



# UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAAGUAZÚ

Creada por Ley N°3.198 del 4 de mayo del 2007

Sede Coronel Oviedo - Departamento de Caaguazú

**Misión:** "Formar profesionales competentes en las distintas áreas del conocimiento a través de la academia, la investigación científica y la extensión universitaria, integrada a la comunidad nacional e internacional y comprometida con el desarrollo sostenible, constituyéndose en una Universidad respuesta para los habitantes de la región y del país."

Hoja 1

## RESOLUCIÓN RECTORADO N° 340/2025

### QUE APRUEBA EL MANUAL DE POLÍTICAS OPERACIONALES DEL RECTORADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAAGUAZÚ - VERSIÓN 2.

Coronel Oviedo, 15 de septiembre del 2025

**VISTO:** El Memorándum MECIP N° 034/2025, proveniente de la Dirección del MECIP del Rectorado, a través del cual solicita la aprobación del Manual de Políticas Operacionales del Rectorado de la Universidad Nacional de Caaguazú, en su versión 2.

La Resolución CGR N° 377/2016 – “Por la cual adopta la Norma de Requisitos Mínimos para un Sistema de Control Interno del Modelo Estándar de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay MECIP: 2015”.

La Ley N° 3385/2007 “Que aprueba la Carta Orgánica de la Universidad Nacional de Caaguazú, con sede en Coronel Oviedo”.

**CONSIDERANDO:** Que, el manual en cuestión ha sido elaborado conforme a la normativa vigente y a los lineamientos institucionales, con el propósito de fortalecer la gestión administrativa y asegurar la adecuada aplicación del Sistema de Control Interno.

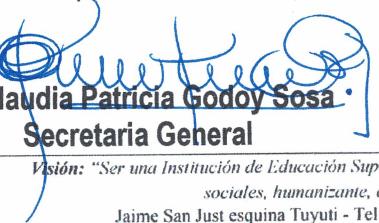
Que la aprobación de este manual permitirá su implementación formal y asegurará la uniformidad en la aplicación de criterios y procedimientos en las distintas dependencias institucionales.

Que, la Ley N° 3385/2007 “Que aprueba la Carta Orgánica de la Universidad Nacional de Caaguazú, con sede en Coronel Oviedo”, en su Artículo 19 establece: “De los deberes y atribuciones del Rector: Inc. f) Adoptar las medidas necesarias y urgentes para el buen gobierno de la Universidad”, que se ajusta a la presente circunstancia.

**POR TANTO**, en uso de sus atribuciones y fundada en el considerando precedente,  
**LA RECTORA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAAGUAZÚ**  
**RESUELVE:**

**Art. 1º) APROBAR** el Manual de Políticas Operacionales del Rectorado de la Universidad Nacional de Caaguazú -Versión 2, que debidamente sellado y rubricado forma parte de la presente Resolución.

**Art. 2º) COMUNICAR** a quienes corresponda, tomar nota respectiva y cumplido archivar.

  
Claudia Patricia Godoy Sosa  
Secretaria General



  
María Gloria Martínez Blanco  
Rectora

*Visión: "Ser una Institución de Educación Superior de referencia nacional e internacional, generadora de transformaciones*

*sociales, humanizante, científica y tecnológica, con valores y liderazgos positivos."*

Jaime San Just esquina Tuyuti - Tel: +595 52 404666 - Web: [www.unca.edu.py](http://www.unca.edu.py) - Coronel Oviedo - Paraguay

Correo: [secretaria.general@unca.edu.py](mailto:secretaria.general@unca.edu.py)



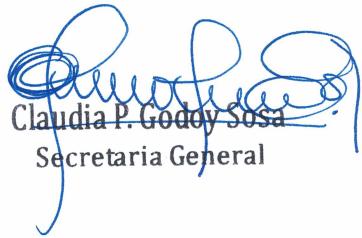
# UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAAGUAZÚ

## RECTORADO

# MANUAL DE

# POLÍTICAS OPERACIONALES

## VERSIÓN 2



Claudia P. Godoy Sosa  
Secretaria General



Maria Gloria Martínez Blanco  
Rectora

	Versión: 1	Resolución Rect. N° 298/21 Fecha: 14/12/21
<b>MANUAL DE POLÍTICAS OPERACIONALES</b>	Versión: 2	Resolución Rect. N° 340/25 Fecha: 15/09/2025

## INTRODUCCIÓN

Visto la Resolución Rectorado N° 211/21 del 23 de setiembre del año 2021 aprueba la Política Operacional del Rectorado de la Universidad Nacional de Caaguazú define cuanto sigue: **"El Rectorado de la Universidad Nacional de Caaguazú, se compromete a proporcionar servicios que cumplan con las expectativas y necesidades de los grupos de interés, , trabajando en estrecha cooperación con los ciudadanos, proveedores, instituciones nacionales y organismos internacionales sobre la base de lineamientos de control interno, gestión por procesos e identificación y evaluación de riesgos, para garantizar el logro de su misión, visión y objetivos institucionales y precautelando el correcto uso de los recursos del Estado en cumplimiento a su mandato Constitucional"**

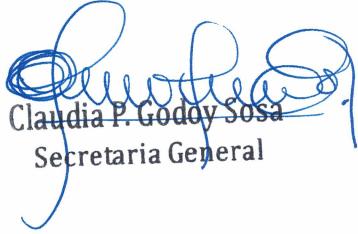
La Norma de Requisitos Mínimos para un Sistema de Control Interno para las instituciones públicas del Paraguay, **MECIP: 2015**, propone la aplicación, revisión y ajuste permanente de las herramientas del Sistema de Control Interno, estableciendo en el **Componente C. Control de la Implementación**, elemento **1.1 Políticas Operacionales**, que:

*"La institución debe definir políticas operacionales que permitan estructurar y direccionar el buen desempeño del modelo de gestión por procesos. Las políticas operacionales deben definir los parámetros de diseño de las actividades y tareas requeridas para dar cumplimiento a los objetivos de los procesos".*

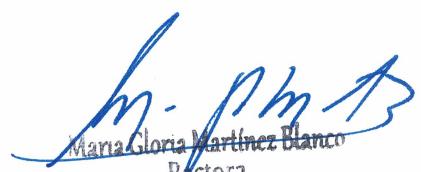
En este sentido, las **Políticas Operacionales** constituyen un instrumento estratégico que orienta la gestión institucional hacia la eficacia, eficiencia y transparencia, garantizando la adecuada ejecución de los procesos y la rendición de cuentas.

Asimismo, dichas políticas deben ser **aprobadas por la Máxima Autoridad de la institución** mediante un acto administrativo formal, lo que otorga legitimidad y obligatoriedad a su cumplimiento.

La institución, además, tiene la responsabilidad de **comunicar, socializar y capacitar a todos los niveles organizacionales** respecto a las Políticas Operacionales, con el propósito de asegurar que los funcionarios sean conscientes de sus obligaciones, responsabilidades y del impacto de su labor en el logro de los objetivos institucionales.

  
Claudia P. Godoy Sosa  
Secretaria General



  
María Gloria Martínez Blanco  
Rectora



Versión: 1

Resolución Rect. N° 298/21  
Fecha: 14/12/21

## MANUAL DE POLÍTICAS OPERACIONALES

Versión: 2

Resolución Rect. N° 340/25  
Fecha: 15/09/2025

Igualmente, se recomienda establecer **mecanismos de monitoreo y evaluación periódica** que permitan verificar el grado de cumplimiento de las Políticas Operacionales, así como implementar las medidas de mejora necesarias para garantizar su vigencia, pertinencia y efectividad.

De esta manera, las Políticas Operacionales no solo orientan la gestión por procesos, sino que también constituyen una herramienta fundamental para fortalecer la cultura de control, la transparencia en la gestión pública y la confianza de la ciudadanía en las instituciones del Estado.

### 1. POLÍTICAS OPERACIONALES

Las **Políticas Operacionales** son orientaciones o directrices institucionales que rigen la actuación de los funcionarios en un ámbito o campo específico. Constituyen guías de acción para la implementación de las estrategias de ejecución de la institución, estableciendo los límites, parámetros y criterios necesarios para la gestión de los procesos y actividades en coherencia con los objetivos institucionales, el Plan Estratégico y las políticas que de este se derivan.

La definición de las Políticas Operacionales constituye una responsabilidad indelegable de la Máxima Autoridad de la Universidad Nacional de Caaguazú (UNCA), quien debe aprobarlas mediante un acto administrativo formal. Su comunicación, socialización y apropiación corresponden a todos los niveles de la organización, a fin de garantizar que cada funcionario comprenda sus obligaciones y responsabilidades, así como la importancia de su rol en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Las Políticas Operacionales se encuentran directamente relacionadas con todos los componentes de la Norma de Requisitos Mínimos para un Sistema de Control Interno – MECIP: 2015, ya que el alcance, la profundidad, la sofisticación y la tecnificación de los controles dependen de las características, necesidades y nivel de desarrollo de la organización.

En cuanto a la gestión de su aplicación:

- **Ejecución:** Está a cargo de los funcionarios del Rectorado y áreas dependientes en todos los niveles, quienes deben cumplir y aplicar las políticas en el desarrollo de sus funciones.

Claudia P. Godoy Sosa  
Secretaria General



María Gloria Martínez Blanco  
Rectora

	Versión: 1	Resolución Rect. N° 298/21 Fecha: 14/12/21
<b>MANUAL DE POLÍTICAS OPERACIONALES</b>	Versión: 2	Resolución Rect. N° 340/25 Fecha: 15/09/2025

- **Seguimiento y actualización:** El Comité de Control Interno, en coordinación con la Dirección de Control Interno, es responsable de verificar la vigencia y pertinencia de las políticas, así como de proponer los ajustes que resulten necesarios.
- 
- **Control y evaluación:** Corresponde a la Auditoría Interna, que debe medir el grado de cumplimiento, identificar brechas y recomendar acciones de mejora.

Asimismo, es necesario establecer mecanismos de monitoreo, evaluación y retroalimentación continua, que permitan:

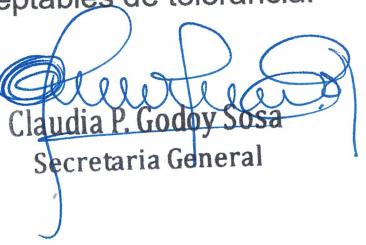
- Identificar avances y debilidades en la aplicación de las políticas.
- Proponer planes de mejora que fortalezcan la cultura de control interno.
- Garantizar la alineación permanente con los principios de eficacia, eficiencia, transparencia y rendición de cuentas que orientan la gestión pública.

De esta manera, las Políticas Operacionales no solo constituyen un marco normativo y de gestión, sino que también representan una herramienta estratégica para fortalecer la institucionalidad, consolidar la cultura de control y generar confianza en la comunidad universitaria y en la ciudadanía en general.

## 2. OBJETIVOS

Las Políticas Operacionales y la metodología para la efectividad del Sistema de Control Interno, basadas en los cinco componentes de la Norma de Requisitos Mínimos, permiten alcanzar los siguientes objetivos:

- Establecer acciones claras y específicas que orienten la operatividad institucional hacia la implementación y fortalecimiento de un sistema de control interno acorde con su función legal y con los objetivos estratégicos definidos.
- Mantener la coherencia, armonía y alineación permanente entre los lineamientos estratégicos, las políticas institucionales y la misión de la entidad.
- Consolidar la tecnología, la innovación y la gestión por procesos como soportes fundamentales para garantizar el cumplimiento de las metas y la mejora continua de la gestión.
- Identificar, a través del mapa de riesgos, los factores que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales, estableciendo medidas de tratamiento oportunas que permitan administrar los riesgos, reducir su impacto y mantenerlos en niveles aceptables de tolerancia.



Claudia P. Godoy Sosa  
Secretaria General




Maria Gloria Martínez Blanco  
Rectora  
Página 4 | 11

	Versión: 1	Resolución Rect. N° 298/21 Fecha: 14/12/21
<b>MANUAL DE POLÍTICAS OPERACIONALES</b>	Versión: 2	Resolución Rect. N° 340/25 Fecha: 15/09/2025

- Establecer mecanismos de medición, seguimiento y evaluación para cada uno de los procesos, que permitan valorar la gestión institucional en términos de eficacia, eficiencia y efectividad.
- Reconocer y aplicar como marco referencial de actuación interna los objetivos estratégicos, los macroprocesos y los procesos definidos en el ámbito del Rectorado.
- Fomentar una cultura organizacional orientada a la transparencia, la rendición de cuentas, la integridad y la mejora continua en todos los niveles de la institución.

### 3. COMPOSICIÓN Y PUBLICACIÓN

Las Políticas Operacionales constituyen la recopilación de directrices, normativas procedimientos, prácticas y herramientas que rigen a la institución como guías generales de acción, tanto en los aspectos operativos como administrativos de los funcionarios. Se aplican a los MACROPROCESOS: Misionales, Estratégicos o de Apoyo, enmarcados en los siguientes MACROPROCESOS INSTITUCIONALES:

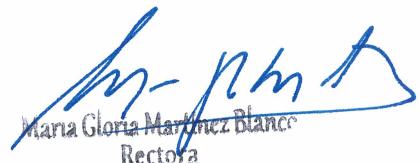
GESTIÓN DE CONDUCCIÓN POLÍTICA Y OPERATIVA – GCPO 001  
GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO INSTITUCIONAL – GRI 002  
GESTIÓN DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD- GAC 003  
GESTIÓN DE SISTEMAS E INFORMACIÓN – GSI 004  
GESTIÓN ACADÉMICA – GA 005  
GESTIÓN DE INVESTIGACION – GI 006  
GESTIÓN DE EXTENSIÓN – GEU-007  
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO – GTH 008  
GESTIÓN DE ASUNTOS LEGALES Y DOCUMENTALES– GLD - 009  
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA- GAF 010  
GESTIÓN DE AUDITORIA INTERNA – GAI 011

Las Políticas Operacionales definidas y aprobadas por la Institución se encuentran publicadas en el sitio web [www.unca.edu.py](http://www.unca.edu.py) y compartido desde el correo institucional [mecip@unca.edu.py](mailto:mecip@unca.edu.py) con todas las áreas.

A continuación, se detallan las más importantes, sin que ello implique que existan otras o que surjan nuevas políticas operacionales con el propósito de lograr el objetivo institucional y el fiel cumplimiento de nuestro mandato Constitucional y Legal:

  
Claudia P. Godoy Sosa.  
Secretaria General



  
María Gloria Martínez Blanca  
Rectora



Versión: 1

Resolución Rect. N° 298/21  
Fecha: 14/12/21**MANUAL DE POLÍTICAS  
OPERACIONALES**

Versión: 2

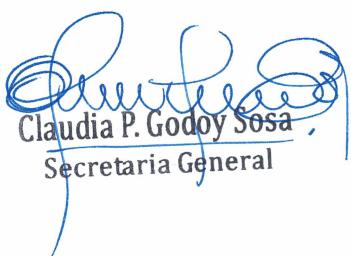
Resolución Rect. N° 340/25  
Fecha: 15/09/2025

- Marco Legal. Ley 3198/2007 Que crea la Universidad Nacional de Caaguazú con sede en Coronel Oviedo.
- Ley 3385/2007 Que aprueba la carta orgánica de la Universidad Nacional de Caaguazú, con sede en Coronel Oviedo
- Misión
- Visión
- Política de Control Interno
- Código de Buen Gobierno.
- Código de Ética.
- Acuerdos y compromisos éticos
- Plan Estratégico Institucional.
- Plan Operativo Anual
- Organigrama Institucional
- Mapa de Procesos.
- Guía metodológica de la Gestión de Riesgos del Rectorado
- Matriz de Riesgos
- Manual de Comunicación e información
- Manual de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, del Rectorado de la Universidad Nacional de Caaguazú
- Manual de Procedimientos
- Política General de Talento Humano
- Plan de Bienestar e incentivos del Rectorado
- Plan de Inclusión para PCD funcionarios y Docentes
- Manual de Riesgos laborales y de evacuación
- Manual de Incentivos Laborales de funcionarios y Docentes
- Plan de Capacitación
- Reglamento de seguridad informática

#### 4. REVISIÓN

La Política Operacional deberá revisarse, como mínimo, una vez al año, con el fin de asegurar su vigencia y pertinencia, y actualizarse cuando las condiciones institucionales o normativas lo requieran.

Cada área o dependencia, conforme a sus responsabilidades y a los procesos definidos, es la encargada de revisar las Políticas Operacionales vigentes que le correspondan, con el fin de garantizar que se mantengan alineadas y adaptadas a las diferentes circunstancias, proponiendo modificaciones o ratificando su contenido.

  
Claudia P. Godoy Sosa  
Secretaria General



  
María Gloria Martínez Blanco  
Rectora  
Página 6 | 11



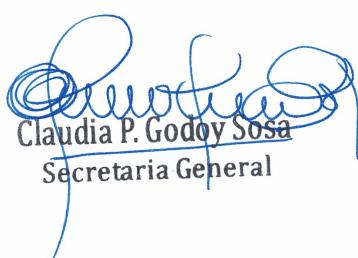
Versión: 1

Resolución Rect. N° 298/21  
Fecha: 14/12/21**MANUAL DE POLÍTICAS  
OPERACIONALES**

Versión: 2

Resolución Rect. N° 340/25  
Fecha: 15/09/2025**5. Procedimiento: Acciones ante el incumplimiento de las Políticas Operacionales**

Actividad	Tareas	Método / Registro	Frecuencia	Procedimiento Asociado	Responsable
Detección y Registro del incumplimiento	Identificar hechos de incumplimiento a través de auditorías, supervisiones o reportes.	Informes de auditoría / Reportes internos	Cuando ocurra	Control Interno	Auditoría Interna / Responsables de las dependencias
Comunicación inmediata	Notificar al responsable del área	Correo institucional	Inmediato	Comunicación Interna	Responsable del área
Análisis y medidas correctivas	Analizar causas y definir acciones correctivas o preventivas.	Plan de Acción Correctiva	En un plazo máximo de 3 días hábiles	Plan de Mejoramiento	Responsable del área
Informe a Control Interno	Remitir informe con acciones adoptadas y plazos de cumplimiento.	Informe de Cumplimiento	Según plazos establecidos	Procedimiento de Control Interno	Responsable del área
Seguimiento y verificación	Verificar implementación y efectividad de las medidas correctivas.	Acta de CCI / Informe de Seguimiento	Periódico, hasta su cierre	Auditoría Interna / Seguimiento de Planes	Dirección/Comité de Control Interno
Informe a instancias superiores para medidas disciplinarias	Informar a instancias superiores para medidas disciplinarias en casos graves o reiterados.	Informe de Caso Escalado a la Máxima Autoridad	Cuando corresponda	Régimen Disciplinario / Reglamento Interno	Dirección de Control Interno / Autoridades



Claudia P. Godoy Sosa  
Secretaria General



Maria Gloria Martínez Blanco  
Rectora



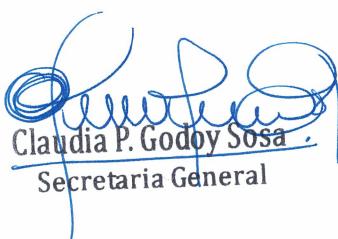
Versión: 1

Resolución Rect. N° 298/21  
Fecha: 14/12/21**MANUAL DE POLÍTICAS  
OPERACIONALES**

Versión: 2

Resolución Rect. N° 340/25  
Fecha: 15/09/2025**Procedimiento: Denuncias, Quejas o Reclamos sobre el incumplimiento de las Políticas Operacionales - origen externo**

Actividad	Tareas	Método / Registro	Frecuencia	Procedimiento Asociado	Responsable
Recepción de denuncias/quejas	Recibir la denuncia, queja o reclamo a través de los canales habilitados: a) Correo institucional: <a href="mailto:info@unca.edu.py">info@unca.edu.py</a> b) Página web: Buzón de sugerencias / Formulario c) Teléfono: +595-521-204-666	Registro de Denuncias y Quejas (formato físico o digital)	Cuando ocurra	Atención al Ciudadano / Transparencia	Secretaría General / Dirección de Comunicación/Dpto. de Transparencia y Anticorrupción
Registro de la denuncia/queja	Asentar en Acta (fecha, remitente, detalle del reclamo).	Acta de Registro / Sistema de Gestión de Reclamos	Inmediato	Gestión de asuntos legales y Documentales	Secretaría General
Derivación	Remitir el caso a la Unidad Organizacional competente para su análisis y respuesta.	Nota interna / Derivación electrónica	Dentro de 48 horas hábiles	Procedimiento de Control Interno	Secretaría General / Autoridad designada
Análisis y respuesta	Revisar los hechos, proponer medidas correctivas y responder al denunciante o afectado.	Informe de Respuesta / Comunicación al denunciante	En un plazo máximo de 15 días hábiles	Plan de Mejoramiento	Unidad Organizacional competente
Seguimiento	Verificar la implementación de las medidas adoptadas y la satisfacción del denunciante.	Informe de Seguimiento	Según necesidad	Auditoría Interna / Mejora Continua	Dirección/Comité de Control Interno



Claudia P. Godoy Sosa  
Secretaria General




Maria Gloria Martínez Blanco  
Rectora



Versión: 1

Resolución Rect. N° 298/21  
Fecha: 14/12/21**MANUAL DE POLÍTICAS  
OPERACIONALES**

Versión: 2

Resolución Rect. N° 340/25  
Fecha: 15/09/2025

Principio de confidencialidad	Garantizar la reserva de la identidad del denunciante y protegerlo frente a posibles represalias.	Política de Confidencialidad / Cláusula de reserva	Permanente	Normativa de Ética y Transparencia	Todas las instancias involucradas
Cierre del caso	Archivar el expediente una vez implementadas las acciones correctivas y comunicada la respuesta.	Acta de Cierre / Registro archivado	Una vez resuelto	Gestión de asuntos legales y Documentales	Unidad Organizacional / Secretaría General

**Principio de Confidencialidad:**

Toda denuncia, queja o reclamo será tratada con absoluta confidencialidad. La identidad del denunciante será protegida en todas las etapas del procedimiento, garantizando que no existan represalias ni consecuencias adversas para quien utilice los canales habilitados.

**6. INSTRUCTIVO DE DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN****DESCRIPCIÓN**

Con base en las características definidas en el diseño detallado de cada macroproceso, proceso o subproceso identificado, así como en los objetivos y metas establecidos en los planes y programas institucionales, y considerando los riesgos que puedan afectar su desarrollo, es fundamental establecer políticas o directrices que orienten el accionar de los funcionarios involucrados. Estas directrices deben facilitar una gestión eficiente y eficaz, garantizando el logro de los resultados esperados en cada ámbito de actuación.

**RESPONSABLES****• Diseño y apoyo a la implementación**

- Comité de Control Interno.

- Dirección de Control Interno

**• Implementación y seguimiento**

- Dependencia responsable de cada Macroproceso, Procesos y subprocesos correspondientes.

**• Supervisión y Control a la implementación**

- Auditoría Interna Institucional.



Claudia P. Godoy Sosa  
Secretaria General




María Gloria Martínez Blanco  
Rectora



Versión: 1

Resolución Rect. N° 298/21  
Fecha: 14/12/21**MANUAL DE POLÍTICAS  
OPERACIONALES**

Versión: 2

Resolución Rect. N° 340/25  
Fecha: 15/09/2025**• Mantenimiento y actualización permanente**

- Dependencia responsable de cada Macroproceso y Procesos correspondientes.
- Directivo responsable de la implementación de Control Interno.

**6.1 INSTRUMENTO DE DISEÑO O IMPLEMENTACIÓN**

El **Formato 92** constituye el instrumento que facilita la implementación de este Estándar de Control, pudiendo ser adaptado conforme a las características y requerimientos institucionales

**INSTITUCIÓN:** RECTORADO UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAAGUAZÚ**- MECIP 2015 -****COMPONENTE CONTROL DE LA IMPLEMENTACIÓN****REQUISITO:** **POLÍTICAS DE OPERACIÓN**

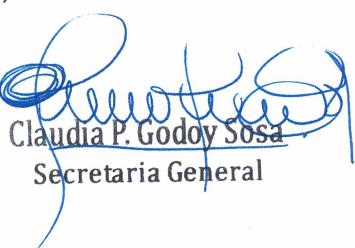
Definición Políticas de Operación – Objetivos

**FORMATO:** Institucionales/Macroprocesos/Procesos/Subprocesos**Nº:** 92**OBJETIVO INSTITUCIONAL:****MACROPROCESO:****CÓDIGO:****PROCESO:****CÓDIGO:****SUBPROCESO:****CÓDIGO:**

No.	(1) Riesgos (Aspectos Críticos)	(2) Acciones	(3) Políticas de Operación

**Elaborado por:** Fecha:**Revisado por:** Fecha:**Aprobado por:** Fecha:Fuente: *Manual de Implementación del MECIP 2008*

- Organizar aquellos aspectos críticos de acuerdo con los criterios fijados por cada dependencia y registrarlos en la columna (1) del **Formato 92**, Definición Políticas de Operación – Objetivos Institucionales/Macroprocesos /Procesos.
- Estudiar o identificar claramente causas, los agentes generadores y efectos de las situaciones que pueden inhibir el cumplimiento de los objetivos del Proceso, al no ser regulados tales aspectos críticos.
- Establecer **acciones** para la prevención, protección, o reducción de la ocurrencia de situaciones que puedan afectar los resultados del proceso, y registrarlas en la columna (2).



Claudia P. Godoy Sosa  
Secretaria General




Maria Gloria Martínez Blanco  
Rectora



Versión: 1

Resolución Rect. N° 298/21  
Fecha: 14/12/21

**MANUAL DE POLÍTICAS  
OPERACIONALES**

Versión: 2

Resolución Rect. N° 340/25  
Fecha: 15/09/2025

- Definir criterios y parámetros que orienten el ordenamiento adecuado de las políticas o lineamientos institucionales, considerando los establecidos por los responsables de las dependencias y sujetos a la supervisión del Comité de Control Interno.
- Diseñar políticas o lineamientos de acción, orientadas a la prevención o reducción de la ocurrencia de las situaciones no deseadas, a base de las acciones identificadas como necesarias para el manejo de los riesgos del Objetivo Institucional, Macroproceso y del Proceso/Subproceso, y consignarlas en la columna (3) Políticas de Operación del Proceso, en el Formato Definición Políticas de Operación.

  
Claudia P. Godoy Sosa  
Secretaria General



  
María Gloria Martínez Blanco  
Rectora