

La fuerza de la voluntad vence obstáculos.....
La dedicación y el sacrificio en función
al objetivo lleva al éxito.....
El trabajo hace al hombre...

"Todo lo Puedo en Cristo, que me Fortalece – Fil. 4. 13".

RECOMENDACIONES

Este manual ha sido elaborado pensando en usted, las bondades del mismo lo ayudaran a optimizar los recursos de la área, le facilitará el cumplimiento de los objetivos.

Se detallan acabadamente las funciones; define la función general y las tareas específicas, así como las atribuciones y responsabilidades de cada uno de los funcionarios que componen el plantel jerárquico, estableciendo las relaciones de autoridad, subordinación y coordinación que los ligan dentro de la organización, debiendo a tal efecto, combinar adecuadamente los recursos materiales y humanos de la Institución.

Léalo, muchas bendiciones!!!

Lic. Arcio Villalba



EQUIPO TÉCNICO DE LA GERENCIA DE POLÍTICAS Y PLANIFICACIÓN

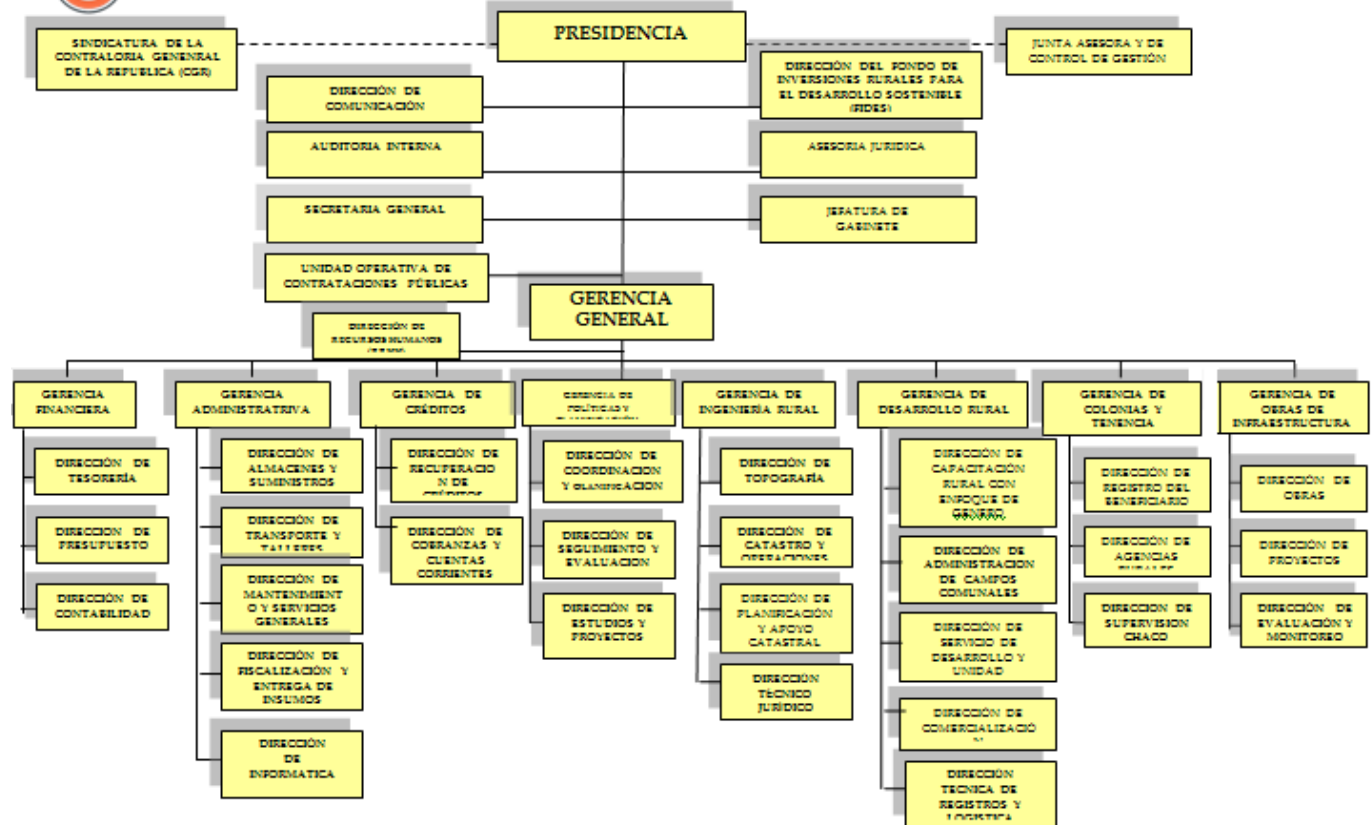
Gerente:	Lic. Arcio Villalba
Coordinación y Planificación:	Prof. Elizabeth Guillen
Estudios y Proyectos:	Lic. Javier Acosta
Evaluación y Seguimiento:	Ing. Agro. María Espínola
Estadística e Información:	Liza Segovia
Educación:	José Carlos Clavel
Coordinación de Secretaría:	Lic. Juana María de Barrozo

ESTRUCTURA ORGÁNICA





INSTITUTO NACIONAL DE DESARROLLO RURAL Y DE LA TIERRA
ESTRUCTURA ORGANICA



INDICE DEL MANUAL



INDICE DEL MANUAL

CONTENIDO	PÁG
Introducción al Manual	9
Fundamentación	29
Marco legal	27
Utilización	29
Premisas básicas	30
Conceptualizaciones	32
Descripción de Funciones	34
Secretaría General	35
Objetivo	35
Misión	35
Dirección de Autenticación y Gestión	41
Dirección de Archivo Central	48
Dirección de Central de Trámites	53
Dirección de Informaciones	57

INTRODUCCIÓN AL MANUAL





INTRODUCCIÓN.

El equipo de trabajo ha considerado relevante la inclusión de conceptos que expliquen acabadamente el nuevo enfoque dado en el INDERT a partir de la promulgación de la Ley N° 2419/04 " *Que crea el Instituto Nacional de Desarrollo Rural y de la Tierra*". Este apartado se ha denominado "Abordajes Sustantivos del INDERT".

Conceptos como "*autogestión*" y "*cogestión*" cobran vital importancia en el momento de lograr el fortalecimiento de las familias campesinas y la participación de diversos actores en el proceso de desarrollo (organizaciones campesinas, asociaciones de productores agropecuarios, municipios, gobernaciones, u otros organismos del estado). Cabe resaltar además, que el Instituto de Bienestar Rural tenía por objeto transformar la estructura agraria del país. Actualmente el INDERT, ya no busca dicha transformación, mas bien "la adecuación de esa estructura". Promoviendo el acceso a la tierra, coordinando y creando condiciones para el desarrollo; y configurando estrategias que impliquen la participación de sectores comprometidos.

Se detallan a continuación los mecanismos creados para una mayor y mejor funcionalidad de la institución. Estos fueron creados para fortalecer las capacidades.

Para la consecución de dichos objetivos, se han creado algunas figuras jurídico-administrativa-financieras, tales como: Junta Asesora y de Control de Gestión; Fondo de Inversiones Rurales para el Desarrollo Sostenible; Gestión ambiental coadyuvante; Registro de Beneficiarios; Catastro Agrario y Ambiental.

ABORDAJES SUBSTANTIVOS DEL INDERT.

En la Ley 2419/04 que crea el Instituto Nacional de Desarrollo Rural y de la Tierra se configura una estrategia de Íntegra participación, productividad y sostenibilidad ambiental, fuente de recurso para el arraigo, entre los que cabe destacar:

Autogestión; Busca el fortalecimiento y la consolidación de la capacidad autogestionaria de las familias beneficiarias.



Cogestión: participación de los diversos actores del proceso de desarrollo (municipios, gobernaciones, otros organismos del estado y las Organizaciones gremiales de agricultores y campesinos).

Se crea una nueva figura de Co gestión, **la Junta Asesora y de Control de Gestión**, con actores del proceso de desarrollo, sustituyendo al Consejo de Administración con que contaba el IBR, conformado por representantes políticos.



Se crea un **Catastro Agrario Ambiental** en coordinación con el Servicio Nacional de Catastro, en el cual se sistematizará y mantendrá la información técnica actualizada de los inmuebles que conforman el patrimonio, incluyendo las

informaciones sobre caracterización ambiental, de aptitud agrológica y de uso de suelos.

Se crea un fondo especial para el desarrollo sostenible (**FIDES**) como mecanismo de reversión a los estratos campesinos menos favorecidos. Los recursos provenientes del Impuesto a la Renta, de las Actividades Agropecuarias y de los royalties provenientes de las hidroeléctricas.

1-La Nueva Nomenclatura Institucional.

Los Proyectistas, prevenidos de los inconvenientes que podían conllevar la reducción del ámbito de aplicación de la nueva Ley al mismo objeto Institucional que sus predecesoras, "que se limitará a la distribución de tierras para asiento humano rural sin un criterio de desarrollo integral sostenible"; acordaron delegar la función de promoción del desarrollo rural, a quien originariamente por las características marcadas en el Estatuto Agrario (2002) correspondería propiciar la inserción de las familias Agricultoras al Desarrollo Nacional. En este escenario alumbraría una nueva Institución Agraria denominada de "Desarrollo Rural y de la Tierra".

Desarrollo de la Tierra. En cuanto al desarrollo de la tierra, el fenómeno también pasaría por la adecuación Institucional, en base a la formulación de criterios preservacionistas vinculados al factor tierra como soporte ecosistémico, lugar de asiento humano, capital de trabajo, fuente generadora de ingresos y elemento de integración económica.

El Estatuto Agrario abundaría sobre estos aspectos en el Título I "Disposiciones Generales", Capítulo I "De la función social y económica de la Tierra". En concordancia: la función social y económica de la tierra (Art. 3°), el uso productivo, eficiente y



racional de los inmuebles rurales (Art. 4°), la superficie agrológicamente útil (Art. 5°), la Sostenibilidad Ambiental (Art. 7°), la Unidad Básica de Economía Familiar (Art. 8°), el Latifundio Improductivo (Art. 9°), el Minifundio (Art. 11), etcétera, serían algunos de los indicadores delineados a la suerte de hacer asequible el principio constitucional de desarrollo agrícola, “en razón a la calificación del factor tierra como su fuente preeminente, y al uso productivo, racional y sostenible como la técnica metodológica para su conservación”.

2-Acondicionamiento Del Objeto Institucional.



El Instituto de Bienestar Rural tenía por objeto transformar la estructura agraria del país y lograr la incorporación efectiva de la población campesina al desarrollo económico y social de la Nación (...) –Art. 2°, Ley N° 852/63 –.

Sin embargo, con la Constitución del 20 de junio de 1992 (Arts. 114-115), si bien se sostuvo la incorporación efectiva de la población campesina en un contexto de Reforma Agraria,

no obstante, se avanzó al declarar que el desarrollo integral del agro, como producto del proceso reformista, debía sujetarse a un amplio espectro de Políticas orientadas a la consecución del bienestar rural, en un plano compatible con los lineamientos del Gobierno Nacional y las reales posibilidades del Estado.

La configuración del INDERT viene, entonces, a desplazar el concepto de bienestar rural como fundamento existencialista, estático e insostenible.

Desde luego, con esta innovación, el INDERT, de aquí en adelante, ya no procurará la transformación sino la "adecuación de la estructura agraria"; para ello deberá:

- a) Promover el acceso a la tierra, desconcentrando latifundios, reconcentrando minifundios, prohibiendo el sub-fraccionamiento microfunduario, regularizando las condiciones dominiales del público rural, etc.
- b) Coordinar y crear condiciones para el desarrollo capaz de arraigar a familias productoras en un contexto de libertad e independencia económica; y
- c) Configurar estrategias que comporten participatividad de los sectores comprometidos, productividad rentable y aprovechamiento sostenible económico-ambiental.

Por lo tanto, ya no se trata de cambiar (transformar) una situación de hecho y de derecho, sino de acomodarla (adecuación) a las posibilidades estructurales con que cuenta el Estado.

3-Adopción de la Colonización Complementaria a la Reforma Agraria.

Los organismos agrarios que históricamente se han sucedido: primero, el Departamento de Tierras y Colonias (DTC), luego, el Instituto de Reforma Agraria (IRA), finalmente, el Instituto de Bienestar Rural (IBR), han definido la Colonización, a través de sus leyes de creación, como la principal de las políticas agrarias del Estado, antepuesta inclusive a la propia de Reforma Agraria.

Todo esto, con el Art. 18 del Estatuto Agrario, cambia de dirección y se declara a la Colonización "complemento de la Reforma Agraria", con miras al desarrollo regional sostenible, y a la integración física y económica del territorio nacional. Por lo tanto, el INDERT, conforme al texto legal citado, ya no priorizará el poblamiento de terrenos incultos para su cultivo insostenible, sino que buscará fortalecer las capacidades internas de los asentamientos coloniales, generando condiciones para su desarrollo en un marco de integración regional y gerenciamiento autogestionario sustentable.

1. La Agricultura Familiar Campesina Como Objeto Legal.



El Art. 6° de la Ley 2.419/04 define la Agricultura Familiar Campesina como: "Aquella en la cual el recurso básico de mano de obra aporta el grupo familiar, siendo su producción básicamente de autoconsumo y parcialmente mercantil, completando los ingresos a partir de otras producciones de carácter artesanal o extrapredial".



El Estatuto Agrario, hace lo suyo, estableciendo pautas capaces de viabilizar la incorporación armónica de la Agricultura Familiar Campesina al Desarrollo Nacional (Art. 2°).

Por consiguiente, el sujeto a

Quien apunta el INDETER, abandonando la individualización y colectivizando su condición a tono

con los preceptos de la Constitución de la República (Arts. 1°, 49 y 115 num. 12), es la Familia agricultora; familia que se espera evolucione de agricultora campesina a agricultora autogestionaria, de acuerdo con los planes de desarrollo implementados por el Instituto.

Así, entonces, por ministerio de la ley, las Familias Campesinas pasan a constituirse en objeto de desarrollo.

En consecuencia, al Instituto corresponde ejecutar los programas de infraestructura y asistencia en asentamientos coloniales, a fin de que las familias residentes se integren al desarrollo local y Nacional, en un contexto de cogestión participativa y mayor compromiso de los Sub-gobiernos Nacionales y, sobre todo, de organización de su fuerza productiva con miras al gerenciamiento autogestionario.

2. El Arraigo Como Plataforma de Gestión.



El num. 3 del Art. 115 constitucional, consagra la previsión de infraestructura necesaria para el asentamiento y arraigo de los beneficiarios de la reforma agraria.

El Estatuto Agrario, como normativa miliar de la sistemática jurídica agraria, también apunta al logro del arraigo de los colonos.

Finalmente, la ley del INDERT, acomodándose a estos presupuestos legales, inserta el concepto de arraigo en el Art. 5°; cuyos elementos conceptuales son los que siguen: a) la obtención de título de propiedad; b) el acceso a servicios públicos básicos; c) la instalación de infraestructura económica indispensable; d) la organización para participar efectivamente en el esfuerzo Institucional en pro del

desarrollo; e) la producción continua para autoconsumo y comercialización.

En definitiva, el INDERT tendrá como cometido favorecer el arraigo como plataforma de habilitación de las colonias, es decir, como estadio de inserción económica, sustentado en la participación pro activa de los diversos operadores y agentes del proceso desarrollista agrario.

6. Los Mecanismos creados para una mayor y mejor funcionalidad institucional.

Con el nuevo plexo normativo, el INDERT se instituye en el indiscutible responsable del afianzamiento de la independencia económica de las Familias Agricultoras; para ello deberá promover Políticas y Estrategias, previamente socializadas, que propicien el arraigo, la capacitación y la organización de las Familias Agricultoras, de forma a que puedan autogerenciarse en calidad de unidades económicas de producción integradas e integrales.

Con la finalidad de fortalecer las capacidades Institucionales, para la consecución de estos objetivos, se han creado algunas figuras jurídico-administrativa-financieras, entre las que cabe enumerar:

6.1. La Junta Asesora y de Control de Gestión.



Como un verdadero adelanto de nuestra legislación, el INDERT tendrá que estimular la organización de los productores rurales, de manera a hacer efectiva su intervención corporativa en el proceso de participación democrática vinculado a las decisiones Institucionales sobre promoción y desarrollo.

En este contexto se instituye una Junta Asesora y de Control de Gestión (Art. 15), a estar integrada por un representante de las organizaciones campesinas; un representante de las Asociaciones Nacionales de Agricultores y las Cooperativas de Productores Rurales; un representante del Ministerio de Hacienda; un representante de las Gobernaciones Departamentales; un representante de las Gobernaciones Municipales; un representante de la Asociación Rural del Paraguay.

6.2. El FIDES. En virtud al Art. 33 se crea el FIDES, cuyas siglas significan "Fondo de Inversiones Rurales para el Desarrollo Sostenible"; revirtiendo a favor de las capas campesinas menos favorecidas los recursos provenientes del Impuesto a la renta de las actividades Agropecuarias y de los royalties provenientes de las hidroeléctricas.

Estos fondos tienen como objetivo el financiamiento exclusivo de los Proyectos de desarrollo vinculados a las operaciones y

obras de infraestructura básicas necesarias para obtener el arraigo efectivo y crear las condiciones para el desarrollo de los asentamientos nuevos y antiguos del Instituto. Su finalidad responde a la administración de fondos para el financiamiento de planes, diseño y ejecución de operaciones y obras de infraestructura básica, necesarias para el arraigo efectivo y la creación de condiciones que posibiliten el desarrollo de las comunidades beneficiarias nuevas y antiguas no arraigadas.

Las fuentes de financiamiento previstas para el efecto, son las siguientes: a) El 80% de los recursos provenientes del IMAGRO (Impuesto a la Renta de las Actividades Agropecuarias); b) El 5% del total que corresponda al Gobierno Central por royalties (regalías) de las hidroeléctricas (Itaipú y Yacyretá); c) Las donaciones y aportes a proyectos exclusivos del Fondo; d) Las contrapartidas comprometidas por los Gobiernos Departamentales y Municipales para proyectos de ejecución conjunta. En el último caso, los Gobiernos que se benefician con la presencia de un proyecto de desarrollo en su territorio, deberán contemplar en sus presupuestos anuales hasta un 30% del costo del mismo; igualmente, las familias beneficiarias deberán aportar hasta un 10% del valor del proyecto, en forma de mano de obra, insumos y materiales.

Los recursos del FIDES deberán ser destinados exclusivamente a la capacitación de comunidades rurales, diseño y ejecución de operaciones topográficas, construcción de red vial y sistemas de provisión de agua potable, y compra de tierras para asentamientos oficiales y/o pago de indemnizaciones por expropiaciones hasta con un 30% del fondo.



6.3. La Gestión Ambiental Coadyuvante.



El INDERT en calidad de autoridad administrativa de la temática agraria coadyuvará en la aplicación de la Ley N° 294/93 “

De Evaluación de Impacto Ambiental” y, además, coordinará con la Secretaría del Ambiente (SEAM) la aplicación de los programas operativos en materia ambiental que se ejecuten en los asentamientos coloniales y áreas del Instituto (Art. 9°). Asimismo, en cuanto las actividades del Instituto requieran de evaluación de impacto ambiental, y siempre que hagan relación a las funciones y fines del Instituto, éste podrá realizarla directamente por sí.

6.4. El Registro de Beneficiarios. El Instituto tendrá un Registro administrativo de carácter público, en el cual se inscribirán los siguientes instrumentos, con sus respectivos datos administrativos, jurídicos y catastrales:



- a) Los títulos de propiedad expedidos por el INDERT, con la debida constancia de los nombres y apellidos completos, así como el número de cédula de identidad policial de las personas beneficiadas, incluyendo las beneficiarias de las entidades antecesoras (DTC, IRA, IBR).
- b) Las autorizaciones de hipoteca del Instituto respecto a los beneficiarios en estado de restricción dominial (atribución derogada por Ley N° 2.531/04).
- c) Los contratos de arrendamiento, aparcería y trabajo societario.
- d) Los documentos relacionados con inmuebles destinados a la colonización privada.

6.5. El Catastro Agrario y Ambiental. El Instituto mantendrá un Catastro Agrario y Ambiental, en coordinación con el Servicio Nacional de Catastro, el cual sistematizará y mantendrá información técnica actualizada de los inmuebles que conforman su patrimonio, incluyendo datos sobre

caracterización ambiental, y aptitud agrológica y condiciones de uso del suelo.

FUNDAMENTACIÓN





FUNDAMENTACIÓN.

Por tanto a la luz de tales conceptos y competencias, se han elaborado la Estructura Orgánica del Instituto Nacional de Desarrollo Rural y de la Tierra (INDERT) y su Manual de Funciones, con la finalidad de contribuir en la optimización de la gestión administrativa de la Institución.

En efecto, la implementación del Manual de Funciones y el Organigrama Estructural, se hallan ajustados a las normativas legales vigentes; todo esto buscando lograr mayor celeridad, eficiencia y eficacia para proveer seguridad razonable de informaciones oportunas y confiables.

En consecuencia, el presente Manual de Funciones constituye la norma básica del sistema operativo y administrativo del Instituto Nacional de Desarrollo Rural y de la Tierra y su implementación deberá ser autorizada por la máxima autoridad de la Institución.

Por tanto las distintas dependencias se ajustarán a su cumplimiento siendo responsabilidad de la Institución el control de su ejecución.

ETAPAS DE CUMPLIMIENTO.

Cabe destacar que la labor se ha efectuado mediante la recolección de datos a través de copias de Entrevistas *in situ* a los funcionarios del Instituto, Resoluciones de Presidencia, aprobadas en el período comprendido entre los años 2004 – 2008, proveídos por las distintas unidades jerárquicas de la institución; así como de otras informaciones que se relacionan con el ambiente de trabajo, distribución de tareas, interrelacionamiento y comunicaciones entre ellos.

En base a estos hechos se ha elaborado el presente Organigrama de la Estructura del INDERT, tanto a nivel macro como micro, teniendo en cuenta los siguientes ítems:

- Establecer con claridad las responsabilidades de cada funcionario en relación al cargo que ocupa.
- Agrupar, ordenar e indicar el nivel jerárquico de los funcionarios de la Organización.
- Establecer el grado de subordinación de cada cargo y de cada unidad orgánica de trabajo.
- Establecer el relacionamiento de las distintas dependencias.
- Determinar la organización general y en particular de cada dependencia.
- Detallar el objetivo y misión de cada unidad de trabajo.

MODALIDAD DE LA ESTRUCTURA.

Para lograr mayor claridad en las características de la estructura de la organización se han adoptado patrones, que en materia de organización y métodos se aplican en nuestro caso, y que son:

- La estructura organizacional es la lineal y de staff.
- Se establece el nivel jerárquico en el siguiente orden:

- 1) Presidencia.
- 2) Gerencia.
- 3) Dirección.
- 4) Departamento.
- 5) Áreas de Trabajo.

También se ha considerado la Tabla del Sistema Integrado de Administración de Recursos Humanos – SINARH, en la cual se describen los cargos tipos de la Carrera Administrativa en la Función Pública. Año 2003

MARCO LEGAL.

Constitución Nacional de 1992. SECCIÓN II. DE LA FUNCIÓN PÚBLICA.

Art. 101º: De los funcionarios y de los empleados públicos. Los funcionarios y empleados públicos están al servicio del país. Todos los paraguayos tienen el derecho a ocupar funciones y empleos públicos.

Ley N° 1535/99 “De Administración Financiera del Estado”, y Decreto Reglamentario N° 8127/00, que establece en su Art. 3º: **Ámbito de aplicación.**

Las disposiciones de esta ley se aplicarán en los siguientes organismos y entidades del Estado: d) Entes autónomos y autárquicos.

Ley N° 1626/00 “De la Función Pública”, que establece en su CAPITULO XIII. DEL DESARROLLO INSTITUCIONAL.

Art. 90º: Para el logro de la eficiencia administrativa y la profesionalización del personal público, se adoptarán políticas y acciones en materia de organización y funcionamiento de las dependencias de los entes estatales.

Las estructuras orgánicas de las instituciones serán objeto de continuo análisis y evaluación, a los efectos de buscar su permanente adecuación a las funciones y necesidades de los servicios públicos.

Se incorporarán procedimientos y métodos de trabajo con vista al uso racional de los recursos, así como tecnologías aplicables en la gestión pública.

Ley N° 2051/03 “De contrataciones Públicas”, y Decreto Reglamentario N° 21909/03, que establece en su Art. 6°: UNIDADES OPERATIVAS DE CONTRATACIÓN. Estas unidades mantendrán una relación funcional y técnica con la Unidad Central Normativa y Técnica (UCNT)

Ley N° 2419/04 “Que crea el Instituto Nacional de Desarrollo Rural y de la Tierra”, que establece en su:

Art. 14°: Atribuciones y Funciones del Presidente. Son atribuciones y funciones del Presidente

2°. Propias del Presidente:

a) Dictar los reglamentos y disponer las medidas necesarias para el cumplimiento del objetivo del Instituto, de acuerdo a las prescripciones de la presente Ley.

h) Establecer la estructura orgánica y funcional del instituto, así como los manuales básicos operativos requeridos para el funcionamiento de la institución.

UTILIZACIÓN.

El Manual de Funciones define la función general y las tareas específicas, así como las atribuciones y responsabilidades de cada uno de los funcionarios que componen el plantel jerárquico estableciendo las relaciones de autoridad, subordinación y coordinación que los ligan dentro de la Organización, debiendo a tal efecto, combinar adecuadamente los recursos materiales y humanos de la Institución.

Así mismo, el Manual de Funciones se enmarca dentro de los principios de eficiencia, eficacia y sirve de soporte para el cumplimiento de los objetivos de la Institución.

Dicha herramienta de trabajo deberá ser aprobada por Resolución de la Presidencia de la Institución, y distribuida a cada dependencia y sector del Instituto Nacional de Desarrollo Rural y de la Tierra - INDERT por escrito, debiendo ser recepcionado por cada funcionario de la entidad para su conocimiento y cumplimiento.

El mismo se constituye en un elemento de trabajo flexible que puede ser adaptado a los cambios constantes que existen en una organización moderna, por lo que debe ser periódicamente revisado, a los efectos de mantenerlo actualizado.

Las modificaciones deberán ser autorizadas y/o modificadas por Resolución de la Presidencia; previo análisis entre la Gerencias y/o Dirección afectada con la Dirección General de Políticas y Planificación cuya presentación corresponde a esta última a fin de asegurar su efectiva modificación, para posteriormente proceder a su divulgación por escrito a los sectores o dependencias afectadas.

PREMISAS BÁSICAS

RESPONSABILIDAD: Las instrucciones por escritas y detalladas que cubran todos los aspectos importantes de las funciones de cada cargo y las responsabilidades de los funcionarios que las desempeñan, es de suma importancia para la determinación y comprobación del cumplimiento de las tareas de acuerdo a la estructura organizacional.

SEGREGACIÓN DE FUNCIONES: Establecer la segregación de las funciones en todos los niveles de la organización, de tal forma que exista separación entre las operaciones de autorización, ejecución, registro y custodia.

INFORMACIONES: Transmitir las decisiones e instrucciones para los niveles jerárquicos por escrito, de tal manera que todos los funcionarios estén debidamente informados de todo lo ocurre dentro de la Institución.

CONTROL: El Plan de Organización, los procedimientos y registros relativos a la adopción de decisiones que llevan a la autorización de las transacciones y actividades por parte de los niveles jerárquicos, la custodia de los recursos materiales, financieros de tal manera que fomenten la eficiencia en las operaciones, la observancia de la política establecida y el logro de metas y objetivos.

El control interno tiene como objetivo primordial la protección de los recursos y la revelación de errores o desviaciones respecto a su manejo y la verificación de la exactitud y confiabilidad de los registros e informes financieros.

COMUNICACIONES: La Presidencia, Gerencia General y Gerencias, establecerán las líneas de reciproca

comunicación en todos los niveles de la Institución. Las líneas de comunicación son los canales que emplea la Institución para lograr el entendimiento o intercambio de información entre sus sectores y dependencias establecidas en la estructura organizacional, usando terminología uniforme y clara para su mejor entendimiento, que ayuden a facilitar las óptimas relaciones humanas.

SUPERVISIÓN: Se establecerá y mantendrá en todos los niveles de mando un adecuado ámbito y límite de supervisión.

TRABAJO EN EQUIPO DE LOS FUNCIONARIOS: La Presidencia, Gerencias y los distintos niveles jerárquicos a través de las técnicas de gerenciamiento y relaciones humanas, buscarán la coordinación de los trabajos y la aplicación de las normas y la transmisión de orientaciones e informaciones adecuadas, que mantengan a los funcionarios bajo responsabilidades bien identificadas con los objetivos y políticas de la Institución, buscando un ambiente de control y trabajo de cooperación y labor en equipo.

CONCEPTUALIZACIONES

DEFINICIÓN DE CONCEPTOS: Para mayor entendimiento del manual y la descripción de las funciones y procedimientos, es necesario definir los términos básicos utilizados en el tratamiento de cada sector.

AMBIENTE: Representa el efecto colectivo de varios factores en establecer y lograr la efectividad de procedimientos y políticas específicas. Se refiere a todas las cosas exteriores a un sistema que, aunque tienen inter-actuación constante con él, no son directamente controlables por el mismo.

OBJETIVOS: Son los resultados que se pretenden alcanzar con la realización de actividades y labores, mediante la correcta utilización de recursos.

POLÍTICA: Es el conjunto de pautas que se establecen como guías para la actuación de los integrantes de una organización, indicando la forma de proceder y los límites dentro de los cuales deben realizarse las actividades predeterminadas. Toda política debe estar orientada hacia el objetivo determinado por la Institución.

FINALIDAD: Consiste en la razón de la existencia de los diferentes sectores de una estructura organizacional; o la razón de los pasos de un proceso o procedimiento.

FUNCIÓN: Constituye el conjunto de actividades asignadas a un sector o dependencia de una Institución.

TAREA: Es una acción única y completa, realizada por una sola persona.

MÉTODO: Es la manera de realizar una tarea determinada o una secuencia de operaciones.

NIVEL: Establece la posición jerárquica que posee cada sector en la estructura de la organización.

DENOMINACIÓN: Es la designación que se da a cada sector o dependencia.

RELACIONES: Indica de quién depende y sobre quiénes ejerce autoridad cada área.

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES



1- DENOMINACIÓN.

- Secretaría General.

2- OBJETIVO.

Recibir y tramitar Expedientes presentados a la Institución, formular las Resoluciones de la Presidencia, archivar los Expedientes y demás documentos con trámites concluidos, redactar y enviar comunicaciones del Instituto a entidades externas, expedir certificaciones de documentos obrantes en la Institución, autenticar firmas y otros documentos de funcionarios de la Institución y expedir copias autenticadas de Resoluciones archivadas bajo su responsabilidad.

3- MISIÓN.

La Secretaría General del Instituto Nacional de Desarrollo Rural y de la Tierra - INDERT, basa sus acciones en un Sistema integral de Apoyo a las gestiones administrativas de la Presidencia del Instituto.

En este marco, prevalece la ejecución de acciones a corto plazo, tendientes a atender y resolver los planteamientos urgentes provenientes de la Presidencia. El diálogo, el análisis conjunto y participativo con diversas Instituciones, han sido siempre la norma de la administración. La realización de numerosas reuniones, encuentros, debates y gestiones conjuntas avalan esta posición.

4- NIVEL JERÁRQUICO.

- Gerente.

5- RELACIÓN DE DEPENDENCIA.

Depende directamente de la Presidencia.

6- ÁREAS SUBORDINADAS.

DIRECCIONES Y DEPARTAMENTOS:

- Dirección de Autenticación y Gestión.
 - Departamento de Proyectos y Gestión Operativa.
 - Departamento de Admisión y Redacción.
- Dirección de Archivo Central.
 - Departamento Ordenamiento y Adecuación. Dirección de Central de Trámites.
 - Departamento de Mesa de Entrada.
- Dirección de Informaciones.
 - Departamento de Quejas y Sugerencias.

7- SISTEMA DE REEMPLAZO.

El Secretario General podrá ser reemplazado por la persona más idónea que superior jerárquico crea conveniente.

8- FUNCIONES.

- Efectuar la Planificación Anual de Actividades de su área de trabajo, a ser efectuadas determinando los objetivos y metas a cumplir, conforme a la directriz de la Presidencia y a las políticas establecidas por la Entidad y recursos presupuestarios establecidos para el efecto.

- Habilitar un Archivo ordenado y cronológico en donde se archivarán todas las documentaciones emitidas y tramitadas así como los antecedentes legales, financieros, presupuestarios, administrativos y otras documentaciones de importancia del INDERT que sirvan de base para el seguimiento y control, debiendo mantenerlo permanentemente actualizado.
- Registrar a través de Partes Diarios todo el movimiento de las documentaciones tramitadas por la Secretaria General, indicando el sector que recibe la documentación, la fecha, hora y la persona que recibe la documentación, de acuerdo a la providencia de la Presidencia, que deberá archivar con un índice de legajos, debidamente referenciado y codificado, que faciliten su identificación y ubicación, con el fin de efectuar el seguimiento correspondiente de los mismos.
- Recepción de todas las documentaciones, Notas, Telegramas, Notificaciones Judiciales, Revistas, Fax, recibidas de instituciones y organismos, se habilitarán Expedientes, que serán numerados en forma cronológica y foliados, indicando el recurrente, el motivo, a fecha, hora, a la persona del INDERT que recibe la misma.
- Dichos expedientes serán registrados en el Parte Diario con la numeración correlativa de los mismos y remitidos a la Presidencia para su conocimiento, estudio y consideración y tramitación en los diversos sectores del INDERT.
- Se debe efectuar en forma permanente el seguimiento y control de la tramitación de los expedientes en cada sector del INDERT, a los efectos de determinar su cumplimiento y el periodo de duración del proceso, que deberá ser informada a la Presidencia.

- Todas las notas confeccionadas en cada sector o dependencia del INDERT que deban ser remitidas a Instituciones, Organizaciones o cualquier Entidad, deberán ser revisadas, controladas y corregidas en la parte gramatical, ortográfica y de estilo, antes de la firma de la Presidencia.
- Dichas notas deberán ser firmados por el Jefe del Sector que generó la nota, la Gerencia General y la Secretaria General, que serán numeradas en forma correlativa y cronológica de acuerdo a la fecha de emisión, para su remisión al Organismo o Entidad y luego retornadas con la firma de recepción para su archivo.
- Elaborar los proyectos de Resolución conjuntamente con los sectores interesados, de acuerdo a la directriz de la Presidencia y remitir a la Asesoría Jurídica para su verificación si las mismas se adecuan a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes.
- Numerar las Resoluciones emitidas por la Presidencia en forma correlativa y cronológica.
- Distribuir copias autenticadas de las Resoluciones emitidas por el INDERT a los sectores afectados por la misma, a los efectos de su cumplimiento.
- Habilitar un Archivo ordenado de todas las Resoluciones emitidas en forma correlativa y cronológica.
- Efectuar la autenticación que es copia del original, de todas las documentaciones emitidas y generadas por el INDERT, manteniendo los originales en el Archivo de la Secretaria General.
- Habilitar un Acta en donde se registrará las decisiones tomadas a ser implementado a criterio de la Presidencia.

- Promover y verificar que todos los expedientes ingresados al INDERT sean tramitados en el día.
- Efectuar reuniones con sus funcionarios para la coordinación de los trabajos.
- Apoyar y comunicar cualquier novedad a la Presidencia en todo el manejo, procesos, tramitaciones, archivo y registros de las documentaciones.
- Efectuar sugerencias por escrito a la Presidencia en los casos que tenga conocimiento sobre inconvenientes en el cumplimiento de las funciones o en el desarrollo de las tareas o actividades del sector, tendientes a mejorar la gestión del ente.
- Cumplir y hacer cumplir las normas y procedimientos establecidos por la Institución.
- Conceder permisos a los funcionarios de su sector conforme a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, e informar a la Presidencia y al Departamento de Recursos Humanos para su conocimiento y registro.
- Programar vacaciones de los funcionarios a su cargo, cuidando de no alterar la eficiencia y eficacia de las tareas para no alterar el normal desenvolvimiento de las actividades del sector y remitir a la Presidencia y Departamento de Recursos Humanos para su autorización y registro correspondiente.
- Asignar los muebles, equipos, materiales y útiles a cada Funcionario a su cargo, para el cumplimiento de sus funciones de acuerdo a la provisión efectuada por el INDERT conforme a los créditos presupuestarios; para el efecto se utilizará formularios y registros de recepción y responsabilidad para la buena utilización de los mismos.

- Solicitar en caso de necesidad de trabajo fundamentando por Nota, la realización de trabajos en Horas Extras, que deberá ser autorizada por la Presidencia y comunicada al Departamento de Recursos Humanos.
- Atender todas las consultas recibidas de los sectores del INDERT y de terceros, derivando según los casos a las dependencias que correspondan.
- Mantener informado a la Presidencia respecto a las novedades y actividades del sector.
- Efectuar y emitir las Circulares establecidas por la Presidencia.
- Atender todas las consultas recibidas de los distintos sectores del INDERT con referencia a la tramitación de Expedientes, Notas, Resoluciones y cualquier información de importancia.

1- DENOMINACIÓN

- Dirección de Autenticación y Gestión.

2- NIVEL JERÁRQUICO

- Director/a.

3- RELACIÓN DE DEPENDENCIA

Depende directamente de la Secretaría General.

4- ÁREAS SUBORDINADAS

DEPARTAMENTOS:

- Departamento de Proyectos y Gestión Operativa.
- Departamento de Admisión y Redacción.

2. FUNCIONES:

- Programar conjuntamente con la Secretaria General, los planes de acción referentes al manejo de la Dirección.
- Planificar, organizar, coordinar, dirigir, ejecutar y evaluar las actividades del sector a su cargo, conforme a las políticas, normas, procedimientos y normativa legal vigente.
- Programar con los funcionarios a su cargo, las actividades a ser realizadas conforme a las funciones y responsabilidades determinadas con el fin de poder alcanzar los objetivos y metas propuestos.
- Realizar los pedidos de Muebles y Equipos de Oficina, materiales útiles, insumos de Informática para el uso del sector a su cargo, conforme con las normas y procedimientos y los recursos presupuestarios del INDERT.
- Autenticar las documentaciones adjuntas a los expedientes o legajos administrativos, para el

- diligenciamiento de los mismos, previa verificación de los originales a la vista.
- Proporcionar al Secretario General los elementos necesarios para la fijación de las políticas y objetivos para dar cumplimiento a las funciones de la Secretaria General.
 - Determinar las necesidades del personal de la Secretaria General, así como los servicios, materiales y otros medios necesarios para el normal desenvolvimiento de los trabajos.
 - Asumir un proceso continuo de capacitación en las diferentes tareas asignadas.
 - Asignar tareas a los funcionarios de cada área y la autoridad necesaria para cumplir con las mismas.
 - Comunicar al Secretario General de la existencia de contingencias en las actividades diarias.
 - Coordinar vacaciones y licencias del personal a su cargo.
 - Conducir al personal de las distintas áreas en el seguimiento y Control de sus tareas.
 - Cumplir y hacer cumplir las decisiones emanadas de sus superiores.
 - Velar por el uso y mantenimiento adecuado de los elementos de trabajo a cargo de la Dirección de Autenticación y Gestión.
 - Evaluar el desempeño del personal de las distintas áreas elevándose a conocimiento y consideración del Secretario General
 - Solicitar en caso de necesidad de trabajo fundamentando por Nota la realización de trabajos en Horas Extras, que deberá ser autorizada por la Secretaría

General y comunicada al Departamento de Recursos Humanos.

- Proponer la capacitación adecuada, conforme al puesto de trabajo, a fin de buscar el mejoramiento en el desempeño de tareas y funciones asignadas a los funcionarios de cada área.
- Controlar la veracidad de los documentos autenticados, sean estos Resoluciones, notas, memorandums, etc., y la debida constancia de antecedentes de los mismos.
- Mantener informado al Secretario General del desarrollo de las tareas que le fueron asignadas y preparar en el tiempo programado los informes requeridos.

1- DENOMINACIÓN.

- Departamento de Proyectos y Gestión Operativa.

2- NIVEL JERÁRQUICO.

- Jefe/a de Departamento.

3- RELACIÓN DE DEPENDENCIA.

Depende directamente de la Dirección de Autenticación y Gestión.

4- SISTEMA DE REEMPLAZO.

El Jefe de Departamento de Proyectos y Gestión Operativa podrá ser reemplazado por la persona más idónea que se encuentra subordinado a la Secretaría General.

5- Áreas subordinadas.

- No posee.

6- FUNCIONES.

- Se encargará de la redacción de las Resoluciones de la Presidencia y aquellos proyectos de Resolución que son acercados al Secretario General y/o Director de la Dirección de Autenticación y Gestión, con los antecedentes debidamente autorizados, tomando la debida atención en la verificación del contenido de la transcripción de la Resolución antes de la firma del Presidente del INDERT.
- Mantendrá una base de datos actualizada para el mejor control en la distribución de las Resoluciones.
- Habilitará un Libro, con hojas debidamente rubricadas por el Secretario General y/o Director del Dirección de

Autenticación y Gestión, con numeración correlativa pre – impresa, como LIBRO ÍNDICE DE ASIGNACIÓN NUMÉRICA de las Resoluciones emanadas de la Presidencia del INDERT, a cargo del verificador designado para el efecto, el cual será responsable de cualquier enmienda, tachadura o inscripción entre líneas, para confiabilidad del contenido del mismo.

- Habilitará un sistema documentado, con hojas debidamente rubricadas por el Secretario General y/o Director del Dirección de Autenticación y Gestión, para las entregas de las copias y fotocopias autenticadas de todas las Resoluciones emanadas de la Presidencia del INDERT, para tal efecto, la persona afectada o autorizada dejará constancia del retiro, con su firma y aclaración de la misma.
- Será su responsabilidad exclusiva las notificaciones y correspondencias a entidades públicas, privadas, no gubernamentales y personas físicas que recurran a la Institución.
- Disponer de un registro pormenorizado de sus actividades en forma diaria y cronológica, a los efectos de verificar el cumplimiento de las entregas a los destinatarios, con un informe detallado de cada una de las diligencias que efectúe, al pie de las constancias que tenga, las cuales forman un archivo para lo que hubiere lugar.
- Disponer de un adecuado funcionamiento de una base de datos que satisfaga a los requerimientos de los destinatarios autorizados.
- Consignar en planilla electrónica los datos referentes a las notas y notificaciones efectuadas por el INDERT.

i. DENOMINACIÓN.

- Departamento de Admisión y Redacción.

2. NIVEL JERÁRQUICO.

- Jefe/a de Departamento.

3. RELACIÓN DE DEPENDENCIA.

Depende directamente de la Dirección de Autenticación y Gestión.

4. SISTEMA DE REEMPLAZO.

El Jefe de Departamento de Admisión y Redacción podrá ser reemplazado por la persona más idónea que se encuentra subordinado a la Secretaría General.

5. FUNCIONES.

- Planificar conjuntamente con el Director de Autenticación y Gestión las actividades a ser realizadas por su sector, de acuerdo con los objetivos, políticas establecidas y a los recursos presupuestarios disponibles.
- Registrar el movimiento de todas las diligencias de entradas y salidas de documentaciones.
- Identificar claramente la recepción de las documentaciones de los interesados, atendiendo a los siguientes aspectos: Firma, Aclaración de Firma, Fecha y Horario del Recibo.
- Verificar y clasificar las documentaciones recibidas, observando en todo momento que cumplan con todos los recaudos documentales necesarios para su posterior prosecución, resolución y finiquito.

- Confeccionar y redactar notas, memorandos y otros documentos escritos de comunicación interna o externa a la Institución, para dar cumplimiento a las funciones de la Secretaría General.
- Enumerar cronológicamente los documentos mas arriba mencionados y archivarlos de acuerdo a los métodos y procedimientos acordados y aprobados para su mejor y mas rápida identificación y adecuada preservación.
- Disponer de un adecuado funcionamiento de una base de datos que satisfaga a los requerimientos de los destinatarios autorizados.

1- DENOMINACIÓN.

- Dirección de Archivo Central.

2- NIVEL JERÁRQUICO.

- Director/a.

3- RELACIÓN DE DEPENDENCIA.

Depende directamente de la Secretaría General.

4- ÁREAS SUBORDINADAS.

- Departamento de Ordenamiento y Adecuación.

5- SISTEMA DE REEMPLAZO.

El Director de Archivo Central podrá ser reemplazado por la persona más idónea que se encuentra subordinado a la Secretaría General.

3. FUNCIONES.

- Efectuar la Planificación Anual de Actividades a ser efectuadas en su Dirección determinando los objetivos y metas a cumplir, conforme a la directriz de la Secretaría General y a las políticas establecidas por la Entidad y recurso presupuestario establecido para el efecto.
- Asignar tareas a los funcionarios de cada área y la autoridad necesaria para cumplir con las mismas.
- Comunicar al Secretario General de la existencia de contingencias en las actividades diarias.
- Coordinar vacaciones y licencias del personal a su cargo.
- Habilitar un archivo ordenado y cronológico en donde se archivarán todas las documentaciones emitidas y tramitadas, informaciones orales y escritas u otras

documentaciones de importancia del INDERT que sirvan de base para el seguimiento y control, debiendo mantenerlo permanentemente actualizado.

- Determinar las necesidades del personal de la Secretaría General, así como los servicios, materiales y otros medios necesarios para el normal desenvolvimiento de los trabajos.
- Asumir un proceso continuo de capacitación en las diferentes tareas asignadas.
- Conducir al personal de las distintas áreas en el seguimiento y Control de sus tareas.
- Cumplir y hacer cumplir las decisiones emanadas de sus superiores.
- Velar por el uso y mantenimiento adecuado de los elementos de trabajo a cargo de la Dirección de Archivo Central.
- Mantener informado al Secretario General del desarrollo de las tareas que le fueron asignadas y preparar en el tiempo programado los informes requeridos.
- Discriminar las documentaciones, en bajas y altas considerando aquellas prescriptibles y las que por naturaleza requieren participación de la Contraloría General de la República, de acuerdo a las reglamentaciones vigentes.
- Controlar y clasificar los archivos en temporales y permanentes.
- Encargarse de la formación, mantenimiento y actualización del archivo vivo de la dependencia.
- Recibir todas las documentaciones tramitadas y utilizadas dentro del Instituto, para el archivo correspondiente en

forma ordenada para que esta ayude a facilitar su ubicación.

- Implementar un sistema y programa informático de control y manejo de los documentos que se encuentran en los Archivos de la Institución.

1- DENOMINACIÓN.

- Departamento de Ordenamiento y Adecuación.

2- NIVEL JERÁRQUICO.

- Jefe de Departamento.

3- RELACIÓN DE DEPENDENCIA.

Depende directamente de la Dirección de Archivo Central.

4- SISTEMA DE REEMPLAZO.

El Jefe de Departamento de Ordenamiento y Adecuación podrá ser reemplazado por la persona más idónea que se encuentra subordinado a la Secretaría General.

5- ÁREAS SUBORDINADAS

- No posee

6- FUNCIONES.

- Planificar con el Director del Archivo Central las actividades a ser realizadas por su sector, de acuerdo con los objetivos, políticas establecidas y a los recursos presupuestarios disponibles.
- Asignar las tareas a los funcionarios de su sector conforme a las funciones y responsabilidades establecidas.
- Recepcionar los Expedientes de las distintas dependencias de la Institución (entrada y salida de los mismos).
- Clasificar los Expedientes por Categoría, Origen y Fecha.
- Actualizar permanentemente y en forma continua la base de datos del archivo con los documentos procesados en la misma y todo lo que guarde relación con estos.

- Compilar, ordenar y guardar los documentos en los espacios destinados para el efecto, tomando en consideración las precauciones para protegerlos de la exposición a la humedad, rayos solares y otros factores que incidan negativamente en la papelería, manteniendo un índice de ubicación de los mismos.
- Disponer en tiempo y forma de los datos actualizados y de copia de documentos en caso necesario para su envío según requerimientos.
- Remitir los expedientes con pedido de glose a sus antecedentes obrantes en esta dependencia según requerimientos.
- Confeccionar y redactar notas, informes y otros documentos escritos de comunicación interna referente a la situación de los Expedientes y documentos en general.
- Remitir fotocopias autenticadas de las planillas de sueldos, a pedido de los funcionarios que plantean acogerse a los beneficios de la jubilación.

1- DENOMINACIÓN.

- Dirección de Central de Trámites.

2- NIVEL JERÁRQUICO.

- Director/a.

3- RELACIÓN DE DEPENDENCIA.

Depende directamente de la Secretaría General.

4- ÁREAS SUBORDINADAS.

- Departamento de Mesa de Entradas.

5- SISTEMA DE REEMPLAZO.

El Director de Central de Trámites podrá ser reemplazado por la persona más idónea que se encuentre subordinado a la Secretaría General.

6- FUNCIONES.

- Efectuar la Planificación Anual de Actividades a ser efectuadas en su Dirección determinando los objetivos y metas a cumplir, conforme a la directriz de la Secretaría General y a las políticas establecidas por la Entidad y recurso presupuestario establecido para el efecto.
- Asignar tareas a los funcionarios de cada área y la autoridad necesaria para cumplir con las mismas.
- Comunicar al Secretario General de la existencia de contingencias en las actividades diarias.
- Coordinar vacaciones y licencias del personal a su cargo.
- Recepción de notas para gloses y desgloses, y solicitudes de comisión de particulares y funcionarios del interior.

- Recepción de solicitudes de lotes coloniales y fiscales remitidos por el Departamento de Gestión Operativa.
- Control de las solicitudes a ser ingresadas y su posterior Registración de entrada en el libro y la computadora.
- Confección de contraseñas de las documentaciones presentadas al INDERT.
- Recepción de Expedientes varios para gloses y desgloses y su posterior emisión al área correspondiente.
- Recepción y procesamiento de Partes Diarios que se tramitan en la Institución y Direcciones Descentralizadas.
- Archivo de los Partes Diarios.
- Actualizar permanentemente y en forma continua la base de datos del archivo con los documentos procesados en la misma y todo lo que guarde relación con estos.

1. DENOMINACIÓN.

- Departamento de Mesa de Entradas.

2. NIVEL JERÁRQUICO.

- Jefe de Departamento.

3. RELACIÓN DE DEPENDENCIA.

Depende directamente de la Dirección de Central de Trámites.

4. SISTEMA DE REEMPLAZO.

El Jefe de Departamento de Mesa de Entradas podrá ser reemplazado por la persona más idónea que se encuentra subordinado a la Secretaría General.

5. ÁREAS SUBORDINADAS.

- No posee.

6. FUNCIONES.

- Planificar con el Director de Central de Trámites, las actividades a ser realizadas por su sector, de acuerdo con los objetivos, políticas establecidas y a los recursos presupuestarios disponibles.
- Asignar las tareas a los funcionarios de su sector conforme a las funciones y responsabilidades establecidas.
- Recepcionar notas y solicitudes de Expedientes, asignarles un número en el Libro de Entradas y posteriormente se procede a la carga de datos en la computadora.
- Glose y desglose de Expedientes y notas.

- Recepción y control de las hojas de Parte Diario.
- Archivo del Parte Diario.

1. DENOMINACIÓN.

- Dirección de Informaciones.

2. NIVEL JERÁRQUICO.

- Director/a.

3. RELACIÓN DE DEPENDENCIA.

Depende directamente de la Secretaría General.

4. ÁREAS SUBORDINADAS.

- Departamento de Quejas y Sugerencias.

5. SISTEMA DE REEMPLAZO.

El Director de Informaciones podrá ser reemplazado por la persona más idónea que se encuentre subordinado a la Secretaría General.

6. FUNCIONES.

- Efectuar la Planificación Anual de Actividades a ser efectuadas en su Dirección determinando los objetivos y metas a cumplir, conforme a la directriz de la Secretaría General y a las políticas establecidas por la Entidad y recursos presupuestarios establecidos para el efecto.
- Asignar tareas a los funcionarios de cada área y la autoridad necesaria para cumplir con las mismas.
- Comunicar al Secretario General de la existencia de contingencias en las actividades diarias.
- Coordinar vacaciones y licencias del personal a su cargo.

- Atender todas las consultas recibidas de los sectores del INDERT y de terceros interesados, previa autorización del Jefe de Departamento.
- Proveer las informaciones necesarias a las personas o recurrentes al INDERT para la tramitación de los expedientes y a caso relacionados a la Entidad.
- Manejar las informaciones referentes a la Institución conforme a las directivas impartidas por el Jefe de la Dependencia.
- Mantener informado al Secretario General respecto al avance de los trabajos y otras actividades encomendadas por el mismo a las diversas dependencias de la Institución.
- Dirigir y administrar, el flujo de información y documentación hacia y desde la Dirección y la Secretaría General.

1. DENOMINACIÓN.

- Departamento de Quejas y Sugerencias.

2. NIVEL JERÁRQUICO.

- Jefe de Departamento.

3. RELACIÓN DE DEPENDENCIA.

Depende directamente de la Dirección de Informaciones.

4. SISTEMA DE REEMPLAZO.

El Jefe de Departamento de Quejas y Sugerencias podrá ser reemplazado por la persona más idónea que se encuentra subordinado a la Secretaría General.

5. ÁREAS SUBORDINADAS.

- No posee.

6. FUNCIONES.

- Establecer la metodología que permita atender las Quejas y/o Sugerencias de la clientela del INDETER; para elevar la calidad de nuestros servicios, fomentando los valores positivos.
- Establecer un formato por escrito para que la clientela eleve su Queja y/o Sugerencia.
- Habilitar un Buzón de Quejas y/o Sugerencias que será abierto por un Comité.
- Integrar el Comité de Buzón de Quejas y/o Sugerencias que estará formado por; el Jefe de Departamento de Quejas y Sugerencias quien será el Coordinador, un representante de la Dirección General de Políticas y Planificación, un representante de la Secretaría General y

- un representante de la Dirección de Comunicación y levantar el acta correspondiente que muestre evidencia.
- Abrir el Buzón con una periodicidad de 15 días en presencia de por lo menos un representante del Comité, debiendo difundir el calendario de aperturas del buzón autorizado semestralmente por el Comité.
 - Los Registros de las Quejas y/o Sugerencias deben ser depositados en un sobre anotando la fecha, el número de Registros encontrados. Se firma de conformidad por los responsables de abrir el buzón y contar las Quejas y/o Sugerencias.
 - Abrir el sobre e informar al resto del Comité de Buzón de Quejas y/o Sugerencias sobre la Queja y/o Sugerencia, asegurándose de mantener el anonimato de la persona que interpone la Queja, omitiendo la información personal una vez que las Quejas y/o Sugerencias sean comunicadas a cada una de las áreas operativas a las que corresponda vía memorando y anexando la parte inferior del formato después de registrar el folio y separar esta parte del formato.
 - Asentar en un Acta que muestre evidencia de la atención y seguimiento de las Quejas y/o Sugerencias.
 - Dar respuesta a la clientela del INDETER en el sentido de determinar la acción e implementarla desde el área responsable.
 - Difundir las sugerencias implementadas a través de la Dirección de Comunicación.