

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA**  
**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL**  
**DE LA SEGURIDAD (UNES)**

**CONSEJO UNIVERSITARIO**

**210°, 160° y 21°**

**Acuerdo N° 0000497**

**Caracas, 16 de abril de 2021**

El Consejo Universitario de la Universidad Nacional Experimental de la Seguridad (UNES), en uso de la atribución contenida en el numeral 3 del Artículo 26 de la Ley de Universidades y el numeral 5 del Artículo 18 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Universidad Nacional Experimental de la Seguridad (UNES), publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.602 de fecha 26 de enero de 2011, reimpresso en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.620 de fecha de 21 de febrero de 2011, en concordancia con lo dispuesto en los artículos 1 y 2 de la Resolución N° 855 del 30 de diciembre de 2010, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.584 de fecha 30 de diciembre de 2010.

**CONSIDERANDO**

Que la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal, en el título I, Disposiciones Fundamentales, Capítulo II del Control Interno, como un sistema que comprende el plan de organización, las políticas, normas así como los métodos y procedimientos adoptados dentro de un ente u organismo sujeto a esta Ley, para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa y así lograr el cumplimiento de su misión, objetivos y metas.

## CONSIDERANDO

Que las Normas de Control Interno, en el Capítulo II, Del Control Interno, en su artículo 8°.-Los sistemas de control interno deben ser estructurados de acuerdo con las premisas siguientes:

a) *Corresponde a la máxima autoridad jerárquica de cada organismo o entidad establecer, mantener y perfeccionar el sistema de control interno, y en general vigilar su efectivo funcionamiento.*

*Asimismo, a los niveles directivos y gerenciales les corresponde garantizar el eficaz funcionamiento del sistema en cada área operativa, unidad organizativa, programa, proyecto, actividad u operación, de la cual sean responsables.*

## CONSIDERANDO

Que la Ley Orgánica de la Contraloría General de la Republica y del Sistema Nacional de Control Fiscal, en el Título I, Disposiciones Fundamentales, Capítulo II, del Control Interno, Artículo 36, indica lo siguiente: "Corresponde a la máxima autoridad jerárquica de cada organismo o ente establecer, mantener y perfeccionar el sistema de control interno, y en general vigilar su efectivo funcionamiento".

## CONSIDERANDO

Que actualmente todos los países del mundo se han visto afectados por la pandemia generada por el Coronavirus (COVID — 19), lo que ha conllevado al Ejecutivo Nacional a establecer el *Decreto N° 4.160 sobre el Estado de Alarma en todo el Territorio Nacional, a fin tomar medidas que disminuyan el riesgo de la salud pública y la seguridad de todos los habitantes de la República Bolivariana.*

La UNES con la finalidad de seguir cumpliendo en la formación y egresos de los funcionarios de los Cuerpos de Seguridad, y apegados a lo establecido en el Decreto antes mencionado, se vio en la necesidad de ampliar su educación a distancia con la capacidad tecnológica instalada, permitiendo cumplir con los requerimientos mínimos necesario para su funcionamiento y soporte de los 37.878 estudiantes a nivel nacional

de los diferentes Programas Nacionales de Formación (PNF) en Policial, Investigación Penal, Criminalística, Servicio Penitenciario, Bomberil en Ciencias del Fuego y Seguridad contra Incendio, Protección Civil y Administración de Desastres, y Seguridad de la Nación.

### **CONSIDERANDO**

Que el Decreto con Rango Valor y Fuerza de Ley de Simplificación de Trámites Administrativos decreto N° 6.265 del 22 de julio de 2.008, en su artículo 5, indica lo siguiente: *"Las máximas autoridades de los órganos y entes de la Administración Pública, con el objeto de optimizar la ejecución de las actividades de planeamiento, supervisión, coordinación y control de las políticas públicas, en virtud de su rol de dirección estratégica, tenderán a desconcentrar todo tipo de rutinas de ejecución y de tareas de mera formalización.*

Y en el numeral 2 de dicho artículo, indica lo siguiente: *"Transferir competencias decisorias a los niveles inferiores, por razones de especificidad funcional o territorial, reservándose los aspectos generales de la planificación, supervisión, coordinación y control, así como la evaluación de resultados."*

### **CONSIDERANDO**

Que la Universidad Nacional Experimental de la Seguridad (UNES), debe elaborar en el marco de las normas básicas dictadas por la Contraloría General de la República, los manuales de organización, de procesos, de normas y procedimientos, indicadores de gestión, indicadores de rendimiento y demás instrumentos o métodos específicos para el funcionamiento del sistema de control interno.

### **CONSIDERANDO**

Que en concordancia con la normativa legal vigente, consonó con la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela 356.314 de Fecha 20 de agosto de 2007, y en ejercicio de las atribuciones previstas en los artículos 1, 6, 14 numeral 9, artículo 24 numeral 4, artículos 25 numeral 7 y artículos 75 y 96 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal, establece: *Es deber del Estado Venezolano, crear las condiciones más favorables para*

*facilitar el ejercicio de la Participación Ciudadana en el control de la gestión pública, conforme con lo previsto en el artículo 62, de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, como un factor prioritario en el control de la gestión del Estado así como la lucha contra la corrupción.*

## **ACUERDA**

### **APROBAR LA MODIFICACION ESTRUCTURAL DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO A DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LA SEGURIDAD.**

**Artículo 1:** Modificar la estructura organizativa de la Unidad de Atención al Ciudadano adscrita a la Dirección General del Rectorado a Dirección de Atención al Ciudadano adscrita al Rectorado.

**Artículo 2:** **La Dirección de Atención al Ciudadano**, es una dependencia de la Universidad, destinada exclusivamente al desarrollo de los procesos de atención al ciudadano en cuanto a recepción, tramite, gestión e información de quejas, reclamos, petición, sugerencias y demás actividades relacionadas con la atención y orientación al ciudadano.

Que permita ofrecer espacios para la participación directa, organizada, individual o colectiva mediante solicitud de información, asesorías, sugerencias y denuncias debidamente sustentadas con una orientación clara, sencilla, oportuna, efectiva y eficiente en la gestión de la UNES, que contribuya sensiblemente en la utilización eficiente de los recursos públicos asignados.

**Las funciones de la Dirección de Atención al Ciudadano, son las siguientes:**

1. Atender, orientar, apoyar y asesorar a los ciudadanos (as) que acudan a solicitar información, requerir documentos o interponer denuncias, quejas, reclamos, sugerencias o peticiones ante la Universidad Nacional Experimental de la Seguridad.

2. Promover mecanismos institucionales para la participación popular y la corresponsabilidad en la gestión pública entre la Universidad Nacional Experimental de la Seguridad y los ciudadanos en todas las etapas del proceso de participación.
3. Realizar el registro de comunidades organizadas y Organizaciones Públicas no estatales relacionadas con la naturaleza y competencias de la Universidad Nacional Experimental de la Seguridad.
4. Informar a los ciudadanos (as) en cuanto al uso de los bienes y el gasto de los recursos que integren el patrimonio público de la Universidad Nacional Experimental de la Seguridad.
5. Elaborar y difundir materiales informativos (impresos, informáticos y audiovisuales) sobre los proyectos y actividades de la Universidad Nacional Experimental de la Seguridad, en coordinación con la Dirección de Gestión Comunicacional.
6. Poner a disposición de la ciudadanía la información relativa a la estructura organizativa y funciones del respectivo ente u organismo y de sus órganos adscritos, y sobre los procedimientos administrativos y servicios que presta a través de medios impresos, audiovisuales, informáticos, entre otros.
7. Implementar mecanismos que permitan la participación ciudadana con relación al diseño y simplificación de los trámites que se realicen ante la Universidad Nacional Experimental de la Seguridad, en coordinación con las demás Direcciones con competencia.
8. Recibir y canalizar denuncias, sugerencias, quejas y reclamos con las unidades administrativas competentes para dar respuesta oportuna y establecer los correctivos administrativos del caso cuando así lo requiera.
9. Informar a los particulares, el estado en que se encuentra su tramitación, así como el plazo dentro del cual se le dará respuesta.
10. Elevar a la Auditoría Interna y Vicerrectorado Administrativo, las denuncias vinculadas con la presunta ocurrencia de irregularidades administrativas, de

acuerdo con lo dispuesto en la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal o la Ley Contra la Corrupción.

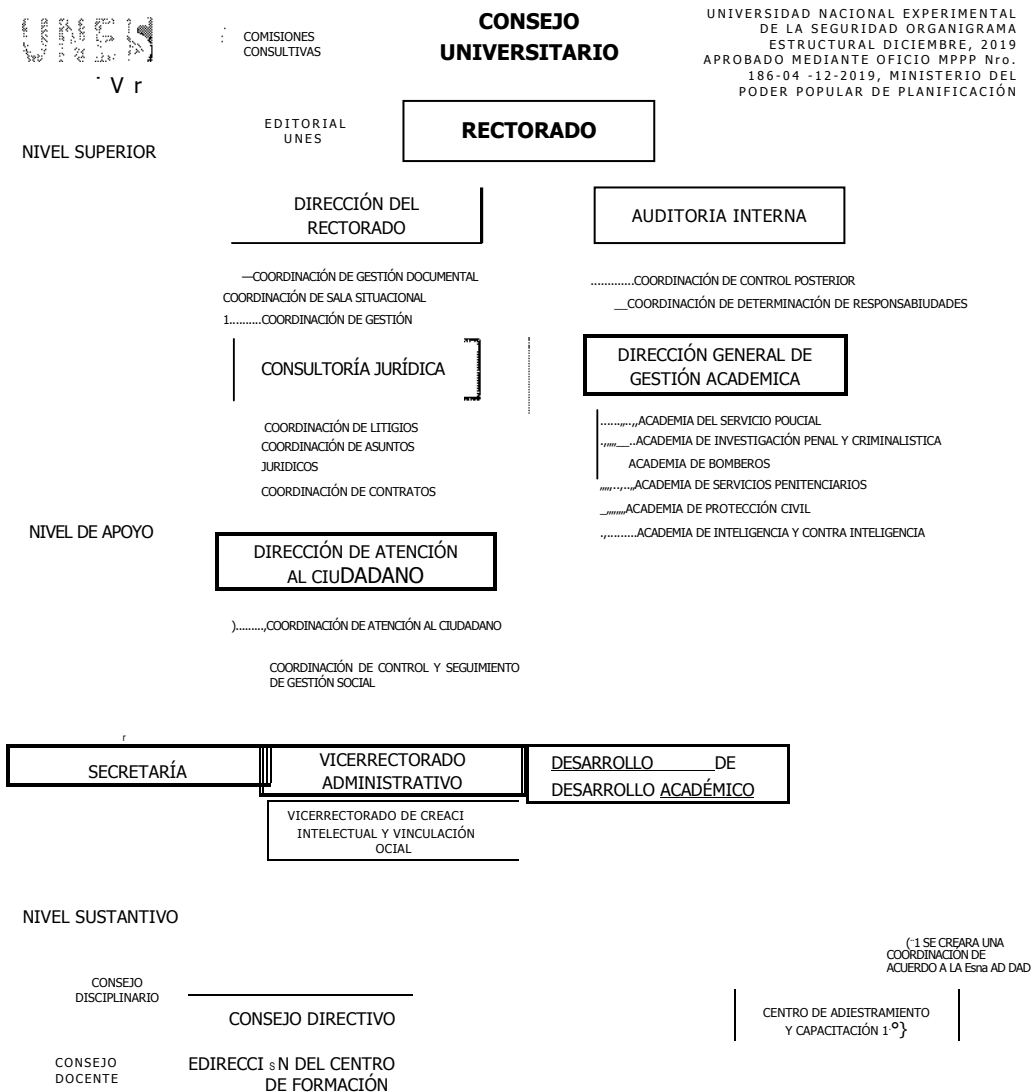
11. Implementar un sistema de información centralizada, automatizada, rápida, de fácil acceso que apoye los servicios de atención al público en coordinación con la Dirección de Tecnología de la Información y Telecomunicaciones.
12. Coordinar con el Vicerrectorado Administrativo la elaboración e implementación del Plan de Simplificación de Trámites Administrativos, de acuerdo con los lineamientos del Ministerio del Poder Popular de Planificación.
13. Realizar actividades de formación y capacitación a la comunidad en los aspectos vinculados con el ejercicio del derecho a la participación ciudadana en el control de la gestión pública mediante talleres, foros o seminarios, entre otros"
14. Mantener un sistema de seguimiento e información actualizado y elaborar estadísticas de las denuncias, reclamos, sugerencias, solicitudes recibidas y de las investigadas, así como los resultados de lo tramitado por Auditoría Interna y Vicerrectorado Administrativo de la UNES
15. Presentar espacios de deliberación pública, a fin de dar a conocer a la ciudadanía experiencias exitosas y buenas prácticas sobre la participación ciudadana en el ejercicio del control sobre la gestión pública.
16. Participar en la planificación, formulación presupuestaria y control de gestión de la Universidad Nacional Experimental de la Seguridad.
17. Las demás atribuciones que le señalen las leyes, los reglamentos, decretos y las resoluciones.

### **Artículo 3: Organización y funcionamiento de la Dirección de Atención al Ciudadano**

Para definir la organización y funcionamiento de la Dirección de Atención al Ciudadano, las máximas autoridades de los organismos y entidades a que se refieren los numerales 1 al 11 del artículo 9 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la Republica y del Sistema Nacional de Control Fiscal, deberán:

1. Establecer su estructura organizativa básica, conformada al menos por dos (2) coordinaciones: una referida a la atención de las denuncias, quejas reclamos, sugerencias y peticiones, y otras dirigidas a la difusión de la información a que se refieren los numerales 2 y 3 del artículo 13 de las Normas para Fomentar la Participación Ciudadana, así como a la promoción de la participación ciudadana.
2. Dictar los instrumentos normativos que regulen los procedimientos a seguir para la recepción, registro, clasificación, asignación, sugerencias y peticiones, estableciendo los sujetos responsables, así como los lapsos previstos para cumplirlos.
3. Conformar un equipo que incorpore a profesionales de diversas áreas, con conocimiento sobre la estructura y funcionamiento del respectivo ente u organismos, así como una visión general sobre la organización y funcionamiento de la Administración Pública.
4. Formar y capacitar al personal de las Oficinas de Atención al Ciudadano para mantenerlos actualizados en las materias propias de su competencia
5. Dotarla de los recursos humanos, materiales y tecnológicos suficientes para su óptimo funcionamiento.
6. Ubicarla en un lugar de fácil acceso al público en la sede del respectivo organismos o entidad.

## Artículo 4: organigrama estructural de la Dirección de Atención al Ciudadano



## Artículo 5: ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

- Dirección de Atención al Ciudadano
  - Coordinación de Atención al Ciudadano
  - Coordinación de control y seguimiento de Gestión Social

**Coordinación de Atención al Ciudadano**, Responsable de coordinar el proceso de atención y recepción de denuncias, quejas, reclamos, sugerencias y peticiones de la ciudadanía, a fin de canalizar, orientar, apoyar y asesorar a los ciudadanos que acuden



a solicitar información, requerir documentos e interponer quejas, denuncias o similares ante Universidad Nacional Experimental de la Seguridad.

**Funciones de la Coordinación de Atención al Ciudadano:**

1. Recibir, tramitar, decidir o resolver, denuncias, quejas, reclamos, sugerencias o peticiones y remitirlas a las dependencias o al Ente que corresponda.
2. Informar de manera completa, oportuna y verazmente a los usuarios sobre todos los programas sociales que estén llevando a cabo la Universidad Nacional Experimental de la Seguridad.
3. Gestionar conjuntamente con la Inspectoría General, las quejas de la población que le competa resolver, a fin de que ésta compruebe o realice las investigaciones a que haya lugar.
4. Elevar a la Auditoría Interna y a la Inspectoría General de la Universidad las denuncias vinculadas con las presuntas irregularidades administrativas, de acuerdo con lo dispuesto en las leyes de la República Bolivariana de Venezuela.
5. Coordinar con la Dirección de Planificación y Presupuesto y Tecnología de la Información, la elaboración e implementación del Plan de Simplificación de Trámites Administrativos de acuerdo con los lineamientos del Ministerio del Poder Popular de Planificación.
6. Sistematizar los requerimientos recibidos por los ciudadanos, organismos y organizaciones comunitarias.
7. Diseñar y aplicar instrumentos de seguimiento y control a las solicitudes, denuncias, sugerencias y reclamos recibidos por la Oficina.
8. Recibir, clasificar, ordenar y canalizar las solicitudes realizadas por los ciudadanos a través de los medios digitales de interacción que posee la Unidad Administrativa.
9. Diseñar e implementar un sistema informativo conjuntamente con la Dirección de Tecnología de la Información, para mantener actualizada la información de la Oficina de Atención al Ciudadano de la Universidad Nacional Experimental de la Seguridad.

10. Elaborar el Plan Operativo Anual Institucional (POAI) de la dirección, según los parámetros del Vicerrectorado Administrativo.

11. Las demás atribuciones que le señalen las leyes, los reglamentos, decretos y las resoluciones.

**Coordinación de Control y Seguimiento de Gestión Social**, Responsable de la promover la participación ciudadana y a su vez de difundir la información requerida por la ciudadanía, organizaciones y organismos, mediante informes de fácil manejo y comprensión

**Funciones de la Coordinación de Control y Seguimiento de Gestión Social:**

1. Diseñar y ejecutar mecanismos que permitan la participación de la ciudadanía en relación a la simplificación de trámites administrativos que realiza la Universidad Nacional Experimental de la Seguridad.

2. Proporcionar información a la ciudadanía relativa a la estructura organizativa, funciones, trámites administrativos y servicios que presta la Universidad Nacional Experimental de la Seguridad y sus Entes Adscritos, en coordinación con la Dirección de Planificación y Presupuesto.

3. Formular estrategias conjuntamente con el Vicerrectorado Administrativo, para promover la participación ciudadana.

4. Diseñar, organizar y ejecutar jornadas de atención integral dirigidas a las comunidades, conjuntamente con los órganos competentes.

5. Convocar para la inscripción y actualización permanente del Registro de Comunidades Organizadas y Organizaciones Públicas No Estatales relacionadas con la naturaleza y competencias de la Universidad Nacional Experimental de la Seguridad.

6. Planificar y ejecutar campañas informativas dirigidos a la ciudadanía en relación a los planes y proyectos desarrollados en la Universidad Nacional Experimental de la Seguridad.

7. Diseñar e implementar instrumentos sociales de medición que permitan la evaluación social de los ciudadanos (as) que así lo requieran.

8. Diseñar e implementar instrumentos sociales que le permitan a la ciudadanía evaluar la gestión de trámites o procedimientos realizados por la Universidad Nacional Experimental de la Seguridad.
9. Elaborar el Plan Operativo Anual Institucional (POAI) de la Dirección, de acuerdo a los parámetros con el Vicerrectorado Administrativo.
10. Las demás atribuciones que le señalen las leyes, los reglamentos, decretos y las resoluciones

Dado firmado y sellado en el salón de sesiones del Consejo Universitario de la Universidad Nacional Experimental de la Seguridad en la ciudad de Caracas a los 16 días del mes de abril de 2021. Años 210° 160° 21°.

Comuníquese y Publíquese,

  
**GIUSEPPE CACIOPPO OLIVERI**  
Rector

Designado según Decreto N° 3.629 del 2 de octubre de 2018, Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 41.494 de fecha 2 de octubre de 2018

CONTINCIÓN DEL ACUERDO N°0000497 DE FECHA 16 DE ABRIL DE 2021



**SE RAMON MUÑOZ MONTHILA**      **JO**

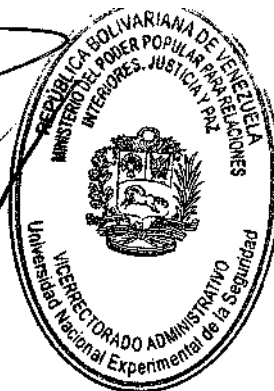
Vicerrector de      olo Académico

Designado según Resolución Rectoral N.º 0300-2019 de fecha 02 de octubre de 2019

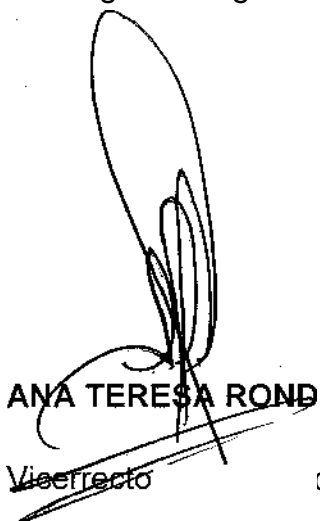


**JOEL PAREDES**

Vicerrector Administrativo



Designado según Resolución Rectoral N°000014-2020 de fecha 20 de enero de 2020



**ANA TERESA RONDÓN DE SUNIAGA**

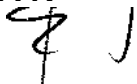
Vicerrecto      ción Intelectual y Vinculación Social

Designada según Resolución Rectoral N° 0001-2021 de fecha 11 de enero de 2021

|

**EVELYN/JOSEFIN CA R ROMAN**

Secretaria



Designado según Resolución Rectoral N° 0004-2021 de fecha 11 de enero del 2021

**JESÚS OSWALDO ESCOBAR**

Representante del Ministerio del Poder Popular para Relaciones Interiores,  
Justicia y Paz.

Designado según oficio N° 0671

**BLANCA ROSA EEKHOUT GÓMEZ**

Representante del ministro con competencia en educación universitaria

Designada según Resolución N.° 40.286 del 04 de noviembre de 2013.

Gaceta Oficial N° 40.112 de esa misma fecha.



**IVON DEL VALLE HERRERA ABACHE**

Vocera-Docente

Designado según Acta de Juramentación de los voceros del Consejo Universitario de la Universidad Nacional Experimental de la Seguridad N°0001 del 14 de marzo de 2017.

**NORA YELITZA MERMEJO MONTOYA**

Vocera-Obrero

Designado según Acta de Juramentación de vocero del Consejo Universitario de la Universidad Nacional Experimental de la Seguridad del 14 de marzo del 2017.



**ELEAZA**

**S O PARRA  
PEREIRA**

Vocero -Administrativo

Designado según Acta de Juramentación de vocero del Consejo Universitario de la Universidad Nacional Experimental de la Seguridad del 14 de marzo del 2017. g