

MANUAL DE COMUNICACIÓN E INFORMACION

CAJA DE JUBILACIONES Y PENSIONES DEL PERSONAL MUNICIPAL

CAJA DE JUBILACIONES Y PENSIONES DEL PERSONAL MUNICIPAL

MANUAL DE COMUNICACIÓN

INDICE

INTRODUCCION

MISION, VISION, IMPACTO Y VALORES

BASES LEGALES

GLOSARIO

POLÍTICA DE COMUNICACIÓN E INFORMACION

Clasificación de la Información
Características de la Información

CONTENIDO

CAPITULO I

COMUNICACIÓN INTERNA INSTITUCIONAL

1.1 Administración de la Comunicación

Lineamiento 1: Conformación del Equipo de Alto Desempeño.
Lineamiento 2: Planeación Estratégica de la Comunicación
Lineamiento 3. Fuentes Internas de Información
Lineamiento 4: Canalización, Manejo de la Información y Control de Documentos

1.2 Política de Alineamiento Estratégico.

Lineamiento 1: Difusión de la Gestión Estratégica e Institucional por medio del Proceso de Inducción y Reinducción
Lineamiento 2: Impulsar la Visión Compartida
Lineamiento 3: Medios Internos de Comunicación Difusión de la Información

1.3 Política de Receptividad Institucional

Lineamiento 1: Reclamos y sugerencias
Lineamiento 2: Receptividad interna
Lineamiento 3: Socialización de los Resultados de Auditoria Interna

1.4 Política de Promoción de Buen Servicio.

Lineamiento 1: Capacitación para el Buen Servicio y Atención al Afiliado
Lineamiento 2: Reconocimiento a la Labor de los Servidores Públicos

1.5 Identidad e Imagen Corporativa

Lineamiento 1: Identidad Corporativa
Lineamiento 2: Proyección de Imagen Corporativa



Elaborado por Stela Galeano

Verificado por

Resolución Nro. 108 Acta Nro. 8 Fecha 28/02/23

1

CAPITULO II COMUNICACIÓN EXTERNA Y GESTION DE LA INFORMACION

2.1 Manejo Integrado y sistematización de la información.

- Lineamiento 1: Manejo Integrado de la Información
- Lineamiento 2: Sistematización de la Información

2.2 Manejo de la Información.

- Lineamiento 1: Relacionamiento con los Grupos de Interés
- Lineamiento 2: Clasificación de la información
- Lineamiento 3: Elaboración de Materiales Informativos y Educativos
- Lineamiento 4: Provisión de la información Mediática

2.3 Manejo de la información en Tiempo de Crisis.

- Lineamiento 1: Establecer un sistema de comunicación ante una Situación de Riesgo y/o Emergencia

2.4 Relacionamiento con los medios de comunicación.

- Lineamiento 1: Clasificación de la Información para los Medios de Comunicación
- Lineamiento 2: Voceros Institucionales
- Lineamiento 3: Interacción con la Ciudadanía
- Lineamiento 4: Monitoreo de Medios de Comunicación.

CAPITULO III POLÍTICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANIA

3.1. Preparación del Informe de Rendición de Cuentas.

- Lineamiento 1: Preparación de Informe de Rendición de Cuentas
- Lineamiento 2: Identificación y Capacitación de Interlocutores de la Audiencia Publica de Rendición de Cuentas
- Lineamiento 3: Organización Logística de la Audiencia de Rendición de Cuentas
- Lineamiento 4: Diseño y Elaboración del Reglamento de la Audiencia de Rendición de Cuentas

3.2. Acto de Rendición de Cuentas – Informe de Gestión.

- Lineamiento 1: Diseño de las Estrategias Comunicacionales, Campaña de Promoción y Convocatoria
- Lineamiento 2: Realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas

3.3. Mejoramiento de Gestión a partir de la Rendición de Cuentas

- Lineamiento 1: Sistematización de Resultados y Evaluación a partir de la Rendición de Cuentas
- Lineamiento 2: Planes de Mejoramiento de las Audiencias Publicas

CAPITULO IV SISTEMA DE LA INFORMACION

4.1 Operatividad del Sistema de Información

- Lineamiento 1. Mecanismos para identificar la necesidad de la Información.
- Lineamiento 2. Sistemas de Información Automatizados.



MISIÓN: "Otorgar los beneficios de jubilación y pensión a todo trabajador municipal a través de una gestión administrativa responsable, innovadora, con personal calificado y comprometido con el servicio de calidad".

CAPÍTULO V: VIGENCIA, DIVULGACIÓN Y REFORMA

- 5.1. Vigencia
- 5.2. Divulgación
- 5.3. Reforma



Resolución Nro. **108** Acta Nro. **8** Fecha **28/02/2023** **3**

INTRODUCCION

El presente Manual constituye el marco básico de las acciones para la conducción y administración de la **COMUNICACIÓN E INFORMACION** en la Caja de Jubilaciones y Pensiones del Personal Municipal.

La información y Comunicación en las Entidades del Estado están cada día más envueltas en el proceso social. Teniendo en cuenta esto, las Entidades deben entender la importancia del fortalecimiento de la Información y Comunicación a nivel organizacional, que, a través de su correcta implementación, se socializarán y difundirán las informaciones a todos sus afiliados y ciudadanía

Seguidamente se presenta un conjunto de conceptos, lineamientos y orientaciones en Capítulos a partir de los cuales se dará la Información y Comunicación en la Caja de Jubilaciones y Pensiones del Personal Municipal.

Para el relacionamiento con el público de la CJPPM, se tendrá elementos estratégicos de planeación con relación a las actividades a divulgar y la entrega de la información. Esto partiendo de un esquema con directrices, pautas y procedimientos para el manejo de la imagen institucional.

La actualización de este Manual permitirá a nuestra Institución seguir enfocado en el fortalecimiento de la Imagen Institucional, mediante estrategias de comunicación Interna y Externa. Así mismo la difusión de la gestión institucional, mediante la eficiencia de las comunicaciones, el uso de las redes sociales y disposiciones legales vigentes (Ley N° 5189/2014 y Ley N°5282/2014, Transparencia y Libre Acceso de la Información).

MISION

"Otorgar beneficios de jubilación y pensión a todo trabajador municipal a través de una gestión administrativa responsable, innovadora, con personal calificado y comprometido con el servicio de calidad"

VISION

"Ser una Institución que garantiza la sostenibilidad del sistema jubilatorio Municipal, con una administración y gestión transparente, moderna y tecnológica."

IMPACTO

"Institución reconocida por ser responsable en la administración de los fondos jubilatorios para garantizar el otorgamiento de beneficios sociales previsto en la Ley 122/93 y sus modificaciones."

VALORES

- **Transparencia**
- **Empatía**
- **Compromiso**
- **Integridad**
- **Servicio**



Resolución Nro. 108 Acta Nro. 8 Fecha 28/02/23

BASES LEGALES

- **Constitución Nacional de la República del Paraguay.**
- **Ley N° 122/1993 y sus modificaciones "Caja de Jubilaciones y Pensiones del Personal Municipal"**
- **Ley N° 1535/2015 "Administración Financiera del Estado".**
- **Ley 1626/00 "Secretaría de la Función Pública"**
- **Ley 5189/2014 "Que establece la Obligatoriedad de la Provisión de informaciones en el uso de los Recursos Públicos sobre Remuneraciones y otras Retribuciones asignadas al Servidor Público de la República del Paraguay"**
- **Decreto del Poder Ejecutivo 2991/19 "Manual de Rendición de Cuentas y su aplicación obligatoria"**
- **Ley 5282/2014 "De Libre Acceso a la Información Pública y Transparencia Gubernamental.**
- **Ley General de Presupuesto de la Nación y su Decreto Reglamentario vigente.**

GLOSARIO

SIGLAS

CJPPM:	Caja de Jubilaciones y Pensiones del Personal Municipal
C. MECIP:	Dirección de Coordinación de MECIP
DG:	Dirección de Gabinete
SG:	Secretaría General
AI:	Auditoría Interna
DAF:	Dirección de Administración y Finanzas
SP:	Secretaría de Planificación
DCH:	Dirección de Capital Humano
DA:	Dirección de Afiliados
DR:	Dirección de Recaudaciones
DAJ:	Dirección de Asesoría Jurídica
CI:	Centro Informático
EADC:	Equipo de Alto Desempeño de Comunicación
PEI:	Plan Estratégico Institucional
POI:	Plan Operativo Institucional
PGN:	Presupuesto General de la Nación
CRCC	Comisión de Rendición de Cuentas al Ciudadano
UTA:	Unidad de Transparencia y Anticorrupción

TÉRMINOS

CLIPPINGS: Clippings de Prensa. Es un documento que recoge todas las apariciones de la institución en la prensa escrita, radio y televisión, en forma de noticia (no como anunciante) para un periodo de tiempo dado, un evento en concreto, etc. Es un compendio de las veces que hemos sido noticia.

RENDICIÓN DE CUENTA: Equivale indistintamente a Informe de Gestión.

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL: campo de actuación de la comunicación que busca garantizar la coherencia de las entidades desde el punto de vista de la adecuada articulación de principios y acciones para lograr el propósito misional, relacionada a la Comunicación Interna.

COMUNICACIÓN INFORMATIVA: campo de actuación de la comunicación que busca garantizar que las entidades se expresen frente a la sociedad y comuniquen su relato, relacionada a la Comunicación Externa.

RENDICIÓN DE CUENTAS A LA SOCIEDAD: subcampo derivado de la comunicación informativa, específico de las entidades del Estado y que solamente es posible desde una práctica de la comunicación organizacional fundada en la aplicación del precepto constitucional de la publicidad. La rendición de cuentas a la sociedad es complementaria de la rendición de cuentas a los organismos de control que está reglamentada por la ley. –



EMISOR O FUENTE: es aquella persona que tiene capacidad para emitir un mensaje y lo transmite por medio de un canal a un receptor. Es la persona que se encuentra al inicio de la emisión.

RECEPTOR: es aquella persona o grupo que recibe el mensaje.

CÓDIGO: es la forma en la que se transmite la información. La existencia de un código implica que se ha de descifrar o decodificar el paquete de información que se transmite.

MENSAJE: es el contenido informativo que se traslada.

CANALES: es el medio físico a través del cual se transmite la información.

POLÍTICA DE COMUNICACIÓN E INFORMACION

Con el propósito de cumplir con la misión y con los objetivos institucionales, la Caja de Jubilaciones y Pensiones del Personal Municipal se compromete a brindar una comunicación de carácter estratégico, que nos permitirá una gestión abierta, participativa, visible y favorecerá la interrelación con su público interno y externo, a fin de garantizar la legitimidad, confianza y reconocimiento de la función pública en beneficio de la ciudadanía.

El Manual de Comunicación Institucional busca definir y direccionar la comunicación institucional de la CJPPM en sus dos subprocesos: **comunicación interna y comunicación externa** en armonía con los postulados institucionales, incorporando elementos de políticas de trabajo, control, autorregulación, medición y mejora continua.

Las Directrices que sigue la CJPPM son:

- Asegurar la disponibilidad, credibilidad, integridad y confidencialidad de la información y los sistemas informáticos.
- Definir y aplicar procedimientos que faciliten la implementación efectiva de las Leyes Nros 5189 y 5282 de 2014.

Así mismo la Política de comunicación e información se tendrá en cuenta la **Clasificación y Características** de la Información.

CLASIFICACION DE LA INFORMACION

La CJPPM (Máxima Autoridad, Directores, Jefes de Departamento, servidores públicos en general no violentara en ningún caso la Constitución Nacional, ni la jurisprudencia referente al acceso de la información pública que todo ciudadano tiene derecho. La información se ajustará a las pautas de manejo prudente y responsable de forma clasificada o confidencial, así como su publicación oportuna en concordancia con el Código de Ética de la Institución.

DIRECTRICES

- a) El Interés general prevalece sobre el interés particular, para la difusión pública de la información.
- b) La máxima autoridad clasificara el grado de confidencialidad de determinada información, en dos niveles:

- **Confidencialidad Mínima:** Es la Información Técnica y financiera utilizada a nivel interno referente a los diferentes procesos (ingresos, egresos, licitaciones, concursos de oferta, adjudicaciones etc., cuya información ameriten una divulgación ya sea la requerida por la ciudadanía en general (afiliados) o circunstancias que ameriten su divulgación. Este tipo de información no puede ser conocida, sin la autorización de la Presidencia o la Máxima Autoridad. Ya que su uso o difusión indebida e inoportuna podría impactar negativamente en la imagen institucional.
- **Confidencialidad Máxima:** Es la información Técnica, manejada por ciertos servidores públicos, que no puede ser conocida por terceros sin autorización de la Presidencia o la Máxima Autoridad de la Institución. Cuando la información es conocida, utilizada y modificada por terceros sin autorización, impactaría y produciría daños a los sistemas y/o procesos de la Institución.



Resolución Nro. 108 Acta Nro. 8 Fecha 28/02/23

MISIÓN: "Otorgar los beneficios de jubilación y pensión a todo trabajador municipal a través de una gestión administrativa responsable, innovadora, con personal calificado y comprometido con el servicio de calidad".

La reserva de una información es para precautelar los intereses de los Afiliados Pasivos y Activos o de uno o de unos pocos

La información Confidencial será mantenida en tiempo y forma de acuerdo a las normativas legales vigentes.

CARACTERISTICAS DE LA INFORMACION

La información deberá ser:

- **OBJETIVA:** Expresar la realidad tal cual es. La objetividad está desligada de los sentimientos y de la afinidad que una persona pueda tener con respecto a otro individuo, objeto o situación.
- **VERIFICABLE:** Que permite comprobar su verdad y examinar el método por el que se ha alcanzado.
- **PETINENTE:** Concreta, adecuada, exacta y útil para los usuarios internos (Servidores públicos) y usuarios externos (Afiliados activos y pasivos y ciudadanía toda).
- **CONSISTENTE Y UNIFORME:** Que se basa o se fundamenta con otro tipo de información, así también presente similitud o continuidad en su conjunto, desarrollo, distribución o duración.
- **EQUITATIVA:** Lograr la imparcialidad de la información, ser recto, ecuánime, justo, honrado, íntegro, moderado en la información para todos los grupos de interés.

CAPITULO I COMUNICACIÓN INTERNA INSTITUCIONAL

La Comunicación Institucional está orientada a propiciar la coherencia en la actuación de los servidores públicos de la Caja de Jubilaciones y Pensiones del Personal Municipal, con respecto a la Misión, Visión y Política Institucionales, así como a los Principios y Valores establecidos en el Código de Ética; a la consolidación de la cultura; a afirmar el sentido de pertenencia y el relacionamiento, fortaleciendo la **Imagen Institucional** y la visibilidad social a través de acciones que garanticen la fluida, clara, veras y ágil interacción de la institución con las partes interesadas, facilitando el suministro de la información relacionada con su funcionamiento, gestión y resultados; mediante la implementación de un plan de comunicación.

1.1 ADMINISTRACION DE LA COMUNICACIÓN

La **CJPPM** administrara su política de comunicación a través de la Dirección de Gabinete – Departamento de Comunicación que planifica, dirige y coordina todas las actividades de comunicación; la cual basa su accionar en una Planificación Estratégica que facilita la interacción comunicativa, de manera eficiente, a fin de fortalecer la comunicación al interior de la institución

La **CJPPM** tiene como grupos de interés a los Afiliados Activos y Pasivos, a las Municipalidades de toda la república, las diferentes Instituciones gubernamentales, entre otros. Considerando que se trata de una Institución Pública, así como a la ciudadanía toda.

La Institución cuenta con un Plantel de servidores públicos los cuales se convierten también en grupos de interés

LINEAMIENTO 1 CONFORMACION DE EQUIPO DE ALTO DESEMPEÑO DE LA COMUNICACION (EADC)

La Dirección de Gabinete poseerá un Staff de técnicos multidisciplinarios, conformados por representantes de las distintas dependencias, para organizar, estructurar y vincular la información interna y externa al sistema, apoyando el buen funcionamiento de la comunicación Interna y Externa.



Resolución Nro. 108 Acta Nro. 8 Fecha 28/02/23

ORIENTACIONES:

1. La DG propondrá los canales de comunicación entre las distintas dependencias, estableciendo niveles de comunicación adecuados.
2. Cada dependencia valorará y clasificará la información que genere: la DG diseñará una red interna de la información, en coordinación con el CI, el CRCC y el EADC.
3. El EADC estará conformado por Directores y Técnicos que representen a cada Dirección.
4. Los técnicos y directores participantes del EADC serán nombrados por Resolución de la Máxima Autoridad, con la finalidad de conocer sus responsabilidades y acciones.

LINEAMIENTO 2

PLANEACION ESTRATEGICA DE LA COMUNICACION

Esta actividad se basa en la Políticas Institucionales, Procesos, Lineamientos éticos, planes y programas, el contexto y los resultados de la línea de base para la elaboración de los Planes de Comunicación Institucional y Pública en forma anual por la CJPPM.

ORIENTACIONES:

1. La DG, con el apoyo de la EADC, realizará un diagnóstico y/o estudio anual de la Comunicación Institucional.
2. La DG con el apoyo de la EADC, tendrá a su cargo el diseño y evaluación de los Planes de Comunicación.
3. Los Planes de Comunicación deberá contener el calendario y programas de las diversas actividades de todo el año.
4. La DG, la EADC y la CRCC con el apoyo de la UTA elaborarán el Plan Estratégico de Comunicación, donde se establecerá los pasos a seguir en la comunicación interna.
5. El Plan Estratégico de Comunicación deberá ser aprobado por la Máxima autoridad para su posterior implementación.

LINEAMIENTO 3

FUENTES INTERNAS DE INFORMACION

Las fuentes internas de información están constituidas por los documentos internos que surgen de las operaciones cotidianas de la Institución.

ORIENTACIONES:

1. La DG conjuntamente con DCH se encargarán de socializar en forma permanente las informaciones emanadas de las diferentes áreas y verificadas por el EADC,
 - Reglamentos
 - Resoluciones y Acta de Reuniones de la Máxima Autoridad
 - Resoluciones de Presidencia
 - Manuales y Procedimientos
 - Actas de Reuniones de las diferentes Áreas
 - Informes, Comunicados y Circulares de las diferentes Áreas y departamentos
 - Documentos del Sistema de Gestión de Calidad y Modelo Estándar de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay – MECIP
 - Registros, informes de las diferentes aplicaciones del Sistema Informático Institucional y los sistemas de otras Instituciones en el cual estamos conectados (SICO, SIAF; SINARH, SICA).

LINEAMIENTO 4 CANALIZACION, MANEJO DE LA INFORMACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS

Las dependencias del CJPPM participarán activamente en el proceso de garantizar la correcta canalización, manejo de la información y el control de documentos que soportan la información, promoviendo y mejorando el trabajo en equipo a través de espacios formales que dan a conocer de manera oportuna y transparente la



Resolución Nro. 108 Acta Nro. 8 Fecha 28/02/23

información relacionada a la gestión de la Institución. Es función de la DG, EADC y UTA identificar, controlar y registrar de acuerdos a los lineamientos establecidos por CJPPM.

ORIENTACIONES:

1. Las dependencias recibirán de la Secretaría General - SG, las Leyes, Decretos, Resoluciones y otras normativas; además de la documentación recibidas en la Mesa de Entrada y relacionada a la política, la gestión y la administración presupuestaria, relacionada a la CJPPM y la remitirá a las áreas respectivas, a fin de garantizar la distribución descendente de la información.
2. La SG, remitirá inmediatamente luego de la promulgación, a la DG, las Leyes, Decretos, Resoluciones y otras Normativas de carácter general relacionadas a la Institución para su inclusión en la Página Web.
3. Todas las documentaciones a ser remitidas a otras entidades del estado son controladas por la SG firmada y enviada a la PRESIDENCIA para su firma y posterior remisión a las otras entidades.
4. Cada dependencia, mediante el representante del EADC establecerá la información en función a los datos que genera (datos cualitativos y datos cuantitativos de la gestión y/o administrativos) siendo responsables de los mismos.
5. Toda información producida en una Dirección o Departamento es compartida con sus pares a través de reuniones del EADC quien remitirá la documentación requerida que sirva como medio de verificación formal.
 - Los datos e informaciones de interés serán remitidos a la DG para su difusión en coordinación las áreas involucradas
 - Los anuncios de eventos de interés son publicados en el sitio Web oficial y en la Intranet institucional con el apoyo del CI.
 - La DG y el Departamento de Comunicación maneja con prudencia y responsabilidad
6. Para el control de la información documentada, se tendrá en cuenta las siguientes orientaciones, según sea aplicable:
 - definición de niveles de aprobación;
 - distribución, acceso, recuperación y uso;
 - almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad;
 - control de cambios (por ejemplo, control de versión);
 - retención y disposición.
7. Los Servidores Públicos se reunirán mensualmente con el jefe inmediato superior y tratarán temas de interés del área, recordando las nuevas legislaciones, normativas, instrucciones, dejando constancia escrita de la realización del acto y de las sugerencias, recomendaciones, y compromisos asumidos para facilitar la fluidez e intercambio de información a fin de promover la mejora continua en el área de su competencia, además de elevar un informe para casos particulares, que así lo ameriten.
8. Los jefes y subalternos analizarán en forma conjunta las inquietudes y propuestas para elaborar Planes de Mejoramiento, determinando prioridades para la solución de los problemas.

La información documentada de origen externo, que la institución ha determinado que es necesaria para la planificación y operación del sistema de control interno, debe ser identificada y controlada, según sea adecuado.

La información consolidada es de uso institucional y debe ser utilizada solo para su difusión a los diferentes grupos de interés, conforme a lo establecido en las disposiciones legales vigentes de transparencia gubernamental y libre acceso ciudadano a la información pública, o Rendición de Cuentas al Ciudadano.

Los responsables de la Información Consolidada son Secretaria General – SG, Dirección de Gabinete - DG, Comité de rendición de Cuentas al Ciudadano - CRCC, Equipo de Alto Desempeño - EADC y Máxima Autoridad Institucional



Resolución Nro. 108 Acta Nro. 8 Fecha 28/02/23

1.2 POLÍTICA DE ALINEAMIENTO ESTRATÉGICO

La Caja de Jubilaciones y Pensiones del Personal Municipal implementará un Programa de Alineamiento Estratégico, con el propósito de vincular y utilizar como herramienta de apoyo para la formación de servidores públicos éticos orientados al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Institución.

LINEAMIENTO 1 DIFUSION DE LA GESTION ESTRATEGICA E INTITUCIONAL POR MEDIO DE PROCESO DE INDUCCION Y REINDUCCION

La CJPPM desarrolla a través de la Dirección de Capital Humano – DCH con apoyo de la DG los Programas de Inducción y Reinducción, cuya metodología está establecida en las Políticas de Capital Humano. La inducción y reinducción es una actividad que aporta al servidor público, la adhesión a la cultura y a las normas institucionales, que busca generar una visión compartida en los servidores públicos con respecto a los proyectos institucionales, manteniéndolos informados en el momento que ocurran cambios normativos, modificación de políticas institucionales dentro del marco legal, además de orientar y crear empoderamiento en virtud a los cambios generados por reformas en la institución.

ORIENTACIONES:

La DCH con el apoyo de la DG, gerenciará la ejecución de las siguientes orientaciones:

1. Los Programas de Inducción y Reinducción estarán basados primordialmente en las Políticas de Gestión de Capital Humano y conforme "Manual de Inducción y Bienvenida" de la Institución.
2. La DG apoyará en el aspecto comunicacional, facilitando los materiales de comunicación como trípticos, boletines informativos, entre otros e impulsando la difusión de los mismos.
3. El apoyo de la DG se verá en función a disponibilidad presupuestaria.
4. La DCH dará a los Talleres de Inducción y Reinducción un carácter obligatorio para todos/as, y tendrán carácter didáctico, participativo, y de actualización.
5. La DCH realizará la evaluación, revisión y ajuste del contenido a ser utilizado en los Talleres de Inducción y Reinducción conforme a normativas vigentes.
6. La DCH buscará impulsar la visión compartida a través de la inducción y la reinducción.

LINEAMIENTO 2

IMPULSAR LA VISION COMPARTIDA

La CJPPM impulsará el trabajo en conjunto, para el logro de una identidad común, buscando el compromiso de todos los Servidores Públicos.

ORIENTACIONES:

La CJPPM conjuntamente con el EADC impulsará la visión compartida en todas las dependencias para el logro de sus objetivos, mediante las siguientes orientaciones:

1. La DG conjuntamente con el EADC difundirán las metas establecidas en los Planes del Estado, el Plan Estratégico Institucional - PEI, el Plan Operativo Institucional - POI, de la CJPPM generando conocimiento en los servidores públicos.
2. La DG conjuntamente con el EADC identificará los aspectos estratégicos en los cuales se debe de concentrar la atención para alcanzar el objetivo a futuro.
3. La DG conjuntamente con el EADC impulsará la generación de las buenas ideas emanadas de la visión compartida.

LINEAMIENTO 3

MEDIOS INTERNOS DE LA COMUNICACIÓN - DIFUSION DE LA INFORMACION

La producción de información y su canalización a través de medios de comunicación tiene un tratamiento armónico y coherente con los principios institucionales, tanto en lenguaje como en la forma. Se dará prioridad a la difusión de la información institucional entre los Servidores Públicos.



Elaborado por Stela Galeano

Verificado por

Resolución Nro. 108

Acta Nro. 8

Fecha 28/02/23

10

ORIENTACIONES:

1. La DG conjuntamente con el EADC analizarán los informes de gestión de cada Dirección para la elaboración de la Memoria Anual.
2. La DG es la responsable de la elaboración final de la memoria anual y pondrá a consideración del EADC y CRCC con el Acta de Aprobación DG remitirá a la PRESIDENCIA para su V° B° y posterior aprobación por la MÁXIMA AUTORIDAD.
3. La DG será la responsable de socializar la Memoria Anual por los canales correspondientes (Internet, Intranet).
4. Los Medios de Comunicación Internos de carácter Oficial son:
 - Resoluciones de la Máxima Autoridad (Consejo de Administración)
 - Resoluciones de Presidencia
 - Comunicados
 - Circulares
 - Ordenes de Servicios (pedidos de trabajos)
 - Memos
 - Providencias
 - Actas
 - Y otros documentos emitidos por autoridades de la Institución
5. Las actividades de socialización y difusión se realizarán de algunas de las siguientes maneras:
 - Correo Electrónico Institucional
 - Publicaciones en la Intranet
 - Publicaciones en los Grupos de WhatsApp
 - Chat interno Institucional
 - Boletín de circulación Interna
 - Envíos Personalizados con planilla de recepción de la Información.
 - Murales
6. Los Memos, Notas y Providencias deben ser formatos preestablecidos y numerados correlativamente.
7. Se Utilizará Intranet, correo institucional, grupos de WhatsApp para comunicar Asuntos varios (invitaciones, mensajes, etc.)
8. Las reuniones o encuentros de trabajo e integración, son otro medio para la difusión de las informaciones Institucionales

1.3 POLÍTICA DE RECEPTIVIDAD INSTITUCIONAL

La CJPPM, implementará un Programas de Receptividad Institucional, que garantizara el buen trato y el mecanismo por el cual los comentarios, quejas, reclamos y propuestas por los grupos de interés, sean internos o externos; los cuales se tomarán en cuenta, se comunicarán a quienes corresponda, garantizando la confidencialidad de la información y serán considerados como propuesta en la reingeniería de las acciones y prioridades de la Institución.

LINEAMIENTO 1

RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Los reclamos, las quejas y las sugerencias serán atendidos por la Institución a través de un formulario en el cual podrán expresar inquietudes. La DG en coordinación con la DCH y la DA los responsables de analizar y remitir a donde corresponda y realizar el seguimiento correspondiente a fin de ofrecer una respuesta satisfactoria, exacta y oportuna al público interno y externo

ORIENTACIONES:

- 1 La DG conjuntamente con el EADC actualizarán y ajustarán las Ventanas de Acceso a la Información en cuanto a su eficiencia y su funcionamiento.
2. La DG a través de las Ventanas de Acceso (central telefónica, pagina WEB, correo electrónico, redes sociales institucional, buzón de sugerencias) permitirán y promoverán una efectiva participación



Resolución Nro. 100 Acta Nro. 8 Fecha 28/02/23

MISIÓN: "Otorgar los beneficios de jubilación y pensión a todo trabajador municipal a través de una gestión administrativa responsable, innovadora, con personal calificado y comprometido con el servicio de calidad".

ciudadana y un efectivo control ciudadano de la gestión pública, con la provisión de información adecuada, oportuna y autorizada; donde la recepción de las sugerencias dará curso a una reingeniería, si la propuesta lo amerita, y si la misma se vincula a los objetivos de la Institución.

3. La DG trimestralmente y de acuerdo al caso, elevará a la Máxima Autoridad, un reporte general de la Información remitida por las Ventanas de Acceso, precisando aquellos temas sobre los cuales deben tomarse decisiones en las distintas instancias, y/o por la Máxima Autoridad.
4. Las decisiones que tome la PRESIDENCIA y LA MÁXIMA AUTORIDAD, en el marco de la implementación de procesos de mejora continua, serán difundidas por la DG, a través de los medios organizacionales disponibles.
5. La DG conjuntamente con el EADC establecerán un listado del equipo técnico de especialistas reconocidos y autorizados por la Máxima Autoridad, como responsables y con capacidad para proporcionar la información técnica proveniente de las Ventanas de Acceso.

LINEAMIENTO 2

RECEPTIVIDAD INTERNA

La Receptividad Interna está orientada hacia los propios servidores públicos, a fin de garantizar la canalización efectiva de las inquietudes presentadas.

ORIENTACIONES:

1. Las sugerencias, quejas y denuncias de los servidores públicos contra otro servidor público en particular, se canalizará conforme a lo establecido en el Reglamento Interno de la institución. La información será remitida a la Dirección de Asesoría Jurídica DAJ, para su análisis y posterior remisión al Comité de Ética, y las decisiones finales tomadas con respecto al servidor público serán enviadas a la DCH para su archivo en el legajo.
2. La DCH es la responsable de recibir las sugerencias, quejas y denuncia por las ventanas de acceso o buzón de sugerencias e informar a los servidores públicos los mecanismos para comunicarse.
3. La información recibida a través de DCH es confidencial y en ningún caso podrá ser utilizada en contra del funcionario que la proporciona.
4. La DCH elaborará un reporte consolidado de la información recibida en forma trimestral y recomendará soluciones. El informe será remitido a la Máxima Autoridad.
5. La DG conjuntamente con la DCH elaborarán informes semestrales para la Máxima Autoridad, en los cuales analizan y sistematizaran los reclamos, quejas y sugerencias recibidas. Se plantearán alternativas de soluciones que servirán como base a las autoridades para la formulación de planes de mejora institucional

LINEAMIENTO 3

SOCIALIZACION DE LOS RESULTADOS DE LA AUDITORIA INTERNA

La Dirección General de Auditoría Interna socializará con los miembros de la Alta Gerencia del MTESS, los resultados de la verificación del control interno institucional a fin de informar sobre las debilidades y fortalezas institucionales intercambiando sugerencias tendientes al logro de la calidad en los servicios.

ORIENTACIONES:

1. La Dirección General de Auditoría Interna, presentará semestralmente a los miembros de la Alta Dirección – Comité de Control Interno de la CJPPM, el Informe de los Resultados de la Verificación del Sistema de Control Interno Institucional, y socializará con ellos las debilidades y fortalezas de la Institución.
2. Los miembros de la Alta Dirección – Comité de Control Interno, al finalizar la exposición sobre el Informe de los Resultados de la Verificación del Sistema de Control Interno Institucional, podrán intercambiar opiniones, solicitar aclaraciones, realizar sugerencias y proponer soluciones.
3. La DAI consolidará las conclusiones de la reunión en un documento que se remitirá a la Coordinación de MECIP, el mismo servirá como insumo para la elaboración de planes de mejora.
4. La DG conjuntamente con el EADC elaborará materiales de difusión masiva, dirigida al funcionariado respecto a la gestión institucional, roles y funciones que se relacionan con la eficiencia en la gestión. Los mismos son de producción sistemática y es responsabilidad de la DG de la CJPPM en coordinación con el EADC.



Resolución Nro. 108 Acta Nro. 8 Fecha 28/02/23

1.4 POLÍTICA DE PROMOCION DEL BUEN SERVICIO

En la CJPPM, las políticas, reglamentos internos, compromisos éticos, procedimientos y elementos corporativos, estarán orientados a fomentar en los servidores públicos actitud de servicio y proyección de imagen fundada en la calidad y calidez de la atención. Para ello se implementarán programas de capacitación para el buen servicio a nivel interno y en especial atención al público (Afiliados y ciudadanos en general). La comunicación Institucional apunta a fortalecer el trabajo e instalar en la Institución la cultura del servicio.

LINEAMIENTO 1

CAPACITACION PARA EL BUEN SERVICIO Y ATENCION AL AFILIADO

Se promoverá la capacitación y entrenamiento del funcionariado para que brinden atención con calidad y calidez a los Afiliados, contribuyendo al cumplimiento de la misión institucional y proyectando imagen positiva.

ORIENTACIONES:

1. La DCH a través de su Departamento de Talento Humano, elaborará el Plan de Capacitación para el buen servicio, que incluirá Programas y Proyectos que busquen potenciar actitudes y conductas, acorde a la Política de Comunicación de la Institución
2. La DCH anualmente remitirá a la PRESIDENCIA para su Vo. Bo. y posterior remisión a la máxima autoridad para su aprobación el Reglamento de Capacitación, así mismo remitirá el Plan Anual de Capacitación, de acuerdo a las normativas vigentes.
3. La DCH capacitara en forma permanente y adecuadamente a los Servidores Públicos en cuanto al manejo de las informaciones básicas, el cumplimiento satisfactorio de la función que se le fue asignada, habilidades comunicativas, de relacionamiento y atención al público en general, a fin de que responda de forma efectiva a los requerimientos en general.
4. La DCH será responsable de que todas las áreas cuenten con la Estructura Organizacional, Código de Buen Gobierno, Código de Ética, Política de Capital Humano, Manual de Funciones, Reglamento Interno, de manera que cada uno asuma su responsabilidad dentro de la Institución.
5. La DG apoyara Plan Anual de Capacitación de la DCH.
6. La DCH elaborará un informe semestral y un informe final del resultado de las capacitaciones realizadas, se remitirá a la PRESIDENCIA para su Vo. Bo. y posterior remisión a la MÁXIMA AUTORIDAD para su aprobación y para su conocimiento DG.
7. La DG conjuntamente con el EADC, realizará encuestas periódicas a los Servidores Públicos del sector capacitado, sobre satisfacción del usuario, por medio de herramientas para el mejoramiento de la calidad de atención.
8. La DG remitirá a la DCH y Coordinación de MECIP los resultados de la encuesta sobre satisfacción del cliente para Planes de Mejoramiento y reorientar las acciones para la satisfacción de los usuarios.

LINEAMIENTO 2

RECONOCIMIENTO DE LA LABOR DE LOS SERVIDORES PUBLICOS

La CJPPM establece como Norma el reconocimiento publico de los Servidores Públicos, que constituyen con su eficiencia a fortalecer el cumplimiento de la misión institucional.

ORIENTACIONES:

1. La DCH a través de su Departamento de Talento Humano, establecerá anualmente los criterios a considerar para la matriz de evaluación y selección, en conjunto con las demás Direcciones.
2. La DCH distinguirá al servidor público destacado con Certificados de Reconocimiento y remitirá la nómina de mejores servidores del año a la DG para su difusión.
3. Los servidores públicos destacados en el cumplimiento de su función son reconocidos y galardonados públicamente por las autoridades de la Institución.
4. Anualmente DCH formula un Programa de Reconocimiento de la labor sobresaliente de los servidores públicos en base a los siguientes criterios.
 - Cumplimiento de los valores éticos
 - Atención al Afiliado y ciudadanía en general
 - Espíritu de cooperación



Elaborado por Stela Galeano

Verificado por

Resolución Nro. 100

Acta Nro. 8

Fecha 28/02/23

13

- Respeto al Compañero
- Cumplimiento de la Misión
- Respeto al Código de Ética y de Buen Gobierno

1.5 IDENTIDAD E IMAGEN CORPORATIVA

La imagen es la manera de como la Institución transmite quien es, que hace y como lo hace. La imagen no solo es el fruto de la comunicación, sino también de la gestión institucional.

La Identidad Corporativa de la CJPPM se construirá sobre la base de sus objetivos misionales, proyectando una imagen coherente y cohesiva.

LINEAMIENTO 1

IDENTIDAD CORPORATIVA

La CJPPM implementará un programa tendiente a mantener la coherencia visual en todas las comunicaciones para el cumplimiento de los fines y el logro de la Imagen Corporativa.

ORIENTACIONES:

1. La DG, con apoyo de consultorías especializadas y sobre la base de un Diagnóstico de Imagen, desarrollará la configuración de la identidad.
2. La DG conjuntamente DCH establecerá el Manual de Imagen Corporativa en una herramienta para el manejo de las directrices de presentación de los mensajes institucionales, como medio para garantizar el respeto y la promoción de la identidad de la institución, en cada uno de los programas de información.
3. La CJPPM utilizará el Manual de Imagen e Identidad Corporativa, para facilitar a nivel global todo lo concerniente a la Institución. Comprenderá básicamente: Presentación, Introducción, Reseña Histórica, Objetivos del programa, Vocabulario, Signos de identidad, Emblema, Símbolo, Logotipo, Gama cromática, Cuatricromía, Tramas permisibles, Normas Básicas: Disposición formal de los colores, Control de un solo color, Control de diapositivas, Negro y Escalas de grises, Control de proporción, Normas tipográficas, Normas complementarias: Control de sombras, Control de rotación, Control de deformación, Aplicaciones, Papelería, Papelería administrativa, Indumentaria, Fachada, Transporte, Anexos desprendibles, Artes finales, Carta de colores, y otros.
4. La CJPPM a través del Manual de Imagen Corporativa buscará el aumento de la identificación de la institución con los funcionarios y las funcionarias, el ahorro de costos por estandarización, el aumento del conocimiento público de la Institución, y una imagen más apropiada en la sociedad
5. La Difusión de la Identidad será responsabilidad de la DG con el apoyo de EADC.

LINEAMIENTO 2

PROYECCION DE IMAGEN CORPORATIVA

La imagen corporativa de la CJPPM generará uniformidad de manejo en las áreas y dependencias, transmitiendo el posicionamiento de la Institución en cuanto a su visión, misión y objetivos institucionales.

ORIENTACIONES:

1. La DG conjuntamente con el EADC, serán responsables de la correcta utilización del logo y el eslogan, en todas las publicaciones, campañas, y actividades que realice el CJPPM.
2. Para el relacionamiento y la difusión de informaciones, la CJPPM adoptara un manejo coherente del lenguaje y cuidar la en que se comunica con los grupos de interés (Afiliados).
3. La DG conjuntamente con el EADC, diseñarán y actualizarán la matriz del material documental sobre la Institución, que se difundirá por medios audiovisuales en las dependencias de la CJPPM de la Capital Sede Central, Sede Social Área Metropolitana y Filiales del Interior del País.
4. Las insignias y objetos promocionales que se distribuyan en las campañas de la CJPPM, llevarán el logo y eslogan, la misión y visión de la Institución.
5. Tanto el logo, como el eslogan de la CJPPM, primarán sobre toda identificación particular de dependencias, programas, proyectos, campañas, etc.



Resolución Nro. 108 Acta Nro. 8 Fecha 28/02/23

MISIÓN: "Otomar los beneficios de jubilación y pensión a todo trabajador municipal a través de una gestión administrativa responsable, innovadora, con personal calificado y comprometido con el servicio de calidad".

6. Los Directores y jefes de Departamento de cada una de las dependencias serán responsables de la correcta utilización de los logotipos, isotipos y eslogan de la CJPPM.
7. Los Directores de las dependencias, serán responsables de la señalización adecuada de todas las áreas de sus dependencias, para facilitar el acceso de los usuarios a los servicios que requieran
8. Los representantes de todas las dependencias de la CJPPM, serán responsables de la señalización y de carteles con los servicios que ofrecen.
9. Los capacitadores y facilitadores de las áreas (un representante por cada dependencia) serán responsables de la emisión de mensajes audiovisuales, documentales de la Institución en los lugares donde la CJPPM tenga presencia.
10. Los materiales de promoción de los servicios deberán estar estandarizados de manera a identificar a la Institución.
11. La DCH, DA, DR, DAF, DP conjuntamente con la DG serán los responsables de la estandarización de los documentos y de la presentación al EADC para su posterior aprobación por la máxima autoridad.

CAPITULO II

COMUNICACIÓN EXTERNA Y GESTION DE LA INFORMACION

La CJPPM integra la Política de Comunicación Externa con la Administración de la Información, a efectos de gestionar la interlocución de la información con los grupos de interés y la ciudadanía toda, a través de la sistematización e integración, el manejo fluido y responsable de la Información y la Comunicación, como elementos indispensables para transparencia de sus acciones.

2.1 MANEJO INTEGRADO Y SISTEMATIZACION DE LA INFORMACION

La integración de la información es responsabilidad de la DG y el EADC, quienes emitirán directrices claras para la identificación, la recolección, el registro, la clasificación, consolidación y sistematización de la información, provenientes de las diferentes áreas de la CJPPM.

La interacción comunicativa es el resultado del suministro de información oportuna y necesaria hacia el interior de la Institución, para facilitar el desarrollo de los procesos, actividades y tareas concretas; y a su vez garantizar la circulación de la información hacia los diferentes grupos de interés externo; promoviendo la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía,

LINEAMIENTO 1

MANEJO INTEGRADO DE LA INFORMACION

La información será identificada, recolectada y registrada de acuerdo a los datos ofrecidos por las dependencias de la CJPPM, en función a los lineamientos establecidos en el Plan de Comunicación Publica definiendo la imagen institucional y su proyección al entorno. La Integración de la información es responsabilidad de la DG, EADC, CRCC y la UTA.

ORIENTACIONES:

1. Cada dependencia establecerá la información en función a los datos que genera (datos cualitativos y cuantitativos de la gestión y/o administrativos).
2. El representante del EADC de cada dependencia, será el vínculo de información con las dependencias. El mismo será responsable de solicitar, deprecionar y registrar la información de su dependencia, conforme a los lineamientos establecidos por la DG.
3. La DG determinará los lineamientos para la integración de la información en todas las áreas y los mecanismos de recolección de la información, además de los plazos de presentación a todos los niveles, para los fines de la generación de informes internos y externos de carácter comunicacional.
4. Cada Dependencia por medio de su representante del EADC, tendrá clasificada la información a ser publicada por los medios de prensa, he informará a DG con un día de anticipación, (fecha, hora, localización del evento, responsables u organizadores, programa, tipo de evento), salvo caso de urgencia.



Resolución Nro. 100 Acta Nro. 8 Fecha 28/02/23

5. La información a ser publicada deberá ser revisada y aprobada por el Director del área afectada, antes de ser remitida a la DG.

LINEAMIENTO 2

SISTEMATIZACION DE LA INFORMACION

La sistematización e integración de la información es responsabilidad de las Direcciones, Departamentos, Programas y Proyectos con apoyo del Centro Informático-CI

El apoyo de la DG y del CI se dará en función a la disponibilidad presupuestaria.

La CJPPM implementará un sistema integrado de información a través de la coordinación de enlaces con sus diferentes dependencias, que genera antecedentes en forma interna y externa, buscando la unificación de su manejo y la generación de registros consolidados que permiten su adecuada administración.

ORIENTACIONES:

Los sistemas que componen el Sistema Integrado de Administración Financiera- SIAF (SICO, SINARH, SIPP, SICA) se utilizarán como instrumento de medición de los distintos indicadores de la institución y deben estar conectados al sistema de información general para formar una base de datos e indicadores de la institución.

La DG conjuntamente con la DCH y DAF, darán cumplimiento a las legislaciones vigentes a partir de la información consolidada e informará al EADC, al PRESIDENTE para ser publicada.

La sistematización de la información será responsabilidad del Centro Informático coordinación con la DG que apoyará mediante las siguientes orientaciones:

1. Diseño, desarrollo e implementación de un sistema informático que facilitará el seguimiento a las documentaciones
2. Capacitación para la implementación de los sistemas.
3. Adecuación de los equipos de informática a los requerimientos del sistema, sujeto a disponibilidad presupuestaria
4. Facilitará el acceso para el uso de Internet, intranet, etc., a través de servidores.
5. Sistematización de todas las disposiciones internas y externas, relacionadas a la institución sujeto a disponibilidad presupuestaria
6. Actualización permanente del sistema de información.

2.2 MANEJO DE LA INFORMACION

La información identificada, clasificada, consolidada, sistematizada y establecida como pública, se dará a conocer en forma oportuna y sirve como base para elaborar materiales informativos, educativos y la toma de decisión.

LINEAMIENTO 1

RELACIONAMIENTO CON LOS GRUPOS DE INTERES

La relación de la CJPPM con los grupos de interés se basará en la imparcialidad y equidad en el manejo y difusión de la información, salvo en aquellos casos que se considere de carácter reservado, dentro de los términos estipulados según la **Clasificación de la Información (Confidencialidad Mínima y Confidencialidad Máxima)**.

La reserva de una información es para precautelar los intereses de los Afiliados Pasivos y Activos o de uno o de unos pocos

La información Confidencial será mantenida en tiempo y forma de acuerdo a las normativas legales vigentes.

ORIENTACIONES:

1. Las relaciones con los gremios se realizarán en colaboración y sobre la base de alianzas estratégicas, proporcionando espacios de concertación y firma de pactos éticos con el sector privado. Se dará amplia difusión a las bases y condiciones establecidas en los procesos de contrataciones de bienes y servicios, así como los resultados de dichos procesos. (UTA -CRCC).

MISIÓN: "Otomar los beneficios de jubilación y pensión a todo trabajador municipal a través de una gestión administrativa responsable, innovadora, con personal calificado y comprometido con el servicio de calidad".

3. La DG, realizará acciones conjuntas con otras instituciones públicas, a fin de proporcionar y propiciar el intercambio de experiencias e información.
4. La Información destinada a los grupos de interés se canalizará a través de la DG.
5. La DG en coordinación con DCH y DP, asesorará a las diversas instancias sobre la estrategia, los formatos y tiempos a ser utilizados en la elaboración de materiales informativos.
6. Todas las actividades donde tenga participación la CJPPM, ya sean nacionales, internacionales, internas, deberán ser canalizadas a través de la DG en coordinación con la DP.
7. Las diferentes instancias de la CJPPM proveerán a la DG la información que deba comunicarse.
8. La DG tendrá la responsabilidad de ajustar la información recibida, de acuerdo al estándar establecido.
9. La DG remitirá a la PRESIDENCIA y, en situaciones puntuales al CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN, un informe consolidado periódicamente o según requerimiento del

LINEAMIENTO 2

CLASIFICACION DE LA INFORMACION

La Información identificada, será consolidada y sistematizada previa clasificación en los niveles de acceso, según la información sea de carácter reservado o público. Confidencial.

ORIENTACIONES:

1. La DG seguirá las orientaciones de la Dirección de Asesoría Jurídica- DAJ para la publicación de la información en cuanto a que las mismas son de carácter reservado (Confidencial) o para el público en general, y con el Vo. Bo. de la PRESIDENCIA.
2. La DG, siguiendo la orientación de la DAJ considerará de carácter reservado:
 - Los datos o informaciones que son de uso exclusivo para la gestión judicial.
 - Los datos o informaciones que no se han concluido y en caso de ser publicada puedan generar una idea errónea.
3. La información concluida es por lo general libre para todo ciudadano.
4. Sera considerada como información **Confidencial Mínima o Máxima**, aquellas que por su naturaleza no puede ser revelada, ya sea interna o externa.
5. La PRESIDENCIA y/o la MÁXIMA AUTORIDAD o los que designare son los responsables de determinar el tiempo que será mantenida en reserva una información confidencial.
6. Ningún Servidor Público podrá utilizar ni retener información de la Institución para la consecución de fines personales, de grupos o sectores.
7. Todos los Servidores públicos respetaran los criterios establecidos para el manejo de información de la CJPPM, es especial la de carácter **Confidencial**, incluso fuera de sus actividades laborales.

LINEAMIENTO 3

ELABORACION DE MATERIALES INFORMATIVOS Y EDUCATIVOS

Se elaborarán y producirán materiales informativos y educativos para ser proveídos a la ciudadanía y a los diferentes grupos de interés (Afiliados, Servidores Públicos).

ORIENTACIONES:

1. Los materiales oportunos y adecuados para la comunicación a los grupos de interés de la CJPPM estarán de acuerdo a estos parámetros:
 - Documentos fílmicos y/o producciones multimedia que den cuenta de las acciones de la Institución en el ámbito de su aplicación
 - Soporte Electrónicos que contengan información referente a la gestión institucional.
 - Murales sitios estratégicos donde se exhibirán materiales informativos producidos por las dependencias (Información para afiliados activos y pasivos en la Dirección de Afiliados-DA)
 - Medios Impresos para la promoción de las actividades y objetivos misionales de la Institución

Los materiales producidos para difusión masiva deben ajustarse a las pautas establecidas en el presente manual, y remitidos a DG para su verificación y adecuación correspondiente.



Verificado por

Resolución Nro. 108 Acta Nro. 8

Fecha 28/02/23

17

MISIÓN: "Otorgar los beneficios de jubilación y pensión a todo trabajador municipal a través de una gestión administrativa responsable, innovadora, con personal calificado y comprometido con el servicio de calidad".

2. La DG y el área de CI decepcionarán las necesidades de información provenientes de las diferentes instancias de la CJPPM, a fin de construir las redes de información y de comunicación.
3. La DG en coordinación con el EADC, determinará los materiales a elaborar, tomando como base la información clasificada, consolidada, sistematizada y recibidas de las diferentes dependencias.
4. La DG establecerá responsables como guarda de materiales de información (en forma escrita y magnética), la misma proveerá a las dependencias interesadas de cualquier información con la que cuente en su archivo.
5. La DG, en cuanto a los materiales educativos, deberá informar, por medio de su representante del EADC a la DCH, Departamento de Talento Humano sobre los eventos de Capacitación, quienes se encargarán de verificar que los mismos cumplan con los estándares de calidad.

LINEAMIENTO 4

PROVISION DE LA INFORMACION MEDIATICA

Los materiales de información elaborados y producidos para publicaciones de cualquier dependencia serán remitidos previamente a la DG, para su verificación y adecuación según el estándar establecido en la Imagen Corporativa.

ORIENTACIONES:

1. La DG, recibirá los materiales informativos para su difusión y proveerá diariamente la información a la ciudadanía en general, de manera a que la información esté disponible a los diferentes grupos de interés y al público; y que la estructura esté ajustada a los objetivos institucionales y a los del estándar corporativo.
2. La DG, establecerá como medio de gestión interna de información formal, las notas, los memos, circulares, providencias y documentos técnicos elaborados, teniendo también a los sistemas de email, intranet e incluso mensajes en celulares para casos de lejanía y urgencia.
3. La DG informará diariamente al PRESIDENTE a través del clippings, como recolector de todas las apariciones en los medios, de manera a trazar y cuantificar el valor de la Institución en función a la percepción

2.3 MANEJO DE LA INFORMACION EN TIEMPO DE CRISIS

La CJPPM, ante eventuales crisis interna o externa, se preparará para dar respuesta rápida, conforme a un Plan de Comunicación para periodos de Crisis, facilitando la labor informativa, evitando rumores que puedan ocasionar reacciones adversas en la población, reorientando y adecuando la información formal, definiendo claramente el diagnóstico situacional, la utilización adecuada de recursos y la claridad en la información.

LINEAMIENTO 1

ESTABLECER UN SISTEMA DE COMUNICACIÓN, ANTE LA SITUACION DE RIESGO Y/O EMERGENCIA

Al detectar una situación de riesgo para la CJPPM, se activará el **Comité de Comunicación de Riesgos**, creado por el Consejo para tal circunstancia, y estará conformado por la Alta Dirección y Máxima Autoridad. El manejo oportuno de la Información en tiempos de crisis es fundamental para fortalecer la credibilidad y evitar confusiones en los Afiliados y la ciudadanía toda.

ORIENTACIONES:

1. El PRESIDENTE, ante una situación de riesgo para la CJPPM, convocará en forma inmediata al **Comité de Comunicación de Riesgos**, que se reunirá permanentemente durante toda la situación de contingencia
2. El **Comité de Comunicación de Riesgos**, decepcionará las informaciones técnicas, así como el resultado del monitoreo de la situación de los Medios de Comunicación o de otros canales de difusión pública a través de la DG y el Departamento de Comunicación.



Elaborado por Stela Galeano
Direc. Capital Humano

Verificado por



Resolución Nro. 108

Acta Nro. 8

Fecha 28/02/23

18

MISIÓN: "Otorgar los beneficios de jubilación y pensión a todo trabajador municipal a través de una gestión administrativa responsable, innovadora, con personal calificado y comprometido con el servicio de calidad".

3. El Comité de Comunicación de Riesgos analizará y evaluará rápidamente la situación e implementará el Plan de Comunicación en Situación de Riesgo y propondrá acciones correctivas y/o de mejora de la comunicación en base a las situaciones experimentadas.

2.4 RELACIONAMIENTO CON LOS MEDIOS DE COMUNICACION

La CJPPM fomenta una política de apertura y buen relacionamiento con los representantes de los medios de comunicación masivos a nivel nacional, para la satisfacción adecuada de las demandas y difusión de la estrategia de la información, la DG es la responsable del relacionamiento constante, preciso y oportuno con los medios de comunicación.

Las demandas de los MC y los requerimientos institucionales precisan de una adecuada coordinación para dar satisfacción a las partes, ya sea para encuentros formales o informales con los periodistas, convocatorias de prensa, preparación de eventos con los medios, como la distribución de informes,

LINEAMIENTO 1

CLASIFICACION DE LA INFORMACION PARA LOS MEDIOS DE COMUNICACION

La DG actuará de enlace formal entre las autoridades de la CJPPM y los medios de comunicación masivos, definiendo los canales correspondientes para la entrega de la información. La información consolidada y sistematizada es definida de acuerdo con las estrategias y proyección de la Imagen Corporativa.

ORIENTACIONES:

1. La DG definirá las estrategias de comunicación pública conjuntamente con el EADC.
2. La DG, al principio de cada año, definirá un Plan Anual de Gestión de Medios y acciones comunicativas, para mejor direccionamiento de la información.
3. El Plan de Gestión de la Comunicación incluirá las características de la información a ser clasificada para los medios y la ajustarán anualmente por medio de un Plan Anual de Gestión de Medios.
4. La comunicación clasificada será revisada por la DG.
5. El manejo de conferencias de prensa, boletines, gacetillas, entrevistas, reportajes y otros instrumentos, relacionados con los medios buscará posicionar los temas de interés prioritario y las actividades de la CJPPM. La DG y su departamento de Comunicación es la responsable de la coordinación y convocatoria de ruedas de prensa.
6. Las ruedas de prensa y las reuniones informales son realizadas dentro de la Institución cuando las autoridades de la CJPPM lo consideren necesario para comunicar sus actividades o informar a sus Afiliados y ciudadanía de algún acontecimiento de interés, dar a publicidad alguna postura sobre un tema determinado, responder a denuncias o acusaciones, entre otros aspectos.
7. La DG definirá los diferentes formatos para la provisión de la información a los medios de comunicación y las estrategias de información en el Plan de Gestión de Medios
8. La DG clasificará y calificará la información a ser publicada en función a estándares establecidos en el Plan de Gestión de la Comunicación, el Plan de Gestión de Medios y directrices de la Presidencia y Máxima Autoridad.
9. Las entrevistas y los reportajes concedidos a los medios de comunicación, así como los encuentros informales, se enfocan siempre hacia el logro de un mejor posicionamiento de la Institución,
10. Cualquier servidor público o dependencia de la CJPPM que necesite comunicar algo a los afiliados y ciudadanía debe recurrir a la DG para recibir orientación profesional.
11. Los Directivos y/o servidores públicos que sean entrevistados o respondan a reportajes ajustarán su lenguaje y actuación a las pautas establecidas en Código de Buen Gobierno, el Código de Ética y el presente Manual
12. Los Boletines de prensa podrán difundidos a través de los medios de comunicación disponibles (como el sitio Web, la intranet, Correo electrónicos, redes sociales).



Resolución Nro. 108 Acta Nro. 8 Fecha 28/02/23

19

LINEAMIENTO 2

VOCEROS INSTITUCIONALES

La CJPPM contará con un mecanismo ágil y predeterminado en el sistema de representantes que hablan en nombre de la institución como voceros institucionales.

ORIENTACIONES:

1. La Vocería Institucional estará organizada y asistida técnicamente por la DG.
2. El PRESIDENTE es el principal Vocero Institucional. Es en todo momento el porta voz oficial y principal de la Institución, dentro y fuera del País.
3. En ausencia y representación del PRESIDENTE; los MIEMBROS DEL CONSEJO serán porta voz oficial.
4. El DG, igualmente oficiara de vocero institucional para difusión ordinaria de información, en representación de la MÁXIMA AUTORIDAD.
5. Los Directivos de área, son funcionarios de alto rango autorizados para dirigirse a la opinión pública cuando lo consideren oportuno, como vocero técnico en temas que competen a su área. salvo mejor criterio de Presidencia.
6. Los Voceros Institucionales se mantendrán actualizados acerca de la información que la Institución decida difundir y respetarán los criterios establecidos para la comunicación con el público en general.
7. Ningún servidor publico esta autorizado a dar a conocer a la ciudadanía información que pueda ser lesiva a la imagen corporativa de la institución, salvo que el tema a tratar sea exclusividad de su campo y, para el efecto, deberá contar con la autorización de los voceros oficiales.
8. Los voceros oficiales y/o voceros autorizados son los responsables de salir a defender la posición institucional sobre determinado tema o caso o simplemente hacer aclaración:
 - En ruedas de Prensa.
 - En eventos de Rendición de Cuentas
 - En situaciones de Crisis.
 - En casos de solicitudes de entrevistas radiales, televisivas o de la prensa escrita.
 - En manifestaciones públicas.
 - En reuniones, congresos o talleres y afines a nivel nacional o internacional que requiera la representación oficial de la CJPPM.

LINEAMIENTO 3

INTERACCION CON LA CIUDADANIA

La CJPPM utiliza los mecanismos y medios adecuados para brindar información a los grupos de interés y a los medios masivos de comunicación, para lograr un buen relacionamiento con los medios de prensa y una buena imagen institucional.

ORIENTACIONES:

1. En la CJPPM se realizarán acciones tendientes a que la ciudadanía y usuarios de los servicios de la Institución se informen, respecto a las Ventanas de Acceso.
2. Las Ventanas de Acceso para la ciudadanía indicarán y orientarán acerca de trámites y procesos administrativos, además dispondrá y administrará información básica referente a las dependencias y productos principales del sistema de la CJPPM.
3. La Ventana de Acceso a la Información, se actualizará y ajustará, en cuanto a su eficiencia y su funcionamiento.
4. Las sugerencias decepcionadas en las ventanas de acceso darán curso a una reingeniería, según se vincule a los objetivos de la institución, permitiendo y promoviendo una efectiva participación ciudadana y control ciudadano de la gestión pública, a través de la provisión de información adecuada, oportuna y autorizada.
5. Las sugerencias recibidas serán elevadas al Centro Informático y semestralmente la DG enviará un reporte general de la información recibida por las Ventanas de Acceso al Predidente (para la toma de decisiones en las distintas instancias), a la DGP (para ajustar las políticas), DA, DR, DRH, DI y DAF (para mejorar los procedimientos administrativos).

MISIÓN: "Otomar los beneficios de jubilación y pensión a todo trabajador municipal a través de una gestión administrativa responsable, innovadora, con personal calificado y comprometido con el servicio de calidad".

6. La Pagina WEB Oficial debe ser actualizada periódicamente por CI y la DG
 - Los contenidos de la Pagina Web incluyen; la presentación de la Institución, misión, visión, objetivos, programas y programa, logros en general y todo lo referente a sus actividades y resultados.
 - Con el objetivo de hacer más atractivas la información publicada, se utilizan fotos, datos establecidos, etc., solicitados a las demás dependencias sobre sus actividades y aprobados por la Máxima Autoridad de la CJPPM, para su difusión.
7. La CJPPM adopta mecanismos de comunicaciones para todos los medios de comunicaciones amigables y accesibles, tales como: Facebook, Instagram, Twitter, YouTube y WhatsApp,
8. Las informaciones que allí se publican deben respetar los criterios establecidos para todos los medios de comunicación.
9. Además, contar con Servidores públicos, responsables de actualizar continuamente las informaciones publicada en las redes sociales.

LINEAMIENTO 4

MONITOREO DE MEDIOS DE COMUNICACION

Se efectuará el seguimiento de la información emitida por los medios de prensa a los efectos de garantizar que la difusión se realice conforme al sentido y lenguaje establecido por las políticas de comunicación de la Institución.

ORIENTACIONES:

1. La DG por medio del Departamento de Comunicación, será la responsable del monitoreo de los medios de comunicación radial, escrito y televisivo, sobre los temas que atañen a la Institución
2. La DG compilará las publicaciones de los medios escritos, teniendo en cuenta las notas, entrevistas, comentarios sobre la institución, procederá al escaneo y posterior guarda de la información en formato digital
3. La DG conjuntamente con su DC contará con un sistema de monitoreo de las emisiones radiales y televisivas diariamente en forma permanente.
4. Las informaciones compiladas referentes a la Institución serán remitidas diariamente al PRESIDENTE, MÁXIMA AUTORIDAD, Asesores y a través de la intranet. (correo electrónico institucional)
5. La DG, archivará cronológicamente en forma digital, las publicaciones de la prensa escrita y a las informaciones de la prensa radial y televisiva

CAPITULO III

POLÍTICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANIA

La Transparencia y la Rendición Cuentas son aspectos claves considerados por la CJPPM; para mantener la confianza y la credibilidad en la institución por parte de sus Afiliados y ciudadanía, los órganos de control y demás instancias como un principio institucional de carácter obligatorio.

FUNDAMENTO NORMATIVO

En virtud de los principios que rigen el Sistema Democrático y en concordancia con lo establecido en la Constitución Nacional: "Ningún funcionario o empleado público está exento de responsabilidad (Art. 106), por lo tanto, los organismos y entidades del Estado, en su acepción mas amplia, como los funcionarios públicos en general están obligados a rendir cuentas ante la ciudadanía (el pueblo), que es sujeto soberano mandante".

La CJPPM utiliza de modo permanente la página web institucional para mantener informada a la sociedad sobre los proyectos emprendidos, el uso de los recursos que le fueron confiados, el rendimiento de su gestión y los resultados logrados en términos del cumplimiento de los objetivos institucionales, y su contribución a la finalidad social de la Institución.

Elaborado por Stela Galeano

Verificado por

Resolución Nro. 100 Acta Nro. 8

Fecha 28/02/23

21

MISIÓN: "Otorgar los beneficios de jubilación y pensión a todo trabajador municipal a través de una gestión administrativa responsable, innovadora, con personal calificado y comprometido con el servicio de calidad".

La CJPPM presentará un Informe de Gestión o Rendición de Cuentas a la Ciudadanía, a los grupos de interés (Afiliados) y a los servidores públicos trimestralmente y un informe final consolidado una vez al año, teniendo en cuenta la ejecución del Plan operativo institucional (POI), basado en el Plan Estratégico Institucional (PEI) y del Plan Nacional de Desarrollo (PND).

Los responsables de la publicación y consolidación de los informes son: La Unidad de Transparencia y Anticorrupción -UTA, (conforman técnicos con amplio conocimiento de la institución), El Comité de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía – CRCC (conforman la Alta Dirección, técnicos), DG, la DP, con el apoyo del CI.

3.1 PREPARACION DEL INFORME DE RENDICION DE CUENTAS

La CJPPM garantizará la divulgación transparente, oportuna, sencilla y confiable de la información, creando debates y participación de sus servidores públicos y de la ciudadanía sobre el manejo de los recursos y los resultados e impactos de su gestión, generando visibilidad, transparencia y posicionamiento de la Institución ante la sociedad y los grupos de interés.

LINEAMIENTO 1

PREPARACION DEL INFORME DE RENDICION DE CUENTAS

La CJPPM a través de la UTA y CRCC se encargará de preparar la información de forma sencilla, clara y concisa para el mejor entendiendo de los grupos de interés y la ciudadanía.

A partir de la información provista por las dependencias de la Institución, se elaborará el Informe de Rendición de Cuentas dirigido a los servidores públicos, a los diferentes grupos de interés y a la ciudadanía.

ORIENTACIONES:

La Gestión de Informe de Rendición de Cuentas será responsabilidad de la UTA, CRCC y DG, y tendrá las siguientes orientaciones:

1. El equipo de trabajo UTA y CRCC está aprobado por Resolución del Consejo
2. La UTA analizará, clasificará e interpretará la información conforme a los indicadores de evaluación y temas prioritarios.
3. La UTA presentará en forma trimestral los diferentes informes de cada una de las dependencias ya consolidados al CRCC quien verificará y remitirá la PRESIDENCIA para su posterior aprobación por la MÁXIMA AUTORIDAD.
4. Los Informes aprobados por la Máxima Autoridad son remitidos a la DG para ser publicados en el Ling de la Pagina Web de la CJPPM (Rendición de Cuentas al Ciudadano).
5. La UTA presentará al CRCC el informe final consolidado, quien verificará y remitirá a presidencia posterior aprobación por la Máxima Autoridad.
6. Una vez aprobado el informe final, el CRCC entregará a la DG para que disponga su impresión e implemente los mecanismos de difusión.
7. La DAF preverá en el Plan Financiero, los costos y gastos que ocasione el documento de informe Institucional y el evento.

LINEAMIENTO 2

IDENTIFICACION Y CAPACITACION DE INTERLOCUTORES DE LA AUDIENCIA PUBLICA DE RENDICION DE CUENTAS

Se conformará una base de datos con las organizaciones de la sociedad civil, más relevantes, beneficiarias y afines a la CJPPM, para invitarlas al Acto Público de Rendición de Cuentas.

Se la capacitara a Servidores Públicos y a la ciudadanía preparándolos para la Rendición de Cuentas, lanzando campañas de socialización.

ORIENTACIONES:

La sistematización de la información acerca de las entidades, asociaciones, gremios, afines a la CJPPM, será responsabilidad de la DG, CI, DCH, los mismos apoyarán, mediante las siguientes orientaciones:

Elaborado por Stela Galeano

Verificado por

Resolución Nro. 108 Acta Nro. 8 Fecha 28/02/23

22

MISIÓN: "Otorgar los beneficios de jubilación y pensión a todo trabajador municipal a través de una gestión administrativa responsable, innovadora, con personal calificado y comprometido con el servicio de calidad".

1. El PRESIDENTE, MÁXIMA AUTORIDAD y Alta Dirección de la CJPPM definirá el perfil de las entidades, asociaciones, gremios, Afiliados Activo y Pasivos y ciudadanos.
2. En el mes de enero de cada año, los Directores de las Dependencias, proyectos y programas serán responsables de elaborar y remitir a la DI la lista de las organizaciones de la sociedad civil (Comisiones, Consejos, Mesas de diálogo, otros). La lista de Organizaciones deberá incluir la ubicación, la naturaleza y área de influencia, número telefónico
3. La DG conjuntamente con UTA, CRCC, y CI diseñará y la elaborará la Base de Datos de las organizaciones representativas del público externo de la CJPPM.
4. La coordinación de la Rendición de Cuentas / Informe Final estará a cargo de la DG, con el apoyo de UTA, CRCC, CI, y serán encargados de seleccionar a los interlocutores más representativos.

A fin de preparar a los Servidores Públicos, a los Afiliados y ciudadanía, se lanzarán campañas capacitación y sensibilización, las cuales tendrán las siguientes orientaciones.

5. El CRCC realizara el diseño pedagógico y contemplara:
 - La Filosofía y Enfoque de la Rendición de Cuentas
 - La Metodología de Rendición de Cuentas
 - El Reglamento de la Audiencia Pública.
6. La DG realizara el Diseño Grafico del Modulo de Capacitación, con un lenguaje accesible, atractivo para ser comprendido fácilmente por los Afiliados, Servidores Públicos y Ciudadanía.
7. El CRCC, la UTA, DRH Departamento de Talento humano, se encargarán de instruir sobre los alcances de la Rendición de Cuentas a los Directivos, Servidores Públicos y a los actores sociales que participarán de la Audiencia Pública.
8. El CRCC y la DG podrá acudir a espacios radiales y televisivos con el objeto de promocionar el evento.

LINEAMIENTO 3

ORGANIZACIÓN LOGISTICA DE LA AUDIENCIA PUBLICA DE RENDICION DE CUENTAS

Se conformará un equipo de logística para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, y estará Coordinado por DG, CRCC, UTA – **Área Logística**, quienes son responsables de la organización, el suministro y otros aspectos de la logística del evento de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

ORIENTACIONES:

1. La UTA, DG consultará al PRESIDENTE sobre la fecha y el tiempo de duración, número de invitados, el tiempo que se utilizará para la presentación, el día y el Moderador del Evento.
2. El CRCC, UTA deberá prever el número de personas que asistirá a la Audiencia Pública, en función a los fondos financieros con que cuenta la Institución para la actividad.
3. El CRCC, UTA, DAF, CI - **Área de Logística** CJPPM deberá establecer las necesidades de suministros (refrigerio, teléfono, computador, pantalla, video, grabadora, papelería, etc.) para el adecuado desarrollo de la Audiencia.
4. Una vez elaborado el Informe de Rendición de Cuentas, y con la aprobación del PRESIDENTE, se encargará de que los materiales sean impresos y con el apoyo de la DG se implementen mecanismos de difusión
5. El CRCC - **Área de Logística** CJPPM realizara el monitoreo del evento.

LINEAMIENTO 4

DISEÑO Y ELABORACION DEL REGLAMENTO DE LA AUDIENCIA PUBLICA DE RENDICION DE CUENTAS

Se diseñará y elaborará el Reglamento de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, que normaliza las acciones en la misma y es una herramienta fundamental para el adecuado desarrollo de la misma.

ORIENTACIONES:

1. El CRCC y UTA, diseñarán y elaborarán el Reglamento de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas



Resolución Nro. 108 Acta Nro. 8 Fecha 28/02/23

MISIÓN: "Otorgar los beneficios de jubilación y pensión a todo trabajador municipal a través de una gestión administrativa responsable, innovadora, con personal calificado y comprometido con el servicio de calidad".

2. El Programa del Evento se incluirá en la Reglamentación de Rendición de Cuentas.
3. El Reglamento incluirá las normativas y reglas básicas para el desarrollo de la sesión
4. El CRCC remitirá el Reglamento al PRESIDENTE para su aprobación en el Consejo MAXIMA AUTORIDAD
5. La UTA recibirá de secretaria de Consejo la Resolución de aprobación y el reglamento impreso y será la responsable de la guarda del reglamento impreso, hasta que corresponda la entrega en Audiencia Pública.
6. La DG, el Departamento de Comunicación y la UTA se encargarán de las inscripciones, de recibir, distribuir y hacer seguimiento de las consultas de los funcionarios/as y de los invitados externos al sector, a fin de que éstas estén listas para el día del evento.
7. La DG, el Departamento de Comunicación y la UTA distribuirán las invitaciones y hará el seguimiento de las mismas.
8. La DG, el Departamento de Comunicación y la UTA se encargarán de los detalles del día del evento, por lo que deberá organizar a los recepcionistas, distribuir a las personas en sus lugares y entregar los materiales.
9. La DG actuará como guarda de los materiales y suministros y la distribución de los mismos.

3.2 ACTO DE RENDICION DE CUENTAS – INFORME DE GESTION

Se establecerán estrategias comunicacionales para el acto de Rendición de Cuentas a la ciudadanía, a los Afiliados y a las organizaciones beneficiarias de nuestros servicios.

LINEAMIENTO 1 DISEÑO DE LAS ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES, CAMPAÑAS DE PROMOCION Y CONVOCATORIA

Se diseñarán las estrategias comunicacionales, las campañas de promoción y convocatoria, necesarias para la realización de la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía.

ORIENTACIONES:

1. La DG diseñará el dispositivo comunicativo (logos, imagen, material de apoyo, espacios de medios de prensa, plan de medios, diseños gráficos, demos), en formatos de fácil asimilación para la ciudadanía
2. La DG desarrollará mecanismos de divulgación y convocatoria a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.
3. La DG una vez que haya diseñado los dispositivos comunicativos y mecanismos de divulgación de la Audiencia Pública, presentará al PRESIDENTE para su aprobación
4. La DG conjuntamente con la DCH, a través de su Departamento de Talento Humano, serán responsables de desarrollar la campaña de promoción y convocatoria.
5. La convocatoria a la ciudadanía en general se realizará a través de los medios masivos de comunicación, mencionando que la información de la Institución figura en la página Web, redes sociales para las consultas que se requieran.

LINEAMIENTO 2 REALIZACION DE LA AUDIENCIA PUBLICA DE RENDICION DE CUENTAS

Se realizará la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, en lugar y hora señalados y según lo establece el Reglamento de Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas.

ORIENTACIONES:

1. La DG con apoyo de Servidores Públicos designados por la DCH, se encargará del protocolo de recepción y distribución de materiales a los participantes de la Audiencia Pública.
El moderador del Evento de Rendición de Cuentas manejará los tiempos y coordinará las intervenciones durante el Evento.



Resolución Nro. 108 Acta Nro. 8 Fecha 28/02/23

MISIÓN: "Otorgar los beneficios de jubilación y pensión a todo trabajador municipal a través de una gestión administrativa responsable, innovadora, con personal calificado y comprometido con el servicio de calidad".

3. El PRESIDENTE realizará la apertura de la Audiencia Pública y presentará el Informe de Rendición de Cuentas, conjuntamente con los MIEMBRO DEL CONSEJO, pudiendo designar a los Directores para la exposición de sus áreas u otros representantes técnicos.
4. Los ciudadanos participantes de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, podrán presentar sugerencias, observaciones u objeciones a la información incluida en el Informe de Rendición de Cuentas, en el mismo acto, por Correo Electrónico o por medio del buzón de quejas y sugerencias habilitado en la sede del evento para ese fin.
5. El PRESIDENTE responderá en el mismo acto y/o por la página Web a las inquietudes de los grupos de interés que le fueron planteadas.
6. El designado por el CRCC presentará las conclusiones de la Audiencia Pública y dará por terminado el acto.

3.3 MEJORAMIENTO DE LA GESTION A PARTIR DE LA RENDICION DE CUENTAS

La Rendición de Cuentas en su dimensión interna y externa, servirá para los procesos de planificación y mejoramiento del desempeño de la gestión institucional, para formular planes de mejoramiento de la gestión institucional y para los ajustes necesarios en futuras Rendiciones de Cuentas.

LINEAMIENTO 1

SISTEMATIZACION DE RESULTADOS Y EVALUACION A PARTIR DE LA RENDICION DE CUENTAS

Los resultados, sugerencias, críticas y propuestas de los asistentes del acto de la Rendición de Cuentas se sistematizarán, a fin de someter a evaluación las propuestas surgidas en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

ORIENTACIONES:

1. Una vez culminado el evento de la Audiencia, la DG y la UTA distribuirá un Formato de Evaluación sobre la Gestión en la Audiencia de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía, con el fin de conocer el parecer de los asistentes sobre el desarrollo del acto y las mejoras a aplicar.
2. El funcionario designado recogerá las evaluaciones de la Audiencia Pública, y los entregará a la DG, para analizar las propuestas que le sirvan para mejorar los procesos futuros.
3. Las sugerencias y recomendaciones u objeciones de los ciudadanos y grupos de interés que surgieren a partir de las Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas, serán remitidas por el funcionario designado, a la UTA, para su posterior entrega CRCC.
4. El CRCC analizará y evaluará objetivamente todas las propuestas de los grupos de interés y de la ciudadanía, y elaborará un informe con las sugerencias a ser consideradas en la elaboración de planes de mejoramiento.

LINEAMIENTO 2

PLANES DE MEJORAMIENTO DE LAS AUDIENCIAS PUBLICAS

Se formularán planes para mejorar los procesos futuros a partir de las sugerencias evaluadas surgidas de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

ORIENTACIONES:

1. El CRCC considerará el Informe de Propuestas y Sugerencias para formular planes de mejoramiento de la Rendición de Cuentas.
 2. El CRCC elaborará la Memoria de la Audiencia Pública, en la que se incluirá un Resumen del desarrollo de la Audiencia, las respuestas de la CJPPM a la totalidad de las propuestas y /o preguntas inscriptas con anterioridad por parte de la ciudadanía y las organizaciones civiles, así como las evaluaciones y el informe de las propuestas y sugerencias a ser tenidos en cuenta para formular los planes de mejoramiento de las Audiencias de Rendición de Cuentas futuras.
- La DG será responsable de publicar la Memoria de la Audiencia Pública, en la página Web de la Caja de Jubilaciones y Pensiones del Personal Municipal, pasados los 20 días calendario de la realización de la audiencia.



SECRETARÍA

Resolución Nro. 108 Acta Nro. 08 Fecha 28/02/23

CAPITULO IV

SISTEMA DE INFORMACION

POLÍTICA DE SISTEMA DE INFORMACIÓN

La CJPPM se compromete a implementar mecanismos para mantener la calidad de la información a través de un sistema de información que integra personas, procedimientos, datos y tecnología, *sujeto a disponibilidad presupuestaria*.

4.1 OPERATIVIDAD DEL SISTEMA DE INFORMACION

La información será gestionada a través del sistema de información, entendido como el conjunto de recursos y elementos que interactúan para producir información, abarcando personas, procedimientos, datos y tecnología.

LINEAMIENTO 1 MECANISMOS PARA IDENTIFICAR LA NECESIDAD DE INFORMACION

La DG conjuntamente con el EADC se encargará de reunir y organizar los datos sobre la necesidad de información identificada por las dependencias de la CJPPM.

ORIENTACIONES:

Los mecanismos establecidos para identificar la necesidad de información deben abarcar:

1. Los requerimientos de información de los niveles medios y operativos de la Institución, recibir una comunicación clara y concisa de los objetivos a alcanzar por cada área.
2. Los requerimientos de información de los niveles de conducción en cuanto a recibir de las áreas, reportes de cumplimiento y de rendición de cuentas, con la periodicidad necesaria y asegurando la relevancia de los contenidos de información;
3. Los requerimientos de información de las distintas áreas para el ejercicio de sus competencias, para lo cual deben identificarse claramente las fuentes de información relevante, tanto externas como internas.
4. Los requerimientos de información que permitan a las distintas áreas y a la conducción, el adecuado funcionamiento del sistema de control interno.

LINEAMIENTO 2

SISTEMAS DE INFORMACION AUTOMATIZADOS

Se propiciará la utilización de sistemas de información automatizados para obtener y procesar los datos y producir la información relevante que permita satisfacer los requerimientos de información identificados

ORIENTACIONES:

1. Para el desarrollo de un sistema de información automatizado, el Centro Informático - CI determinará las fuentes de información internas y externas, para gestionar que los datos procesados se encuentren ordenados, sistematizados y estructurados en forma adecuada y oportuna.
2. El Centro Informático – CI, implementará mecanismos para mantener la calidad de la información, desde la obtención de los datos, procurando que la misma sea:
 - a. Accesible: debe resultar sencillo obtener la información para cada área, de acuerdo a sus requerimientos de información. Los usuarios deben saber qué información está disponible y en qué sistema de información pueden acceder a ella;
 - b. Correcta: los datos utilizados como base serán confiables y completos. Los sistemas de información deberán contener validaciones que contribuyan a la integridad y confiabilidad de la información;

MISIÓN: "Otorgar los beneficios de jubilación y pensión a todo trabajador municipal a través de una gestión administrativa responsable, innovadora, con personal calificado y comprometido con el servicio de calidad".

- c. Actualizada: los datos deben obtenerse de fuentes vigentes y actualizarse con la frecuencia necesaria;
- d. Protegida: serán restringidas el acceso a la información crítica de modo que sólo las personas autorizadas puedan acceder a ella. Para esto, se implementarán mecanismos apropiados de clasificación de la información;
- e. Suficiente: la información presentará el nivel de detalle necesario considerando los requerimientos de información relevante;
- f. Oportuna: la información estará disponible en los momentos en que sea requerida;
- g. Válida: la información será obtenida de fuentes autorizadas de acuerdo a procedimientos preestablecidos y reflejará con precisión los hechos;
- h. Verificable: la información contará con respaldos de evidencia desde el inicio;
- i. Conservable: la información estará disponible por el período de tiempo necesario, de modo de respaldar las acciones, permitir una apropiada rendición de cuentas y responder ante eventuales revisiones o auditorías.

CAPITULO V

VIGENCIA, DIVULGACION Y REFORMA

5.1 VIGENCIA

El Manual de Comunicación e Información entrará en vigencia a partir de su aprobación por Resolución del Consejo de Administración (Máxima Autoridad.)

5.2 DIVULGACION

El Manual de Comunicación e Información se divulgará a los miembros de la Institución y a sus grupos de interés. (Servidores Públicos, Afiliados)

5.3 REFORMA

El Manual de Comunicación e Información podrá ser reformado o modificado por decisión del PRESIDENTE. El PRESIDENTE informará a los grupos de interés de la CJPPM los cambios introducidos, a través de Canales de comunicación adecuados y eficaces.



Resolución Nro. 108 Acta Nro. 8 Fecha 28/02/23