A través de Adquisiciones, se requiere asegurar las respectivas notificaciones electrónicas, la atención presencial que corresponda en las etapas pertinente del procedimiento, así como el otorgamiento de los proveedores para el uso de sus derechos pertinentes y cumplimiento de las relaciones contractuales; del cual Adquisiciones asume un rol de comunicación permanente en atención a las responsabilidades y facultades determinadas en la Ley N° 737, su Reglamento General y respectivas normativas.

### **Comunicación e información entre INATEC y el público en general.**

La Oficina de Acceso a la Información Pública, funciona con el fin de facilitar a la población general, el acceso a la información pública de la institución. Desde esta oficina se llevará registro de las solicitudes de información recepcionadas y de las respuestas brindadas para cada caso. Esta instancia depende directamente de la Dirección Ejecutiva

Para el caso de trámites de Certificados o Constancias, en la Sede Central y los Centros Tecnológicos, se atienden desde las instancias de Registro y Certificación. Los procedimientos se encuentran documentados en los métodos de Gestión de la Calidad y en la Normativa de Registro y Certificación.

Las acciones informativas que la institución dirige a la población serán determinadas por la Dirección Ejecutiva, en coordinación con la División de Comunicación y Divulgación.

Todo tipo de Comunicación que se necesite realizar con entidades externas deben contar con el más alto nivel de autorización que es el de la Dirección Ejecutiva.

#### **Sitio web**

Es el sitio oficial de INATEC en la web, diseñada para publicar contenidos, información, eventos, y los diferentes ámbitos en los que la institución se proyecta, es una herramienta virtual que facilita recursos y servicios además de la interactividad y el contacto permanente con los servidores públicos, protagonistas, empresas aportantes del 2 % y público en general. En el sitio web se publica y actualiza toda la información institucional:

1. Objetivos, misión, visión
2. Oferta Academia
3. Información de los Centros Tecnológicos y Centros Privados Acreditados
4. Servicios en Línea y
5. Otros Recursos
6. Campaña Virtual



R

### Chat WEB

Es una herramienta de comunicación en línea, de manera instantánea. En INATEC es una forma de comunicación donde se optimiza el proceso de participación ciudadana con la posibilidad de encontrar y hacer seguimiento a dificultades, sugerencias y reclamos.

La gestión del chat web es responsabilidad de la División de Comunicación y Divulgación. Desde esta división y a través del chat web se atienden consultas sobre ofertas académicas e información de los centros tecnológicos, se orienta y asiste sobre gestiones para matrículas y sus requisitos. Además, se recepciona problemas y dificultades en las gestiones que realiza el público las que se trasladan a las áreas pertinentes para su atención y respuesta. La recepción de incidencias graves, así como reportes de malas actuaciones de los servidores públicos, la División de Comunicación y Divulgación las reporta de manera oportuna a la Dirección Ejecutiva.

### Redes Sociales.

INATEC tiene presencia en las Redes Sociales, en Facebook, Instagram, Twitter y YouTube con el propósito principal de divulgar las ofertas formativas, informar sobre las distintas actividades en sede central y los centros tecnológicos, así como de responder dudas y consultas sobre eventos, ofertas académicas presenciales y virtuales, asistencia técnica para el uso y acceso a servicios en línea y el campus virtual.

### Conferencias de Prensa

Son actos informativos convocado por la institución, a los que se invita a los medios de comunicación, en el cual se difunde información de impacto para la ciudadanía respecto a la gestión de la institución y sus centros tecnológicos o por la ocurrencia de un hecho inesperado que amerite la convocatoria. Solo Dirección Ejecutiva tiene la facultad de convocar a conferencias de prensa y/o delegar emisarios de la información. Toda convocatoria es responsabilidad de la División de Comunicación y Divulgación a través de la Oficina de Prensa.

### Impresos y Publicaciones

En INATEC se elaboran las piezas gráficas pertinentes para la difusión de la imagen y mensaje institucional, conforme manuales de marca y estilos. Se elaboran brochures, volantes, afiches, vallas publicitarias, moopies, publicidad en el transporte urbano, cerchas, mantas, y banners, todas con información de ofertas educativas y eventos, en función del cumplimiento de las Estrategias Educativas y con la autorización de la Dirección Ejecutiva.

Los spots televisivos y viñetas radiales se elaboran semestral y de acuerdo a las ofertas formativas de los sectores en los departamentos y municipios a nivel nacional, siempre coordinada por la División de Comunicación y Divulgación de Sede Central.

Además de la contratación de campañas digitales a través de pago de publicidad en las redes sociales tomando en cuenta nuestro público meta.

### Teléfonos fijos y móviles

Son herramientas para la comunicación interna y externa, los teléfonos fijos instalados en las oficinas de sede central y en los centros tecnológicos son usados para comunicaciones



*[Handwritten signature]*



breves y específicas, para realizar consultas o coordinaciones de trabajo. Los móviles son generalmente usados por personal, que por sus funciones y responsabilidades se ausenta de las oficinas y se comunican a través de sus móviles asignados usando aplicaciones avanzadas con la misma funcionalidad de una computadora, como correo electrónico, Internet, chat entre otros.

## VIII. LÍNEAS O MEDIOS DE COMUNICACIÓN ALTERNAS (INTERNA Y EXTERNA)

### Buzones de Sugerencias

Es un medio de comunicación alterna para el tratamiento de quejas, reclamos, peticiones, sugerencias y denuncias sobre los servicios brindados y sobre el comportamiento ético de los servidores públicos, que la población en general plantea. La información debe ser tratada con los niveles de confidencialidad necesarios y analizados con objetividad.

Como parte de los mecanismos de comunicación con la población en general, en los Centros Tecnológicos se encuentran instalados Buzones de Sugerencias. En los Centros Tecnológicos que forman parte de la red del Sistema de Gestión de Calidad, son administrados por el Técnico de Calidad de cada Centro, quien clasifica los reclamos o sugerencias de acuerdo a las temáticas y les da seguimiento hasta su solución o respuesta. En los otros Centros Tecnológicos la administración de los Buzones, está bajo la responsabilidad del Subdirector Técnico Docente, quien debe trasladar y gestionar las soluciones a través de las áreas correspondientes. Las incidencias se trasladan al Director del Centro, para dar respuesta.

En la Sede Central la Oficina de Acceso a la Información Pública además de sus funciones de Ley, recepciona y gestiona los casos presentados en los buzones de sugerencias. Esta administración y gestión de los buzones de sugerencias la realiza en coordinación directa con Dirección Ejecutiva.

## IX. CONTROL DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICA

### Separación de funciones en manejo de información de sistemas informáticos

La estructura organizativa de la División General de Tecnologías de la Información, permite una adecuada delimitación de funciones y el desarrollo de procesos y procedimientos para el manejo y control de los sistemas de Información; analizar, desarrollar, implantar y optimizar los Sistemas de Información automatizados; además de analizar, probar y revisar que los procesos automatizados de los sistemas de información funcionen de forma correcta en la ejecución de los mismos; así como capacitar y brindar asistencia técnica a los usuarios sobre el uso y manejo de los sistemas, el trabajo conjunto es con el fin de garantizar las operaciones de los sistemas y la custodia y resguardo de la información.

El proceso de Mantenimiento y Desarrollo de los Sistemas se da en tres ambientes de trabajo: Desarrollo, Prueba y Producción, para Aplicaciones, Bases de Datos y reportes. Las funciones de acceso a los servidores de cada ambiente están limitadas de acuerdo a las funciones y cargos de los empleados públicos:



- La oficina de desarrollo de sistemas tiene acceso únicamente a los servidores de desarrollo de aplicaciones, base de datos y reportes; y el administrador de base de datos tiene acceso a todos los servidores de bases de datos, en los tres ambientes.
- El responsable de la oficina de calidad de sistemas, tiene acceso a todos los servidores de prueba y producción para aplicaciones, base de datos y reportes. Los analistas de control de calidad de sistemas tienen acceso al servidor de pruebas y producción de aplicaciones solo para uso y manejo de sistemas como usuarios técnicos.
- El resto de los usuarios administradores y usuarios finales tienen acceso de acuerdo a roles y permisos establecidos en las opciones del menú de cada sistema que amerita usarlo de acuerdo a su cargo y funciones. Estos accesos a los sistemas se realizan a través de la aplicación, no se tiene acceso directo a la base de datos a manipular o modificar información, esta función la tiene asignada el administrador de base de datos.

## Medidas de Seguridad

Para el resguardo de la información y los datos procesados, se hace uso de Software y Hardware que brinden seguridad en los diferentes equipos y estaciones de trabajo, así como la restricción de accesos a personal no autorizado a la infraestructura física y lógica del Centro de Datos de INATEC a través de la implementación de medidas de seguridad tales como instalación de cámaras de seguridad, control de accesos, roles y accesos a equipos. A demás se toma en consideración un plan de respuesta de acuerdo a:

- Organización roles y responsabilidades.
- Identificación y priorización de los riesgos.
- Análisis y clasificación de los riesgos.
- Inventario de hardware, software y Sistemas de Información
- Actividades del plan según el riesgo.

### Acceso de los usuarios a los sistemas internos

Los accesos a usuarios de sistemas, son autorizados y gestionados por el Director del área solicitante, mediante solicitud formal y por escrito al Director de Tecnología de Información, para tal efecto, la División de Desarrollo de Sistema debe solicitar la respectiva autorización al Usuario administrador del sistema.

Conforme las políticas y procedimientos internos:

- Las cuentas deben ser otorgadas exclusivamente a usuarios que tengan relación laboral con el INATEC, con número de empleado asignado y cuenten con una cuenta de correo electrónico institucional.
- Una vez autorizado el acceso a usuarios para el uso y manejo de sistemas, la División de Desarrollo de Sistema le enviará por correo electrónico sus credenciales y le dará a conocer las políticas y procedimientos de seguridad del uso debido del sistema como usuarios.
- Es prohibido compartir las credenciales de acceso a los sistemas (nombre de usuarios y palabra clave). Estas deberán manejarse conforme lo establezca la sus funciones y el cargo que desempeña, cada usuario será responsable de las acciones que se reporten ejecutadas con su clave de acceso.
- Las solicitudes de cambio de contraseña deben ser personalizadas y serán entregadas únicamente al usuario propietario de la cuenta de acceso a sistemas.





### Los sistemas y los Centros Tecnológicos

Los sistemas de información de la plataforma SAFI – sistemas administrativos financieros y los sistemas académicos se encuentran centralizados, los Centros Tecnológicos registran la información en su centro, a través de la Intranet y acceso a los servidores ubicados en el Centro de Datos de la Sede Central del INATEC. Toda gestión por parte de los Centros Tecnológicos con respecto a incidencias o solicitud de servicio deben ser remitidas a la DGTI a través de comunicación formal con el visto bueno del director del centro y debidamente autorizada por el Director del área administradora del sistema.

### Respaldos de la información registradas y códigos de las aplicaciones

Se cuenta con tareas programadas para los servidores que alojan las aplicaciones de sistemas, bases de datos y reportes:

Ejecución todos los días:

1. Base de Datos Postgres
2. Base de datos Sql Server
3. App Sistemas no migrados

Ejecución todos los domingos:

1. App Servicios en Línea
2. Reportes Servicios en Línea
3. App Sistemas Migrados
4. Reportes Sistemas Migrados

### Documentación y desarrollo de sistemas

Como parte del proceso de implementación de los sistemas de información, la División de Desarrollo de Sistemas, crea Documentos de Análisis de Requerimientos, Manuales Técnicos y Manuales de Usuarios, en donde se detallan y describen cada uno de los procesos que lo conforman, antes de subir a producción los mismos.

### Controles de entrada, procesamiento y salida de información

Todos los sistemas de información, Sistemas Administrativos Financieros Integrados, los sistemas académicos y los servicios en línea, tienen incorporados validaciones que restringen el ingreso indebido de información, así como nivel de acceso de usuarios, a través de los roles del sistema, el cual, permite una segregación de funciones en los procesos de los sistemas de información, de tal forma que aquellos procesos principales de los módulos como lo cierres mensuales son ejecutado por los usuarios administradores y en el ingreso de la información por los usuarios analistas.

Los reportes de los sistemas de información son generados de forma rápida y eficiente garantizando la entrega de información al usuario final en tiempo y forma en formatos de PDF y XLS ó XLSX, para el procesamiento de los datos y toma de decisiones oportuna.

Todas las modificaciones a los procesos nuevos automatizados ya establecidos y/o procesos nuevos que afecten la entrada y salida de información tienen el debido control jerárquico y deben ser consensuados y remitidos a la DGTI a través de comunicación formal que se especifica en los "Lineamientos del desarrollo y mantenimiento de sistemas", para realizar los ajustes en el sistema.



*JPR*



*R*

## X. IDENTIDAD VISUAL E IMAGEN INSTITUCIONAL

Para toda comunicación y transmisión de Información, las unidades sustantivas y de apoyo en la Sede Central, así como en los Centros Tecnológicos deben aplicar y promover la marca; misión, visión, valores y estilo visual, además de los mensajes claves establecidos en el Manual de Identidad Corporativa.

El diseño, mantenimiento y la creación de contenido del sitio web institucional, además de boletines y monitoreo de redes sociales, es responsabilidad de la División de Comunicación y Divulgación de acuerdo a la Estrategia de Comunicación y los Manuales de Estilos y de Marca del INATEC.

## XI. CONSIDERACIONES FINALES

El presente *Manual de Gestión de la Comunicación e Información Interna y Externa del INATEC*, debe ser de conocimiento de todos los servidores públicos de la institución, a través de procesos de inducción y actualización por parte de la División de Comunicación y Divulgación.

La información contenida en el presente Manual, puede ser ajustada, ya sea por actualización en la estructura organizacional de la institución, por cambios en el contexto institucional o por orientaciones de la máxima autoridad.

El presente Manual, entrará en vigencia a partir de su aprobación por parte de la Dirección Ejecutiva.

Dado en la ciudad de Managua, a los doce días del mes de septiembre del año dos mil diecinueve.

  
Loyda Azucena Barreda Rodríguez  
Directora Ejecutiva  
INATEC

