



Acta N° 20 de Fecha 29/SET./2021

RESOLUCIÓN N°

-08-

CRÉDITO AGRÍCOLA DE HABILITACIÓN

Consejo Directivo

POR LA CUAL SE APRUEBAN LOS DOCUMENTOS DENOMINADOS “POLÍTICA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN”, “MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIONES” Y “MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS”, PRESENTADOS POR LA GERENCIA ADMINISTRATIVA Y LA COORDINACIÓN DEL MECIP. VISTO: El Exp. N° 007180/2021, originado por el Lic. Oscar Núñez – Gerente Administrativo del CAH y la Lic. Andrea Fleitas, en el cual presentan: Solicitud de aprobación de “Política de Información y Comunicación” y “Manuales de procedimientos de Gestión de quejas, reclamos y/o sugerencias” y “Recolección de Informaciones”; **y,** **CONSIDERANDO:** Que, los documentos mencionados corresponden al Sistema de Control Interno del CAH y los mismos son obligatorios por exigencias de la Norma MECIP:2015; Que, la Gerencia General eleva a estudio y consideración del Consejo Directivo del CAH, con parecer favorable de la Gerencia General, la solicitud de aprobación del documento “Política de Información y Comunicación” y “Manuales de procedimientos de Gestión de quejas, reclamos y/o sugerencias” y “Recolección de Informaciones”, presentados por la Gerencia Administrativa/Coordinación del MECIP; **POR TANTO:** En uso de sus atribuciones, **EL CONSEJO DIRECTIVO, RESUELVE:**

- 1º) Aprobar los documentos denominados “POLÍTICA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN”, “MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIONES” Y “MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS”, conforme a la propuesta presentada por la Gerencia Administrativa y la Coordinación del MECIP en el expediente N.º 007180/2021.-
- 2º) Encargar a la Coordinación del MECIP la socialización de los documentos aprobados en el artículo 1º) de la presente Resolución.
- 3º) Comunicar a quienes corresponda y archivar.

FIRMADO:

LIC. CESAR L. CERINI B., Presidente, ABOG. CAROLINA BERDOY NÚÑEZ, ABOG. DIEGO C. CANDIA M., ING. FTAL. JUAN A. ALVARENGA V., LIC. CARLOS C. ALVARENGA T., ABOG. EVELYN SEGOVIA, Miembros.-

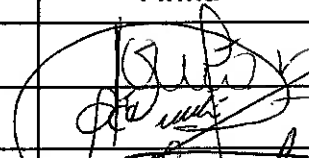

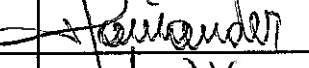
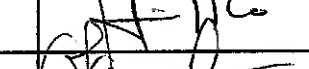
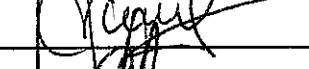

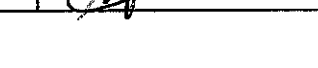
ES COPIA.



Lic. Robert Anibal Pedrozo R.
Secretario del Consejo Directivo

Ms. 19

CRÉDITO AGRÍCOLA DE HABILITACIÓN	
ACTA DE REUNIÓN DE TRABAJO	
Comité o Equipo: CCI e involucrados en la elaboración	Acta N°5
Coordinador o convocante: Coord. del MECIP	Fecha: 21/09/2021
Secretario/a: Ing. Carlos Acosta	Hora inicio: 13:30 Hora fin: 14:30
Objetivo de la reunión: Tomar conocimiento de los documentos revisados y elaborados.	

PARTICIPANTES			
N°	Nombre y Apellido	Cargo/Dependencia	Firma
1	Lic. María Meza	Gerente General	
2	Lic. Oscar Nuñez	Gerente Administrativo	
3	Ing. Clara Dominguez	Gerente de Planificación	
4	Lic. José Santander	Auditor Interno	
5	Ing. Juan Meili	Gerente de Riesgos	
6	Lic. Andrea Fleitas	Coord. del MECIP	
7	Lic. Norma Colmán	Directora de Comunicación y Prensa	

Puntos a tratar - Orden del día
1. Política de Información y Comunicación
2. Manual de procedimientos "Recolección de informaciones"
3. Manual de procedimientos "Gestión de quejas, reclamos y/o sugerencias" y sus anexos.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
1. Política de Información y Comunicación: Es la segunda versión del documento que el CAH ya posee, la primera versión se encuentra inserto en el Manual de

Comunicación vigente, en cumplimiento a la Norma MECIP2015, fue actualizado, sin mayores cambios.


2. **Procedimiento de Recolección de informaciones:** Es un documento obligatorio que exige la Norma MECIP:2015 y se ha elaborado a fin de cumplir con la misma, el Dpto. de Comunicación y Prensa ha participado de su revisión.
3. **Procedimiento Gestión de quejas, reclamos y/o sugerencias:** Es otro documento obligatorio que exige la Norma Mecip: 2015 y se ha elaborado a fin de cumplir con la misma, el Dpto. de Comunicación y Prensa ha participado de su revisión, acompaña a este procedimiento el Formulario de Quejas y reclamos y el Registro respectivo.

OBSERVACIONES


Desde la Coord. del MECIP se ha remitido al correo institucional de todos los miembros del CCI, los documentos mencionados.

CONCLUSIONES

N°	Tareas/actividades	Responsable	Periodo de cumplimiento	Comentarios
1	Envío de los documentos a consideración para su aprobación	Ing. Carlos Acosta	Setiembre 2021	-----
2	Socialización	Ing. Carlos Acosta	Oct. a Dic. 2021	Una vez aprobado por CD



Lic. JOSE R. SANTANDER
Crédito Agrícola de Habilitación




Lic. Oscar Ernesto Núñez Ayala, Gerente
Gerencia Administrativa
Crédito Agrícola de Habilitación



Juan E. Meili W.
Crédito Agrícola de Habilitación



Clara N. Domínguez Milot
Crédito Agrícola de Habilitación



Norma Colmán
Dpto. de Comunicación y Prensa
Crédito Agrícola de Habilitación



**POLÍTICA DE INFORMACIÓN Y
COMUNICACIÓN DEL CAH**

Fecha de edición: 20/07/2021

Versión: 00
Código: A01 001/01
Página: 6 de 6

**POLÍTICA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL CRÉDITO
AGRÍCOLA DE HABILITACIÓN**

Elaborado por: Ing. Agr. Carlos A. Acosta
Revisado por: CCI según Acta
Aprobado por: Consejo Directivo del CAH

Fecha: 20/07/2021
Fecha: 14/09/2021
Fecha: 29/09/21

Juan E. Meili W.
Crédito Agrícola de Habilitación

Lic. Oscar Ernesto Núñez Ayala, Gerente
Gerencia Administrativa
Crédito Agrícola de Habilitación

Lic. JOSE R. SANTANDER
Crédito Agrícola de Habilitación

Lic. Ma. del Carmen M.
Gerente General

	POLÍTICA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL CAH	Fecha de edición: 20/07/2021
		Versión: 00 Código: A01 001/01 Página: 6 de 6

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

1. OBJETIVO

2. DESARROLLO DE LA POLÍTICA

2.1. POLÍTICAS DE INFORMACIÓN

2.1.1. INFORMACIÓN

2.1.2. INFORMACIÓN INTERNA

2.1.3. INFORMACIÓN EXTERNA

2.1.4. SISTEMAS DE INFORMACIÓN

2.2. POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN

2.2.1. COMUNICACIÓN PÚBLICA Y COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

2.2.2. SOCIALIZACIÓN DE RESULTADOS DE LA GESTIÓN

2.2.3. COMUNICACIÓN INTERNA

3. APLICACIÓN Y RESPONSABLES

4. CONTROL DE CAMBIOS

5. REGISTROS

Elaborado por: Ing. Agr. Carlos A. Acosta Revisado por: CCI según Acta Aprobado por: Consejo Directivo del CAH	Fecha: 20/07/2021 Fecha: 14/09/2021 Fecha: 29/09/21...
--	--

	POLÍTICA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL CAH	Fecha de edición: 20/07/2021
		Versión: 00 Código: A01 001/01 Página: 6 de 6

INTRODUCCIÓN

La información y la comunicación pública son herramientas de carácter estratégico que contribuyen al logro de la misión institucional y posibilitan la gestión ágil, eficiente, oportuna y transparente de los Organismos y Entidades del Estado (OEE) entre los cuales se encuentra el Crédito Agrícola de Habilitación CAH.

La Política de Información y Comunicación expresa las relaciones entre los procesos del CAH; entre la Plana Ejecutiva, el Nivel Táctico Operacional y los Funcionarios; entre los líderes y sus equipos; entre la Institución sus prestatarios y grupos de interés; y en general, con la población objeto y sujeto de sus servicios, facilitando la vigilancia ciudadana sobre sus acciones.

1. OBJETIVO

La **Política de Información y Comunicación del CAH** tiene como objetivo mejorar la comunicación interna y externa, a través de la comunicación amplia y oportuna de las políticas sectoriales y sus cambios, así como la gestión de sus procesos y decisiones, con un lenguaje de fácil comprensión para los prestatarios, Instituciones sectoriales y funcionarios de la Entidad. Lo anterior, le permite actuar al CAH con transparencia y cumplir con las obligaciones de información y comunicación requeridas por los grupos de interés, siguiendo los lineamientos del Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación (MITIC) en lo referente al tema.

2. DESARROLLO DE LA POLÍTICA

2.1. POLÍTICAS DE INFORMACIÓN

La información interna y externa y los sistemas de información serán implementados a través de los procedimientos y sistemas internos definidos de acuerdo al modelo de gestión por procesos adoptado por el CAH.

2.1.1. INFORMACIÓN

El CAH establecerá mecanismos de información para su vinculación con el entorno y para la ejecución de operaciones de carácter institucional, se determinará la información de los resultados de los procesos y eventos varios que deben ser comunicados a los grupos de interés internos y externos, teniendo en cuenta la calidad de los insumos informativos necesarios.

Elaborado por: Ing. Agr. Carlos A. Acosta Revisado por: CCI según Acta Aprobado por: Consejo Directivo del CAH	Fecha: 20/07/2021 Fecha: 14/09/2021 Fecha: 29/09/21..
--	---

Lic. Ma. del Carmen Méz
Gerente General



POLÍTICA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL CAH

Fecha de edición: 20/07/2021

Versión: 00
Código: A01 001/01
Página: 6 de 6

2.1.2. INFORMACIÓN INTERNA

Para el CAH la información interna es aquella relacionada con los hechos financieros, económicos, jurídicos y sociales que se generan en la Institución, y que será comunicada conforme a los mecanismos establecidos. Se entiende que es un soporte indispensable para el mejoramiento de la comunicación institucional y debe ser entregada en forma oportuna, asegurando la pertinencia del contenido y orientado a mejorar los servicios, para facilitar el logro de los objetivos institucionales.

2.1.3. INFORMACIÓN EXTERNA

El CAH establecerá los mecanismos para la recopilación de información adecuada acerca de las características del entorno inmediato y en general la información requerida para un desempeño efectivo de las operaciones y para la adecuada toma de decisiones, que serán comunicadas según los mecanismos establecidos.

2.1.4. SISTEMAS DE INFORMACIÓN

El CAH implementará en forma gradual un sistema integrado de información a través de la coordinación con las diferentes dependencias de la Institución, que generan antecedentes en forma interna y externa, buscando la unificación de su manejo y la generación de registros consolidados que permitan su adecuada administración, mediante las tecnologías informáticas, los procedimientos aprobados, los mecanismos de control implementados y la asignación de personas responsables para la captura, procesamiento, administración y distribución de datos e informaciones, que mantengan la integridad y confiabilidad de los mismos.

2.2. POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN

2.2.1. COMUNICACIÓN PÚBLICA Y COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

El CAH gestionará la interlocución de la información con la ciudadanía, mediante la disposición de medios para recepcionar peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias sobre los servicios que presta y que contribuyan al mejoramiento institucional en la toma de decisiones.

La información obtenida a través de los buzones de quejas y/o sugerencias serán canalizadas en forma interna mediante el área de Comunicación y Prensa conforme al procedimiento establecido.

El área de Transparencia y Anticorrupción es la responsable de gestionar las solicitudes de acceso a la información pública en el marco de lo establecido en la Ley N°5282/14 "De libre acceso ciudadano a la información pública y transparencia gubernamental".

Elaborado por: Ing. Agr. Carlos A. Acosta
Revisado por: CCI según Acta
Aprobado por: Consejo Directivo del CAH

Fecha: 20/07/2021
Fecha: 14/09/2021
Fecha: 24/09/21



POLÍTICA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL CAH

Fecha de edición: 20/07/2021

Versión: 00
Código: A01 001/01
Página: 6 de 6

2.2.2. SOCIALIZACIÓN DE RESULTADOS DE LA GESTIÓN

Las dependencias del CAH, elaborarán informes de gestión conforme a su plan de trabajo y funciones específicas, y los mismos serán publicados en la página web de la Institución y otros medios de comunicación disponibles, mediante la dependencia responsable.

El Departamento de Contrataciones, elaborará informes semestrales sobre las adquisiciones y contrataciones efectuadas por la Institución, para que las mismas sean publicadas en la página web del CAH.

La Gerencia General del CAH establecerá orientaciones y mecanismos para el manejo adecuado de la información considerada legalmente confidencial y será tratada según lo establecen la normativa vigente en la materia, la prudencia y el buen sentido.

2.2.3. COMUNICACIÓN INTERNA

El CAH difundirá a través de la intranet y otros medios de comunicación disponibles y auditables la información institucional a todos los funcionarios, siendo las dependencias afectadas, de acuerdo al contenido de la información, las responsables del mismo y la actualización permanente en la página web y en otros medios.

La Dirección de Gestión y Desarrollo de Personas implementará procesos de inducción y reinducción conforme a las políticas definidas en el CAH. Se utilizarán todos los medios disponibles en la Institución, con el fin de fortalecer la comunicación interna.

3. APLICACIÓN Y RESPONSABLES


El Departamento de Comunicación y Prensa clasificará y calificará la información a ser publicada en función a estándares establecidos en el Plan Anual de Comunicación y en las directrices de las Políticas de Información y Comunicación del CAH aprobados por el Consejo Directivo.

Cualquier información institucional de carácter interno y externo antes de ser publicada o socializada deberá ser autorizada por el Presidente del Consejo Directivo del CAH y/o el Gerente General.

Elaborado por: Ing. Agr. Carlos A. Acosta
Revisado por: CCI según Acta
Aprobado por: Consejo Directivo del CAH

Fecha: 20/07/2021
Fecha: 14/09/2021
Fecha: 29/09/2021

Lic. Ma. del Carmen Meza
Gerente General

	POLÍTICA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL CAH	Fecha de edición: 20/07/2021
		Versión: 00 Código: A01 001/01 Página: 6 de 6

4. CONTROL DE CAMBIOS

N.º de revisión	Fecha de aprobación	Cambio efectuado/Motivo
00	Res. CD N.º03 de fecha 27/12/2017	Primera versión de la política, que se encuentra incluida en el Manual de Comunicación.

5. REGISTROS

Código	Registro	Archivo	Tiempo de conservación
A01/001/01	Componente Implementación Comunicación e Información interna y externa.	Coordinación del MECIP	10 años

Elaborado por: Ing. Agr. Carlos A. Acosta
Revisado por: CCI según Acta
Aprobado por: Consejo Directivo del CAH



Fecha: 20/07/2021
Fecha: 14/09/2021
Fecha: 29/09/21