

UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

“Acreditada Internacionalmente”



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**

**OFICINA DE RELACIONES  
PÚBLICAS E IMAGEN  
INSTITUCIONAL**





**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA OFICINA DE  
RELACIONES PÚBLICAS E IMAGEN INSTITUCIONAL**

**I. INTRODUCCIÓN**

**1.1. FINALIDAD**

El Manual de Organización y Funciones es un instrumento de gestión que describe las funciones específicas de los puestos de trabajo establecidos en el Cuadro Orgánico de Puestos de la Oficina de Relaciones Públicas e Imagen Institucional.

**1.2. ALCANCE**

El alcance del presente Manual de Organización y Funciones abarca a los trabajadores que conforman la Oficina de Relaciones Públicas e Imagen Institucional.

**1.3. ACTUALIZACIÓN**

La actualización del presente Manual de Organización y Funciones se realizará cuando se:

- Modifique la Estructura Orgánica de la Universidad, en el Estatuto.
- Modifique las funciones generales de la Oficina de Relaciones Públicas e Imagen Institucional en el Reglamento de Organización y Funciones.
- Modifique el Cuadro Orgánico de Puestos.

**1.4. BASE LEGAL Y NORMATIVA**

- a. Ley Universitaria N° 30220
- b. Resolución N° 009-AU-2014-UAC, que aprueba el Estatuto de la Universidad Andina del Cusco.
- c. Reglamento de Organización y Funciones (ROF).
- d. Cuadro Orgánico de Puestos (COP).



**II. CUADRO ORGÁNICO DE PUESTOS - COP**

| <b>UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO</b>                          |  |               |
|--|--|---------------|
| <b>OFICINA DE RELACIONES PÚBLICAS E IMAGEN INSTITUCIONAL</b> |  |               |
| <b>No.</b>   | <b>UNIDAD ORGÁNICA / PUESTOS</b>                                 | <b>PLAZAS</b> |
|  | <b>ÓRGANO DE DIRECCIÓN</b>                                       |               |
|  | <b>OFICINA</b>   |               |
| 1  | Jefe de la Oficina de Relaciones Públicas e Imagen Institucional | 1             |
| 2  | Especialista en Relaciones Públicas.                             | 1             |
| 3  | Técnico en Promoción y Difusión de Servicios.                    | 2             |
| 4  | Técnico en Informes y Orientación al Usuario                     | 1             |
| 5  | Técnico de Luces y Sonido  | 1             |
| 6  | Auxiliar en Atención Telefónica                                  | 1             |



### **III. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESPECÍFICAS DE LOS PUESTOS**



**1. TÍTULO DEL PUESTO**

Jefe de la Oficina de Relaciones Públicas e Imagen Institucional

**2. AUTORIDAD Y DEPENDENCIA**

**2.1 DEPENDE DE:**

Rector

**2.2 SUPERVISA A:**

Especialista en Relaciones Públicas, Técnico en Informes y Orientación al Usuario, Técnico de Luces y Sonido, Técnico en Promoción y Difusión de Servicios, Auxiliar en Atención Telefónica

**3. PROPÓSITO PRINCIPAL DEL PUESTO**

Planificar, organizar, dirigir y controlar el desarrollo de las actividades de relaciones públicas, de comunicación e información y del posicionamiento de la imagen institucional de la Universidad en la comunidad universitaria, local y regional de la Universidad.

**4. FUNCIONES ESPECÍFICAS**

- a) Proponer al Rectorado las políticas, reglamentos y/o normas de funcionamiento de la Oficina de Relaciones Públicas e Imagen Institucional
- b) Participar en la formulación y evaluación del Plan Estratégico y Proyecto General de Desarrollo Institucional, de acuerdo con los lineamientos y prioridades establecidas.
- c) Formular y proponer el Plan Estratégico, Proyecto General de Desarrollo, Plan Operativo y Presupuesto de la Oficina de Relaciones Públicas e Imagen Institucional en alineamiento con el Plan Estratégico y Proyecto General de Desarrollo Institucional aprobado y en concordancia a los lineamientos y prioridades establecidas.
- d) Propiciar, mantener y afianzar las relaciones de apoyo y colaboración con las diferentes instituciones públicas, privadas y grupos de interés de la Universidad.
- e) Organizar las conferencias de prensa de las autoridades universitarias e informar el impacto y resultado de las mismas.
- f) Mantener informado al Rector de las noticias de intereses para la universidad, publicados y difundidos en los medios masivos de comunicación local, regional o nacional y la comunidad universitaria información de interés institucional.
- g) Conducir y controlar la orientación vía mesa de partes y/o telefónica a los usuarios sobre los servicios que presta la Universidad capacitando al personal.
- h) Atender y elaborar las comunicaciones oficiales de la autoridad hacia la comunidad universitaria, de acuerdo con las disposiciones e indicaciones específicas del Rector y/o de las autoridades universitarias.
- i) Coordinar, preparar y proponer material informativo sobre las actividades que desarrolla la Universidad, para los medios de comunicación local, regional o nacional.
- j) Conducir u orientar el protocolo de los eventos académicos,



conmemorativos y festivos de la Universidad; dentro del marco de las disposiciones establecidas.

- k) Evaluar y controlar la ejecución del Plan Estratégico, Proyecto General de Desarrollo, Plan Operativo y Presupuesto de la Dirección de Tecnologías de Información e informar del avance de los mismos a la Dirección de Planificación y Desarrollo Universitario.
- l) Disponer y autorizar la adquisición de equipos, útiles que requiera la Oficina de Relaciones Públicas e Imagen Institucional, para el desarrollo de sus actividades; de acuerdo con el Plan Operativo y Presupuesto aprobado.
- m) Disponer y controlar el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de la Oficina de Relaciones Públicas e Imagen Institucional
- n) Proponer al Rector, la Memoria Anual de la Oficina de Relaciones Públicas e Imagen Institucional, de acuerdo con las disposiciones establecidas
- o) Desempeñar las demás funciones afines que le asigne el Rector de la Universidad, en el ámbito de su competencia.

## **5. PERFIL DEL PUESTO**

### **5.1 ESTUDIOS:**

- Título Profesional de Licenciado en Ciencias de la Comunicación o Profesiones afines
- Curso de especialización en actividades que realiza el puesto

### **5.2 EXPERIENCIA:**

- Experiencia de cuatro (04) años en la gestión de actividades de Relaciones Públicas, Imagen Institucional.
- Otros requisitos que establecen el Estatuto y los reglamentos para el puesto



**1. TÍTULO DEL PUESTO**

Especialista en Relaciones Públicas

**2. AUTORIDAD Y DEPENDENCIA**

**2.1 DEPENDE DE:**

Jefe de la Oficina de Relaciones Públicas e Imagen Institucional

**2.2 SUPERVISA A:**

No ejerce supervisión

**3. PROPÓSITO PRINCIPAL DEL PUESTO**

Proporcionar asistencia técnica para el mejoramiento de la imagen institucional de la Universidad, desarrollando actividades de comunicación social y relaciones públicas.

**4. FUNCIONES ESPECÍFICAS**

- a) Ejecutar las políticas y normas establecidas en el ámbito funcional de su competencia.
- b) Preparar y redactar notas de prensa o artículos, referentes a las actividades que desarrolla la Universidad, para ser difundidos por los medios de comunicación.
- c) Mantener comunicación con todas las unidades académicas y administrativas de la Universidad, coordinando el desarrollo de las actividades de relaciones públicas y comunicación social.
- d) Coordinar y apoyar en la organización de las atenciones oficiales, garantizando que éstas se desarrollen de acuerdo con las indicaciones del Jefe de la Oficina.
- e) Preparar comunicados de respuesta a las comunicaciones o publicaciones que afecten la imagen institucional de la Universidad; de acuerdo con las disposiciones e indicaciones de la Autoridad y Jefe de la Oficina.
- f) Elaborar y mantener actualizado el directorio telefónico y anexo de las diferentes unidades académicas y administrativas, para facilitar la comunicación interna y externa de la Universidad, así como solicitar su publicación en la página web de la universidad.
- g) Administrar el archivo periodístico, fotográfico y de videoteca de la Oficina.
- h) Participar y apoyar en la elaboración del Plan Operativo y Presupuesto de la Oficina de Relaciones Públicas e Imagen Institucional
- i) Apoyar y asistir a la Oficina en la conducción de ceremonias o actos oficiales, en la organización de conferencias de prensa, desarrollo de entrevistas a las autoridades universitarias; así como en la revisión y corrección de la Memoria Anual de la Oficina y de la Universidad.
- j) Desempeñar las demás funciones afines que le asigne el Jefe de la Oficina de Relaciones Públicas e Imagen Institucional, en el ámbito de su competencia.



## **5. PERFIL DEL PUESTO**

### **5.1 ESTUDIOS:**

- Título Profesional de Licenciado en Ciencias de la Comunicación o Profesiones afines
- Cursos de especialización en actividades que realiza el puesto

### **5.2 EXPERIENCIA:**

Experiencia de tres (03) años en el desarrollo de actividades de relaciones públicas y de imagen institucional, en instituciones privadas y públicas.



**1. TÍTULO DEL PUESTO:**

Técnico en Promoción y Difusión de Servicios

**2. AUTORIDAD Y DEPENDENCIA.**

**2.1 DEPENDE DE:**

Jefe de la Oficina de Relaciones Públicas e Imagen Institucional.

**2.2 SUPERVISA A:**

No ejerce supervisión

**3. PROPÓSITO PRINCIPAL DEL PUESTO.**

Brindar información y orientación al público interesado, sobre los servicios académicos que prestan las unidades académicas respectivas de la universidad; promocionando los servicios que ofrece la universidad a la comunidad local, regional y nacional.

**4. FUNCIONES ESPECÍFICAS.**

- a) Orientar e informar al público usuario que lo requiere sobre las diferentes modalidades de admisión o ingreso a las Escuelas Profesionales de la Universidad, proporcionando el material de promoción y difusión respectivo al público usuario.
- b) Orientar e informar al público usuario que lo requiere sobre los programas de maestría, doctorados y diplomados que brinda la Escuela de Posgrado de la Universidad, proporcionando el material de promoción y difusión respectivo al público usuario.
- c) Orientar e informar al público usuario que lo requiere sobre los programas de Segundas Especialidad que brinda las respectivas Unidades de Segunda Especialidad Profesional de la Universidad, proporcionando el material de promoción y difusión respectivo al público usuario
- d) Orientar y brindar información al público usuario que lo requiera, sobre los requisitos y modalidades de ingreso al Centro Preuniversitario de Consolidación del Perfil del Ingresante.
- e) Orientar y brindar información al público usuario que lo requiera, sobre los servicios que presta el Centro de Idiomas y Centro de Formación en Tecnologías de la Información de la universidad, proporcionando el material de promoción y difusión respectivo, al público usuario.
- f) Informar al público usuario que los requiere, sobre los requisitos, tramites y tasas para acceder a los servicios académicos que ofrece la Universidad, a nivel de pregrado y posgrado, en base a lo aprobado en el TUPA vigente de la universidad.
- g) Atender, orientar y brindar información vía telefónica al público usuario que lo requiera, sobre los servicios que brinda la universidad.
- h) Solicitar el material de orientación y difusión para promocionar los servicios que prestan las unidades académicas de la universidad, a su jefe inmediato.
- i) Propiciar y proyectar la buena imagen de la Universidad.



- j) Llevar el registro y control diario de las atenciones y orientaciones que desarrolla e informar mensualmente al Jefe de la Oficina de Relaciones Publicas e Imagen Institucional
- a) Desempeñar las demás funciones afines que le asigne el Jefe de la Oficina de Relaciones Publicas e Imagen Institucional, en el ámbito de su competencia.

## **5. PERFIL DEL PUESTO**

### **5.1 ESTUDIOS:**

- Técnico en Administración o afines
- Certificación en Ofimática

### **5.2 EXPERIENCIA:**

Experiencia de tres (03) años en la promoción y difusión de servicios académicos; así como en la orientación y atención a clientes o usuarios en instituciones educativas de nivel superior.



**1. TÍTULO DEL PUESTO**

Técnico en Informes y Orientación al Usuario

**2. AUTORIDAD Y DEPENDENCIA**

**2.1 DEPENDE DE:**

Jefe de la Oficina de Relaciones Públicas e Imagen Institucional

**2.2 SUPERVISA A:**

No ejerce supervisión

**3. PROPÓSITO PRINCIPAL DEL PUESTO**

Atender y orientar a los usuarios sobre trámites internos y servicios que proporciona la Universidad

**4. FUNCIONES ESPECÍFICAS.**

- a) Orientar e informar a los estudiantes y usuarios sobre los trámites internos, requisitos de los procedimientos o servicios académicos y administrativos que soliciten y proporciona la Universidad.
- b) Informar a los usuarios sobre los requisitos y tasas de los trámites que solicitan.
- c) Preparar material de información para orientar o entregar a los usuarios.
- d) Propiciar y proyectar la buena imagen de la Universidad.
- e) Atender y orientar a los estudiantes o usuarios sobre sus consultas específicas, sobre los trámites académicos y administrativos de la Universidad; de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos.
- f) Coordinar y mantener actualizado, vía internet o intranet, el Directorio del Personal de la Universidad de las diferentes unidades académicas y administrativas de la Universidad.
- g) Desempeñar las demás funciones afines que le asigne el Jefe de la Oficina de Relaciones Públicas e Imagen Institucional, en el ámbito de su competencia.

**5. PERFIL DEL PUESTO**

**5.1 ESTUDIOS:**

- Técnico
- Certificación en Ofimática

**5.2 EXPERIENCIA:**

Experiencia de tres (03) años en orientación y atención a usuarios sobre los trámites académicos y administrativos.



**1. TÍTULO DEL PUESTO:**

Técnico de Luces y Sonido

**2. AUTORIDAD Y DEPENDENCIA.**

**2.1 DEPENDE DE:**

Jefe de la Oficina de Relaciones Públicas e Imagen Institucional.

**2.2 SUPERVISA A:**

No ejerce supervisión

**3. PROPÓSITO PRINCIPAL DEL PUESTO.**

Proporcionar apoyo técnico, en el manejo de los equipos, de luces y sonido en el desarrollo de los eventos culturales, recreativos y deportivos que desarrolla la dirección o las unidades orgánicas de la universidad

**4. FUNCIONES ESPECÍFICAS.**

- a) Ejecutar las políticas y normas que correspondan al ámbito funcional de su competencia
- b) Coordinar con los responsables de los eventos para tomar conocimiento de los requerimientos y realizar las pruebas de equipos, luces y sonido de acuerdo con sus requerimientos.
- c) Velar por la conservación y el mantenimiento de los equipos, implementos otorgados para el desarrollo de las diversas actividades.
- d) Efectuar labores de mantenimiento a los equipos de sonido.
- e) Informar y hacer requerimientos de repuestos para la reparación de equipos.
- f) Coordinar, programar y efectuar el de mantenimiento integral de los equipos de sonido.
- g) Desempeñar las demás funciones afines que le asigne el Jefe de la Oficina de Relaciones Publicas e Imagen Institucional, en el ámbito de su competencia.

**5. PERFIL DEL PUESTO**

**5.1 ESTUDIOS:**

- Técnico
- Certificación en Ofimática

**5.2 EXPERIENCIA:**

Experiencia de dos (02) años en la operación de equipos de luces y sonido en el desarrollo de actividades culturales, recreativas y deportivos, en instituciones de educación superior.



**1. TÍTULO DEL PUESTO:**

Auxiliar en Atención Telefónica

**2. AUTORIDAD Y DEPENDENCIA.**

**2.1 DEPENDE DE:**

Jefe de la Oficina de Relaciones Públicas e Imagen Institucional

**2.2 SUPERVISA A:**

No ejerce supervisión

**3. PROPÓSITO PRINCIPAL DEL PUESTO.**

Atender a los usuarios o clientes de la universidad sobre sus necesidades de comunicación operando la Central Telefónica de la Universidad

**4. FUNCIONES ESPECÍFICAS.**

- a) Atender las llamadas que realizan los clientes y usuarios a la central telefónica de la universidad.
- b) Derivar las llamadas telefónicas de los clientes y usuarios a los anexos de las personas o áreas con la que desean comunicarse
- c) Mantener actualizado el Directorio Telefónico y del Personal de la universidad, para brindar un buen servicio
- d) Operar la central telefónica de la universidad
- e) Atender y orientar al personal académico y administrativo de la universidad, sobre los anexos del personal y de las oficinas administrativas y académicas de la universidad.
- f) Atender las solicitudes de llamadas externas del personal académico y administrativo de la universidad, de acuerdo con las disposiciones establecidas.
- g) Elaborar el reporte diario de llamadas externos realiza el personal
- h) Solicitar el mantenimiento preventivo y correctivo de la Central Telefónica a la Dirección de Tecnologías de la Información
- i) Desempeñar las demás funciones afines que le asigne el Jefe de la Oficina de Relaciones Públicas e Imagen Institucional, en el ámbito de su competencia.

**5. PERFIL DEL PUESTO**

**5.1 ESTUDIOS:**

- Certificado de Secretaria (o)
- Cursos de Atención al Cliente

**5.2 EXPERIENCIA:**

Experiencia de dos (02) años en orientación y atención a clientes o usuarios sobre trámites administrativos

