	Instituto Administrador de los Beneficios de los Veteranos y Excombatientes	Código:	LIN-DCOM-0002.2
	Lineamiento para el uso de medios de comunicación institucional	Revisión:	02
		Fecha de emisión:	17/04/2023
Página 1 de 8			

LINEAMIENTO PARA EL USO DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

			
Sello	Sello	Sello	25/04/2023 Sello
Director de Comunicaciones	Coordinador de Planificación	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó

1. INTRODUCCIÓN

La correcta utilización de la comunicación en una organización, de forma interna y externa, garantiza el buen desempeño de los procesos operativos y administrativos, así como la mejoría exponencial de la competitividad, ya que se transmite de forma eficaz los objetivos, las metas y las actividades de la institución con todas las partes interesadas

Por lo anterior, el presente documento es una guía para la gestión y administración de la información generada dentro de las áreas organizativas del INABVE y la información recibida por parte de los usuarios y otras instituciones. Establece pautas que deben de considerarse para el correcto flujo interno y externo de información y consideraciones para distribución, recepción, control y resguardo de la documentación física y virtual.

2. OBJETIVO

Establecer lineamientos para que el personal del INABVE realicen una administración eficiente de la información a través del uso responsable de los canales oficiales establecidos asegurando así el flujo constante de información hacia todos los niveles de la institución, entidades externas y los usuarios.

3. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

3.1. ALCANCE

El presente lineamiento establece el uso de los medios de comunicación oficiales a usar para el flujo de información interna y externa del Instituto Administrador de los Beneficios de los Veteranos y Excombatientes.

3.2. CAMPO DE APLICACIÓN

Este lineamiento aplica para las actividades comunicativas de todas las áreas organizativas involucradas del Instituto Administrador de los Beneficios de los Veteranos y Excombatientes.

4. BASE LEGAL Y DEFICIONES

4.1. BASE LEGAL

Para la aplicación del presente Lineamiento se tiene como marco legal el siguiente:

- Ley de Procedimientos Administrativos.
- Reglamento para el uso y control de las Tecnologías de Información y Comunicación en las entidades del sector público.
- Normas Técnicas de Control Interno Específicas.



4.2. DEFINICIONES

Comunicación externa: intercambio de información o respuesta entre este Instituto y su público, emanado a través de la página web, correo electrónico o teléfono, y visibilizada en los Medios de Comunicación Social cuando INABVE tenga cobertura periodística en eventos.

Comunicación interna: intercambio de información y respuesta entre personas, emanada a través de correo electrónico institucional, memorando, cartas, solicitudes y teléfono institucional.

Papel Membretado: hoja de papel que incluye impreso el nombre y el logotipo de una compañía o institución.

Tecnologías de la Información y la Comunicación: recursos y herramientas que se utilizan para el proceso, administración y distribución de la información a través de elementos tecnológicos, como: teléfonos fijos, teléfonos móviles, medios informáticos.

4.3. SIGLAS UTILIZADAS

DCOM: Dirección de Comunicaciones.

INABVE: Instituto Administrador de los Beneficios de los Veteranos y Excombatientes.

TICS: Tecnologías de la Información y la Comunicación.

UGDA: Unidad de Gestión Documental y Archivo.



5. LINEAMIENTO PARA EL USO DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

5.1. REGULACIÓN DE LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

- a. La Dirección de Comunicaciones será el área organizativa facultada para regular la comunicación formal institucional interna y externa, la creación de piezas gráficas para uso institucional y el manejo de una imagen de marca institucional que ayude a impactar de forma positiva sobre la población en general.

5.2. USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- a. Sin detrimento de lo anterior, corresponde a la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicación, la administración y soporte técnico de los equipos tecnológicos para la comunicación interna y externa.

5.3. CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNA

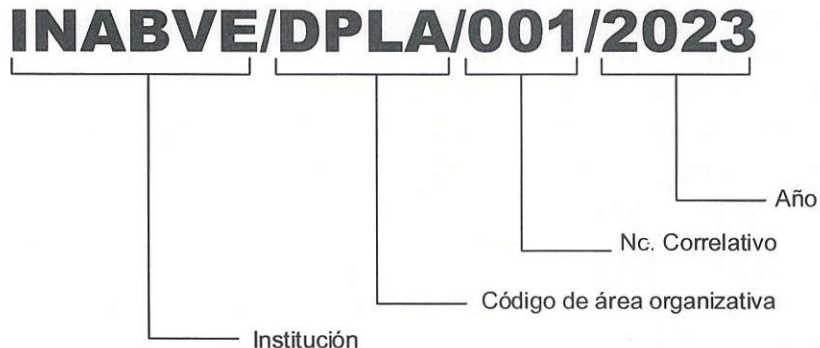
- a. Toda información que sea divulgada entre las áreas organizativas del instituto deberá tratar sobre hechos relevantes e información importante para las personas o áreas receptoras, a fin de que se genere información confiable y oportuna para la toma de decisiones y acciones.
- b. La Comunicación interna estará direccionada según los siguientes niveles:
 - Comunicación descendente: desde las Jefaturas hacia el personal.
 - Comunicación ascendente: desde el personal hacia sus superiores.
 - Comunicación horizontal: entre iguales niveles organizacionales.
- c. Los medios oficiales y formales para la comunicación interna entre las áreas organizativas serán el correo electrónico institucional, los memorandos, actas, circulares, acuerdos, carteleras, reuniones de trabajo, videoconferencias, formatos autorizados de solicitudes o requerimientos, boletines informativos, informes institucionales, teléfonos fijos y teléfonos móviles institucionales.
- d. La comunicación oficiosa, podrá hacerse por cualquiera de los medios antes mencionados; pero la información reservada o confidencial solo de forma personal.



5.3.1. EMISIÓN DE DOCUMENTOS INFORMATIVOS INTERNOS

- a. Los boletines informativos, circulares, actas y cualquier otro material informativo emitido por un área organizativa con información de carácter institucional deberán estar identificados con el nombre del área que emite la información, el destinatario de interés y la fecha de envío; adicional, su presentación deberá estar acorde al Manual de Identidad Visual del INABVE.
- b. De ser requerida la elaboración de una pieza grafica para la divulgación de información institucional, deberá solicitarse a la Dirección de Comunicaciones su diseño y aprobación.
- c. Para el envío de memorándum y notas de referencia se deberá utilizará papel membretado y con identificación correlativa del área organizativa emisora, además de seguir la siguiente estructura:
 - Fecha de emisión.
 - Destinatario o destinatarios.
 - Asunto por tratar.
 - Mensaje.
 - Firmas y sellos de validez.

NOTA: Todo memorándum o notas de referencia deberá contar con un código correlativo que le identifique, el cual estará formado por el nombre de la institución, el código del área organizativa, el correlativo de memorándum enviado el año vigente:



5.3.2. USO DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL

- a. La creación de correo institucional para los nuevos empleados del INABVE será responsabilidad directa de la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
- b. El uso del correo institucional está restringido únicamente para fines institucionales; queda prohibido su uso para el envío de archivos personales que no tengan relación con las actividades del INABVE. Adicional, el personal no debe compartir información a personas no relacionadas con el trabajo sin autorización previa.
- c. Queda prohibido el uso de palabras de carácter soez para la redacción de los correos, así como expresiones que den lugar a sarcasmos y uso de estereotipos que puedan considerarse como una falta de respeto.



- d. Si un funcionario(a) o empleado(a), recibe información vía correo electrónico, que no va dirigida a él o ella, debe reenviar el correo al remitente, manifestando la equivocación y luego borrar el correo recibido y enviado.
- e. Las cuentas de correo electrónico de la institución deben contener una cláusula de confidencialidad en el pie de página.

5.3.3. USO DE TELÉFONO FIJO Y MÓVIL INSTITUCIONAL

- a. La habilitación de extensiones telefónicas fijas para la comunicación entre las áreas organizativas del INABVE será responsabilidad directa de la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones tal como se estipula en su Manual de Procedimientos.
- b. Corresponderá a la Unidad de TICS la actualización anual del directorio telefónico para garantizar la efectividad en la comunicación interna.

5.4. CANALES DE COMUNICACIÓN EXTERNA

- a. Toda divulgación de información del INABVE hacia sus usuarios u otra institución, privada o gubernamental, deberá ser revisada y tener el visto por la Dirección de Comunicaciones y Gerencia General.
- b. Los medios oficiales y formales para la comunicación externa serán el correo electrónico institucional, los memorandos, boletines informativos, informes institucionales, redes sociales (Facebook, Twitter y YouTube), página web oficial, medios de comunicación masiva cuando se tenga cobertura periódica en eventos, servicio de ventanilla para atención de usuarios, servicio de atención por llamadas o Call Center y WhatsApp institucional para casos especiales según determine el Departamento de Contact Center.
- c. La Dirección de Comunicaciones será la única área organizativa facultada para administrar las redes sociales de Facebook, Twitter y YouTube del INABVE; deberá poseer y resguardar las credenciales de acceso y establecer en ambos medios la misión, visión, naturaleza, competencias y principios de esta institución.

5.4.1. ADMINISTRACIÓN DE REDES SOCIALES INSTITUCIONALES

- a. La creación de la cuenta de Facebook oficial para la difusión de información institucional deberá ser bajo una cuenta de tipo Fanpage de empresa, organización o institución que permita tener una URL personalizada y coherente para la imagen de la marca, y con un nombre que facilite su búsqueda por parte de los usuarios.
- b. La publicación de información a través de Facebook, Twitter y YouTube deberá ser gestionada estrictamente por la Dirección de comunicación.
- c. Queda estrictamente prohibida la divulgación de nombres de los empleados del INABVE y cualquier alusión a sus datos personales, exceptuando, los funcionarios públicos titulares de la institución.
- d. Se prohíbe la divulgación de información de carácter interno correspondiente a un área organizativa sin su previa autorización.
- e. Toda publicación gráfica que se realice deberá estar en armonía con la imagen de la marca establecida por la Dirección de Comunicaciones.



5.4.2. ADMINISTRACIÓN DE LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL

- a. Para la creación de la página web institucional del INABVE se deberá seguir la Guía Oficial para la Estandarización de Sitios Web de Instituciones de Gobierno emitida por la Secretaría de Innovación de la Presidencia. Corresponderá a la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones su implementación y funcionamiento.
- b. Toda información para publicarse en el sitio web institucional deberá ser previamente revisada por la Dirección de Comunicaciones para asegurar la correcta redacción y claridad del mensaje a transmitir.
- c. Corresponderá a la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones ejecutar las actualizaciones y mantenimientos preventivos necesarios para asegurar el correcto funcionamiento de la página web institucional.

5.4.3. TRASLADO Y RECEPCIÓN DE INFORMACIÓN EXTERNA

- a. Para garantizar el traslado de información externa entre el instituto y otras instituciones, incluyendo las demás sedes regionales del INABVE, la institución contará con un servicio de correspondencia que será gestionado y administrado por la Unidad de Servicios Generales y Transporte.
- b. Para asegurar la correcta recepción de información por parte de los usuarios, el INABVE dispondrá de los siguientes mecanismos de captación de documentación:
 - **Servicio de atención en ventanillas:** para la recepción física de documentación; este servicio será ejecutado por el Departamento de Atención en Ventanillas.
 - **Servicio de atención vía Call Center:** para la captación de información por medios virtuales; este servicio será ejecutado por el Departamento de Contact Center.

5.5. CANALES DE COMUNICACIÓN ANÓNIMOS

- a. Se establecerá dentro de la institución un sistema de buzón de sugerencias como canal de comunicación anónimo y confidencial que permita a los empleados y usuarios de los servicios, reportar situaciones de irregularidad en el quehacer institucional. La implementación y administración de este medio será responsabilidad de la Dirección de Comunicaciones.

5.6. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

- a. La seguridad de la información se enfocará en preservar la integridad, confidencialidad, reserva y protección de datos institucionales. Para lograr el control de acceso oportuno es importante restringir la información únicamente al personal autorizado con base al perfil de acceso. Las restricciones de acceso se enfocarán de la siguiente forma:
 - Restricciones de acceso a las instalaciones que resguarden archivos.
 - Restricciones de acceso a la información oficiosa generada.
 - Restricciones de acceso a recursos virtuales compartidos e internet.

5.6.1. RESGUARDO DE ARCHIVOS INSTITUCIONALES

- a. Será responsabilidad directa de la Unidad de Gestión Documental y Archivo la correcta administración de los archivos generados por cada una de las áreas



- organizativas y los expedientes recibidos de los usuarios del instituto. Deberá establecer un sistema de codificación que facilite la clasificación de expedientes de manera lógica y coherente para facilitar búsquedas futuras de los mismos.
- b. Todo documento entregado al instituto deberá integrarse a su expediente correspondiente lo antes posible para evitar el extravío de este; se evitará toda extracción parcial o total de documentos originales de los expedientes que estén en trámite a solicitud de terceros.
 - c. Cuando los documentos se encuentren en la fase Activa se resguardarán en archivos de gaveta, archivos de persianas o estanterías. Al llegar a su fase inactiva se resguardarán en cajas según capacidad del almacén de archivo.
 - d. Si fuese estrictamente necesario la extracción de un documento original ya sea por auditoría u otra razón de verdadera importancia se deberá llevar un registro físico o electrónico del control de préstamos.
 - e. Se restringirá el acceso al almacén de archivos a todo el personal del instituto y visitantes; únicamente podrá acceder el personal de la Unidad de Gestión Documental y Archivo cuando exista un requerimiento de información, un proceso de auditoría, actividades de oficio u otra causa justificada que esté autorizada por el Jefe de área.

5.6.2. RESGUARDO DE ARCHIVOS DIGITALES

- a. Corresponderá a la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones la implementación de un sistema de respaldo de la información virtual generada por cada una de las áreas organizativas y la documentación recibida de manera digital por los usuarios del instituto.
- b. El sistema de Base de datos de la información institucional contará con mecanismos de seguridad que controlen el acceso de los usuarios en función de sus roles de trabajo establecidos y los requerimientos del área organizativa.
- c. Los Usuarios o visitantes externos no podrán acceder a las oficinas de la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones sin la previa autorización del jefe o acompañados de un técnico de la Unidad. De igual manera queda restringido el acceso al área de servidores a visitantes, empleados del instituto y empleados de la unidad de TICS fuera del horario laboral sin previa autorización de jefatura.

6. IMPLEMENTACIÓN

Estos lineamientos serán socializados con todas las áreas organizativas del INABVE.

7. OFICIALIZACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

El presente Lineamiento deberá cumplir lo establecido en el Instructivo para Aprobación de Documentos Institucionales del INABVE para su aprobación y difusión; asimismo, se deberá tener en cuenta la Política de Revisión de Documentos para su actualización o modificación.

8. VIGENCIA

El presente Lineamiento entrará en vigencia posterior a su autorización por Gerencia General.

