

  
Mario G. Cabrera  
Técnico - DTIC-SAS

# SECRETARÍA DE ACCIÓN SOCIAL

## MANUAL ESTRATÉGICO DE POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

  
**Blas Agüero**  
Asesor en Comunicación

  
**Cecilia Crosa**  
Jefa del Dpto. de Cooperación

  
**Lic. Carolina Sanabria**

  
**Lic. Luis Hiette**  
Jefe del Dpto. de Patrimonio  
Dirección Administrativa - S.A.S

  
**Lic. Cynthia Pabla Arrúa**  
Jefa de Dpto.

  
**Lic. Diana Villalba**  
Técnica

  
**C.P. Zully N. Toledo**  
Jefa  
Dpto. de Administración del Personal

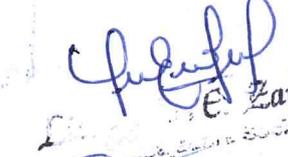
  
**Abg. Diana Mostafá**  
Jefa  
Dpto. de Adm. Documental

  
**Abg. María Leticia Ramoa Osorio**  
Secretaría General  
Secretaría de Acción Social

  
**C.P.N. Noelia Florentín Isaacs**  
Jefa - D.C.G.I.T.  
D. Control y Seguimiento - SAC

  
**Marciano Figueredo**  
Dpto. de Desarrollo y Bienestar  
del Personal - DGDP

  
**Mg. Rebeca Chávez**  
Jefa de Dpto. de Documentación  
de Políticas Sociales/DGPS  
SAS

  
**Lic. Patricia García** - Técnica  
Dpto. de Gestión Social

  
**Gustavo López Cáceres**  
Jefe Dpto. de Licitaciones  
DUOC

  
**Abg. Liz Azucena Riveros F**  
Coordinadora del MECIP  
Secretaría de Acción Social

  
**Abg. David Gínez**  
Jefa de la Unidad de Transparencia  
DAS - SAS

  
**Abg. Mariela Muñoz**  
Departamento de Articulación  
Intersectorial/Jefa

**2015**

**CONTENIDO**

**INTRODUCCIÓN** ..... 3

**Las Políticas de Comunicación:**..... 3

**Las Políticas de información:**..... 3

**Determinación de Criterios:**..... 4

**Glosario Institucional** ..... 5

**POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN** ..... 6

**POLÍTICA DE COMUNICACIÓN CON ENFOQUE DE DERECHOS** ..... 6

**POLÍTICA DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL** ..... 8

**POLÍTICA DEL BUEN SERVICIO E IMAGEN INSTITUCIONAL** ..... 9

**POLÍTICA DE COMUNICACIÓN PÚBLICA** ..... 9

**POLÍTICA DE RELACIONAMIENTO CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN** 10

**POLÍTICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS** ..... 10

**POLÍTICA DE MANEJO DE LA INFORMACIÓN** ..... 11

**POLÍTICA DE INFORMACIÓN INTERNA** ..... 11

**POLÍTICA DE INFORMACIÓN EXTERNA** ..... 12

**POLÍTICA DE COMUNICACIÓN INTERINSTITUCIONAL** ..... 12

**POLÍTICA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN** ..... 13

  
 Mario G. Cabrera  
 Técnico - DTIC-5



Marciano Figueredo  
 Dpto. de Desarrollo y Bienestar  
 Personal - DGDP

  
 Blas Agüero  
 Asesor en Comunicación  
 RUC: 1619471-3

  
 Cecilia Crosa  
 Jefa del Dpto. de Cooperación  
 Lic.  Verónica Chávez  
 Jefa de Dpto. de Documentación  
 de Políticas Sociales/DGPS  
 SAS

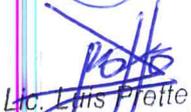
  
 Lic. Carolina Sanabria

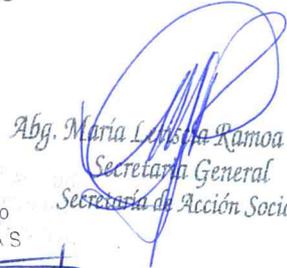
  
 Gustavo López Cáceres  
 Jefe Dpto. de Licitaciones  
 DUGC

  
 Lic. Cynthia Paola Arriá  
 jefa de Dpto.

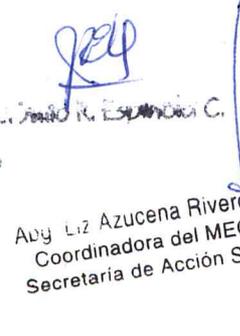
  
 Abog. Diana Villalba  
 Técnica

  
 C.P. Zully N. Toledo  
 Jefa  
 Dpto. de Administración del Personal

  
 Lic. Lina Plette  
 Jefe del Dpto. de Patrimonio  
 Dirección Administrativa - S.A.S

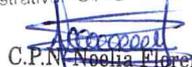
  
 Abg. María Lorena Ramoa Osorio  
 Secretaria General  
 Secretaría de Acción Social

  
 Lic. José R. Esquivel C.

  
 Abg. Liz Azucena Riveros F  
 Coordinadora del MECIP  
 Secretaria de Acción Social

  
 Abg. David Giret  
 Dpto. de Transparencia  
 SAS

  
 Abg. Diana Mostafá  
 Jefa  
 Dpto. de Adm. Documental

  
 C.P.N. Noelia Florentín Isas:  
 Jefa - D.C.G.I.T.  
 D. Control y Seguimiento - SAS

  
 2  
 Abg. Mariela Muñoz  
 Departamento de Articulación  
 Intersectorial/Jefa

## INTRODUCCIÓN

La Secretaría de Acción Social (SAS) brinda a la comunicación y a la información un carácter estratégico, orientado a la construcción de la identidad institucional y a su fortalecimiento como una entidad abierta, visible, transparente e interlocutora de su público interno y externo, y, al fomento de la producción, la circulación de la información y la rendición de cuentas con el propósito de lograr una gestión eficiente de acciones para la reducción de la pobreza.

Se considera a la comunicación y a la información herramientas claves para el desenvolvimiento institucional. Las mismas se realizarán en el marco del enfoque de los derechos humanos, en especial al derecho de la libertad de expresión, entendiendo que el acceso a la información y a la comunicación es un elemento estratégico para dar a conocer y exigir el respeto de los derechos humanos.

La SAS basándose en estos paradigmas plantea:

### Las Políticas de Comunicación:

Garantizan las acciones y mecanismos necesarios para la divulgación de la información pública, como derecho ciudadano, a los diferentes grupos de interés, internos y externos, y tienen como objetivos:

1. Organizar los flujos de comunicación internos requeridos para el desarrollo de la función de la institución.
2. Divulgar de forma transparente, oportuna y veraz los propósitos, programas, resultados de la gestión, proyectos ejecutados y situación financiera de la Institución, con especial énfasis en la rendición de cuentas a la ciudadanía y a los organismos de control.
3. Promover el relacionamiento adecuado con los medios de comunicación para que la información llegue efectivamente al público a quien va dirigido.
4. Establecer canales de comunicación interinstitucional teniendo en cuenta a la SAS como ente articulador.
5. Impulsar la adecuada comunicación con otras instituciones públicas o privadas para garantizar el éxito de la gestión en conjunto.

### Las Políticas de información

Facilitan la operación de la Institución y contribuyen al control de los procesos al garantizar que el manejo de los datos e informes requeridos para su gestión sean útiles, oportunos y confiables. Tienen como objetivos:

1. Obtener, procesar y mantener la información requerida para la operación de la SAS.
2. Registrar y generar información oportuna y confiable que soporte los procesos de toma de decisiones internas.

Mario G. Cabrera  
Técnico - DTIC-SAS

Cecilia Crosa  
Jefa del Dpto. de Cooperación

Lic. Carolina Sanabria

Lic. Patricia García - Técnico  
Dpto. de Gestión Social

Mg. Rebeca Chávez  
Jefa del Dpto. de Documentación  
de Políticas Sociales/DGPS  
SAS

Abog. Diana Villalba  
Técnica

Gustavo López Cáceres  
Jefe del Dpto. de Licitaciones  
DTIC

Abg. David Girel  
Jefe de la Unidad de Transparencia  
DTIC-SAS

Abg. Mariela Muñoz  
Departamento de Articulación  
Intersectorial/Jefa

Marciano Figueredo  
Dpto. de Desarrollo y Bienestar  
del Personal - DGDP

Blas Agüero  
Asesor en Comunicación  
RUC: 1619471-3

Lic. Cynthia Paola Arriaga  
Jefa de Dpto.

Zully N. Toledo  
Jefa  
Dpto. de Administración del Personal

J.P.N. Noelia Florentín Isas  
Jefa - D.C.G.I.T.  
D. Control y Seguimiento - SAS

Abg. María Leticia Ramona Osorio  
Secretaría General  
Secretaría de Acción Social

Lic. Luis Fajete  
Jefe del Dpto. de Patrimonio  
Dirección Administrativa - S.A.S

Abg. Diana Mostafá  
Jefa  
Dpto. de Adm. Documental

Abg. Liz Azucena Riveros F.  
Coordinadora del MECIP  
Secretaría de Acción Social

Lic. Diana López Cáceres

3. Cumplir con las obligaciones de información ante los diferentes grupos de interés.
4. Elaborar materiales con la información requerida para la rendición de cuentas a la sociedad.

Como guía básica para el direccionamiento correcto de los aspectos comunicacionales de la institución, la SAS determina la valorización de los comportamientos de los servidores y servidoras públicos/as con los "Criterios Institucionales".

**Determinación de Criterios:**

1. Cultura de la Información:  
La cultura de la información se refiere a que cada servidor/a organiza la información que genera, la canaliza y comparte con los demás servidores/as de la institución.
2. Fuentes de Información:  
Se refiere a que cada servidor/a conoce la existencia de fuentes de información debidamente determinadas y canalizadas para el logro de los objetivos institucionales.
3. Rendición de Cuentas:  
Los/as servidores/as conocen la existencia de políticas, procedimientos y especificaciones para la rendición de cuentas a los diferentes grupos de interés y a los organismos de control.
4. Difusión de la información:  
Los/as servidores/as practican la difusión continua de la información interna dentro de la institución con otros servidores/as.
5. Conocimiento de sus grupos de interés:  
Los/as servidores/as conocen profundamente a sus grupos de interés y la comunidad, sus principales requerimientos y los productos y servicios requeridos para la satisfacción de sus necesidades.
6. Información de y con otras Instituciones:  
Los/as servidores/as se mantienen informados/as sobre otras instituciones que cumplen funciones similares a la SAS, o que la cobertura de sus servicios cubren a las mismas poblaciones atendidas por la SAS. Asimismo, mantienen comunicación para la articulación de acciones.
7. Respuesta a inquietudes y sugerencias:  
Es la capacidad institucional, manifestada en cada servidor/a, de recibir, manejar de forma prudente y dar respuestas de carácter institucional a las inquietudes y sugerencias de los públicos y grupos de interés.

  
Mario G. Cabrera  
Técnico - DTIC-SAS

  
Lic. Carolina Sanabria

  
Marciano Figueredo  
Dpto. de Desarrollo y Bienestar del Personal - DGDP

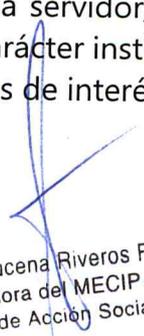
  
Mg. Rebeca Cháv  
Jefa de Dpto. de Documentación de Políticas Sociales/DI-SAS

  
Abog. Diana Villaiba  
Técnica

  
Gustavo López Cácer  
Jefe Dpto. de Licitación DUOC

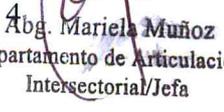
  
Lic. Cynthia Paola Arrín  
Jefa de Dpto.

  
Abg. María Leticia Ramoa Osorio  
Secretaria General  
Secretaria de Acción Social

  
Abg. Liz Azucena Riveros F  
Coordinadora del MECIP  
Secretaria de Acción Social

  
Abg. David Giner  
Jefe de la Unidad de Transparencia  
DFI - SAS

  
Abg. Diana Mostafá  
Jefa  
Dpto. de Adm. Documental

  
Abg. Mariela Muñoz  
Departamento de Articulación Intersectorial/Jefa

  
Cecilia Crosa  
Jefa del Dpto. de Cooperación

  
Lic. Patricia García - Técnica  
Dpto. de Gestión Social

  
Lic. Luis Prette  
Jefe del Dpto. de Patrimonio  
Dirección Administrativa - S.A.S

  
Blas Agüero  
Asesor en Comunicación  
Dpto. de Asesoría

  
C.P. Zully N. Toledo  
Jefa  
Dpto. de Administración del Personal

  
C.P. Rocío Florentín  
Jefa - D.C.G.I.T.  
D. Control y Seguimiento - SAS

barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás. Se incluyen en el término: Discapacidad física, intelectual, sensorial, psicosocial, multidiscapacidad. Úsese este término en vez de minusválido, discapacitado, persona con capacidad diferente o especial.

9. Grupos de interés: Instituciones públicas, privadas, organizaciones internacionales, cooperantes, organizaciones de la sociedad civil, personas participantes, servidores/as públicos/as, ciudadanía en general.

## POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

### POLÍTICA DE COMUNICACIÓN CON ENFOQUE DE DERECHOS

#### Lineamiento 1: La relación comunicativa con enfoque de derechos

La Secretaría de Acción Social para la realización de su mandato institucional incorpora la comunicación como una herramienta esencial para el desarrollo social con enfoque de derechos.

Desde este enfoque, la política comunicacional de la SAS identifica a los/as participantes de los Programas y Proyectos como sujetos de derechos. Desde este abordaje, la comunicación institucional de la SAS busca crear espacios donde los y las titulares de derechos puedan hacer escuchar sus demandas a la Institución. Asimismo, en su labor cotidiana, la SAS toma en cuenta a las personas participantes de sus Programas y Proyectos como público prioritario de sus informaciones cotidianas y de rendición de cuentas. A este fin, se sirve de los medios tradicionales y modernos, de modo a que la información pueda llegar a todas las personas titulares de derechos. Desde la comunicación directa a los canales comunitarios, distritales, departamentales y nacionales.

La SAS concibe la comunicación como un derecho y como un elemento fundamental de formación de la ciudadanía y cambio social; dado que sólo el/la ciudadano/a informado/a puede ejercer su derecho humano de participar activamente de su propio proceso de desarrollo familiar y comunitario, porque la falta de participación en la adopción de decisiones y en la vida civil, social y cultural es un rasgo que define y causa la pobreza, más que simplemente una consecuencia de esta. Por eso, las personas participantes de los programas y proyectos tienen el derecho de recibir información oportuna, pertinente y clara con relación a los procesos institucionales que le atañen. Así como a ser escuchados por la Institución en su relación con dichos programas y proyectos.

La SAS, por su parte, se compromete a hacer llegar la información de forma transparente, responsable, accesible y oportuna.

Mario G. Cabrera  
Técnico - DTIC-SAS

Cecilia Crosa  
Jefa del Dpto. de Cooperación

Lic. Patricia García - Técnica  
Dpto. de Gestión Social

Revaca Chávez  
Jefa de Dpto. de Documentación  
Políticas Sociales/DGPS  
SAS

E. Zarz  
Dpto. de Acción Social

Abog. Diana Villalba  
Técnica

Gustavo Lopez Cáceres  
Jefa Dpto. de Licitaciones  
DUOC

Abg. David Girel  
Jefe de la Unidad de Transparencia  
DTIC-SAS

Abg. Mariela Muñoz  
Departamento de Articulación  
Intersectorial/Jefa

Abg. María Leticia Ramoa Osorio  
Secretaría General  
Secretaría de Acción Social

Lic. Claudia Paola Arrúa  
Jefa de Dpto.  
Abg. Liz Azucena Riveros F  
Coordinadora del MECIP  
Secretaría de Acción Social

Abg. Diana Mostafá  
Jefa  
Dpto. de Adm. Documental

Lic. Carolina Sánchez

Lic. Luis Pretter  
Jefe del Dpto. de Patrimonio  
Administración Administrativa - SAS

Marciano Figueredo  
Dpto. de Desarrollo y Bienestar  
del Personal - SAS

Blas Agüero  
asesor en Comunicación  
RUC: 1619471-3

N. Noelia Florentín Isas  
Jefa - D.C.G.I.T.  
Control y Seguimiento

C.P. Zully N. Tovar  
Jefa  
Dpto. de Administración del Personal

8. Sistemas de información estratégicos:  
Los/as servidores/as utilizan los sistemas de información y los recursos tecnológicos de manera estratégica para el logro de los planes, programas y procesos institucionales.
9. Integración de los Sistemas de Información:  
Los/as servidores/as comparten la información y generan informes útiles y oportunos utilizando los sistemas de información institucionales integrados a los procesos Misionales, Estratégicos y de Apoyo.
10. Responsabilidad y Evaluación de la Comunicación:  
La SAS es responsable, a través de cada servidor/a, de lo que comunica a los diferentes grupos de interés y evalúa constantemente la utilidad, pertinencia, oportunidad y confiabilidad de la información que comunica.

### Glosario Institucional

La SAS se ve en la imperiosa necesidad de, adaptar su lenguaje, escritura y discurso a la actualidad, y por ello se utilizara el siguiente **Glosario Institucional** en todos los niveles.

1. Titulares de derechos: La SAS trabaja con personas y unidades familiares con todos los derechos inherentes a la persona, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición.
2. Personas participantes: Personas que participan de los programas y proyectos de la SAS. Úsese este término para sustituir la palabra beneficiarios, beneficiarias de los programas y proyectos.
3. Territorio Social: Son los territorios donde trabaja la SAS. Úsese este término en vez de Asentamiento.
4. Barrio: Se denomina así al Territorio Social regularizado.
5. Servidor/a público/a: personas que tienen con la SAS un vínculo laboral.
6. Comunidades indígenas: Cuando nos referimos a las y los indígenas debemos indefectiblemente referirnos a la "Comunidad Indígena".
7. Personas, familias o comunidad en situación de pobreza: personas, familias o comunidades que poseen un conjunto de carencias y limitaciones que inciden negativamente en sus condiciones de vida y se manifiestan fundamentalmente en términos de privación de satisfactores de las necesidades básicas (alimentación, salud, educación, agua potable, servicios sanitarios y de energía eléctrica, vestimenta, etc.), debido a la insuficiencia de ingresos o de capacidades o de activos materiales y sociales. Úsese este término en vez de pobres, carenciados.
8. Persona con discapacidad: Las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan discapacidades físicas, intelectuales, psicosociales, sensoriales o multidiscapacidades, que, al interactuar con diversas

**Cecilia Crosa**  
Jefa del Dpto. de Cooperación

**Lic. Carolina Sanabria**

**Lic. Luis Prette**  
Jefe del Dpto. de Patrimonio  
Dirección Administrativa - S.A.S

**Blas Agüero**  
Asesor en Comunicación

**Lic. Zoraida**

**Lic. Cynthia Paola Arrúa**  
Jefa de Dpto.

**C.P.N. Noelia Florentín Isa**  
Jefa - D.C.G.I.T  
D. Control y Seguimiento

**C.P. Zully N. Toledo**  
Jefa  
Dpto. de Administración del Personal

**Abg. María Victoria Ramoa Osorio**  
Secretaría General  
Secretaría de Acción Social

**Abg. Diana Mostafá**  
Jefa  
Dpto. de Adm. Documental

**Abg. Liz Azucena Riveros F**  
Coordinadora del MECIP  
Secretaría de Acción Social

**Abg. David Giret**  
Jefe de la Unidad de Transparencia  
DPP SAS

**Abg. Mariela Muñoz**  
Departamento de Articulación  
Intersectorial/Jefa

**Mano G. Cabrera**  
Técnico - DTIC-SA

**Lic. Patricia García** - Técnico  
Dpto. de Gestión Social

**Marciano Figuered**  
Dpto. de Desarrollo y Bienestar del Personal - DGDPP

**Mg. Rebeca Chávez**  
Jefa de Dpto. de Documentación de Políticas Sociales/DGF SAS

**Abg. Diana Villalba**  
Técnica

**Abg. Gustavo Lopez Cabrera**  
Jefe Dpto. de Licitaciones  
DIIOC

## POLÍTICA DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

La comunicación institucional estará orientada a lograr coherencia en la actuación de los servidores/as públicos/as con respecto a la misión institucional, a fortalecer su sentido de pertenencia y a establecer entre ellos relaciones de diálogo y colaboración en la realización del trabajo. Para ello se formularán planes y se implementarán procesos de comunicación institucional, que buscarán promover la calidad de los servicios y proyectar una imagen de excelencia corporativa.

  
Marco G. Cabrera  
Técnico - DTIC-SAS

  
Lic. Patricia García - Técnica  
Dpto. de Gestión Social

Cecilia Crosa

Jefa del Dpto. de Cooperación

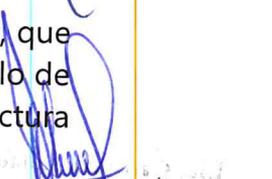
### Lineamiento 1: Planeación de la comunicación.

El Plan Estratégico de Comunicación, se constituirá en el documento rector, que a través de la sistematización y socialización de la información, y el desarrollo de una identidad coherente y unívoca permitirá integrar la estructura comunicacional de la Secretaría de Acción Social.

  
Lic. Carolina Saavedra

### Lineamiento 2: Inducción de los funcionarios/as

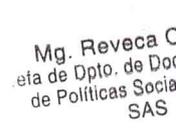
Con la inducción se buscará integrar a los/as nuevos/as servidores/as públicos/as a la cultura institucional, brindando información sobre la organización, su visión, misión, políticas, objetivos, código de ética, código de buen gobierno, logros institucionales y alcance de su función.

  
Marciano Figueredo  
Dpto. de Desarrollo y Bienestar del Personal - DGDP

### Lineamiento 3: Reinducción de los funcionarios/as

Con la reinducción se buscará la motivación, sensibilización, actualización y reorientación a la cultura institucional, del/la servidor/a público/a, brindando información sobre las estrategias de visión, misión, políticas y objetivos institucionales y los resultados de la gestión institucional.

  
Blas Aguirre  
Asesor en Comunicación  
RUC: 1619471-3

  
Mg. Rebeca Chávez  
Jefa de Dpto. de Documentación de Políticas Sociales/DGPP SAS

  
Mg. Rebeca Chávez  
Jefa de Dpto. de Documentación de Políticas Sociales/DGPP SAS

### Lineamiento 4: Socialización de resultados de control interno

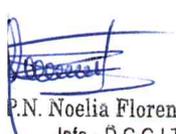
Se socializarán con todas las áreas, los resultados de la verificación del control interno institucional a fin de informar sobre las debilidades y fortalezas institucionales detectadas, e intercambiar sugerencias tendientes al logro de la calidad en los servicios.

  
Abog. Diana V. Viqueza  
Técnica

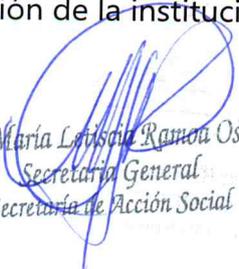
  
Abog. Diana V. Viqueza  
Técnica

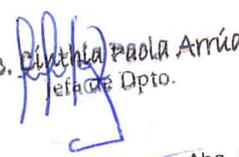
### Lineamiento 5: Canalización de la documentación e intercambio de la información

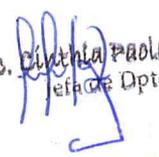
Las dependencias internas de la institución garantizarán la correcta canalización de la documentación, promoviendo y garantizando la mejora continua del trabajo en equipo, a través de espacios formales de trabajo y diálogo, a fin de dar a conocer de manera oportuna, veraz y transparente, la información relacionada a la gestión de la institución.

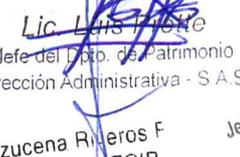
  
P.N. Noelia Florentina  
Jefa - D.C.G.I.T.  
Control y Seguimiento - SAS

  
P. Zully N. Toledo  
Jefa  
Dpto. de Administración del Personal

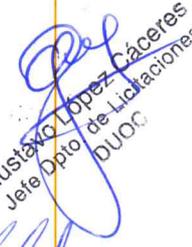
  
Abg. María Leticia Ramos Osorio  
Secretaría General  
Secretaría de Acción Social

  
Lic. Cynthia Paola Arrúa  
Jefa de Dpto.

  
Abg. Diana Mostafá  
Jefa  
Dpto de Adm. Documental

  
Lic. Luis F. Fierro  
Jefe del Dpto. de Patrimonio  
Dirección Administrativa - S.A.S

  
Abg. Liz Azucena Riqueros F  
Coordinadora del MECIP  
Secretaría de Acción Social

  
Abg. David Giret  
Jefe de la Unidad de Transparencia  
DFI - SAS

  
Abg. Mariela Muñoz  
Departamento de Articulación Intersectorial/Jefa

Un aspecto importante es la vinculación de las inquietudes y demandas de las comunidades con el proyecto político y socioeconómico nacional y local en la difusión de las informaciones institucionales de la SAS, de modo a propiciar el diálogo entre los sectores más excluidos, con otros sectores.

### **Lineamiento 2: Desarrollo de capacidades para la comunicación y participación**

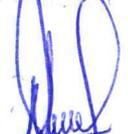
El acceso a la información por parte de las familias y comunidades es esencial para su proceso de desarrollo, para el cual deben crearse las condiciones previas para que las personas puedan expresar su parecer y discutir su participación en los programas y proyectos. Asimismo, supone la construcción de competencias comunicativas por parte de los/as servidores/as públicos/as. La SAS, garantiza que la información sea accesible e inclusiva, en términos lingüísticos y culturales.

  
Mario G. Cabre  
Técnico - DTIC-S

### **Lineamiento 3: Comunicación con enfoque de género**

La SAS promueve la no discriminación de género y la igualdad de oportunidades para varones y mujeres a acceder a la comunicación como un derecho. Para ello, en sus procesos comunicacionales atiende a los roles de género, el horario laboral y las necesidades específicas de ambos géneros y la opinión de éstos en la gestión de sus programas y proyectos. Como medida afirmativa, la SAS promoverá la participación de la mujer como público preferencial. En sus medios de información, la SAS tendrá en cuenta el respeto a la dignidad de la mujer.

  
Cecilia Cros  
Jefa del Dpto. de Coope

  
Marciano Figueredo  
Dpto. de Desarrollo y Bienestar del Personal - DGDP

### **Lineamiento 4: Comunicación con enfoque ambiental**

La comunicación institucional de la SAS será un factor para reforzar la importancia de la sostenibilidad ambiental, apuntando a un cambio de comportamiento y la concientización de los grupos de interés hacia los temas ambientales. La SAS será sensible a los beneficios que reportan sus acciones misionales en el campo ambiental en sus comunidades.

  
Mg. Rebeca Chávil  
Jefa de Dpto. de Documentos de Políticas Sociales/DCC SAS

### **Lineamiento 5: Desarrollo de canales y espacios de diálogo**

Los medios de comunicación son instrumentos del proceso de comunicación, no son fines en sí mismos. Por eso, la SAS promoverá espacios de comunicación como canales de encuentro, formación y diálogo entre titulares de derechos, otras instituciones públicas, así como con las empresas de información y otros sectores sociales interesados, sobre los procesos de gestión de los programas y proyectos. Estos espacios y canales serán instrumentos privilegiados para ampliar la participación en el marco de las actividades de los programas y proyectos, crear espacios para la respuesta de los ciudadanos e institucionalizar y sistematizar las rendiciones de cuentas de la Institución. Estos espacios y canales serán instrumentos de mediación para la interacción de las comunidades, instituciones públicas y la opinión pública con los servidores/as públicos/as de la SAS.

  
Lic. Lina Estrella

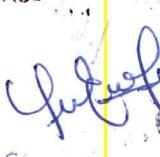
  
Diana Vivera  
Técnica

  
Abg. David Giret  
Jefe de la Unidad de Transparencia DPT-SAS

  
Lic. Carolina Sanabria

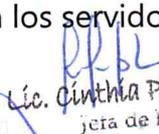
  
Lic. Patricia García - Técnica  
Dpto. de Gestión Social

  
Blas Agüero  
Asesor en Comunicación

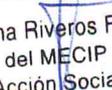
  
Lic. Lina Estrella

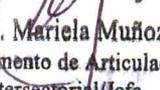
  
C.P. Noelia Florentina  
Jefa - D.C.G.I.T.  
D. Control y Seguimiento

  
C.P. Zully N. T...  
Jefa  
Dpto. de Administración del Personal

  
Lic. Cynthia Paola Arrúa  
Jefa de Dpto.  
Lic. Letisvia Ramoa Osorio  
Secretaría General  
Secretaría de Acción Social

  
Abg. Diana Mostafá  
Jefa  
Dpto. de Adm. Documental

  
Abg. Liz Azucena Riveros F  
Coordinadora del MECIP  
Secretaría de Acción Social

  
Abg. Mariela Muñoz  
Departamento de Articulación Intersectorial/Jefa

### Lineamiento 1: Comunicación Pública

Siendo la información un bien colectivo indispensable para el conocimiento de los procesos internos como así el desarrollo de los trabajos de cumplimiento de dichos procesos garantizando una adecuada interlocución con el público en general, la SAS fomentará su producción y circulación fluida.

### POLÍTICA DE RELACIONAMIENTO CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

La Secretaría de Acción Social consolidará el relacionamiento institucional con los medios de comunicación, a fin de que la sociedad esté informada de manera oportuna, suficiente y veraz de las políticas y actuaciones de la Institución.

Mario G. Cabrera  
Técnico - DTIC-SAS

### Cecilia Crosa Lineamiento 1: Difusión de la información

La información consolidada y sistematizada será definida de acuerdo con las estrategias de proyección de la imagen corporativa, y de difusión de las gestiones de la institución y de sus resultados.

Lic. Carolina Sanabria

### Lineamiento 2: Monitoreo de medios de comunicación

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 la institución.

Mg. Rebeca Chavez  
Jefa de Dpto. de Documentación de Políticas Sociales/DGPS SAS

### POLÍTICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

La comunicación con la ciudadanía se hará en el marco del entendimiento y coherencia de la administración pública como un servicio y de la rendición de cuentas como un deber, en el ejercicio de los principios del interés público y la transparencia que deben tener los actos de los servidores/as públicos/as; y el mejoramiento de la gestión institucional; para ello, se adoptará un programa de rendición de cuentas a la ciudadanía en forma permanente y por los conductos correspondientes.

### Lineamiento 1: Continua Adecuación Institucional para la Rendición de Cuentas a la Sociedad

La Secretaría de Acción Social recopilará y sistematizará de manera permanente toda la información institucional de la gestión, a fin de que la misma esté disponible para el público en general, con el objeto de transparentar la gestión institucional en el marco de una permanente rendición de cuentas a la sociedad.

Lic. Luis Plette  
Jefe del Dpto. de Patrimonio Dirección Administrativa - S.A

Aracelio Figueredo  
Dpto. de Desarrollo y Bienestar del Personal - DGDP

Blas Agüero  
Sector en Comunicación  
RUC: 1619471-3

Zully N. Toledo  
Jefa  
Dpto. de Administración del Personal

Abg. María Leascia Ramoa Osorio  
Secretaría General  
Secretaría de Acción Social

Lic. Cinthia Pineda  
Jefa de Dpto.

Abg. Liz Azucena Riveros F  
Coordinadora del MECIP  
Secretaría de Acción Social

Abg. David Giner  
Jefe de la Unidad de Transparencia  
DFI-10

Abg. Diana Mostafá  
Jefa  
Dpto. de Adm. Documental

Abg. Mariela Muñoz  
Departamento de Articulación Intersectorial  
Jefa

Lic. Diana Vivalba  
Técnica

Gustavo López Caberes  
Jefe de Dpto. de Licitaciones  
DUOP

**Lineamiento 6: Diseño e implementación de los medios efectivos que permitan recibir y dar respuestas a las denuncias, solicitudes de información, inquietudes y sugerencias.**

La Secretaría de Acción Social buscará satisfacer los requerimientos de su público interno y externo referentes a las denuncias, solicitud de información, inquietudes y/o sugerencias en lo referente a la gestión, mediante la creación de un protocolo de receptividad institucional que contribuya al mejoramiento institucional, sistematizando dichos requerimientos para la toma de decisiones.

  
Mario G. Cabrera  
Técnico - DTIC-SAS

**POLÍTICA DEL BUEN SERVICIO E IMAGEN INSTITUCIONAL**

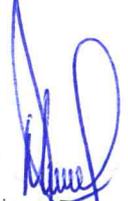
  
Cecilia Croza  
Jefa del Dpto. de Cooperación

En la Secretaría de Acción Social, las políticas, reglamentos internos, acuerdos éticos, procedimientos y elementos corporativos, estarán orientados a fomentar en los/as servidores/as públicos/as actitudes de servicio y protección de la imagen de la institución, fundada en la calidad y calidez de la atención. Para ello se implementarán programas de capacitación para el buen servicio de promoción, conversación y reconocimiento al desempeño de los/as servidores/as públicos/as.

  
Lic. Carolina Sanab

**Lineamiento 1: Conversación Institucional.**

Se facilitará la realización de encuentros de diálogo, deliberación, comunicación e información para promover el relacionamiento, participación e involucramiento de los/as servidores/as públicos/as para la construcción de una visión compartida con los objetivos de la institución.

  
Marciano Figueredo  
Dpto. de Desarrollo y Bienes del Personal - DGDP

**Lineamiento 2: Reconocimiento a la labor y el desempeño de los servidores/as públicos/as.**

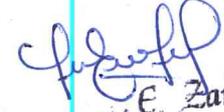
Se reconocerá la labor y el desempeño de los/as servidores/as públicos/as que demuestren esfuerzo y compromiso con los valores institucionales, a través de su gestión profesional.

  
Mg. Rebeca Chave  
Jefa de Dpto. de Documentación y Políticas Sociales/DG SAS

**POLÍTICA DE COMUNICACIÓN PÚBLICA**

Las Políticas de Comunicación Pública constituyen la circulación oportuna, amplia, suficiente y transparente de información dirigida a la sociedad y los diferentes grupos de intereses externos e internos, acerca de los objetivos y los resultados comparativos de las gestiones de la institución. Permite las rendiciones de cuentas a la ciudadanía y la confianza en lo público y lo institucional.

  
Lic. Juanita Espinoza C.

  
E. Zarza

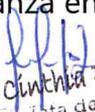
  
Lic. Patricia García - Técnica  
Dpto. de Gestión Social

  
Blas Agüero  
Dpto. de Comunicación

  
C.P. Zulily N. Toledo  
Jefa  
Dpto. de Administración del Personal

  
Abg. María Leticia Ramos Osorio  
Secretaria General  
Secretaria de Acción Social

  
Abg. Diana Mostafá  
Jefa  
Dpto. de Adm. Documental

  
Lic. Cinthia Paola Arrúa  
Jefa de Dpto.

  
Abg. Liz Azucena Riveros F  
Coordinadora del MECIP  
Secretaria de Acción Social

  
Lic. Luis Fruto  
Jefe del Dpto. de Patrimonio  
Dirección Administrativa - SAS

  
Abg. David Cira  
Jefe de la Unidad de Transparencia  
DTF - SAS

  
Gustavo López Casar  
Jefe Dpto. de Licitación  
DUOC

  
P.N. Noemí Florentín Isasi  
Jefa - D.C.G.I.T.  
Control y Seguimiento - SAS

  
Abog. Diana Villalba  
Técnica

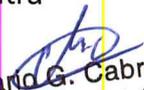
9  
  
Abg. Mariela Muñoz  
Departamento de Articulación Intersectorial/Jefa

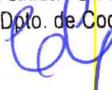
## POLÍTICA DE INFORMACIÓN EXTERNA

La información externa recibida y analizada por la institución garantiza la integridad, confiabilidad y validez de los procesos de planeación, operación y toma de decisiones en todos los niveles en la Institución. La misma se encuentra en concordancia con el Plan Estratégico Institucional

### Lineamiento 1: Definición de fuentes de información externa

La SAS, como organismo Estatal, define como fuentes de información a todas aquellas instituciones, comunidades y/u organismos públicos y privados, nacionales e internacionales, que posean o brinden información directa a la SAS para el cumplimiento de la misión y los objetivos institucionales.

  
Mario G. Cabrera  
Técnico - DTIC-SAS

  
Cecilia Crosa  
Jefa del Dpto. de Cooperación

## POLÍTICA DE COMUNICACIÓN INTERINSTITUCIONAL

La comunicación Interinstitucional será orientada a la generación de buenos vínculos con Instituciones gubernamentales y no gubernamentales, con el objetivo de articular acciones que apunten al cumplimiento de la misión de la Secretaría de Acción Social. A fin de tomar firme presencia en las negociaciones y enlaces efectivos en el desarrollo de las operaciones, resguardando la imagen y la identidad institucional.

### Lineamiento 1: Posicionamiento de la imagen institucional

Diseño y ejecución de acciones de participación, articulación, captura de mecenazgo y patrocinios dirigidos a Organizaciones de la Sociedad Civil, Mesa de Participación, Instituciones Públicas, Instituciones Privadas, Cooperantes, Instituciones de base Internacional, Instituciones Educativas, entre otras.

### Lineamiento 2: Canalización de la comunicación

Se establecerán los canales oficiales de comunicación, se coordinará y se garantizará la correcta comunicación de todas las dependencias de la SAS, que mantienen vínculos con otras instituciones, salvaguardando la línea discursiva y gráfica.

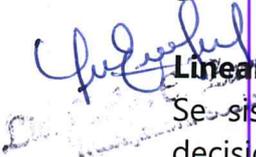
### Lineamiento 3: Socialización y sistematización de los resultados

Se sistematizarán y se socializarán los avances y resultados (procesos y decisiones) de las gestiones a través de los canales internos establecidos, que a su vez servirán de insumos para el desarrollo óptimo de la interacción.

  
Lic. Carolina Sanabria

  
Lic. Luciano Figueredo  
Jefe de Dpto. de Desarrollo y Bienestar del Personal - DGDP

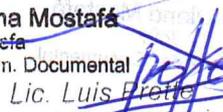
  
Blas Agüero  
Jefe de Dpto. de Comunicación  
RUC: 1619471-3

  
J. P. Zully N. Toleau  
Jefa  
Dpto. de Administración del Personal

  
C.P.N. Noelia Florentín Isasi  
Jefa - D.C.G.I.T.  
D. Control y Seguimiento - SAS

  
Abg. María Leticia Ramoa Osorio  
Secretaría General  
Secretaría de Acción Social

  
Abg. Diana Mostafá  
Jefa  
Dpto. de Adm. Documental

  
Lic. Luis Prette  
Jefe del Dpto. de Patrimonio  
Dirección Administrativa - SAS

  
Abg. Liz Azucena Riveros F  
Coordinadora del MECIP  
Secretaría de Acción Social

  
Lic. Cinthia Paola Arrún  
Jefa de Dpto.

  
Abg. David Greer  
Jefe de la Unidad de Transparencia  
DTIC - SAS

  
Abg. Mariela Muñoz  
Departamento de Articulación Intersectorial/Jefa

  
Lic. Patricia García - Técnica  
Dpto. de Gestión Social

  
Mg. Rebeca Chávez  
Jefa de Dpto. de Documentación de Políticas Sociales/DC SAS.

  
Abog. Diana Villalba  
Técnica

  
Gustavo Lopez  
Jefe Dpto. de Licitaciones  
DUOC

12  
  
Abg. Mariela Muñoz  
Departamento de Articulación Intersectorial/Jefa

La Secretaría de Acción Social elaborará un plan anual de rendición de cuentas que abarque una rendición periódica y permanente, que incluyan diferentes modalidades de rendición de cuentas.

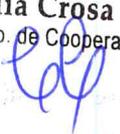
### Lineamiento 2: Retroalimentación permanente de la Rendición de Cuentas

Todas las propuestas de mejoras, reclamos, sugerencias y observaciones presentadas, serán evaluadas y consideradas para formular los planes de mejoramiento y de ajustes a futuras rendiciones de cuentas.

  
Mario G. Cabrera  
Técnico - DTIC-SAS

### POLÍTICA DE MANEJO DE LA INFORMACIÓN

Una vez clasificada, consolidada y sistematizada la información se dará a conocer al público en forma ágil, transparente y oportuna, y servirá de insumo para la elaboración de materiales informativos y educativos.

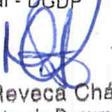
  
Cecilia Crosa  
Jefa del Dpto. de Cooperación

  
Lic. Carolina Sanabria

### Lineamiento 1: Provisión de Información

La Secretaría de Acción Social buscará lograr la transmisión de información y mensajes institucionales, solicitudes de comunicación institucional y temas estratégicos tratados utilizando medios formales e informales.

  
Marciano Figueredo  
Dpto. de Desarrollo y Bienestar del Personal - DCDP

  
Mg. Rebeca Chávez  
Jefa de Dpto. de Documentación de Políticas Sociales/DCSAS

### POLÍTICA DE INFORMACIÓN INTERNA

La información interna es la que se produce de la operación de los procesos internos referidos al Modelo de Gestión por procesos adoptados por la Institución. Proporcionando elementos de juicio a los grupos de interés específicamente a servidores/as a fin que verifiquen y determinen el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos por la Institución.

### Lineamiento 1: Fuentes de información interna

Las fuentes de información interna son identificadas como documentos de actos administrativos: resoluciones, memorandos, circulares, manuales, informes, actas, notas, entre otras; correos electrónicos, página Web Institucional e Intranet.

  
Diana Villalba  
Abog. Técnica

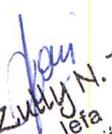
### Lineamiento 2: Divulgación de la información interna

La divulgación y socialización de la información interna buscará armonizar el relacionamiento interno, estandarizar, mejorar y fortalecer los sistemas y relación de trabajo orientado al logro de los fines misionales, creando espacios formales e informales de encuentro y conversación.

  
Gustavo López Cádiz  
Jefe Dpto. de Licitación DUOC

  
Lic. Patricia García - Técnica  
Dpto. de Gestión Social

  
Blas Agüero  
Asesor en Comunicación  
RUC: 16194765

  
C.P. Zuley N. Toledo  
Jefa  
Dpto. de Administración del Personal

  
Abg. María Lenita Ramos Osorio  
Secretaría General  
Secretaría de Acción Social

  
Abg. Diana Mostafá  
Jefa  
Dpto. de Adm. Documental

  
Lic. Cynthia Paola Arrú  
Jefa de Dpto.

  
Abg. Liz Azucena Riveros F  
Coordinadora del MECIP  
Secretaría de Acción Social

  
Lic. Luis Prieto  
Jefe del Dpto. de Patrimonio  
Dirección Administrativa - S.A.S

  
Abg. David Giret  
Jefe de la Unidad de Transparencia  
DTIC - SAS

  
Abg. Mariela Muñoz  
Departamento de Articulación Intersectorial/Jefa

  
C.P.N. Noelia Florentín Isasi  
Jefa - D.C.G.I.T.  
D. Control y Seguimiento - SAS

## POLÍTICA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Las políticas de sistemas de información consisten en pautas que guían el conjunto de tecnologías informáticas construidas, procedimientos diseñados, mecanismos de control implementados, y asignación de personas responsables para la captura, procesamiento, administración y distribución de datos, con el fin de que trabajen de manera coordinada para mantener la integridad de los mismos, agilizar la obtención de informes y hacer confiable la ejecución de las operaciones internas, al igual que la generación de datos e información dirigida a los grupos de interés, internos y externos.

### Lineamiento 1: Diseño y Definición de Ajustes

Los Sistemas de Información son el conjunto de elementos orientados al tratamiento y administración de la información, que posibilita su uso posterior y consisten básicamente en Hardware, Software, Conectividad, Herramientas y otros recursos respondiendo a requerimientos de innovación tecnológica puedan ser implementados.

### Lineamiento 2: Uso de Recursos Tecnológicos

Los sistemas de información y el uso de recursos tecnológicos de la SAS son estratégicos para establecer el logro de los planes, programas y procesos institucionales brindando soporte efectivo para la toma de decisiones a nivel gerencial

### Lineamiento 3: Sistemas Integrados

Los sistemas de información institucionales están integrados para soportar los procesos Misionales, Estratégicos y de Apoyo compartiendo la información y generando reportes útiles y oportunos.

  
Mario G. Cabrera  
Técnico - DTIC-SAS

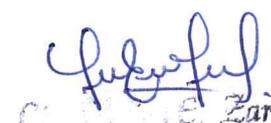
  
Cecilia Orosa  
Jefa del Dpto. de Cooperación

  
Lic. Carolina Sanabria

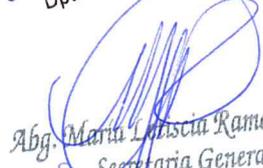
  
Blas Agüero  
Asesor en Cooperación  
RUC: 1619471-3

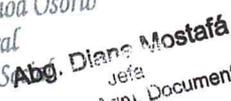
  
P. Zulily N. Toledo  
Jefa  
Dpto. de Administración del Personal

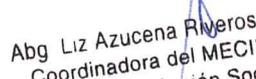
  
Lic. Patricia García - Técnica  
Dpto. de Gestión Social

  
Lic. E. Zarza  
Técnica Social

  
Gustavo López  
Jefe Dpto. de Licitaciones  
DIOC

  
Abg. María Leticia Ramoa Osorio  
Secretaria General  
Secretaría de Acción Social

  
Abg. Diana Mostafá  
Jefa  
Dpto. de Adm. Documental

  
Abg. Liz Azucena Riveros F  
Coordinadora del MECIP  
Secretaría de Acción Social

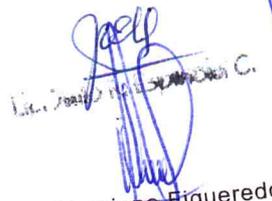
  
Abg. David Giret  
Jefe de la Unidad de Transparencia  
DPL - SAS

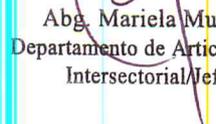
  
Abog. Diana Villalba  
Técnica

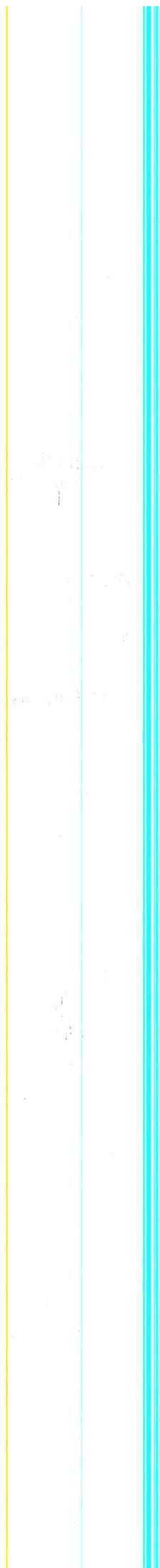
  
P.N. Noelia Florentín Isasi  
Jefa - D.C.G.I.T.  
Dpto. de Control y Seguimiento - SAS

  
Lic. Luis Frette  
Jefe del Dpto. de Patrimonio  
Dirección Administrativa - S.A.S

  
Lic. Cinthia Paola Arrúa  
Jefa de Dpto.  
Mg. Rebeca Chávez  
Jefa de Dpto. de Documentación  
de Políticas Sociales/DGPS  
SAS

  
Lic. Marciano Figueredo  
Marciano Figueredo  
Dpto. de Desarrollo y Bienestar  
del Personal - DGDP

  
Abg. Mariela Muñoz  
Departamento de Articulación  
Intersectorial/Jefa



RECEIVED  
DEPARTMENT OF  
CULTURE

STATE OF  
INDIA  
GOVERNMENT OF  
CULTURE

1  
2  
3



**MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -**  
**COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL DE GESTIÓN**

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL  
ESTÁNDAR: PROCEDIMIENTOS  
FORMATO: Diseño de Procedimientos  
Nº: 93

MACROPROCESO: Gestión y Desarrollo de las Personas

CÓDIGO: GDP

PROCESO: Bienestar y Desarrollo del Personal

CÓDIGO: GDP.3

SUBPROCESO: Compensación y Promoción del Personal

CÓDIGO: DGP.3.1

PROCEDIMIENTO DE COMPENSACIÓN Y PROMOCIÓN DEL PERSONAL

CÓDIGO: DGP.3.1

No.	(1) Actividades	(2) Tareas	(3) Método	(4) Registros Aplicables	(5) Procedimientos Asociados	(6) Cargo Responsable	
1	Elaboración del reglamento de compensación y promoción del personal	1 Investigar Normativas y referencias vigentes relacionadas al mismo	1 Pedir información a las instituciones rectoras en la materia	Notas - Correos electrónicos	N/A	Director/a De Gestión y Desarrollo de Personas	
			2 Solicitar documentos obrantes en las diferentes dependencias de la institución.	Memorandos - Correos electrónicos		Jefe/a del Departamento de Desarrollo y Bienestar del Personal	
			3 Consultar en internet	Correos electrónicos		Técnicos/as del Departamento de Desarrollo y Bienestar del Personal	
		2 Redactar el reglamento	Analizar los documentos de referencia en reuniones de trabajo	Actas de reuniones, borrador de reglamento	N/A	Jefe/a del Departamento de Desarrollo y Bienestar del Personal	
		3 Remitir el borrador de reglamento a la Dirección de Gestión y Desarrollo de Personas	Elaborar documento de remisión de la propuesta	Memorando	N/A	Jefe/a del Departamento de Desarrollo y Bienestar del Personal	
		4 Solicitar parecer jurídico del borrador del reglamento a la Dirección de Asesoría Jurídica, a través de la Dirección de Gestión y Desarrollo de Personas.	Elaborar documento de remisión de borrador	Memorando	N/A	Director/a De Gestión y Desarrollo de Personas	
2	Inicial: Elaborar perfil de cargo	1 Identificar cargos conforme a la estructura de funcionamiento institucional	5 Solicitar aprobación de la Máxima Autoridad	Elaborar documento de solicitud de aprobación de reglamento	Memorando	N/A	Director/a De Gestión y Desarrollo de Personas
			6 Socializar el Reglamento con el personal de la Institución	Comunicar a los funcionarios/as a través de los distintos canales de información institucional	Memorando, circulares, correos, página web	N/A	Director/a De Gestión y Desarrollo de Personas
			1 Desarrollar el perfil de cargo identificado	Analizar conforme al manual, organigrama institucional vigente y perfiles homologados por la SFP	Actas de reuniones	N/A	Jefe/a del Departamento de Desarrollo y Bienestar del Personal
			2 Desarrollar el perfil de cargo identificado	Seleccionar el perfil del cargo y la matriz de evaluación a utilizar, incluyendo en la misma el resultado de la evaluación de desempeño	Formulario SICCA	Resolución SFP Nº 1.221/2014, Procedimiento de Selección de Personal	Técnicos/as del Departamento de Desarrollo y Bienestar del Personal
			3 Remitir la propuesta de perfil de cargo con las Direcciones afectadas.	Elaborar documento de remisión de propuesta	Memorando	N/A	Director/a De Gestión y Desarrollo de Personas.
			4 Ajustar conforme a los aportes recibidos de las áreas afectadas	Elaborar documento con el perfil final	Formulario SICCA con perfil ajustado	N/A	Técnicos/as del Departamento de Desarrollo y Bienestar del Personal
3	Final: Remitir el reglamento a la Máxima Autoridad	5 Solicitar aprobación de la Máxima Autoridad	Elaborar documento de solicitud de aprobación de reglamento	Memorando	N/A	Director/a De Gestión y Desarrollo de Personas	
		6 Solicitar homologación de los perfiles a la Secretaría de la Función Pública ( en caso de perfil del cargo de Auditor Interno debe ser homologado por la Auditoría General del Poder Ejecutivo)	Se remite nota a la SFP	Nota	Resolución SFP Nº 1.221/2014	Máxima Autoridad	
		1 Recibir la solicitud de inicio de concurso	La Dirección de Gestión y Desarrollo de Personas registra la solicitud en mesa de entrada	Planilla de mesa de entrada, Memorando	N/A	Director/a De Gestión y Desarrollo de Personas	

Mario G. Cabrera  
Técnico - DTIC-SAS

Cecilia Crosa  
Jefa del Dpto. de Cooperación

Lic. Carolina Sanabria

Mario Figueredo  
Dpto. de Desarrollo y Bienestar del Personal - DGP

Blas Agüero  
Asesor en Comunicación  
RUC: 1619471-3

Rebeca Chávez  
Mg. Jefa de Dpto. de Documentación de Políticas Sociales/DGPS SAS

Lic. José R. Espinoza C.

Lic. Cynthia Paola Amuña  
Jefa de Dpto.

Abg. Mariela Muñoz  
Departamento de Articulación Intersectorial/Jefa

Lic. Patricia García - Técnica  
Dpto. de Gestión Social

Lic. Luis Pretto  
Jefe del Dpto. de Patrimonio  
Dirección Administrativa - S.A.S

Lic. Cynthia Paola Amuña  
Jefa de Dpto.

Abg. Liz Azucena Riveros  
Coordinadora del MECIP  
Secretaría de Acción Social

Lic. Noelia Florentín  
Jefa de D.C.G.I.T.  
Unidad de Control y Seguimiento - SAS



JEKUE TEKO  
PORAVERA  
SARAVIWA  
SECRETARÍA DE  
ACCIÓN  
SOCIAL



GOBIERNO NACIONAL  
Construyendo Juntos Un Nuevo Rumbo

**MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -**  
COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL DE GESTIÓN

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL  
ESTÁNDAR: PROCEDIMIENTOS  
FORMATO: Diseño de Procedimientos  
Nº: 93

MACROPROCESO: Gestión y Desarrollo de las Personas

CÓDIGO: GDP

PROCESO: Bienestar y Desarrollo del Personal

CÓDIGO: GDP.3

SUBPROCESO: Compensación y Promoción del Personal

CÓDIGO:  
DGP.3.1

PROCEDIMIENTO DE COMPENSACIÓN Y PROMOCIÓN DEL PERSONAL

CÓDIGO:  
DGP.3.1

No.	(1) Actividades	(2) Tareas	(3) Método	(4) Registros Aplicables	(5) Procedimientos Asociados	(6) Cargo Responsable
3	Realización de concurso de oposición para promoción del personal nombrado	2 Solicitar aprobación de la Máxima Autoridad para el inicio del concurso de oposición, a través de la Dirección de Gestión	Elaborar documento de solicitud de aprobación para el inicio del concurso	Memorando	N/A	Director/a De Gestión y Desarrollo de Personas
		3 Dictar la Resolución que aprueba el inicio del concurso de oposición	Elaborar la resolución	Resolución	N/A	Ministro/a-Secretario/a Ejecutivo/a
		4 Recepcionar la resolución de aprobación	La Dirección de Gestión y Desarrollo de Personas registra la solicitud en mesa de entrada	Planilla de mesa de entrada, Memorando	N/A	Director/a De Gestión y Desarrollo de Personas.
		5 Solicitar la difusión del inicio del concurso de oposición al Dpto. de Comunicación, a través de la Dirección de Gestión y Desarrollo de Personas	Comunicar a los funcionarios/as a través de los distintos canales de información institucional	Memorando, circulares, correos, página web	N/A	Director/a De Gestión y Desarrollo de Personas.
		6 Recepcionar las postulaciones	La Dirección de Gestión y Desarrollo de Personas registra las postulaciones en mesa de entrada	Planilla de mesa de entrada, Memorando	N/A	Director/a De Gestión y Desarrollo de Personas.
		7 Codificar y digitar en una base de datos, currículums de los/as postulantes	Se registra en el Sistema de Promoción de Personal	Sistema de Promoción de Personal	N/A	Jefe/a y Técnico/a del Departamento de Desarrollo y Bienestar del Personal
		8 Realizar la evaluación documental de los currículos recepcionados	Se registra en el Sistema de Promoción de Personal en un plazo no mayor de 10 días hábiles	Sistema de Promoción de Personal	N/A	Comisión de Promoción
		9 Solicitar la difusión de la lista de admitidos y no admitidos	Se solicita la difusión de la lista de admitidos y no admitidos dentro de los dos días hábiles siguientes a la conclusión de las evaluaciones documentales, con las fechas de las evaluaciones, en los portales de internet de la institución	Correo electrónico	N/A	Director/a de Gestión y Desarrollo de Personas
		10 Realizar las evaluaciones	1 Analizar los currículos, documentaciones y evaluación de desempeño. 2 Realizar Pruebas psicométricas y entrevista de evaluación. 3 Registrar las puntuaciones obtenidas en el sistema de promoción de personal.	Sistema de Promoción de Personal	N/A	Comisión de Promoción
		11 Solicitar la difusión de los puntajes obtenidos de las evaluaciones	Se solicita la difusión del detalle de los puntajes obtenidos según la matriz de evaluación de quienes hayan superado el porcentaje requerido, en los portales de internet de la institución	Correo electrónico	N/A	Director/a de Gestión y Desarrollo de Personas

Mario G. Cabrera  
Técnico - DTIC-

Cecilia Crosa  
Jefa del Dpto. de Cooperación

Mariano Figueredo  
Dpto. de Desarrollo y Bienestar del Personal - DGDP

Mariano Figueredo  
Dpto. de Desarrollo y Bienestar del Personal - DGDP

Blas Agüero  
Asesor en Comunicación  
RUC: 1619471-3

Mg. Rebeca Chávez  
Jefa de Dpto. de Documentación de Políticas Sociales/DGPS SAS

Lic. Juan R. Esquivel

Abg. Mariela Muñoz  
Departamento de Articulación Intersectorial/Jefa

Lic. Carolina Sanabria

Lic. Patricia García - Técnica  
Dpto. de Gestión Social

Lic. Luis Prette  
Jefe del Dpto. de Patrimonio  
Dirección Administrativa - S.A.S

C.P.N. Noelia Florentina Isasi  
Jefa - D.C.G.I.T.  
D. Control y Seguimiento - SAC

Lic. Cynthia Pádua Arrau  
Jefa de Dpto.



JEKU'E TEKÓ  
PORÁVERA  
SECRETARÍA DE  
ACCIÓN  
SOCIAL



GOBIERNO NACIONAL  
Construyendo Juntos el Nuevo Rumbo

**MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -  
COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL DE GESTIÓN**

Mario G. Cabrera  
Técnico - DTIC-SA

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL  
ESTÁNDAR: PROCEDIMIENTOS  
FORMATO: Diseño de Procedimientos  
Nº: 93

MACROPROCESO: Gestión y Desarrollo de las Personas

CÓDIGO: GDP

PROCESO: Bienestar y Desarrollo del Personal

CÓDIGO: GDP.3

SUBPROCESO: Compensación y Promoción del Personal

CÓDIGO:  
DGP.3.1

PROCEDIMIENTO DE COMPENSACIÓN Y PROMOCIÓN DEL PERSONAL

CÓDIGO:  
DGP.3.1

Cecilia Crosa  
Dpto. de Cooperación

No.	(1) Actividades	(2) Tareas	(3) Método	(4) Registros Aplicables	(5) Procedimientos Asociados	(6) Cargo Responsable
		12 Solicitar resolución de aprobación de la Máxima Autoridad	Elaborar documento de solicitud de resolución que apruebe los resultados del concurso de oposición para la promoción del personal, a través de la Dirección de Gestión y Desarrollo de Personas	Memorando	N/A	Director/a De Gestión y Desarrollo de Personas
		13 Dictar la Resolución de aprobación de la Máxima Autoridad	Elaborar la resolución	Resolución	N/A	Ministro/a-Secretario/a Ejecutivo/a
		14 Recepcionar la resolución de aprobación	La Dirección de Gestión y Desarrollo de Personas registra la solicitud en mesa de entrada	Planilla de mesa de entrada, Memorando	N/A	Director/a De Gestión y Desarrollo de Personas.
		15 Solicitar la Socialización del resultado del concurso de oposición al Dpto. de Comunicación, a través de la Dirección de Gestión y Desarrollo de Personas.	Elaborar documento de solicitud de socialización del resultado del concurso	Memorando o correo electrónico	N/A	Director/a De Gestión y Desarrollo de Personas

Lic. Carolina Sanabria

Marciano Figueredo  
Dpto. de Desarrollo y Bienestar del Personal - DGDP

Elaborado por: Comité de Talentos Humanos

Fecha: 24/06/2015

Blas Agüero  
Asesor en Comunicación  
RUC: 1619471-3

Revisado por:

Fecha:

Aprobado por:

Fecha:

Lic. Patricia García - Técnica  
Dpto. de Gestión Social

Abg. Azucena Riveros F  
Coordinadora del MECIP  
Secretaría de Acción Social

C.P.N. Soledad Florentín Isasi  
Jefa - D.C.G.I.T.  
D. Control y Seguimiento

Lic. E. Zarza  
Dpto. de Gestión Social

Abg. Mariela Muñoz  
Departamento de Articulación Intersectorial

Mg. Rebeca Chávez  
Jefa de Dpto. de Documentación de Políticas Sociales/DGPS  
SAS

Lic. Cinthia Paola Arrúa  
Jefa de Dpto.

Lic. Luis Plette  
Jefe del Dpto. de Patrimonio  
Dirección Administrativa - S.A.S

THE UNIVERSITY OF  
SOUTH ALABAMA  
LIBRARY

UNIVERSITY OF  
SOUTH ALABAMA  
LIBRARY