



MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

CAJA DE JUBILACIONES Y PENSIONES DEL PERSONAL MUNICIPAL

Elaborado por: Yamili Mereles-Arnaldo Cardozo Verificado por: Comité de Control Interno
Aprob. Res. N° 383. de Acta N°39 de Fecha 07/10/ 2025.

1

Visión: "Ser una institución que garantiza la sostenibilidad del sistema jubilatorio municipal, con una administración y gestión transparente, moderna y tecnológica"

PRESENTACIÓN

El presente Manual de Comunicación Institucional ha sido elaborado conforme a las buenas prácticas de comunicación pública, en concordancia con la **Norma de Requisitos Mínimos (MECIP:2015)** y alineado al **Plan Estratégico Institucional (PEI)**. Su propósito es garantizar la transparencia, la coherencia y la efectividad en todos los procesos de comunicación de la Caja Municipal, fortaleciendo el vínculo con la ciudadanía y asegurando la aplicación de políticas claras y uniformes en materia comunicacional.

ÍNDICE

1. Introducción	Pág. 4
2. Glosario y Términos	Pág. 5
3. Misión, Visión y Valores	Pág. 6
4. Marco Legal e Institucional	Pág. 7
5. Código de Ética Institucional Y Código de Buen Gobierno	Pág. 8
6. Política General de Comunicación	Pág. 9
7. Comunicación Interna	Pág. 11
8. Comunicación Externa	Pág. 14
9. Comunicación Digital y Redes Sociales	Pág. 16
10. Identidad visual e imagen corporativa	Pág. 17
11. Gestión de Crisis y Comunicación de Riesgos	Pág. 19
12. Rendición de Cuentas y Transparencia	Pág. 23
13. Indicadores Institucionales	Pág. 26
14. Evaluación y Mejora Continua	Pág. 27
15. Anexos y Recursos	Pág. 28



1/INTRODUCCIÓN

La comunicación institucional fortalece la confianza y la transparencia en la CJPPM. Este Manual orienta a funcionarios y colaboradores para comunicar de forma clara, coherente y responsable, alineada al PEI y a los principios de transparencia, innovación y rendición de cuentas. Es de cumplimiento obligatorio y constituye la guía oficial de comunicación de la institución.

2/GLOSARIO Y TÉRMINOS

Afiliado

Trabajador municipal que cotiza al sistema de jubilaciones y pensiones de la CJPPM.

Beneficiario

Persona que recibe prestaciones de jubilación, pensión, subsidios, servicios fúnebres y otros servicios de la CJPPM.

Comunicación Interna

Proceso mediante el cual la institución transmite, comparte y recibe información entre sus funcionarios y dependencias, buscando fortalecer la coordinación, la confianza y el sentido de pertenencia.

Clima Organizacional

Conjunto de percepciones, actitudes y sentimientos compartidos por los funcionarios sobre el ambiente de trabajo y las relaciones dentro de la institución.

Comunicación Institucional

Conjunto de acciones, estrategias y herramientas comunicativas que proyectan la identidad de la institución hacia sus públicos internos y externos.

Engagement

Nivel de interacción y compromiso que generan nuestros contenidos en redes sociales y otros canales digitales.

Grupo de Interés

Personas, organizaciones o entidades que se ven afectadas por las actividades de la CJPPM o que pueden influir en sus resultados.

Manual de Marca

Documento que establece las normas para el uso correcto de los elementos de identidad visual institucional.

Protocolo de Crisis

Conjunto de procedimientos establecidos para gestionar la comunicación durante situaciones de crisis o emergencia.

Rendición de Cuentas

Proceso mediante el cual la institución informa a la ciudadanía sobre su gestión, resultados y uso de recursos públicos.

Sistema Previsional

Conjunto de instituciones, normas y procedimientos que tienen por finalidad garantizar el derecho humano a la seguridad social.

Transparencia

Principio que garantiza el acceso a la información pública y la claridad en la gestión institucional

3/MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

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".

VISIÓN "Ser una institución que garantiza la sostenibilidad del sistema jubilatorio municipal, con una administración y gestión transparente, moderna y tecnológica."

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

VALORES INSTITUCIONALES

La CJPPM orienta su gestión en valores éticos del Código de Buen Gobierno, base para una comunicación transparente y generar confianza ciudadana."

- **Compromiso:** Responsabilidad en la gestión y uso transparente de los fondos jubilatorios.
- **Transparencia:** Información veraz, completa y rendición de cuentas a la sociedad.
- **Empatía:** Sensibilidad y atención a las necesidades de afiliados y beneficiarios.
- **Integridad:** Coherencia entre principios, valores y acciones con ética e interés general.
- **Servicio:** Atención cordial y eficiente orientada a la ciudadanía.

4/MARCO LEGAL E INSTITUCIONAL

Bases Legales que Regulan la CJPPM

Constitución Nacional de la República del Paraguay

Fundamento constitucional del derecho a la seguridad social

Ley N° 122/1993 y sus modificaciones

"Caja de Jubilaciones y Pensiones del Personal Municipal" - Ley de creación y funcionamiento

Ley N° 5282/2014

"De Libre Acceso Ciudadano a la Información Pública y Transparencia Gubernamental"

Ley N° 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"

Ley N° 1535/2015

"De Administración Financiera del Estado"

Ley N° 7445/2025

"De la Función Pública y del Servicio Civil"

Decreto N° 2991/2019

"Manual de Rendición de Cuentas"

Resoluciones del Consejo de Administración de la CJPPM

Normativas internas específicas y reglamentaciones operativas

Jerarquía Normativa: Este Manual de Comunicación cumple con las disposiciones legales en materia de transparencia, acceso a la información y rendición de cuentas.

5/CÓDIGO DE ÉTICA INSTITUCIONAL

Principios aplicados a la comunicación

- **Comunicación responsable**
- **Confidencialidad y reserva**
- **Equidad e imparcialidad**
- **Compromiso con el servicio público**
- **Honestidad e integridad**

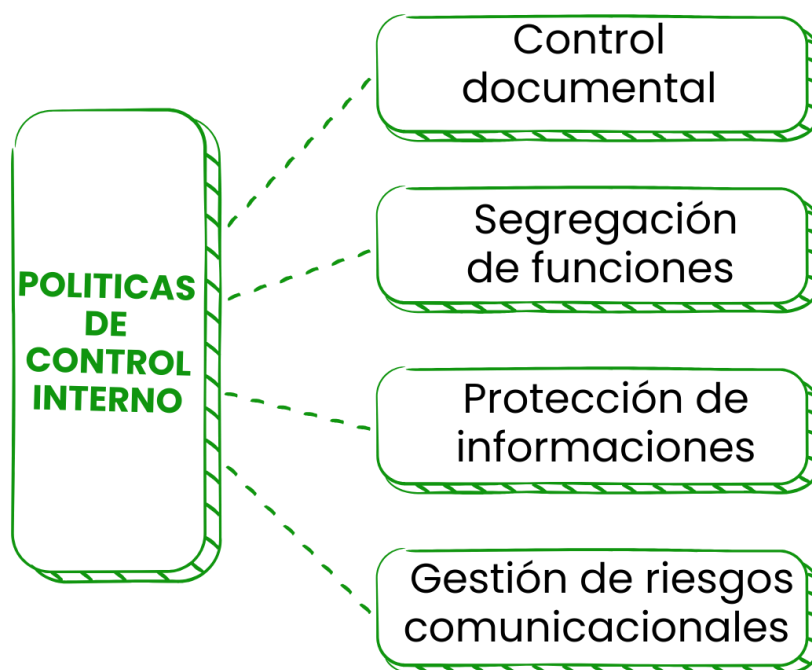
CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

Principios generales de Buen Gobierno

- **Innovación**
- **Participación ciudadana**
- **Responsabilidad**
- **Legalidad**
- **Eficiencia**
- **Transparencia**

POLÍTICAS DE CONTROL INTERNO

"El sistema de control interno de la CJPPM asegura una gestión eficaz, eficiente y transparente, conforme al Código de Buen Gobierno y al MECIP:2015, aplicándose especialmente en la comunicación para fortalecer la confianza ciudadana y la sostenibilidad institucional."



6/POLÍTICA GENERAL DE COMUNICACIÓN

La política de comunicación de la CJPPM se basa en transparencia, integridad, participación y calidad del servicio, fortaleciendo la confianza ciudadana y articulándose con el Código de Ética, el Código de Buen Gobierno, el PEI, el POI y el MECIP:2015 para asegurar coherencia institucional.

Objetivo estratégico

Asegurar la **transparencia de la gestión institucional** mediante una comunicación efectiva, clara, oportuna y responsable, que promueva la confianza ciudadana y la participación de los afiliados y beneficiarios.

Objetivos específicos del Manual de Comunicación

- Asegurar coherencia y consistencia en los mensajes.
- Impulsar transparencia y rendición de cuentas según el Código de Buen Gobierno y MECIP:2015.
- Reforzar la imagen institucional con valores éticos e integridad.
- Garantizar acceso a la información pública conforme a la Ley 5282/2014.
- Fomentar participación ciudadana con espacios de diálogo.
- Mejorar la atención al afiliado mediante canales inclusivos y modernos.
- Alinear la comunicación a los objetivos del PEI y POI.

Públicos objetivo

Interno: Servidores públicos, directivos y colaboradores de la CJPPM.

Primario: Afiliados activos, jubilados y pensionados.

Externo Secundario: Municipalidades, sindicatos, medios de comunicación, organismos de control, ciudadanía en general.

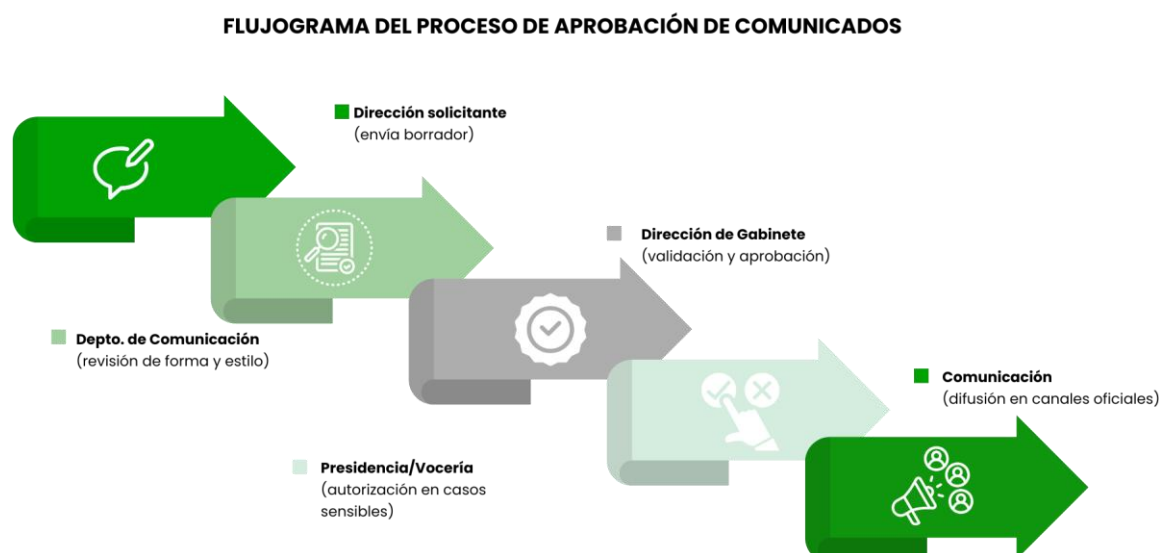
Principios operativos	Descripción breve
Veracidad	Comunicación precisa, comprobada y ética.
Oportunidad	Información en el momento adecuado.
Claridad	Lenguaje sencillo y comprensible.
Coherencia	Mensajes uniformes y alineados a la identidad institucional.
Confidencialidad	Protección de datos e información sensible.
Bidireccionalidad	Difusión con escucha activa y retroalimentación.
Mejora continua	Evaluar y ajustar prácticas según el ciclo PHVA.

Lineamientos de cumplimiento obligatorio

Lineamiento	Cómo se aplica	Ejemplo
1. Toda comunicación oficial debe seguir el manual	Verificar que cada comunicado esté en formato oficial y validado antes de difundirse.	Circular interna → Dpto. de Comunicación redacta → Dir. de Gabinete valida → se difunde por correo institucional.
2. Uso obligatorio de la identidad visual institucional	Toda pieza debe llevar el logo oficial, con los colores y tipografía institucionales definidos.	Flyer digital con paleta verde/gris y logo en la esquina superior.
3. Aprobación previa de las comunicaciones externas	Ninguna dependencia publica directo en medios o redes sin autorización de Gabinete.	Nota de Obras Públicas → Dpto. de Comunicación → Dir. de Gabinete valida → publicación oficial.
4. Respeto a canales oficiales	Se usan únicamente los canales oficiales: web institucional, correos corporativos, redes verificadas y voceros autorizados.	No se difunden resoluciones por WhatsApp personal.
5. Protección de datos personales y sensibles	La información de afiliados se maneja con responsabilidad: solo se comparte lo necesario y siempre respetando la confidencialidad.	Publicar estadísticas de jubilados mostrando solo números generales, nunca nombres ni Cedula de Identidad.
6. Evaluación periódica de la comunicación	Cada semestre se aplican encuestas internas y se revisan métricas digitales (% de alcance en web y redes, % de funcionarios informados).	Informe semestral de alcance web/redes y satisfacción interna.
7. Integración de la comunicación al control interno	Todos los comunicados se archivan digitalmente con fecha, responsable y evidencia de validación.	Repositorio en intranet con comunicados y actas de aprobación.

Lineamientos de cumplimiento obligatorio

Flujograma del proceso: Dirección solicitante → Dpto. Comunicación → Dir. de Gabinete → Presidencia (si aplica) → Difusión



7/COMUNICACIÓN INTERNA

La comunicación interna en la CJPPM fortalece el clima organizacional y la participación, asegurando coherencia y diálogo inclusivo alineado a la Misión, Visión y Valores.

1. Objetivos de la comunicación interna

- Reforzar pertenencia y compromiso de los Servidores Públicos.
- Alinear al personal con los objetivos del PEI.
- Impulsar colaboración y transparencia en la gestión.
- Favorecer un clima laboral positivo con reconocimiento.
- Asegurar información oportuna para decisiones.
- Promover "papel cero" mediante uso de medios digitales.

"Toda comunicación deberá recordar valores, políticas y objetivos estratégicos."

2. Principios de la comunicación interna

- **Doble vía:** Informar y escuchar aportes de ideas y opiniones.
- **Accesibilidad:** Mensajes claros y adaptados a todos.
- **Oportunidad:** Información en el momento justo.
- **Coherencia:** Mensajes uniformes y alineados a la identidad.
- **Participación:** Fomentar interacción y compromiso.
- **Sostenibilidad:** Priorizar canales digitales e implementación de "papel cero".

3. Canales de comunicación interna

Objetivo: asegurar que la información llegue a todos los Servidores Públicos de manera clara, ordenada y oportuna.

Canales oficiales:

- Correo electrónico institucional.
- Intranet corporativa (noticias, normativas, gestión documental digital).
- Carteleras físicas y digitales (priorizando las digitales).
- Grupos institucionales de WhatsApp (uso exclusivo oficial).
- Circulares, memorandos y comunicados electrónicos.
- Reuniones departamentales periódicas (presenciales o virtuales).
- Encuestas digitales de opinión y clima laboral.

Roles:

- **Dirección de Gabinete / Dpto. de Comunicación:** responsables de diseñar y difundir mensajes.
- **Direcciones y jefaturas:** responsables de socializar la información en sus equipos.
- **Servidores Públicos:** responsables de leer, responder y retroalimentar.

2. Herramientas y mecanismos de participación

Propósito: fomentar la participación de los funcionarios y el sentido de pertenencia.

- Boletín interno digital mensual (noticias, reconocimientos, recordatorios).
- Buzón de sugerencias (digital y físico, con respuesta obligatoria en máximo 10 días).
- Encuestas rápidas en línea (clima laboral, propuestas de mejora).
- Reconocimientos internos en boletines y reuniones.
- Mesas de comunicación interdepartamental (semestrales).

Roles:

- **Dpto. de Comunicación:** elaborar boletín, coordinar buzón y encuestas.
- **Capital Humano:** analizar clima laboral, proponer reconocimientos.
- **Servidores Públicos:** enviar sugerencias, participar en encuestas y mesas de trabajo.

3. Procesos de comunicación interna

Flujo operativo:

1. **Planificación:** identificar necesidades comunicacionales con las direcciones.
2. **Difusión:** enviar mensajes por canales institucionales oficiales (priorizar digitales).
3. **Retroalimentación:** recolectar opiniones mediante encuestas, buzón de sugerencias y otros mecanismos; analizar la información y aplicar correcciones o ajustes necesarios para mejorar la comunicación interna.
4. **Seguimiento y evaluación:** medir efectividad con indicadores y reportes semestrales.

FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE COMUNICACIÓN INTERNA



Toda comunicación entre dependencias internas debe responderse en la mayor brevedad posible. Solo en casos complejos y debidamente justificados el plazo podrá extenderse hasta un máximo de **10 días hábiles**. Todos los pedidos deberán registrarse en la intranet o mediante circular electrónica para garantizar trazabilidad.

Roles:

- **Dir. De Gabinete/Dpto. de Comunicación:** planifica y difunde.
- **Capital Humano:** recoge retroalimentación y mide clima.
- **Direcciones:** proveen información relevante y colaboran en seguimiento.

Tabla de Comunicación Interna – Roles y Responsables

Actividad	Responsable principal	Apoyo	Participantes
Planificación de necesidades comunicacionales	Dirección de Gabinete / Dpto. de Comunicación	Direcciones	Jefaturas
Elaboración y validación de mensajes	Dpto. de Comunicación	Dir. Gabinete	-
Difusión de mensajes en canales oficiales	Dpto. de Comunicación	Direcciones	Servidores Públicos
Coordinación de boletín interno digital	Dpto. de Comunicación	Dir. Capital Humano	Servidores Públicos (lectores)
Gestión de buzón de sugerencias	Dpto. de Comunicación	Dir. Capital Humano	Servidores Públicos
Encuestas de clima laboral	Dir. Capital Humano	Dpto. Comunicación	Servidores Públicos
Mesas de trabajo interdepartamentales	Dir. Gabinete	Direcciones	Todos los representantes
Seguimiento y evaluación de la efectividad	Dpto. de Comunicación / Dir. Gabinete	Dir. Capital Humano	-

Indicadores de Comunicación Interna

Indicador	Cómo se mide	Periodicidad	Responsable
% de funcionarios que acceden al boletín interno	Métricas de envío y lecturas (correo/intranet)	Mensual	Dpto. de Comunicación
Tasa de respuesta en encuestas de clima laboral	# respuestas / # funcionarios	Semestral	Dir. Capital Humano
Número de propuestas recibidas en buzón	Conteo de entradas digitales/físicas	Trimestral	Dpto. de Comunicación
% de propuestas aplicadas	Propuestas implementadas / propuestas recibidas	Semestral	Dir. Gabinete + Dir. Capital Humano
Participación en mesas interdepartamentales	Asistencia registrada en actas	Semestral	Dir. Gabinete
Nivel de satisfacción interna	Encuesta de percepción interna	Semestral	Dir. Capital Humano
% de comunicaciones digitales vs. papel	Comunicaciones digitales / total comunicaciones	Trimestral	Dpto. de Comunicación

"Además, los funcionarios podrán utilizar el buzón digital y las mesas de comunicación interdepartamental para reportar oportunamente cualquier desvío o situación que comprometa el funcionamiento del control interno. Estos reportes serán gestionados de manera confidencial por la Dirección de Gabinete y la Contraloría Interna."

8/COMUNICACIÓN EXTERNA

La comunicación externa de la CJPPM busca informar y dialogar con afiliados y ciudadanía, basada en transparencia y participación, con mensajes claros que fortalecen la confianza pública y la imagen institucional.

Objetivos de la comunicación externa

- Difundir información clara y verificada.
- Promover transparencia y rendición de cuentas.
- Posicionar a la CJPPM como confiable e innovadora.
- Fomentar participación ciudadana.
- Asegurar coherencia con PEI, POI y Buen Gobierno.

Estrategias de comunicación externa

- **Medios tradicionales** (TV, radio, prensa escrita, comunicados).
- **Comunicación directa** (audiencias, reuniones, call center, oficinas).
- **Medios digitales** (web, redes sociales, plataformas en línea).

Principios de la comunicación externa

- **Veracidad:** información precisa y comprobada.
- **Oportunidad:** mensajes en el momento adecuado.
- **Claridad:** lenguaje simple y comprensible.
- **Cercanía:** tono humano e inclusivo.
- **Coherencia:** uniformidad en todos los canales.
- **Sostenibilidad:** uso de medios digitales, papel cero.

Mensajes clave

Los mensajes clave de la CJPPM constituyen pilares de la comunicación externa. A continuación, se presentan, junto con su aplicación práctica y los roles responsables.

Mensaje clave	Aplicación práctica	Roles responsables
<p>Compromiso</p> <p>La CJPPM reafirma su compromiso de trabajar por el bienestar de sus jubilados y pensionados.</p>	<p>Se utiliza en comunicados institucionales, boletines y audiencias públicas.</p>	<p>Dirección de Gabinete: define uso.</p> <p>Presidencia/Directorio: vocería principal.</p> <p>Dirección de Afiliados</p>
<p>Transparencia</p> <p>La gestión de los recursos institucionales es abierta, verificable y rinde cuentas a la ciudadanía.</p>	<p>Se incluye en informes de gestión, audiencias públicas, portal de transparencia y entrevistas oficiales.</p>	<p>Dirección Financiera y Dir. Planificación: generan datos.</p> <p>Dpto. de Comunicación/Dir. Gabinete: adapta mensajes.</p> <p>Presidencia: comunica resultados.</p> <p>TIC: impulsa innovación.</p>
<p>Modernización</p> <p>La innovación tecnológica y la digitalización están al servicio del afiliado.</p>	<p>Se comunica en campañas de lanzamiento de servicios digitales, web institucional y redes sociales.</p>	<p>Dpto. de Comunicación: traduce lo técnico en mensajes claros.</p> <p>Presidencia/Dir. Gabinete: vocería en lanzamientos.</p>

Cuadro de Indicadores de Comunicación Externa

Indicador	Cómo se mide	Periodicidad	Responsable
Número de menciones en medios de comunicación	Monitoreo de prensa, conteo de artículos, entrevistas y notas	Mensual	Dirección de Gabinete
Alcance y engagement en redes sociales	Métricas de plataformas (alcance, interacciones,	Semanal	Dpto. Comunicación

Elaborado por: Yamili Mereles-Arnaldo Cardozo Verificado por: Comité de Control Interno
Aprob. Res. N° 383. de Acta N°39 de Fecha 07/10/ 2025.

15

Indicador	Cómo se mide	Periodicidad	Responsable
Nivel de satisfacción ciudadana	comentarios, compartidos) Encuestas digitales, buzón de sugerencias y reclamos, asistencias presenciales a afiliados y ciudadanía	Semestral	Digital / Community Manager Dir. Afiliados + Dir. de Gabinete.
Participación en audiencias públicas y consultas ciudadanas	Registro de asistentes y actas de participación	Anual	Dirección de Gabinete + Presidencia
% de información publicada en plazos establecidos	Comparación entre fechas normativas y fechas efectivas de publicación en portal	Semestral	Dirección de Gabinete + Dir. Planificación

9/COMUNICACIÓN DIGITAL Y REDES SOCIALES

Actividad	Aplicación	Roles responsables
Estrategia Digital: acercar la Caja a la ciudadanía con información actualizada, transparente y accesible.	Uso de web, redes y herramientas digitales para difundir mensajes y fortalecer interacción con afiliados y ciudadanía.	Dir. Gabinete/Comunicación: define lineamientos. Dpto. Comunicación: gestiona publicaciones y mide resultados. Presidencia: valida mensajes estratégicos.
Sitio Web Oficial: Información institucional, Servicios y trámites, Transparencia y rendición de cuentas, Noticias y comunicados, Contacto y atención al afiliado.	Actualización diaria con secciones: institucional, trámites, transparencia, noticias y contacto. Portal responsive, accesible y optimizado para SEO.	Dto. Comunicación: gestiona contenidos. TIC: asegura funcionamiento técnico. Presidencia /Dir. Gabinete: aprueban publicaciones de alto impacto.
Calendario de Contenidos (orientativo) Organizar publicaciones de forma flexible para mensajes oportunos y relevantes.	Publicaciones motivacionales, educativas, informativas y especiales, de forma flexible según coyuntura.	Dpto. Comunicación: elabora y publica. Dir. Gabinete: aprueba mensajes sensibles. Direcciones: aportan información temática.
Buenas prácticas digitales asegurar un uso responsable y coherente de los canales digitales, fortaleciendo la confianza ciudadana	Publicar solo información oficial y validada; lenguaje claro e inclusivo; respuesta respetuosa y oportuna; protección de datos personales.	Dpto. Comunicación: produce y responde. Dir. Gabinete: valida lineamientos. Presidencia: vocería en anuncios relevantes.

Actividad	Aplicación	Roles responsables
Herramientas digitales aprovechar recursos tecnológicos para optimizar la gestión, diseño y evaluación de la comunicación institucional.	Uso de tecnologías de apoyo para la redacción de contenidos, diseño gráfico, producción audiovisual y análisis de métricas digitales, siempre en concordancia con las políticas institucionales.	Dpto. Comunicación: implementa y monitorea. Dir. Gabinete: supervisa lineamientos. Presidencia: mensajes clave en lanzamientos.

El calendario es orientativo y flexible. Los días y tipos de publicación podrán variar según coyuntura institucional o necesidades de comunicación.

10/IDENTIDAD VISUAL E IMAGEN CORPORATIVA

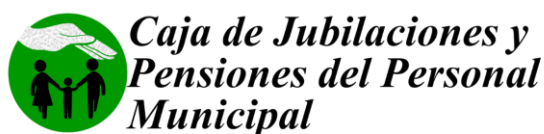
Propósito: garantizar uniformidad y coherencia en la comunicación de la CJPPM, fortaleciendo la confianza ciudadana y el sentido de pertenencia institucional.1.



Rol: Dirección de Comunicación → asegura el tono en todos los canales.

2. Paleta de colores institucional

La paleta oficial está inspirada en el logo institucional y debe aplicarse en todos los medios digitales, impresos y audiovisuales:



Verde institucional (#009739) confianza, sostenibilidad.	Negro (#000000) formalidad, claridad.	Gris claro (#CFCFCF) equilibrio visual.	Blanco (#FFFFFF) fondo neutro y contraste.

3.3. Tipografía institucional

Tipografía	Uso principal	Responsable de distribución y aplicación
Poppins (Bold / SemiBold)	Títulos, encabezados y piezas gráficas	Dirección de Gabinete (distribuye archivos y guías). Servidores Públicos (aplican en presentaciones y diseños).
Arial / Calibri	Documentos formales: memos, circulares, informes	Dirección de Gabinete (define formatos). Servidores Públicos (aplican en documentos impresos y digitales).
Inter	Publicaciones digitales y web (alta legibilidad en pantallas)	Dirección de Gabinete (instala y actualiza). Servidores Públicos (usan en piezas digitales).

Nota: La tipografía institucional es flexible a cambios tecnológicos. Los archivos y guías serán distribuidos oficialmente a todas las dependencias para garantizar uniformidad.

4. Aplicaciones institucionales

- **Membrete oficial** con logo y franja verde.
- **Firma de email** estandarizada.
- **Plantillas PPT** con logo y paleta oficial.
- **Cartelería interna/externa** clara y legible.
- **Redes sociales:** siempre en verde, blanco y negro.

Rol: Dto. Comunicación → diseña; servidores públicos → usan solo los modelos oficiales.

Visual: mockup de membrete, firma de email y slide PPT.

Las aplicaciones gráficas y mockups oficiales estan detallados en el Manual de Identidad Visual.

5. Usos prohibidos

Alterar logo, cambiar colores, usar tipografías no autorizadas, superponer texto, aplicar efectos o combinar con otras marcas sin permiso.

Rol: Dto. Comunicación → controla y aprueba el uso del logo.



6. Imágenes, Buen Gobierno y sostenibilidad

- **Valores a transmitir:** confianza, transparencia, cercanía y modernidad.
- **Aplicación:** uso preferente de material propio o con licencia, coherente con la identidad institucional.
- **Sostenibilidad:** priorizar formatos digitales (firmas digitales, boletines electrónicos, carteleras digitales) para avanzar hacia la política de "papel cero".

Rol responsable:

Dirección de Gabinete → selección y aprobación de recursos gráficos.

Servidores Públicos → uso exclusivo de materiales oficiales en sus áreas.

II/GESTIÓN DE CRISIS Y COMUNICACIÓN DE RIESGOS

Propósito: proteger la reputación institucional, garantizar transparencia y mantener la confianza de afiliados y ciudadanía.

1. Objetivos

- Prevenir y gestionar riesgos comunicacionales.
- Proteger la imagen institucional con respuestas rápidas y coordinadas.
- Asegurar información confiable y servicios continuos.
- Aprender de cada crisis para mejorar protocolos.

Roles: Dir. de Gabinete/Dpto. de Comunicación lidera; Presidencia vocería; Unidades técnicas aportan datos.

2. Prevenir y gestionar riesgos comunicacionales.

- Proteger la imagen institucional con respuestas rápidas y coordinadas.
- Asegurar información confiable y servicios continuos.
- Aprender de cada crisis para mejorar protocolos.

Roles: Dir. de Gabinete/Dpto. de Comunicación lidera; Presidencia vocería; Unidades técnicas aportan datos.

3. Etapas de gestión de crisis (con aplicación y tiempos)

1-Prevención: identificar riesgos, capacitar, elaborar protocolos.

Rol: Dir. Gabinete + Unidades técnicas.

2-Detección y activación: monitoreo permanente, activar Comité de Crisis.

Rol: Dpto. de Comunicación monitorea; Gabinete convoca.

3-Respuesta y comunicación: clasificar crisis (leve, moderada, grave), redactar mensaje y difundir en canales oficiales.

Tiempo: **máx. 24 hs** tras hacerse pública.

Rol: Presidencia vocería; Comunicación redacta.

4-Seguimiento y control: monitoreo de impacto en medios/ciudadanía y ajuste de mensajes.

Rol: Comunicación + Gabinete.

5-Cierre y aprendizaje: informe de gestión, evaluación del protocolo, mejoras al MECIP.

Rol: Gabinete coordina; Unidades técnicas aportan datos.

Tabla – Etapas de gestión de crisis

Etapa	Aplicación práctica	Tiempo estimado	Rol responsable
Prevención	Identificación de riesgos, elaboración de protocolos, capacitaciones.	Permanente	Dpto. de Comunicación + Unidades técnicas
Detección y activación	Monitoreo de medios y redes, activación inmediata del Comité de Crisis.	Inmediato al detectar riesgo	Dpto. de Comunicación monitorea, Dir. Gabinete convoca
Respuesta y comunicación	Clasificar la crisis (leve, moderada, grave), redactar mensaje oficial y difundir en canales oficiales.	≤ 24 horas desde que la crisis es pública	Presidencia: vocería Dpto. Comunicación: redacta Dic. de Gabinete: valida
Seguimiento y control	Monitoreo del impacto en medios/ciudadanía, ajuste de mensajes según evolución.	Continuo hasta controlar la situación	Dpto. de Comunicación + Dir. Gabinete
Cierre y aprendizaje	Informe de gestión, evaluación del protocolo, mejoras al plan de comunicación y MECIP.	Posterior a la crisis	Dir. Gabinete coordina, Unidades técnicas aportan datos

4. Protocolo básico de comunicación de riesgos

- **Antes:** mensajes de prevención (educación, buenas prácticas).
- **Durante:** mensajes breves y oficiales (qué pasó, qué se hace, cómo afecta, próximos pasos).
- **Después:** rendición de cuentas (medidas, resultados, lecciones).

Roles: Dpto. Comunicación prepara; Dir. Gabinete aprueba; Presidencia comunica.

5. Roles y responsabilidades

Comité de Crisis: decide y coordina.

Presidencia/Gabinete: vocería oficial.

Gabinete/Comunicación: redacta, valida y difunde.

Unidades técnicas: proveen datos e informes.

Servidores Públicos: cumplen protocolos y evitan rumores.

Tabla – Roles por etapa

Etapa	Rol principal	Responsabilidades
Prevención	Dpto. de Comunicación + Unidades técnicas	Identificar riesgos, elaborar protocolos, capacitar al personal.
Detección y activación	Dpto. Comunicación (monitoreo) + Dir. Gabinete	Detectar riesgos en medios/redes, activar Comité de Crisis.
Respuesta y comunicación	Presidencia (vocería) + Dto. De Comunicación	Clasificar crisis, redactar mensajes, validar y difundir en canales oficiales.
Seguimiento y control	Dpto. de Comunicación + Dir. Gabinete	Monitorear impacto en medios/ciudadanía, ajustar mensajes y acciones.
Cierre y aprendizaje	Gabinete + Unidades técnicas	Elaborar informe final, evaluar efectividad, proponer mejoras al plan y MECIP.
Apoyo transversal	Servidores públicos	Cumplir protocolos, reforzar comunicación interna y evitar rumores.

6. Indicadores de efectividad

- Tiempo de respuesta (detección → comunicado).
- % de cumplimiento del protocolo.
- N° de publicaciones oficiales vs menciones externas.
- Nivel de confianza ciudadana tras la crisis (encuestas).
- N° de mejoras incorporadas al plan.

Responsable: Dir. Gabinete/Dpto. Comunicación mide y reporta semestralmente.

7. Tiempo de respuesta institucional

La eficacia de la comunicación en situaciones críticas depende de la rapidez con que se informe a la ciudadanía:

- **Crisis leves** (operativas o administrativas): comunicado inicial dentro de las **24 horas** posteriores a la detección.
- **Crisis moderadas** (que afectan a afiliados o servicios): comunicado oficial en un plazo máximo de **8 horas**, con actualizaciones periódicas.
- **Crisis graves** (riesgo reputacional o institucional): mensaje inicial en **menos de 4 horas**, incluso si es una comunicación preliminar, seguido de actualizaciones hasta el control de la situación.

*Regla general: en ningún caso la institución debe permanecer más de **4 hora sin emitir un mensaje oficial**, una vez que la crisis es pública.*

Secuencia	Etapa	Acciones principales	Tiempo
1	Prevención	Identificación de riesgos y elaboración de protocolos.	Permanente
2	Detección y activación	Monitoreo y convocatoria del Comité de Crisis.	Inmediato
3	Respuesta y comunicación	Mensaje oficial y coordinación de vocería.	≤ 24 horas
4	Seguimiento y control	Ajustes en mensajes y monitoreo de impacto.	Continuo
5	Cierre y aprendizaje	Informe final y mejoras al plan/MECIP.	Posterior a la crisis

8. Lo que NO se debe hacer

- ✗ Silenciar la crisis.
- ✗ Informar sin confirmar.
- ✗ Usar múltiples voceros.
- ✗ Minimizar o culpar sin pruebas.
- ✗ Responder con tono defensivo.
- ✗ Filtrar por canales no oficiales.

9. Lo que se debe hacer (buenas prácticas)

Reconocer públicamente la situación con datos verificables.

- ✓ Comunicar rápido (aunque breve).
- ✓ Designar un vocero único.
- ✓ Mostrar empatía hacia los afectados.
- ✓ Explicar acciones inmediatas.
- ✓ Actualizar periódicamente por canales oficiales.
- ✓ Mantener comunicación interna clara.

12/RENDICIÓN DE CUENTAS Y TRANSPARENCIA

Propósito: fortalecer la confianza ciudadana y garantizar el control social sobre la gestión de los recursos públicos, en línea con el MECIP 2015, el Código de Ética Institucional y el PEI.

1. Objetivos

- Garantizar acceso ciudadano a información clara, completa y oportuna.
- Promover el control social con mecanismos de participación.
- Cumplir la normativa de acceso a la información.
- Reforzar legitimidad institucional mediante apertura constante.
- Evaluar y mejorar la gestión con retroalimentación ciudadana.

Roles:

Presidencia/Directorio → conducción política.

Todas las áreas → generan datos e informes.

Dir. de Gabinete → difunde y asegura claridad.

2. Principios rectores

- **Publicidad:** todo acto institucional es público.
- **Veracidad:** información confiable y verificable.
- **Oportunidad:** plazos definidos de publicación.
- **Accesibilidad:** formatos claros y digitales abiertos.
- **Responsabilidad:** obligación de responder y rendir cuentas.

Aplicación: todas las Direcciones deben proveer información en tiempo y forma para que el Dpto. de Comunicación la publique.

3. Mecanismos de rendición de cuentas

Informe anual de gestión: resultados y desafíos → publicado y presentado públicamente.

Audiencias públicas: consultas y observaciones ciudadanas.

Portal de transparencia: datos financieros, normativos y de gestión actualizados.

Comunicados oficiales: difusión periódica de avances.

Canales digitales de participación: buzón virtual, encuestas en línea, redes oficiales.

Roles:

- **Presidencia** → presenta resultados.
- **Todas las áreas** → generan datos.
- **Dir. de Gabinete** → prepara formatos accesibles.
- **Comité de Control** → supervisa cumplimiento.

4. Obligaciones de transparencia activa

La CJPPM debe publicar en el portal institucional:

- Normativas internas vigentes.
- Organigrama y autoridades.
- Planes estratégicos y operativos.
- Presupuesto y su ejecución.
- Resultados de auditorías.
- Informes semestrales y anuales.

Rol: Dirección de Gabinete asegura publicación; Todas las áreas aportan datos.

5. Transparencia pasiva

- Todo ciudadano puede solicitar información pública.
- La institución debe responder dentro de plazos legales (15 días).
- Rechazos deben fundamentarse conforme a la ley.

Rol: Dpto. de Comunicación recibe solicitudes; Asesoría Legal analiza restricciones; Áreas técnicas proveen datos.

6. Proceso de Solicitudes de Información Pública

Recepción (Día 1)

- Registro oficial de la solicitud.
- Rol: Comunicación (ventanilla única).

Análisis (Días 2–5)

- Evaluación legal y técnica de disponibilidad y restricciones.
- Rol: Asesoría Jurídica + Dirección solicitada.

Búsqueda y recopilación (Días 6–12)

- Identificación, validación y preparación de información.
- Rol: Dirección correspondiente

Respuesta (máx. Día 15)

- Entrega oficial al ciudadano (preferentemente digital, siguiendo "papel cero").
- Rol: Comunicación (difusión y entrega).

Tabla de Proceso de Solicitudes de Información Pública – Plazos, Aplicación y Roles

Etapa	Plazo	Aplicación práctica	Rol responsable
Recepción	Día 1	Registro oficial de la solicitud en el sistema institucional.	Dirección de Gabinete
Análisis	Días 2-5	Evaluación legal y técnica: disponibilidad de información y restricciones (datos personales/confidencialidad).	Asesoría Jurídica + Dirección solicitada
Búsqueda y recopilación	Días 6-12	Identificación, validación y preparación de la información solicitada.	Direcciones correspondientes
Respuesta	Máx. Día 15	Entrega oficial al ciudadano en formato físico o digital (preferentemente digital → "papel cero").	Dirección de Gabinete

7. Roles y responsabilidades

- **Presidencia/Directorio:** rendición política e institucional.
- **Todas las áreas:** generan datos técnicos y financieros.
- **Dir. de Gabinete:** difusión pública y contacto con medios/ciudadanos.
- **Contraloría Interna/Comité de Control:** supervisan cumplimiento.
- **Asesoría Jurídica:** garantiza legalidad y plazos en solicitudes.

8. Indicadores de transparencia

- % de cumplimiento en publicaciones obligatorias.
- Nº de solicitudes respondidas en plazo.
- Nivel de participación en audiencias públicas.
- Nº de informes publicados en tiempo y forma.
- Nivel de satisfacción ciudadana con transparencia.

Responsable: Dir. de Gabinete consolida; Dpto. de Comunicación reporta; Comité de Control audita.

13/INDICADORES INSTITUCIONALES DE LA CJPPM

Propósito: medir de forma objetiva los avances en comunicación, transparencia, innovación y herramientas tecnológicas, garantizando rendición de cuentas y mejora continua.

Periodicidad: evaluación semestral, con integración de resultados en los informes de gestión y rendición de cuentas anual.

Indicadores de Transparencia

Indicador	Cómo se mide	Periodicidad	Rol responsable
% de cumplimiento en publicaciones obligatorias	Comparación entre obligaciones legales y publicaciones realizadas en portal	Semestral	Dpto. de Comunicación + Dir. de Gabinete
Tiempo promedio de respuesta a solicitudes	Promedio de días de respuesta vs plazo legal (15 días)	Semestral	Dpto. de Comunicación + Asesoría Jurídica
Nº de informes de gestión publicados en plazo	Conteo de informes publicados antes del plazo	Semestral	Dir. de Planificación + Presidencia
Participación en audiencias públicas	Nº de participantes registrados en actas	Anual	Dir. de Gabinete + Dpto. de Comunicación

Indicadores de Innovación

Indicador	Cómo se mide	Periodicidad	Rol responsable
Nº de proyectos con herramientas nuevas	Registro de campañas con uso de apps o canales digitales	Semestral	Dpto. de Comunicación
% de procesos internos digitalizados	Procesos digitalizados / total procesos	Semestral	TIC

Indicador	Cómo se mide	Periodicidad	Rol responsable
Capacitaciones en innovación y comunicación digital	Nº de capacitaciones realizadas y personal capacitado	Semestral	Dir. de Capital Humano
Propuestas de mejora aplicadas desde buzones digitales	Nº de propuestas recibidas vs implementadas	Semestral	Dpto. de Comunicación + Dir. de Capital Humano

Indicadores de Herramientas Tecnológicas

Indicador	Cómo se mide	Periodicidad	Rol responsable
% de trámites y servicios disponibles en línea	Trámites online / total de trámites	Semestral	TIC
Nivel de uso de medios digitales	Nº de boletines enviados, visitas a intranet, alcance en redes	Semestral	Dpto. de Comunicación
Tasa de interacción en canales digitales	Likes, comentarios, compartidos, consultas recibidas	Semestral	Dpto. de Comunicación
Avance en política de "papel cero"	% de comunicaciones digitales vs impresas	Semestral	Dpto. de Comunicación + Dir. de Gabinete

14/EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA

Propósito: garantizar que la comunicación institucional sea eficaz, transparente y alineada al MECIP 2015, el PEI y el Código de Buen Gobierno.

1. Objetivos

- Verificar la efectividad de la comunicación interna y externa.
- Detectar debilidades y oportunidades de mejora.
- Incorporar innovaciones y herramientas tecnológicas.
- Fomentar participación de funcionarios y ciudadanía.
- Ajustar políticas según cambios institucionales o normativas

2. Metodología de Evaluación

- **Monitoreo permanente** de indicadores internos, externos y digitales.
- **Evaluaciones semestrales** del cumplimiento de objetivos.

- **Auditorías internas** sobre recursos y lineamientos.
- **Encuestas de percepción** a funcionarios y ciudadanía.
- **Revisión normativa** frente a cambios legales.

3. Ciclo PHVA (Mejora Continua)

1. **Planificar:** definir metas e indicadores.
2. **Hacer:** ejecutar las acciones del Manual.
3. **Verificar:** medir resultados (indicadores, auditorías).
4. **Actuar:** aplicar ajustes y mejoras.

4. Roles

- **Gabinete:** coordina y elabora informes.
- **Planificación:** integra resultados en el PEI.
- **Contraloría Interna:** supervisa cumplimiento.
- **Servidores Públicos:** participan en encuestas y proponen mejoras.

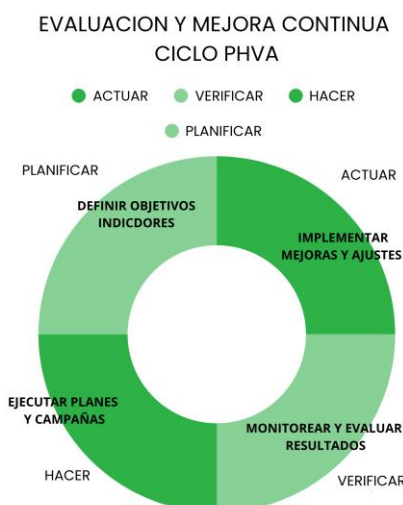
5. Herramientas de Seguimiento

- Tablero de indicadores.
- Reportes semestrales.
- Reuniones de retroalimentación directiva.
- Boletines internos de resultados.

6. Indicadores

- % de cumplimiento de objetivos del manual.
- Satisfacción de funcionarios en comunicación interna.
- Participación ciudadana en consultas y rendición.
- Avance en política de **papel cero**.
- Tiempo de respuesta a solicitudes de información pública.

“La mejora continua asegura que la comunicación de la CJPPM sea dinámica, moderna y orientada a resultados, fortaleciendo la confianza ciudadana y el compromiso interno”



“Los resultados de las evaluaciones semestrales se integrarán automáticamente en los informes de gestión y serán analizados en reuniones directivas, ajustando las acciones de comunicación según lo establecido en el PEI.”

15/Anexos y Recursos

Manual de Identidad Visual