



NUESTRA VISIÓN: Ser la mejor Entidad Previsional del país, con una administración eficiente, transparente y proactiva, orientada a alcanzar y sostener el equilibrio actuarial para el año 2027.

Acta N° 2.726 del 14 de abril 2026 -

Pág.1

RESOLUCIÓN N° 132/26

POR LA QUE SE APRUEBA Y PONE EN VIGENCIA LA ACTUALIZACIÓN VERSIÓN 03 DEL MANUAL DE POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN DE LA CAJA DE JUBILACIONES Y PENSIONES DEL PERSONAL DE LA ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD (CJPPA).-----

VISTOS: La Resolución N° 377/2016 de la Contraloría General de la República, por la cual se adopta la Norma de Requisitos Mínimos para Sistemas de Control Interno que actualiza el marco normativo del Modelo Estándar de Control Interno – MECIP 2015; la Resolución del Consejo de Administración N° 704/22 del 27 de diciembre de 2022 por la que se aprueban las Políticas de Comunicación de la Caja de Jubilaciones y Pensiones del Personal de la ANDE, el Interno SEGE N° 026/26 de fecha 10 de abril de 2026 de la Secretaría General que presenta la propuesta de modificación y actualización de la versión de dichas Políticas y solicita se aprueben; y-----

CONSIDERANDO: Que, la Norma de Requisitos Mínimos para Sistemas de Control Interno del MECIP 2015 constituye un instrumento gerencial que favorece el cumplimiento de los objetivos institucionales, el mejoramiento de la gestión y la cualificación profesional en el ejercicio del Control Interno, promoviendo la gestión basada en procesos, la administración de los riesgos y la mejora continua, con el fin de garantizar la eficiencia, eficacia, transparencia y efectividad en el cumplimiento de los fines de la Institución;-----

Que, por el Acta de Compromiso N° 06/25, el Presidente de la Caja de Jubilaciones y Pensiones del Personal de la ANDE y los Miembros del Consejo de Administración se comprometen a promover la socialización y sensibilización del MECIP, para el desarrollo, implementación, seguimiento y evaluación del impacto de la aplicación del Modelo en la Institución;-----

Que, el Manual de Políticas de Comunicación permite gestionar la identidad, transparencia y reputación de la entidad, facilitando el diálogo con los afiliados de la Caja. Establecen un marco para informar de manera clara, unificar el mensaje institucional, fortalecer la confianza ciudadana y asegurar que la comunicación sea una herramienta estratégica en la gobernanza;-----

Que, para la implantación efectiva de la Norma de Requisitos Mínimos del Sistema de Control Interno del MECIP, corresponde la revisión y actualización de normativas internas;-----
Por tanto, en uso de sus atribuciones,



NUESTRA VISIÓN: Ser la mejor Entidad Previsional del país, con una administración eficiente, transparente y proactiva, orientada a alcanzar y sostener el equilibrio actuarial para el año 2027.

Acta N° 2.726 del 14 de abril 2026 -

Pág.2

RESOLUCIÓN N° 132/26

EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

RESUELVE:

- 1° Aprobar la actualización de la Versión 03 del Manual de Políticas de Comunicación de la Caja de Jubilaciones y Pensiones del Personal de la ANDE, el cual forma parte de la presente Resolución y tendrá vigencia a partir de su suscripción.-----
- 2° Dejar sin efecto la Resolución 704/22 del 27 de diciembre de 2022 por la que se aprueban las Políticas de Información y Comunicación de la Caja de Jubilaciones y Pensiones del Personal de la ANDE.-----
- 3° Comunicar y archivar.-----

ES COPIA

FDO : Ing. ALAN PATRICK ACHAR ESPÍNOLA

“ : Ing. Luis Daniel Torres Figueredo

“ : Ing. Alfredo Osvaldo Argüello Cáceres

“ : Sra. Lourdes Patricia Morales Meza

“ : Ing. Miguel Rafael Otazú Montanaro



NUESTRA VISIÓN: Ser la mejor Entidad Previsional del país, con una administración eficiente, transparente y proactiva, orientada a alcanzar y sostener el equilibrio actuarial para el año 2027.

Acta N° 2.726 del 14 de abril 2026 -

Pág.3

RESOLUCIÓN N° 132/26

MANUAL DE POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN

VERSIÓN 3

**APROBADO POR RESOLUCIÓN N° 132/26 ACTA N° 2.726 DEL
14/04/2026**

LA MISIÓN DE LA CAJA DE JUBILACIONES Y PENSIONES DEL PERSONAL DE LA ANDE: Asegurar y proteger los beneficios previstos en su Carta Orgánica, con una administración sólida e innovadora, contribuyendo al bienestar financiero de sus afiliados.



NUESTRA VISIÓN: Ser la mejor Entidad Previsional del país, con una administración eficiente, transparente y proactiva, orientada a alcanzar y sostener el equilibrio actuarial para el año 2027.

Acta N° 2.726 del 14 de abril 2026 -

Pág. 4

RESOLUCIÓN N° 132/26

MANUAL DE POLITICAS DE COMUNICACIÓN

PRESENTACIÓN

La Política de Comunicación de la Caja de Jubilaciones y Pensiones del Personal de la ANDE (Caja ANDE) es de carácter estratégico y tiene como propósito promover la transparencia en su gestión, en cumplimiento de sus fines misionales establecidos en el Plan Estratégico Institucional.

La Caja ANDE, como entidad previsional, establece su Política de Comunicación orientada a la interacción, el fortalecimiento de la credibilidad, la imagen institucional y la confianza de sus clientes internos y externos, mediante la gestión oportuna y fluida de la información generada en sus distintas áreas.

La Comunicación Institucional está orientada a asegurar la coherencia en la actuación de los funcionarios con la Misión, Visión y Valores institucionales, fortalecer el sentido de pertenencia y el relacionamiento, así como consolidar la imagen y visibilidad institucional, mediante acciones y lineamientos de comunicación interna y externa.

1. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES INSTITUCIONALES

MISIÓN

Asegurar y proteger los beneficios previstos en su Carta Orgánica, con una administración sólida e innovadora, contribuyendo al bienestar financiero de sus afiliados.

VISIÓN

Ser la mejor entidad previsional del país, con una administración eficiente, transparente y proactiva orientada a alcanzar y sostener el equilibrio actuarial para el año 2027.



NUESTRA VISIÓN: Ser la mejor Entidad Previsional del país, con una administración eficiente, transparente y proactiva, orientada a alcanzar y sostener el equilibrio actuarial para el año 2027.

Acta N° 2.726 del 14 de abril 2026 -

Pág.5

RESOLUCIÓN N° 132/26

VALORES INSTITUCIONALES

- Respeto
- Transparencia
- Eficiencia y Eficacia
- Integridad
- Responsabilidad
- Sentido de Pertenencia
- Igualdad y la No Discriminación

2. OBJETIVO

Establecer lineamientos básicos que orienten la comunicación institucional, facilitando la toma de decisiones y promoviendo una relación clara, oportuna y efectiva con los clientes internos y externos.

3. POLITICAS GENERALES

- 3.1. Promover un flujo claro y continuo de la comunicación institucional, que favorezca el relacionamiento con los clientes internos y externos, contribuyendo a una gestión transparente y accesible.
- 3.2. Fomentar una comunicación institucional ordenada y consistente, que asegure la calidad de la información, garantizando que sea clara, confiable, actualizada y oportuna.
- 3.3. Impulsar acciones de comunicación dirigidas a informar sobre la gestión institucional de la Caja ANDE, facilitando la comprensión de sus servicios y el impacto de sus prestaciones en los afiliados.

4. POLÍTICAS ESPECÍFICAS

- 4.1. Promover el buen relacionamiento con los clientes internos y externos, facilitando el acceso a la información institucional de manera clara y oportuna.
- 4.2. Asegurar la difusión de la información institucional a través de los canales disponibles (medios digitales, página web, redes sociales y canales internos), garantizando que sea clara, veraz, actualizada y accesible.

LA MISIÓN DE LA CAJA DE JUBILACIONES Y PENSIONES DEL PERSONAL DE LA ANDE: Asegurar y proteger los beneficios previstos en su Carta Orgánica, con una administración sólida e innovadora, contribuyendo al bienestar financiero de sus afiliados.



NUESTRA VISIÓN: Ser la mejor Entidad Previsional del país, con una administración eficiente, transparente y proactiva, orientada a alcanzar y sostener el equilibrio actuarial para el año 2027.

Acta N° 2.726 del 14 de abril 2026 -

Pág. 6

RESOLUCIÓN N° 132/26

- 4.3. Mantener la información institucional actualizada, promoviendo una comunicación suficiente y transparente.
- 4.4. Garantizar el acceso a la información sobre la gestión institucional, fortaleciendo la confianza de los afiliados y grupos de interés.
- 4.5. Cumplir con las disposiciones legales vigentes en materia de transparencia y acceso a la información pública, asegurando la difusión adecuada y oportuna de la información a través de los medios institucionales.
- 4.6. Difundir información relevante sobre la gestión institucional y sus resultados, de manera comprensible para los afiliados.
- 4.7. Orientar a los clientes internos y externos sobre los canales disponibles para consultas, reclamos, sugerencias y denuncias, promoviendo su uso adecuado.
- 4.8. Coordinar la participación de las autoridades en acciones de comunicación institucional, cuando corresponda, para informar sobre la gestión y servicios de la Caja ANDE.
- 4.9. Difundir las actividades y servicios institucionales, a fin de mejorar el conocimiento y acceso por parte de los afiliados.
- 4.10. Establecer lineamientos para la gestión de la comunicación institucional, asegurando coherencia en los mensajes y el adecuado flujo de la información interna y externa.
- 4.11. Elaborar y difundir contenidos institucionales con un lenguaje claro, coherente y alineado a los principios de la Caja ANDE.
- 4.12. Promover la identidad institucional y el sentido de pertenencia de los funcionarios, a través de la comunicación interna.
- 4.13. Gestionar de manera responsable y confidencial la información institucional, especialmente en situaciones sensibles.



NUESTRA VISIÓN: Ser la mejor Entidad Previsional del país, con una administración eficiente, transparente y proactiva, orientada a alcanzar y sostener el equilibrio actuarial para el año 2027.

Acta N° 2.726 del 14 de abril 2026 -

Pág.7

RESOLUCIÓN N° 132/26

- 4.14. Fomentar el relacionamiento institucional con otras entidades públicas y organizaciones vinculadas, en el marco de la comunicación institucional.
- 4.15. Promover los valores y principios institucionales, fortaleciendo la cultura organizacional.
- 4.16. Comunicar de manera clara las normas, políticas y procedimientos internos.
- 4.17. Impulsar la mejora continua de los procesos de comunicación interna y externa.
- 4.18. Definir y comunicar responsabilidades en materia de comunicación y control interno, promoviendo la rendición de cuentas.
- 4.19. Establecer que la comunicación institucional es una responsabilidad compartida entre las autoridades, las áreas y todos los funcionarios, en el ámbito de sus competencias.
- 4.20. Todos los funcionarios tienen el deber fundamental de mantenerse informados y participar activamente en los procesos de comunicación.

5. GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

Atender el relacionamiento con los funcionarios, propiciando y estimulando procesos de comunicación y acceso a la información, disponibilizando las documentaciones, registros y archivos para el logro de las metas establecidas.

Desarrollar y articular los sistemas de información y comunicación institucional para su uso racional y eficiente, propiciando el acceso a través de las nuevas tecnologías.

La gestión de la información y comunicación interna se da por los siguientes medios:

5.1 CORRESPONDENCIA INTERNA, A TRAVÉS DE:

- 5.1.1 Internos, disponibilizando informaciones que conlleven a la toma de decisiones de los diferentes niveles jerárquicos.
- 5.1.2 Memorándums, de exposición breve y sencilla para solicitar, comunicar o informar situaciones o hechos específicos de rutina.



NUESTRA VISIÓN: Ser la mejor Entidad Previsional del país, con una administración eficiente, transparente y proactiva, orientada a alcanzar y sostener el equilibrio actuarial para el año 2027.

Acta N° 2.726 del 14 de abril 2026 -

Pág. 8

RESOLUCIÓN N° 132/26

5.1.3 Resoluciones, documento oficial del Consejo de Administración y de la Presidencia referente a decisiones de interés y cumplimiento corporativo y/o sectorial.

5.1.4 Circulares, utilizado para comunicar al personal de la CAJA-ANDE informaciones de interés y cumplimiento corporativo y/o sectorial.

5.1.5 Comunicados, utilizado para comunicar al personal de la CAJA-ANDE informaciones de interés.

5.1.6 Formularios, que sirven como medio auxiliar para recibir, registrar, transmitir y conservar informaciones, a través de un diseño gráfico padronizado y simplificado debiendo llenarse con datos precisos que serán utilizados posteriormente.

5.2 MURAL DE INFORMACIONES

Enfocado a divulgar informaciones de interés institucional en los lugares (oficinas) de trabajo.

5.2.1 COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN EN RED

Enfoque editorial informativo y estratégico, destinado para comunicar e informar sobre los acontecimientos de la institución.

5.2.2 INTERNET

Perfil de canal interactivo, buscando crear un canal de relacionamiento y de alcance de la información, utilizando nuevas tecnologías de comunicación.

Informes sobre gestión documental, archivos, biblioteca, artículos de interés, mercadeo, circulares corporativas, notas y resoluciones institucionales de interés, campañas en andamios, índices, agenda institucional, desafíos de la institución, directrices estratégicas, convenios institucionales con empresas públicas y privadas, entre otros.



NUESTRA VISIÓN: Ser la mejor Entidad Previsional del país, con una administración eficiente, transparente y proactiva, orientada a alcanzar y sostener el equilibrio actuarial para el año 2027.

Acta N° 2.726 del 14 de abril 2026 -

Pág. 9

RESOLUCIÓN N° 132/26

6. ACCESO A LA COMUNICACIÓN PÚBLICA

Atender el relacionamiento de la institución con sus afiliados, grupos de interés y público en general, facilitando la comunicación y el acceso a la información ágil y permanente.

Potenciar la información periódica y formalmente a todos los grupos de interés de la institución sobre sus planes y su ejecución, los indicadores de resultados, sus estados contables, financieros y presupuestarios, el balance actuarial que refleje el estado de las reservas para el pago de las prestaciones correspondientes, ya emitir comunicados de interés general, informaciones de interés público, así como de actividades y sucesos relacionados a los servicios que brinda la institución.

Promover la comunicación institucional, con el fin de propiciar el conocimiento por todos los colaboradores de las actividades institucionales, los logros y proyectos en andamio, así como para desarrollar el sentido de pertenencia y compromiso de todos con la institución.

- **Información para comunicar a los grupos de interés externos:**

La Caja ANDE difundirá información relevante y oportuna a sus clientes externos, incluyendo los siguientes tipos de datos:

1. **Servicios y beneficios** ofrecidos a los afiliados activos, jubilados y pensionados.
2. **Requisitos y procedimientos** para acceder a préstamos, prestaciones y otros servicios.
3. **Normativas, reglamentos y políticas institucionales** aplicables.
4. **Resultados de gestión institucional**, incluyendo indicadores, balances y logros relevantes.
5. **Proyectos y programas en curso**, especialmente los que impactan a los afiliados y a la comunidad.
6. **Canales de atención y contactos** disponibles para consultas, reclamos o sugerencias.
7. **Información sobre transparencia y rendición de cuentas**, conforme a la normativa vigente.
8. **Comunicaciones sobre eventos, campañas o actividades institucionales** dirigidas a los afiliados y a la sociedad en general.



NUESTRA VISIÓN: Ser la mejor Entidad Previsional del país, con una administración eficiente, transparente y proactiva, orientada a alcanzar y sostener el equilibrio actuarial para el año 2027.

Acta N° 2.726 del 14 de abril 2026 -

Pág.10

RESOLUCIÓN N° 132/26

9. **Alertas o información relevante en situaciones extraordinarias** que afecten la operación o los servicios de la Caja ANDE.

7. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Comunicación:** Acción y efecto de comunicar o comunicarse; trato, correspondencia entre dos o más personas. Exponer en común información, ideas y habilidades orientadas hacia la consecución de las metas y objetivos institucionales.
- **Información:** Conocimiento que se tiene sobre algo. Proceso por el cual se aumentan los conocimientos sobre cualquier tema. Acción y efecto de informar o informarse, comunicar, dar noticia de una cosa.
- **Planificación Estratégica:** Proceso para definir objetivos estratégicos para un determinado periodo, que conlleva la determinación de estrategias operativas tendientes al cumplimiento de las metas fijadas. Objetivos estratégicos: Corresponden a declaraciones más elaboradas de las directrices estratégicas, que se presentan en general en forma de indicadores de desempeño global de la Institución.
- **Metas:** Son la expresión de los objetivos que se desean lograr y en general se relacionan a las preguntas: ¿Qué?, ¿Cuánto?, ¿Cómo? Su importancia radica en que si están bien definidas, permitirán medir o evaluar en el futuro el logro de los objetivos estratégicos.
- **Clientes internos y externos:** Personas, grupos o entidades sobre las cuales la Institución tiene influencia, o es influenciada por ellas (funcionarios y personal contratado, instituciones públicas, órganos de control, organismos internacionales, proveedores y contratistas, usuarios, clientes, gremios empresariales y de trabajadores, medios de comunicación, comunidades indígenas, organizaciones sociales, la sociedad).
- **Medios de comunicación:** Instrumentos a través de los cuales se dinamizan los mensajes institucionales y pueden ser impresos, audiovisuales y electrónicos.
- **Correo:** Servicio que permite a funcionarios de la Caja efectuar el intercambio de mensajes a través de sistemas de comunicación electrónica, ya sea interna o externa.



NUESTRA VISIÓN: Ser la mejor Entidad Previsional del país, con una administración eficiente, transparente y proactiva, orientada a alcanzar y sostener el equilibrio actuarial para el año 2027.

Acta N° 2.726 del 14 de abril 2026 -

Pág.11

RESOLUCIÓN N° 132/26

- Plan de Comunicación Institucional: diseño y elaboración del instrumento para la gestión de la comunicación institucional, dirigido al cliente interno y externo, conforme a lo enmarcado en el Plan Estratégico Institucional y las disposiciones legales y normas establecidas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación (MITIC), para los Organismos e Instituciones del Estado (OEE).
- Denuncias Anticorrupción: denuncias de corrupción que afecten a funcionarios de la Institución.
- Rendición de cuentas: Derecho que tiene el afiliado a estar informado con respecto a la gestión y al deber de la máxima autoridad, de informar el resultado de su gestión. A su vez, hace referencia a la obligación que toda entidad tiene de informar a los organismos de control, sobre los temas pertinentes a su gestión y al uso de los recursos públicos.

Está a cargo de la Secretaría General (SEGE) mantener actualizados los términos de este Manual de Políticas, así como de aclarar su contenido a las unidades afectadas.
