



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
Gerencia General
Dirección de Comunicación Organizacional
Teléfono: 2539-0979 o ext. 8000
Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Licenciada
Xinia María Fernández Delgado

Directora
Dirección de Comunicación Organizacional

19 febrero de 2018 al 30 de junio de 2023

Destinatarios del presente informe de gestión:
Presidencia Ejecutiva

Con copia:

Oficina de Gestión de Recursos Humanos-Oficinas Centrales
Dirección de Comunicación Organizacional U.P 1115



I. Ámbito de aplicación

El presente Informe Final de Gestión corresponde al período comprendido entre el 19 de febrero de 2018 al 30 de junio de 2023 como directora a cargo y directora de la Dirección de Comunicación Organizacional (DCO) de la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS).

Dicho período inició a partir de la jubilación del director titular, José Luis Valverde Morales, el 19 de febrero del 2018, fecha a partir de la cual asumo la Dirección como recargo y posteriormente, el 18 de enero de 2021 asumo formalmente como directora interina y en diciembre de 2022 como directora en propiedad.

La fecha final del período citado corresponde al momento en el cual me acogí a mi derecho de jubilación por vejez.

II. Consideraciones Preliminares

El presente Informe refiere los principales logros y resultados obtenidos en la gestión desarrollada en los periodos antes mencionados y se rinde conforme a lo establecido en las siguientes normas:

- A) Ley General de Control Interno, Ley N°8292.
- B) Ley para perfeccionar la rendición de cuentas, Ley N°9398.
- C) Resolución R-CO-61 emitida por la Contraloría General de la República y referida a las “Directrices que deben observar los funcionarios obligados a presentar el Informe Final de su Gestión, según lo dispuesto en el inciso e) del artículo 12 de la Ley General de Control Interno D-1-2005-CO-DFOE”.
- D) Circular N° 33242-05 de fecha 21 de setiembre del 2005, suscrita por el cuerpo gerencial, se dieron a conocer las directrices que deben observar los funcionarios (as) obligados (as) a presentar el Informe Final de Gestión, publicado en el Diario Oficial La Gaceta N° 131 de fecha 07 de julio del 2005.
- E) Circular N°GDA-10217-2007 de fecha 27 de febrero de 2007, suscrita por el cuerpo gerencial y referida a las particularidades de trámite y de comunicación del Informe Final de Gestión.

III. Resultados de la Gestión

1. Introducción



Ha llegado el momento de cerrar una de las páginas más importantes de mi vida. Después de 36 años de laborar para la CCSS, como profesional en comunicación, me acojo a mi jubilación.

Han sido años de mucho aprendizaje no solo desde lo profesional sino en mi desarrollo personal. En mi historia laboral tuve la oportunidad de ejercer como periodista, jefa de prensa, jefa del departamento de Comunicación, subdirectora y finalmente como directora de la DCO.

La DCO cuenta con una dirección y subdirección, tres áreas: Mercadeo Social, Comunicación Digital y Comunicación y Extensión Cultural y tres subáreas: Producción, Patrimonio Cultural y Gestión Administrativa y Logística.

Es la dependencia responsable de ejercer la rectoría en material de comunicación y de liderar la comunicación en la CCSS. Para el logro de sus objetivos, cuenta con un equipo profesional en las diferentes disciplinas de la comunicación, con un alto valor ético y compromiso hacia la institución.

Ha mostrado su capacidad de trabajo, la cual fue puesta a prueba durante la pandemia de COVID-19, pero también enfrenta grandes desafíos. Confío en que el equipo humano sabrá responder a los nuevos requerimientos con el mismo compromiso y liderazgo de siempre.

FORTALEZAS

- Normativas aprobadas por autoridades institucionales en materia de comunicación para el ejercicio de la rectoría.
- Profesionales especializados en las diferentes áreas de la comunicación.
- Capacidad de respuesta inmediata a los requerimientos de los distintos usuarios internos y externos.
- Capacidad técnica y profesional para la elaboración de los productos de comunicación.
- Herramientas disponibles para la elaboración de productos.
- Recursos económicos necesarios para sufragar las diferentes tareas.

DEBILIDADES

- Gestión y procedimiento para la aprobación de cursos especializados de corto plazo, bajo costo y de oferta inmediata.
- Filtración de información institucional en los distintos niveles de gestión.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Gerencia General

Dirección de Comunicación Organizacional

Teléfono: 2539-0979 o ext. 8000

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

- Falta de oportunidad en la gestión de información institucional.
- No existe un mecanismo que nos permita adquirir productos especializados en línea no disponibles en el mercado nacional.
- Falta de un mecanismo ágil para la contratación de estudios de impacto, percepción y de resultados.
- No se cuenta con plataformas robustas que permita alcanzar el público interno y externo.

OPORTUNIDADES

- Información disponible que permite ajustar las estrategias de comunicación a los nuevos índices demográficos para orientar estrategias de salud y pensiones.
- Ingresos provenientes de leyes u otros que permitan fortalecer las estrategias de comunicación.
- El mercado ofrece diversas oportunidades de capacitación y preparación sobre las nuevas tendencias de las tecnologías de información y comunicación, así como académicas en temas asociados a salud y pensiones.
Existe posibilidad en el mercado de acceder a herramientas especializadas para generar productos versátiles y modernos.

AMENAZAS

- Proliferación de mensajes negativos hacia la seguridad social que minan la credibilidad y hacen necesario destinar más recursos para contrarrestar la situación.
- El envejecimiento y la variación en la relación obrero-patronal a raíz de la proliferación del trabajo virtual de la población representa un reto para el desarrollo de estrategias de comunicación.
- Permanente riesgo de recortes en los presupuestos destinados a la divulgación y la publicidad.
- Los factores climáticos inciden en los patrones de morbilidad que demanda un abordaje especial desde el punto de vista de comunicación.
- Eventos nacionales e internacionales que tienen impacto en la salud pública y prestación de servicios de salud y demandan abordajes de comunicación de crisis y riesgos.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Gerencia General

Dirección de Comunicación Organizacional

Teléfono: 2539-0979 o ext. 8000

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

- Posibilidad de sufrir ataques informáticos que ponen en riesgo la integridad, la seguridad y la custodia de los datos e informaciones que comparten las personas usuarias.

Posibilidad de que se afecte la fe de las personas en la eficacia y eficiencia de la entidad.

2. Procesos sustantivos del director

- Dirección, planificación, coordinación, control, evaluación y retroalimentación estratégico de la gestión integral.
- Rectoría en materia de comunicación institucional.
- Aprobación y remisión para el aval del nivel superior las estrategias y proyectos de comunicación institucional.
- Aval de las contrataciones de empresas externas para la divulgación de los mensajes.
- Proyección de la imagen institucional.
- Análisis de la información que se divulga por los diferentes medios de comunicación.
- Valoración de las estrategias integrales de comunicación y los materiales elaborados por las unidades internas.
- Participación en el Consejo de Presidencia y Gerentes.
- Asesoría a los jefes institucionales en el campo de la comunicación.
- Desarrollo de nuevas técnicas, prácticas, programas y estrategias en materia de comunicación.
- Formulación y comunicación de la regulación y la normativa técnica en su ámbito de competencia.
- Elaboración y propuesta a la autoridad superior de la planificación estratégica y táctica.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Gerencia General

Dirección de Comunicación Organizacional

Teléfono: 2539-0979 o ext. 8000

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

- Elaboración y divulgación de las políticas y directrices internas.
- Coordinación y articulación de los procesos de trabajo asignados a la organización.
- Instrucciones técnicas generales para el desarrollo de la gestión.
- Definición de prioridades internas de trabajo.
- Representación gerencial, intergerencial e institucional en su ámbito de competencia.
- Administración de la información estratégica.
- Identificación y valoración de riesgos.
- Aprobación de la simplificación y homogenización de los trámites y procedimientos en su ámbito de competencia.
- Establecimiento de una organización matricial, para la administración de proyectos y asignaciones específicas.
- Evaluación y fortalecimiento del programa de salud ocupacional.
- Formulación de proyectos de inversión.
- Coordinación y participación en comisiones y equipos de trabajo.
- Diseño de planes de contingencias en su ámbito de competencia.
- Desarrollo de la cultura organizacional.
- Administración y control de recursos humanos, tecnológicos y físicos.
- Administración del sistema de control interno en su ámbito de competencia.
- Desarrollo de las competencias laborales de los funcionarios.
- Aplicación del Sistema de Evaluación del Desempeño, en su ámbito de competencia.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Gerencia General

Dirección de Comunicación Organizacional

Teléfono: 2539-0979 o ext. 8000

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Área de Comunicación y Extensión Cultural

Un adecuado abordaje de la comunicación institucional requiere la gestión diaria de las noticias institucionales como parte de la rendición de cuentas que las instituciones públicas deben realizar. Esta tarea forma parte del quehacer diario en la CCSS, donde además de la emisión de comunicados de prensa diarios, existe una dinámica intensa de relación con la prensa.

El área de comunicación también complementa las campañas que produce el área de Mercadeo Social, con diversas acciones.

Comunicación en crisis

La CCSS es una institución que puede enfrentar crisis en su funcionamiento en cualquier momento, por lo que es fundamental contar con herramientas y un equipo humano adecuados, que permitan que cuando se da una situación de este tipo se pueda gestionar una comunicación efectiva.

La importancia de la comunicación en crisis para la CCSS radica en su responsabilidad social y en la necesidad de mantener la confianza y credibilidad de los usuarios y la sociedad en general por medio de la transparencia y la confianza que las personas poseen en la institución.

Numerosos temas de gestión, administrativos, financieros y de pensiones, entre otros, son parte del riesgo continuo que posee la institución en materia de crisis y es, precisamente, cuando estos se presentan que la comunicación debe ser clara, oportuna y transparente para informar a los afectados y al público en general sobre la situación, las medidas que se están tomando y las posibles soluciones.

Esta ha sido una tarea permanente a lo largo de los cinco años que resume este informe, donde, desde la dirección de la DCO y con apoyo del equipo de prensa de la CCSS, se han desarrollado numerosas acciones para gestionar de manera efectiva las crisis que se han presentado. Entre ellas las relacionadas con el jaqueo



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
Gerencia General

Dirección de Comunicación Organizacional

Teléfono: 2539-0979 o ext. 8000

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

vivido por la institución en mayo de 2022, con las compras de insumos para la atención de la pandemia por COVID-19 y con la sostenibilidad financiera de los regímenes que administra la institución.

En todos estos casos y en otros, la CCSS, a partir de su responsabilidad de informar a los asegurados, usuarios, patronos y personas trabajadoras, entre otros públicos, ha desarrollado múltiples acciones de comunicación que han permitido reducir el impacto de estos eventos en la imagen institucional, generando información precisa, que permitiera evitar la especulación o la desinformación.

La comunicación de crisis es otra labor sustancial de la DCO para acompañar y asesorar a las autoridades, a las gerencias, niveles técnicos y locales en la gestión institucional de información de manera proactiva o bien para dar respuesta a situaciones que son altamente sensibles, de interés público y mediático.

Durante esta pandemia se han atendido todos los meses temas vinculados a la pandemia (compra de mascarillas, ventiladores, brotes en centros médicos, errores programáticos de vacunación, robo vacunas, atención migrantes Zona Norte, otros); o bien, a otras actividades del quehacer de la CCSS (muerte prematuros por bacteria en HSJD, rastreo EDUS, inundaciones de centros, sostenibilidad financiera), los cuales han requerido atención oportuna.

Comunicación de riesgos

Siendo la CCSS una institución que brinda servicios de salud, de pensiones y de prestaciones sociales a toda la población, es fundamental que tenga una adecuada gestión de la comunicación sobre los riesgos a los que están expuestos sus asegurados, usuarios y personas trabajadoras.

La comunicación de riesgos se refiere a la transmisión de información clara y precisa sobre los riesgos asociados a determinadas actividades o situaciones. Esta se ha visto fortalecida en el periodo en análisis, principalmente, aunque no siendo el único ejemplo, a la luz de la pandemia por COVID-19

Es importante señalar que la comunicación de riesgos permite a los diversos públicos estar informados sobre los riesgos asociados a su salud y trabajo, y sobre la toma de decisiones políticas que se realizan desde el seno de la organización para responder a la situación de riesgo. Esto contribuye a generar confianza en la institución por parte de la sociedad, pues se percibe el esfuerzo de garantizar la transparencia en el suministro de información fidedigna, clara y concisa.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Gerencia General

Dirección de Comunicación Organizacional

Teléfono: 2539-0979 o ext. 8000

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

En el caso de la pandemia por COVID-19, esta puso de manifiesto la importancia de la comunicación de riesgos en la institución y que ha sido liderada desde la DCO.

La CCSS ha informado adecuadamente a los pacientes y trabajadores sobre los riesgos asociados a la enfermedad y las medidas preventivas que se deben adoptar, esto por medio de la implementación de un plan de comunicación, ideado desde el propio momento en que se percibió el riesgo de introducción del nuevo coronavirus.

Este plan se planteó desde un enfoque de comunicación de riesgos y en tres fases:

- 1- Preparación frente al riesgo de introducción del nuevo coronavirus.
- 2- Anuncio del primer caso sospecho COVID-19 en el país. Presencia de casos.
- 3- Transmisión local del nuevo coronavirus.

La ejecución de la estrategia se ha desarrollado según el comportamiento de la pandemia, con el acompañamiento técnico de las diferentes unidades y en el marco de la operación del Centro Coordinador de Operaciones (CCO) de la CCSS. Entre las acciones ejecutadas a la luz de este plan figuran:

Lineamientos

La DCO emitió el protocolo de vocería institucional ante emergencias sanitarias el cual fue socializado en videoconferencia y por medio de WebMáster. De igual manera la Gerencia Médica y la Auditoría Interna emitieron oficios recordando estos lineamientos.

Videoconferencias

Se desarrollaron múltiples videoconferencias con el objetivo de informar y actualizar al personal sobre: procedimientos, lineamientos, situación de la pandemia, capacitación uso de equipo de protección personal (EPP), entre otros.

Las videoconferencias se organizaron como parte de las acciones del CCO, bajo la coordinación de la DCO con la Gerencia Médica, la Gerencia Logística, la Gerencia Financiera y el Centro de Atención de Emergencias y Desastres (CAED).

Redes sociales y medios digitales

Las redes sociales han ocupado un lugar importante dentro de las herramientas utilizadas para la divulgación de los mensajes contra la COVID-19.



Las transmisiones en vivo por medio de la página en Facebook de la institución han sido constantes. Además, para acciones específicas se han utilizado otras redes sociales como Instagram, WhatsApp (*bot* de vacunas) y Telegram.

Estrategias de comunicación

Aunado a estas acciones y durante el periodo de mayor auge de la pandemia se desarrollaron diversas estrategias de comunicación:

Primera fase

Con el propósito de retomar prácticas saludables, se puso en marcha una campaña agresiva de lavado de manos y protocolo de tosido y estornudo, en el mes de febrero de 2020.

Segunda fase

La segunda fase se desarrolló en dos vías, una dirigida a la población en general y otra hacia los funcionarios de salud. A partir de la aparición de casos de COVID-19 en nuestro país en marzo y hasta junio, la DCO trabajó en la implementación de diferentes acciones de comunicación con el propósito de informar y educar a la población sobre el nuevo coronavirus y la puesta en práctica de medidas sanitarias preventivas, mediante el desarrollo de los siguientes enfoques:

- Active su escudo.
- Quédese en casa.
- No baje la guardia.
- Alimentación en tiempos de pandemia.

Desde el punto de vista de comunicación interna, se elaboró una serie de productos informativos y educativos para el personal de salud sobre aspectos tales como: Utilización correcta de equipo de protección personal, toma, embalaje y traslado de muestras, tarjetas informativas y mensajes de apoyo y agradecimiento.



Tercera fase

Esta fase inicia con la aparición de la transmisión comunitaria y se implementó durante los meses de julio a diciembre del 2020. Al igual que la fase anterior, comprende mensajes en dos vías: para funcionarios y para la población general.

Los mensajes claves para los funcionarios se enfocaron en los siguientes temas: Medidas dentro de la CCSS y en las casas, higiene personal, salud mental y teletrabajo.

De acuerdo con el avance de la pandemia y el comportamiento de la ciudadanía, los mensajes estuvieron en constante revisión, se fueron redireccionando para atender las recomendaciones de las autoridades de salud.

Para la población general los mensajes claves se diseñarán bajo los lemas:

- Hoy más que nunca... cuídese.
- El COVID-19 es en serio... cuídese.
- Por una Navidad segura.

Estrategia de reconocimiento a funcionarios que han participado en la atención de la pandemia.

Como parte de las acciones de comunicación internas realizadas desde la DCO en torno a la pandemia por COVID-19, y a petición de la Junta Directiva, se realizó un reconocimiento al trabajado de los funcionarios de la institución que han laborado durante la atención de este evento epidemiológico.

Este incluyó la elaboración de un reconocimiento, distribuido en forma digital, y la edición del libro digital “Miradas: relatos de una pandemia”, que contiene relatos cargados de sufrimiento, drama, esperanza, valentía, amor y empatía por ese ser humano desconocido que luchaba por su vida y que no contaba con su familia al lado, ya que, con las restricciones sanitarias, se suspendieron las visitas a los hospitales.

Los artículos contenidos en este libro fueron producidos por funcionarios de la CCSS de todo el país y la producción estuvo a cargo de la DCO.



Transmisiones en vivo

La realización de entrevistas en vivo con especialistas en salud por parte de una institución prestadora de servicios de salud como la CCSS se ha constituido en una estrategia altamente beneficiosa y relevante.

Esta iniciativa nos ha permitido a los asegurados y usuarios de los servicios de la CCSS tener un acceso directo y cercano a los profesionales de la salud, lo que contribuye a fortalecer la imagen institucional y a acercar el conocimiento en salud a la población.

Además, estas entrevistas en vivo (que se mantienen permanentes desde el 3 de junio de 2019) han sido una excelente oportunidad para que los médicos de la CCSS compartan información relevante sobre temas de interés público, como nuevas terapias, tratamientos o medidas de prevención de enfermedades.

Es decir, se ha abarcado tanto la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad y las acciones que desarrolla la CCSS para la atención, curación y rehabilitación, contribuyendo significativamente a la educación y concientización de la población sobre la importancia de la salud y el autocuidado.

Aunado a esto, estas entrevistas en vivo han servido como canal de retroalimentación entre los usuarios de los servicios de salud y los profesionales de la CCSS, pues las personas pueden hacer preguntas y plantear inquietudes directamente a los funcionarios de salud y administrativos, lo que contribuye a mejorar la calidad de atención y a resolver dudas que pudieran existir.

Comunicados de prensa

Comunicados de prensa elaborados y difundidos por la DCO sobre la pandemia por COVID-19 entre 2020 y 2023.

En este periodo se registran un total de 1 120 comunicados de prensa generados desde el 24 de enero de 2020 al 3 de marzo de 2023 (promedio 28 comunicados por mes). Estos comunicados incluyeron, entre otros, temas relacionados con la prevención de la enfermedad, la respuesta institucional para la atención oportuna de las personas afectadas, los esfuerzos para garantizar insumos suficientes en toda la red de servicios de salud de la CCSS y las estrategias de vacunación desarrolladas por los equipos vacunadores en todos los establecimientos de salud.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Gerencia General

Dirección de Comunicación Organizacional

Teléfono: 2539-0979 o ext. 8000

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Cabe destacar que, diversas circunstancias, como el ciberataque sufrido por la institución en mayo de 2022 y los esfuerzos institucionales para superarlo, y coyunturas políticas y epidemiológicas han incidido en el posicionamiento del tema COVID-19 en la agenda pública. A pesar de estas circunstancias la institución ha mantenido la producción constante de comunicados de prensa que permitan a la población contar con información que les permita asumir conductas de autocuidado y de disminución del riesgo de contagio por COVID-19.

Atenciones de prensa

Una de las tareas sustanciales de la DCO es la gestión de solicitudes de parte de los medios de comunicación, la cual es diaria. Durante esta pandemia, esta labor se incrementó de manera significativa por la emergencia sanitaria, con momentos de picos importantes según el comportamiento de la pandemia.

Cabe señalar que de igual forma se pasó de tener una demanda de 15 medios a triplicarse con la aparición de medios digitales, locales e internacionales.

En promedio diariamente se atienden 20 nuevas solicitudes diarias, lo que significa 400 por mes considerando sólo las que se reciben en las jornadas ordinarias. Esto representó, en los primeros 20 meses de pandemia, del 1 de marzo 2020 a noviembre 2021, alrededor de 8 000 gestiones de prensa que incluyeron respuestas escritas, declaraciones en audios, videos y entrevistas.

Si bien los requerimientos de parte de los medios de comunicación en el tema COVID-19 ha disminuido sustancialmente esta gestión se mantiene.

Gestión de entrevistas de voceros

Durante la pandemia ha sido clave disponer de un grupo de voceros técnicos y especialistas legitimados y altamente calificados en las diferentes aristas de interés informativo de los medios y también para el desarrollo de las estrategias de información y educación hacia la población. Estos voceros han apoyado en la respuesta a las múltiples solicitudes de la prensa y también en la gestión proactiva de espacios en medios masivos y por los canales institucionales.



Conferencias de prensa

Desde el 6 de marzo de 2020 y hasta setiembre de 2020, las autoridades y voceros técnicos designados de la CCSS participaron en conferencias organizadas por el Ministerio de Salud y Casa Presidencial. En octubre, en la CCSS se tomó la decisión, de participar según lo instruido por la Junta Directiva, en las conferencias de Presidencia de la República cuando fuera necesario y realizar sus propias conferencias para reafirmar el encuadre informativo institucional.

Durante 20 meses de pandemia, la CCSS ha participado en 121 conferencias de prensa las cuales han requerido de una preparación de una línea discursiva, así como documentos de apoyo para el vocero (guía de tema, presentaciones, hoja informativa de datos). En diversos se ha dado también apoyo técnico para la transmisión.

Estrategias de comunicación

Con el propósito cumplir con parte de los objetivos estratégicos institucionales se han implementado estrategias de comunicación tendientes a la promoción de estilos de vida saludables y a la sostenibilidad de los seguros sociales, con el objetivo de mejorar la imagen de la institución y promover cambios de comportamientos y prácticas saludables en la población.

Estrategia contra el Tabaco

A partir del 2018 se implementó el segundo quinquenio del “Proyecto integral de comunicación y educación para la prevención del tabaquismo en población infantil, adolescente y adulta joven”, con el propósito de coadyuvar en la prevención y fortalecimiento de los factores protectores contra el tabaquismo, para la reducción de la morbimortalidad que produce esta adicción.

Se visitaron 20 escuelas y 14 colegios de la provincia de Heredia y se llevó el mensaje a poco más de 23 000 estudiantes.

En las escuelas se desarrollaron talleres educativos con los niños y se realizaron giras colegiales donde se llevó el mensaje mediante el desarrollo de un “*Stand up comedy*” a cargo de uno de los influenciadores jóvenes del momento.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Gerencia General

Dirección de Comunicación Organizacional

Teléfono: 2539-0979 o ext. 8000

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Estrategia contra el cáncer

La DCO, designada por la Junta Directiva para dar acompañamiento al «Proyecto de fortalecimiento de la atención integral del cáncer» en apoyo técnico al abordaje oncológico, inició la implementación de una estrategia de comunicación para apoyar la gestión institucional y coadyuvar en la promoción de hábitos saludables de vida, a partir del 2018.

La propuesta contempló una estrategia que permitirá que las personas tengan un mayor control de su propia salud, apoyada en las acciones informativas y educativas en el autocuidado, con mensajes claves en los medios de comunicación colectiva.

Su objetivo fue contribuir a la promoción de factores protectores, a la reducción de factores de riesgo del cáncer y un acompañamiento sistemático a la gestión institucional para el abordaje de esta enfermedad; para lograrlo, se produjeron dos campañas educativas, una sobre alimentación variada y natural y otra sobre la prevención de enfermedades cardiovasculares.

Expediente digital

En el 2018 se desarrolló una estrategia de comunicación para dar a conocer los beneficios que obtiene la población usuaria con la implementación del Expediente digital en todo el país entre ellos: seguridad, trazabilidad, agilización, gestión de citas, medicamentos, recetas, etc.

Servicios de Emergencias

Con el propósito de tener una población más consciente e informada respecto al uso de los servicios de emergencias, se estableció una estrategia de comunicación en el marco de la implementación, del Sistema de Clasificación de Pacientes CTAS.

Los usuarios son el público meta priorizado en el corto plazo de esta estrategia, pues se ha identificado como una necesidad urgente que conozcan y entiendan el funcionamiento de los servicios de emergencias de la CCSS y el sistema de clasificación CTAS, con el propósito de apoyar a los servicios de emergencia a fin de que la población usuaria esté más consciente respecto al uso adecuado de estos servicios.



Donación de órganos

En relación con donación de órganos, se presentó el mismo fenómeno: tras la estrategia se expresó un incremento de la donación cadavérica de ocho donantes por millón de personas y un incremento en la manifestación de la voluntad de donar que alcanzó a cerca de 41.200 en el año del análisis.

Mediante un convenio con la organización denominada Liga Deportiva Alajuelense se desarrolló un sistema para incentivar a las personas seguidoras de dicha divisa a sumarse a la campaña de donación de órganos que realiza la CCSS.

De esta manera, más de un millar de personas han expresado por medio de esta plataforma, su deseo voluntario de dar vida a otras cuando la propia llega a su final, sumándose a las más de 40 mil que ya se habían “atrevido a donar”, como se denomina la campaña institucional.

Apoyo y seguimiento

Se logró emitir una directriz para estandarizar y regular los espacios informativos mediante los cuales las diferentes unidades emiten información a la población usuaria.

Se brindó apoyo en el proceso de reestructuración en materia de comunicación y el respaldo de la investigación del proyecto Estampa que Costa Rica lidera.

Gracias al acompañamiento institucional, la CCSS ganó el premio en la categoría de responsabilidad social en Alianza Público-privada por el proyecto de tamización de cáncer de mama en zonas indígenas junto con Automercado, hospital Clínica Bíblica y la organización no gubernamental Aliarse.

Vacunación contra el virus de papiloma

La CCSS aprobó la inclusión de la vacuna Papiloma Humano en el Esquema Nacional de Vacunación, en atención a esa resolución, la Junta Directiva acordó la producción de una campaña de divulgación para sensibilizar a la población en general, sobre los beneficios inherentes a la inmunización contra el Virus de Papiloma Humano (VPH) en población femenina de 10 años (en el artículo 23° de la Sesión N°8969 del 14 de junio del 2018).



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Gerencia General

Dirección de Comunicación Organizacional

Teléfono: 2539-0979 o ext. 8000

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Fue así como en el 2019 se implementó la primera campaña de comunicación para apoyar los esfuerzos institucionales e informar sobre la decisión de la incorporación de la nueva vacuna y sus beneficios, dirigida a informar a padres y madres de familia sobre la protección de las niñas al recibir la vacuna y motivarlos para que vacunen a sus hijas.

La población meta a vacunar fue de 35.100 niñas, en dos dosis; durante la primera vacunación se tuvo una cobertura del 97% de la población meta, por lo que podemos afirmar que los esfuerzos de acompañamiento de la vacunación fueron exitosos.

Accidentes de tránsito

Durante el año 2019 se implementó una estrategia de comunicación con el propósito de sensibilizar a la población costarricense sobre la necesidad de reducir los accidentes en motociclistas y lograr un cambio de conocimientos, actitudes y prácticas (CAP) para disminuir el impacto que están generando a nivel individual, familiar, social y económico.

Seguimiento del proyecto “Yo le Guío”: Puesto de Información y Orientación

“Yo le Guío” es un puesto de orientación e información para brindar una atención de calidad enfocada al Buen Trato que satisfaga las necesidades de los usuarios que visitan los 29 hospitales de la CCSS.

Es un quiosco o puesto de orientación e información que se ubica en la entrada principal de los hospitales a fin de que los usuarios se pueden acercar para obtener información acerca de la ubicación física del consultorio o servicio que requieren. El usuario puede obtener datos sobre una cita, o bien, dónde encontrar el sitio, dentro del centro de salud, en el cual está hospitalizado un familiar, etc.

El módulo “Yo le Guío” está diseñado especialmente para poder brindar un mejor servicio, cuenta con un espacio definido en la puerta principal del hospital debidamente rotulado y de fácil acceso para los usuarios, de manera tal que, inclusive los pacientes con sillas de ruedas podrán desplazarse hasta este lugar de consulta para ser ubicado.



Fortalecimiento del Régimen de pensiones de Invalidez, Vejez y Muerte (IVM)

Desde la DCO se realizó un acompañamiento al proceso de socialización y consulta pública de la propuesta de fortalecimiento del IVM, dando a conocer las tres medidas propuestas, de manera que la población las conociera y comprendiera el impacto positivo en la sostenibilidad del sistema, en beneficio de garantizar el pago de pensiones actuales y futuras.

La campaña estuvo cobijada bajo el lema: “Por un IVM fuerte”. La divulgación de los mensajes se realizó mediante redes sociales: publicaciones, conversatorios, videos y un sitio web de consulta pública, para que la ciudadanía aportara sus comentarios y propuestas.

Asimismo, se acompañó a la Gerencia de Pensiones en el proceso de análisis para la búsqueda de alternativas de financiamiento para fortalecer el sistema nacional de pensiones, en el marco de una discusión país, y se implementó una campaña para promocionar el valor de la seguridad social y la importancia de cotizar a la CCSS desde una época temprana de la vida laboral con el lema: “Cotizar al IVM hace la diferencia”.

Consulta pública reforma al régimen de IVM

Por acuerdo de la Junta Directiva se convocó a una consulta pública para que los costarricenses se informaran, consultaran y opinaran con respecto al proyecto de reforma al Régimen de Pensiones de Invalidez, Vejez y Muerte que tramitó, finalmente, el máximo órgano de la institución.

Estrategia Buen Trato

En la DCO se continuó con el seguimiento, orientación y apoyo, en materia de comunicación a los establecimientos médicos, financieros y administrativos a fin de que implementen las guías de mejora en la atención y el buen trato hacia la población usuaria.

El objetivo de estas guías es facilitar a los prestadores de servicios, los elementos prácticos para prodigar una atención cálida, con buen trato y con herramientas que contribuyan a mejorar la relación colaborador-población.



La pretensión es que los funcionarios de la CCSS conozcan y apliquen estas guías/protocolos de atención.

Protocolo de Atención a la Persona Usuaría

El “Protocolo de Atención a la Persona Usuaría” de los servicios de la CCSS, tiene como objetivo facilitar a los prestadores de servicios, los elementos prácticos para prodigar una atención cálida, de calidad y facilitar las herramientas que contribuyan a mejorar la relación colaborador-población.

Este documento, se fundamenta en la Política Integral de Buen Trato, aprobada por la Junta Directiva el 07 de marzo del 2013, en el artículo 1° de la sesión No. 8626, para mejorar la calidad de los servicios médicos, administrativos y financieros que presta la CCSS en todo el territorio nacional.

También tiene su asidero en la Ley 8239 sobre los “Derechos y Deberes de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados” que señala la obligación de que tales entidades brinden un trato digno, diligente y eficiente a la persona usuaria.

El objetivo institucional es que esta guía sea un documento orientador sobre lo que significa el bueno trato y por ello se debe aplicar, analizar, comentar, enriquecer y convertir en una fuente diaria de consulta.

Curso Virtual Cultura del Buen Trato

La mejora constante y el fortalecimiento de la gestión, requiere el diseño, la implementación, el sostenimiento y la evaluación de la Política Integral de Buen Trato, la cual se constituye en el marco orientador, que establece lineamientos, los cinco valores compartidos (cortesía, respeto, honestidad, compromiso y responsabilidad) y las acciones estratégicas en términos de la calidad para los servicios que se brindan en la Institución.

Por este motivo se utilizó la modalidad virtual para cumplir este objetivo considerando la amplitud, dispersión y heterogeneidad de la población meta y la necesidad de abarcar la mayor cantidad de funcionarios en el plazo establecido por la Junta Directiva para su implementación.



El curso virtual incluyó tres módulos: 1. cultura organizacional, que tienen como temas el de ética aplicada, imagen y reputación de la CCSS, 2. Buen trato, que incluye cuatro temas: política Integral del Buen Trato, protocolo de atención a la persona usuaria, la comunicación asertiva y la inteligencia emocional en el servicio y 3. deberes y derechos de las personas usuarias de los servicios de la CCSS.

Manitas Limpias

Por medio de aliados estratégicos, se mantuvo el programa Manitas Limpias, donde la DCO instó anualmente a todos los establecimientos institucionales a que realicen acciones de educación, información y sensibilización, en las poblaciones que atienden, para que promovieran esta práctica y que permitió reducir la transmisión de enfermedades diarreicas y respiratorias.

Manitas Limpias se mantuvo hasta el término de la alianza estratégica con la empresa participante.

Sala de Contenidos Digitales

La infraestructura constituye uno de los pilares fundamentales para llevar a cabo las tareas propias del área de Comunicación y Extensión Cultural. Por eso, contar con la sala de Contenidos Digitales, implementada durante agosto de 2019, ha sido de gran importancia durante el periodo en resumen.

Esta sala, ubicada originalmente en el piso 3 del edificio Laureano Echandi (sobre avenida Segunda) y actualmente en el piso 2 de la Torre B del Centro Corporativo Internacional, ha permitido desarrollar de mejor manera diversos productos, como son las transmisiones en vivo, la grabación de mensajes y declaraciones con autoridades y voceros institucionales, por lo que ha sido relevante su aporte en los procesos de educación en salud a la población y en los de información a los asegurados, usuarios y público general.

Además, como parte del proceso de rediseño de los espacios del edificio Laureano Echandi, a la luz del reforzamiento estructural del mismo, la sala tendrá nuevas instalaciones, que contemplan la infraestructura, el mobiliario, la iluminación y otros elementos técnicos que permitan mantenerla en adelante.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
Gerencia General
Dirección de Comunicación Organizacional
Teléfono: 2539-0979 o ext. 8000
Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Área de Mercadeo Social

El Área de Mercadeo Social es la dependencia de la DCO que se encarga de diseñar las estrategias y campañas de comunicación, proceso sustantivo de la DCO, para lo cual siempre cuenta con el apoyo técnico de las diferentes unidades institucionales designadas por las gerencias.

Entre las funciones del área de Mercadeo podemos mencionar que aquí se realiza un proceso muy importante, la negociación con los diferentes medios de comunicación para la compra de espacios publicitarios, lo que ha permitido, a lo largo de los años, optimizar los presupuestos y obtener tarifas preferenciales y descuentos que benefician a la CCSS.

También se realiza es el monitoreo y seguimiento de los medios que se contratan para cada campaña, con el objetivo de verificar que la pauta contratada efectivamente se transmite tal como se acordó.

Mercadeo Social está encargada del seguimiento, monitoreo y contratación de espacios radiofónicos en emisoras locales para la producción de los programas de salud: Faro de la Salud, producido por el Hospital Monseñor Sanabria de Puntarenas, Construyendo salud, de la Dirección Regional Huetar Norte y Forjando salud, de la Dirección Regional Huetar Atlántica.

Esta dependencia cuenta con la subárea de Producción Audiovisual, que como su nombre lo indica, tiene a su cargo la producción de las diversas piezas radiales, televisivas y gráficas que comprenden las estrategias y campañas. Asimismo, es responsable de efectuar todo producto audiovisual que requieren las autoridades institucionales y las otras dependencias de la DCO.

Aquí se realiza la gestión de los diferentes perfiles oficiales en redes sociales oficiales a nombre de la CCSS y se coordina y da seguimiento a las otras redes locales institucionales.

Esta subárea también se encarga de la producción de montajes especiales tales como: escenografías, espacios para la producción de videos, toma de fotografías, grabación de mensajes institucionales; grabación de cortos educativos, activaciones en punto (BTL- Below the line-) y actividades diversas de comunicación social dirigidos al público interno y externo.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
Gerencia General

Dirección de Comunicación Organizacional
Teléfono: 2539-0979 o ext. 8000
Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Además, se encarga de la producción del monitoreo diario de noticias que consiste en: recolección, revisión, selección de las noticias relacionadas con la institución, publicadas en los diferentes medios de comunicación digitales e impresos, para la elaboración del informe diario que se envía a las autoridades institucionales para la toma estratégica de decisiones.

Mercadeo social cuenta, además, con una cabina de sonido en la que se realiza la grabación de las locuciones para los diferentes productos: cuñas, tutoriales, documentales, videos, sistemas de sonido, perifoneo, centrales telefónicas, entre otros.

FORTALEZAS

- Productos audiovisuales: Diseño y elaboración de diferentes productos de comunicación interna y externa.
- Herramientas: Disponibilidad de herramientas para la elaboración de productos (cómputo, softwares, equipo de televisión, de radio, fotográfico y sus respectivos accesorios).
- Capacidad técnica y profesional: El recurso humano cuenta con la capacidad técnica y profesional para la elaboración de todos los productos de comunicación.
- Respuesta inmediata: Los tiempos de respuesta a cada uno de los requerimientos de los distintos usuarios internos y externos se realizan en un corto plazo.
- Profesionales especializados: El recurso humano con que cuenta el área de Mercadeo Social está conformado por diferentes profesionales de la comunicación.

DEBILIDADES

- Normativa institucional: No existe a nivel institucional un mecanismo que permita adquirir software en línea y productos especializado para la realización de los materiales de comunicación, lo que no dificulta la producción de estos.
- Normativa institucional: Falta de un mecanismo ágil para la contratación de estudios de impacto, percepción y de resultados.
- Normativa institucional: Normativa desactualizada que impide la contratación de formas emergentes de comunicación.
- Normativa institucional: No se cuenta con mecanismos expeditos para capacitar al único recurso humano disponible.



- Recursos Humano: No se dispone de suficiente recurso humano para articular una unidad de medios digitales desde el punto de vista funcional.

OPORTUNIDADES

- Tendencias: El mercado ofrece diversas oportunidades de capacitación y preparación sobre las nuevas tendencias de las tecnologías de información y comunicación, así como académicas.
- Amenazas (¿Qué cambios en el sector son preocupantes?)
- Situación económica del país: Incremento en el costo de las pautas publicitarias disminuye la presencia institucional con mensajes en los medios de comunicación social.
- Financiero institucional: Permanente riesgo de recortes en los presupuestos destinados a la divulgación y la publicidad.

Acciones más importantes

Redes sociales

Actualización del Marco regulatorio para páginas y perfiles de la CCSS en redes sociales y medios digitales en Internet

El 4 de noviembre de 2019, la Gerencia General de la institución aprobó el “Marco Regulatorio para páginas y perfiles de la CCSS en redes sociales y medios digitales en Internet” el cual fue actualizado y aprobado en julio del 2022. En él se consigna que la DCO es la unidad a cargo de autorizar o validar la creación, mantenimiento o permanencia de páginas y perfiles en redes sociales y medios digitales en Internet a nombre de la CCSS.

Las páginas y perfiles oficiales en redes sociales y medios digitales en Internet a nombre de la CCSS son únicamente las administradas por la DCO o por las unidades que esta autorice bajo los términos de este Marco regulatorio y que estarán listadas permanentemente en el portal oficial de la CCSS (www.ccss.sa.cr)

Los perfiles oficiales primarios de la CCSS en redes sociales y su cantidad de seguidores y suscriptores a enero del 2023, se ubican en los siguientes enlaces:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Gerencia General

Dirección de Comunicación Organizacional

Teléfono: 2539-0979 o ext. 8000

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

www.facebook.com/ccssdecostarica	721 959 seguidores
www.twitter.com/ccssdecostarica	247 900 seguidores
www.instagram.com/ccssdecostarica	148 000 seguidores
www.youtube.com/user/ccssdecostarica	26 000 suscriptores
www.linkedin.com/company/ccssdecostarica	104 737 seguidores

También se actualizó el registro de las unidades del nivel local que administran perfiles de redes sociales institucionales y el 25 de noviembre del 2022 se efectuó, la primera capacitación dirigida a los administradores de esas redes.

Recurso humano

Con el propósito de reforzar el activo más importante con que cuenta la DCO, se gestionó el ingreso de un nuevo diseñador gráfico y una periodista, ambos han venido a complementar el equipo de funcionarios que trabaja la gestión de las redes sociales oficiales de la CCSS.

Estrategia comunicación contra el COVID-19

Con la alerta emitida por la Organización Mundial de la Salud (OMS) sobre la aparición del nuevo coronavirus en China, la institución solicitó la conformación del Centro de Coordinación de Operaciones (CCO) desde el 24 de enero 2020. Bajo la conducción del Centro de Atención de Emergencias y Desastres (CAED) el CCO se integró con todas las gerencias de la CCSS y desde el primer momento la DCO se integró con la participación de una funcionaria.

La DCO definió la Estrategia local de Comunicación ante riesgo de introducción del nuevo coronavirus, el cual se planteó desde un enfoque de comunicación de riesgos y en tres fases:

- 1- Preparación frente al riesgo de introducción del nuevo coronavirus.
- 2- Anuncio del primer caso sospecho COVID-19 en el país
- 3- Transmisión del nuevo coronavirus.

La ejecución fuerte de la estrategia se desarrolló durante los años: 2020, 2021 y 2022, según el comportamiento de la pandemia y con el acompañamiento técnico de las diferentes unidades, en el marco de la acción del Centro de Coordinación de Operaciones.

Lineamientos



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
Gerencia General
Dirección de Comunicación Organizacional
Teléfono: 2539-0979 o ext. 8000
Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

La DCO emitió el protocolo de vocería institucional ante emergencias sanitarias el cual fue socializado en videoconferencia y por medio de la WebMáster. De igual manera la gerencia médica y la Auditoría Interna emitieron oficios recordando estos lineamientos.

Videoconferencias

Desde el lunes 27 de enero del 2020 de manera continua, cada semana se realizaron videoconferencias con el objetivo de informar y actualizar al personal sobre: procedimientos, lineamientos, situación de la pandemia, capacitación uso EPP, entre otros

Las videoconferencias se organizaron como parte de las acciones del CCO, bajo la coordinación de la DCO con la Gerencia Médica, la Gerencia Logística, la Gerencia Financiera y el CAED.

Cada semana desde enero 2020 hasta setiembre 2021 se programó una por semana cada martes a la 1:30 de la tarde, a partir de octubre 2021 se consideró que era suficiente con una al mes, la cual se programa el último martes, en el mismo horario. Al 30 de noviembre se desarrollaron 87 videoconferencias.

Micrositio COVID-19

Desde marzo 2020 se creó con el micrositio COVID-19 en donde se colocó información sobre medidas de prevención, materiales informativos-educativos y los lineamientos para el personal. Este módulo web COVID-19 tiene más de 125 mil visitas mensuales.





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Gerencia General

Dirección de Comunicación Organizacional

Teléfono: 2539-0979 o ext. 8000

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Módulo vacunación COVID-19

Con el fin de realizar la estrategia nacional de vacunación de manera transparente, se creó en febrero de 2021 una sección dentro del micrositio COVID-19, exclusivo sobre vacunación para mostrar a los costarricenses el avance de la vacunación contra el COVID-19 en todo el país.

De esa forma, se contó con un apartado web dinámico que cumplió con las normas internacionales de accesibilidad, usabilidad, seguridad, para múltiples plataformas y disponible para todos los dispositivos móviles.

Avance de vacunación: Esta sección gráfica muestra los porcentajes y números absolutos de vacunación general, distribuida además con el porcentaje de vacunación, según público meta.

Avance de vacunación tabulado por la Dirección Regional de Servicios de Salud. Este apartado muestra la aplicación de dosis por semana epidemiológica y por región de salud de la CCSS.

Avance de vacunación gráfico, tabulado por grupo de edad. En esta sección se muestra el total de vacunas aplicadas por grupos etarios, dosis y totales, así como gráficos de barras de colores por cada aplicación.

Distribución de tasas de vacunación aplicadas según dosis y semana epidemiológica. Esta sección muestra un gráfico de progresión de la tasa de vacunación según la dosis aplicada.

Distribución de vacunas por Áreas de Salud. Esta sección permite visualizar por categorías (áreas de salud, hospitales y otros), así como descargar un archivo Excel con la información detallada.

Sección con enlaces varios. Incluyó:

- Manual de procedimientos para la ejecución de la vacuna
- Lista de contactos para la adscripción o actualización de datos
- Enlace externo de la Comisión Nacional de Emergencias (CNE), con la información sobre total de vacunas recibidas.
- Formulario de contacto.



Esta herramienta automatizada permitió a los ciudadanos interactuar con los funcionarios de la CCSS.

Mediante dicho formulario, los costarricenses tuvieron la posibilidad de colocar denuncias, quejas, consultas, sugerencias o felicitación, relacionadas con la vacunación contra el COVID-19 o bien del Coronavirus en general.

Campaña de comunicación

Año 2020/ Primera fase. Campaña Lavado de manos

Con el propósito de retomar prácticas saludables, se puso en marcha una campaña agresiva de lavado de manos y protocolo de tosido y estornudo, que salió al aire en febrero del 2020.

El adecuado lavado de manos y la forma correcta de estornudar y toser son las medidas de higiene más eficaces y baratas para la prevención de enfermedades infectocontagiosas.

La coyuntura mundial hizo indispensable la concientización en la población para mantener un riguroso hábito de aseo de manos, limpieza continua de superficies comunes y un adecuado protocolo del estornudo y tos, se evita todo riesgo de contagio.

La campaña buscó reforzar en la población la práctica de lavado de manos y protocolo del estornudo y tos para reducir el impacto de las enfermedades infectocontagiosas. Los esfuerzos de comunicación estuvieron enfocados en la población adulta de 18 a 65 años.

Segunda fase

La segunda fase se desarrolló en dos vías, una dirigida a la población en general y otra hacia los funcionarios de salud.

A partir de la aparición de casos de COVID-19 en nuestro país en marzo y hasta junio, la DCO trabajó en la implementación de diferentes acciones de comunicación con el propósito de informar y educar a la población sobre el nuevo coronavirus y la puesta en práctica de medidas sanitarias preventivas, mediante el desarrollo de los siguientes enfoques:

- Active su escudo





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Gerencia General

Dirección de Comunicación Organizacional

Teléfono: 2539-0979 o ext. 8000

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

- Quédese en casa
- No baje la guardia
- Alimentación en tiempos de pandemia

Desde el punto de vista de comunicación interna se han elaborado una serie de productos informativos y educativos para el personal de salud sobre aspectos tales como: Utilización correcta de equipo de protección personal, toma, embalaje y traslado de muestras, tarjetas informativas y mensajes de apoyo y agradecimiento.

Tercera fase

Esta fase inició con la aparición de la transmisión comunitarias y se implementó durante los meses de julio a diciembre del 2020. Al igual que la fase anterior, comprendió mensajes en dos vías: para funcionarios y para la población general.

Los mensajes estuvieron en constante revisión; de acuerdo con el avance de la pandemia y el comportamiento de la ciudadanía se debieron redireccionar para atender las recomendaciones de las autoridades de salud.

Los mensajes claves para la población general se diseñarán bajo los siguientes enfoques:

Hoy más que nunca... cuídese
El COVID-19 es en serio... cuídese
Por una Navidad segura

Como parte de la estrategia institucional para enfrentar el segundo mes de pandemia, se propuso trabajar mensajes en las siguientes cuatro líneas de acción:

1. Distanciamiento físico de al menos 2 metros.
2. Evitar tocarse la cara (boca, nariz y ojos).
3. Cuidados en el hogar cuando hay un enfermo con COVID-19 o si ha tenido un contacto con un positivo.
4. Importancia del lavado de manos.



El objetivo propuesto fue concienciar a la población sobre la necesidad e importancia de continuar con las medidas sanitarias emitidas por las autoridades de salud para la disminución del contagio del virus que produce la enfermedad COVID-19.

Campaña interna “Cuidarnos es responsabilidad de todos”

Producto de la emergencia sanitaria y ante un cambio abrupto en el comportamiento social el cual incluyó a su vez medidas especiales para realizar las funciones habituales en los centros de trabajo, en especial quienes laboraban en los servicios de atención, presentaron situaciones de ansiedad, estrés, depresión, llanto espontáneo, temores, miedos, culpa asociada a transmitir la enfermedad a familiares por su trabajo, insomnio, problemas de concentración, irritabilidad, ideas irracionales, burnout o síndrome estado de quemado.

Mediante circular GG-0593-2020, la Gerencia General de la institución, en atención a la Directriz N.º 073-S-MTSS sobre las medidas de atención y coordinación interinstitucional ante la alerta sanitaria por coronavirus y específicamente en atención del artículo 4º sobre implementar la modalidad de teletrabajo: “En la medida de lo posible durante toda la jornada semanal mediante un procedimiento expedito, garantizando la continuidad de los servicios públicos, se dispone la aplicación del teletrabajo para aquellos puestos susceptibles a esta modalidad de trabajo durante la jornada laboral como medida temporal.”

Por esas razones, fue necesario sensibilizar sobre la necesidad individual y colectiva de mantener las medidas de higiene y distanciamiento físico como una responsabilidad compartida para enfrentar el COVID-19, así como fomentar las buenas prácticas para una adecuada salud mental en los trabajadores. Además, se incentivó a los funcionarios a realizar las prácticas recomendadas por el área de Salud Mental para una adecuada condición emocional y psicológica ante la emergencia sanitaria y se les recomendó mantener prácticas adecuadas para el desempeño laboral a los funcionarios que se encontraban bajo la modalidad de trabajo.

Campaña navidad y año nuevo seguros en tiempos de COVID-19.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Gerencia General

Dirección de Comunicación Organizacional

Teléfono: 2539-0979 o ext. 8000

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr



La segunda ola llegó rápido, mucho antes de lo que se pensaba y las personas debieron comprender que en esa nueva normalidad debían aprender a convivir con el virus por lo que las celebraciones navideñas y de año nuevo serían diferentes en el 2020.

La fatiga mental y emocional de nueve meses de pandemia lleva a las personas a romper las medidas de seguridad y a bajar su percepción del riesgo de que el virus estaba en cualquier parte, esperando ese momento de descuido para enfermarse, sin respetar edad o celebraciones.

La gente se dio el permiso de reunirse en grupos de compañeros, amigos y familiares ya que tuvieron necesidades afectivas y de salir del “encierro” por el distanciamiento social. Consideraron que las personas con las cuales interactuaban cotidianamente en el trabajo, en la comunidad y sus seres queridos no representaban peligro de contagio ni se percibieron como riesgo para los demás, lo cual era un error.

Se propuso una campaña centrada en la convivencia familiar unida y segura, apelando a los valores del amor y la responsabilidad. Un mensaje que alegrara el espíritu y sensibilizara el momento de angustia que vivíamos por diversos motivos: económicos, pérdidas de seres queridos, necesidades afectivas, entre otros.

El objetivo propuesto para esa campaña fue comunicar que era posible vivir las festividades navideñas y año nuevo de manera segura, con ilusión, amor y unidad en la cual cada persona asumiera la conducta responsable de cuidarse para proteger a los demás ante el COVID-19.

Se decidió crear a la familia Segura que era un núcleo extendido integrado por la madre, el padre, los hijos y la abuela que con alegría preparan la festividad navideña y año nuevo tomando todas las medidas necesarias para que fuera un momento seguro para todos. Cada uno en sus diferentes tareas procuró cuidarse para proteger a sus seres queridos. Alrededor del vínculo afectivo, los valores y símbolos navideños, cada miembro de la familia emitió un mensaje que alentó el espíritu de unidad, paz y solidaridad.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
Gerencia General
Dirección de Comunicación Organizacional
Teléfono: 2539-0979 o ext. 8000
Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

La familia Segura fue el modelo en las siguientes campañas; se trató de continuar utilizando un elemento con el cual las personas se pudieran identificar y recordar, a fin de mantener el vínculo con el mensaje de cuidarnos para cuidar a los demás.

AÑO 2021

Durante el 2021, las campañas se desarrollaron bajo los siguientes conceptos

- Por una familia segura
- Regreso a clases seguro
- Convivencia segura en la vida diaria y en el trabajo
- Navidad segura



Se comunicó a la población que era posible realizar paseos, ingresar a clases, mantener una convivencia en casa y el trabajo y vivir una Navidad, todo de una manera segura, asumiendo una conducta responsable y cumpliendo todas las normas de cuidarse para proteger a los demás ante el COVID-19.

Los mensajes claves se diseñaron bajo la siguiente temática:

- Cómo salir de paseos en bus de manera segura.
- Medidas de protección.
- Usar mascarilla todo el tiempo.
- Mantener la distancia de 2 metros con otras personas.
- Lavarte las manos frecuentemente con agua y jabón.
- Evitar tocarte la cara.
- Evitar saludar de beso o abrazo.
- Limpiar las superficies y los artículos personales e implementos escolares.
- No compartir dispositivos electrónicos u otros objetos.
- Acudir temprano por atención si presenta síntomas respiratorios.





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
Gerencia General
Dirección de Comunicación Organizacional
Teléfono: 2539-0979 o ext. 8000
Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

- Medidas de desinfección al llegar a la casa.
- La convivencia segura en familia.
- Si visita familiares, hágalo de manera segura.

Campaña aumento de contagios

A partir del mes de abril hubo un incremento de contagios COVID-19 llegando a los 2.000 casos diarios. La población cada vez más joven estaba ingresando a los servicios de salud de la institución; las camas de cuidados intensivos escaseaban cada vez más y el personal de salud estaba cansado.

Al domingo 9 de mayo se reportaron 1188 hospitalizados confirmados por COVID-19, en UCI: 432 (162 críticos), distribuidos de la siguiente manera: en el CEACO 78, en el Rafael Ángel Calderón Guardia 91, en el México 101, en el San Juan de Dios 42, en el Maximiliano Peralta Jiménez de Cartago 44, en el Fernando Escalante Pradilla 4, en el San Rafael de Alajuela 23, en San Vicente de Paúl de Heredia 19, en el Monseñor Víctor Manuel Sanabria Martínez de Puntarenas 8, en el Tony Facio Castro de Limón 9, en Liberia 10 y en San Carlos 3.

También 151 pacientes sospechosos hospitalizados, de los cuales 8 ocupan una cama UCI.

Los internados presentan los siguientes padecimientos: Hipertensión: 784, Diabetes: 462, Obesidad: 443, Asma: 178, Dislipidemia: 213, Tabaquismo: 211, Tabaquismo activo: 25, Cáncer: 59 y otras comorbilidades: 7.

Además, se realizaron las conocidas megafiestas y otras fueron suspendidas y las autoridades del país cerraron desde el 3 y hasta el 10 mayo, aquellos negocios que no ofrecen servicios sustantivos. Importante he de señalar que la restricción vehicular se amplió a la GAM y a partir del 11 de mayo a todo el país, en igualdad de condiciones.



Tomando en consideración ese panorama, resultó imperioso seguir recordándole a la población la necesidad de cuidarse responsablemente para cuidar y contribuir a proteger a los demás. Los mensajes prioritarios de esta campaña giraron en torno a la implementación de las medidas sanitarias necesarias para reducir los contagios y se llamó la atención de los jóvenes con mensajes atractivos para su edad sobre la necesidad de estar protegidos y las malas decisiones que pueden enfermarlos y a los demás.

Campaña La maestra del disfraz

La Dirección de Servicios de Salud de la Gerencia Médica organizó la captación de pacientes sintomáticos sospechosos de COVID-19 con prueba de antígeno en los servicios de emergencia y consultas diferenciadas en todo el país. Esto como parte de las acciones que la CCSS hizo en sincronía con el planeamiento institucional para el abordaje de la pandemia.

El objetivo estratégico institucional fue aumentar la captación temprana de sintomáticos a partir de la nueva definición de caso sospechoso introducido por el Ministerio de Salud en mayo del 2021 para que las personas cortaran el contagio con sus contactos, reclusándose en su casa.

La DCO planteó que no se trataba solo de hacer un llamado sino de dar el conocimiento previo para que las personas entendieran el llamado, luego se hizo el llamado a la acción y después de tener el conocimiento ejecutar la acción. Por lo tanto, la campaña de comunicación se realizó por fases consecutivas que implicaron el antes y el después del llamado a la acción, porque era necesario dar un contexto de comprensión a la acción y un contexto de ejecución correcta a la acción.

La primera fase fue para dar conocimiento nuevo y es por la técnica de la afirmación bajo el concepto "La covid es la maestra del disfraz". Esta metáfora se usó para simplificar el mensaje de que el COVID-19 puede manifestarse de manera diversa en las personas y que muchas veces la etiología parece más a las manifestaciones de un resfriado o de malestares estomacales.



La segunda fase fue el llamado a la acción: se trató de hacer el llamado a la prueba según las opciones de la oferta de los servicios de salud. Se usó la técnica de descripción y la de la recomendación del experto a partir de la credibilidad de dos figuras de la Institución: el doctor Marco Vinicio Boza y el doctor Roy Wong McClure.

La tercera fase fue el refuerzo de la práctica correcta saber qué hacer para recluirse con el objetivo de cortar con la cadena de contagio. Aquí se usó la técnica descriptiva de la acción correcta.

Vacunación COVID-19

Con el ingreso de las primeras vacunas al territorio nacional en diciembre del 2020, la institución realizó ingentes esfuerzos para que la población recibiera la inmunización y la DCO, desde sus competencias, ha trabajado fuerte realizando diversas acciones de comunicación en acompañamiento a la gestión institucional.

Estrategia de comunicación interinstitucional para la inmunización COVID-19

Existió la coordinación interinstitucional para el abordaje general de la emergencia sanitaria y, como una de las acciones para enfrentarla, Costa Rica adquirió seis millones de dosis de la vacuna a través tres proveedores: Pfizer-BioNTech (tres millones de dosis), AstraZeneca-Oxford (un millón de dosis) y la iniciativa COVAX de la Organización Mundial de la Salud (dos millones de dosis). Estos seis millones de dosis permitieron proteger a tres millones de personas frente al SARS-CoV-2.

La CCSS realizó la gestión de puesta de vacunas en el país y fue designada por los entes estatales para realizar la vacunación de emergencia contra el virus pandémico. En ese proceso la institución trabajó en coordinación con otras organizaciones que cubrieron la atención de la pandemia, por lo tanto, surgió la necesidad de desarrollar un plan de comunicación integrado para que todas las



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Gerencia General

Dirección de Comunicación Organizacional

Teléfono: 2539-0979 o ext. 8000

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

organizaciones participantes formaran parte de la campaña de divulgación, convocatoria y puesta de las vacunas contra la covid-19.

La población meta por vacunar en una primera etapa fue cercana a los 3 000 000 de personas distribuidos de la siguiente manera:

Posibles grupos objetivo	Estimado de población*
Trabajadores CCSS	59 000
Trabajadores Ministerio de Salud	2 500
Fuerza Pública	15 000
Migración y extranjería	3 500
Ministerio de Educación Pública	100 000
Bomberos	2 000
Comisión Nacional de Emergencias	250
Centros de larga estancia (población y trabajadores)	6 500
Cruz Roja	5 000
Centros penitenciarios (internos y trabajadores)	35 000
Adultos mayores (58 y más años)	849 370
Hipertensos	1 029 037
Diabéticos	251 654
Enfermos respiratorios crónicos	250 000
Cardiópatas	35 000
TOTAL	2 643 811

Fuente: Información suministrada por Ministerio de Salud a través de las instituciones involucradas. CCSS- Dirección de Actuarial para el 2021, dato de prevalencia de Encuesta de Factores de Riesgo Cardiovascular 2018 y Dirección de Compras de Servicios de Salud para el 2020. Según vacunados de Influenza en esa población de riesgo.

** Datos estimados según fuentes disponibles.*

La estrategia de comunicación estuvo organizada en cuatro fases según la información entregada a los públicos meta. Al ser una vacuna nueva, desarrollada en tiempo récord, la información de su investigación y desarrollo fue necesario crear confianza, tomar acción y vacunarse; sin embargo, se entregaron dosificadas, dada



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Gerencia General

Dirección de Comunicación Organizacional

Teléfono: 2539-0979 o ext. 8000

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

la complejidad de la logística y la complejidad del desarrollo científico-técnico que se necesitó tener a mano para comprender su seguridad y confianza.

- En la primera fase correspondió dar respuesta a las preguntas qué y por qué de la vacunación de emergencia por COVID-19.
- La segunda fase respondió al cómo y cuándo de la logística de la vacunación propiamente dicha.
- La tercera fase fue de monitoreo, reencuadre de información y llamado a públicos rezagados.

Durante todo el 2021, los mensajes de la estrategia se desarrollaron sobre los siguientes conceptos:

- Vacunación
- Adelanto de la segunda dosis
- VacunACCIÓN

La campaña denominada “Vacunación” tuvo como objetivo aumentar la cobertura de aplicación de primeras dosis en la población de 18 a 57 años para lo que se fijó, por parte de los equipos técnicos de la Gerencia Médica, una meta de 500 mil primeras dosis y 200 mil segundas.

La promesa básica que se planteó desde el equipo coordinador gerencial, y que fue asumida por el equipo de comunicación organizacional fue que los establecimientos de salud mantendrían los puestos de vacunación intramuros y extramuros abiertos de lunes a viernes de 8.00 a.m. a 7.00 p.m. y sábado y domingo de 8.00 a.m. a 8.00 p.m.

Active su escudo protector



Se utilizó una estrategia multicanal para acompañar la gestión y cumplir con el objetivo planteado, bajo el lema “Active su escudo protector”

Debido al aumento de casos y a la circulación en el país de la variante Delta, la Comisión Nacional de Vacunación (CNV) acordó reducir a 8 semanas el esquema de vacunación contra el COVID-19 al grupo de personas con edades entre los 30 y 57 años. Esta decisión de adelantar el esquema de vacunación permitió a las personas tener mayor protección en el menor tiempo, logrando un impacto en temas de transmisión, hospitalización y mortalidad por la enfermedad.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Gerencia General

Dirección de Comunicación Organizacional

Teléfono: 2539-0979 o ext. 8000

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

El objetivo de la campaña fue informar sobre el adelantamiento de la segunda dosis a las personas con edades entre los 30 a 57 años, que ya tuvieran la primera dosis de la vacuna, que el esquema se completaría entre los meses de agosto a octubre del 2021, explicar la importancia de completar el esquema de vacunación contra el COVID-19 para reducir complicaciones por la enfermedad y la muerte, así como reforzar entre la población la práctica de las medidas de seguridad para evitar el contagio del virus.

La campaña se desarrolló en dos niveles: nacional y regional. Se pautaron mensajes en medios nacionales, además, la DCO acompañó a los equipos técnicos de las diferentes regiones a enfocar el mensaje según las necesidades de cada lugar y se continuó con la estrategia comunitaria que se venía ejecutando.

VacunACCIÓN

Con el propósito de continuar incentivando a la población a la vacunación, se realizó una alianza estratégica con la Cámara de Medios de Publicidad Exterior, quienes mediante su presidenta, la señora Elena Rodríguez, cedieron a la CCSS espacios gratuitos para colocar mensajes, es así como se diseñó un mensaje animado de 10 segundos que se transmitió en las pantallas animadas que hay en las carreteras, en los centros comerciales y en los tótems ubicados en el centro de la ciudad de San José.

Además, la CCSS activó el lunes 25 de octubre la vacunación para jóvenes de 12 a 17 años en todo el país. Los jóvenes recibieron la primera dosis de la vacuna contra COVID-19 de Pfizer y debieron asistir acompañados de un adulto y presentar un documento de identificación. La meta era que en máximo cuatro semanas todos los adolescentes estuvieran inmunizados al menos con primera dosis.



Para apoyar la gestión institucional se elaboraron mensajes para publicar por las redes orgánicas de la CCSS y un afiche para los centros de salud.



También se realizaron alianzas estratégicas con los equipos de fútbol: Deportivo Saprissa, Liga Deportiva Alajuelense, Club Sport Herediano y Club Sport Cartaginés; todos los equipos colocaron vacunatorios en sus instalaciones o mediante alianzas con algunos centros de salud de la CCSS y además promocionaron la vacunación en sus medios de comunicación, para que sus seguidores se sumaran a la gran campaña masiva de vacunación, en beneficio de la ciudadanía.

Chatbot de WhatsApp

Para la campaña de vacunación contra el COVID-19 se trabajó directamente con la red social Facebook que a su vez integra a Instagram y WhatsApp; estos esfuerzos de comunicación tuvieron diferentes estrategias digitales para apoyar a la institución, entre ellas, la creación y divulgación de contenido a través de esos medios, la generación de una herramienta de automatización por WhatsApp (Chatbot), donde las personas pudieron consultar sobre los procesos de vacunación de una forma actualizada y confiable, y la preparación de un estudio para determinar la percepción de los costarricenses en temas de vacunación.

Se pusieron en marcha campañas digitales orgánicas y con pauta para alcanzar la mayor cantidad de personas. El Chatbot de WhatsApp tuvo gran aceptación y las preguntas del estudio fueron liberadas para obtener datos relevantes en un periodo de tiempo corto.

Las campañas digitales ejecutadas hasta octubre del 2021 en las redes sociales de la CCSS fueron el resultado de los datos recopilados en los KPI's (*key per indicator*) de comportamiento y rendimiento en relación con campañas de comunicación anteriores, de esta forma, se logró impactar directamente los grupos de interés conociendo su psicografía en tiempo real.

A su vez, Facebook como empresa global puso a disposición de la institución sus plataformas para apoyar en la exposición del contenido, con lo que se logró aprovechar de gran manera formatos y nuevas herramientas como la automatización en WhatsApp, donde la población puede consultar la información sobre los procesos de vacunación. Estas relaciones directas con Facebook aumentaron el grado de confianza de la población en las comunicaciones que se brindaron por medio de nuestros perfiles (Facebook, Instagram, YouTube, Twitter), los que son considerados canales oficiales y tienen gran cantidad de seguidores.



La creación de contenido multimedia interactivo fue la base de la aceptación de los mensajes sobre vacunación; en números, de setiembre a octubre, se logró alcanzar 7 234 678 personas en las redes sociales CCSS, esto con esfuerzos orgánicos, y pagos con una frecuencia de 2 impresiones cada 7 días; respecto al bot de WhatsApp los mensajes entre origen y terminal ascienden a 7 310.

AÑO 2022

La cuarta ola de la pandemia de SARS-CoV-2 en Costa Rica inició a finales de diciembre 2021 con la circulación de la nueva variante Ómicron que se caracterizó por su capacidad y velocidad de contagio y dispersión.

Esta situación se presentó en un contexto de apertura de las actividades económicas, época de vacaciones, periodo electoral y el regreso a clases presenciales. Esto generó un incremento acelerado de nuevos casos que presionaron la red de servicios de salud de la CCSS, tanto de consulta externa en el primer nivel de atención como en hospitalización.

A lo anterior se sumó que la institución reactivó los servicios de atención de pacientes por otras patologías, lo que conllevó a que la institución con los mismos recursos atendiera a todos los pacientes, incluyendo la patología COVID-19.

El comportamiento de apatía a las medidas sanitarias promovidas por el Ministerio de Salud fueron un desafío frente al mensaje de cuidarse contra COVID-19, especialmente en la población joven que retó la autoridad al participar de actividades masivas ilegales.

Se suma el escenario de resistencia del grupo antivacunas que ha causado mucho ruido en los medios, especialmente las redes sociales, lo cual influyó en personas que todavía no completan su esquema de vacunación, así como en la decisión de padres y madres de familia que se niegan a la vacuna pediátrica.

Después de dos años de pandemia, la población mostraba cansancio al mensaje oficial, algunos sectores lo siguen percibiendo como restrictivo y de miedo, lo que resta su capacidad escucha.

Ante ese panorama la campaña debió enfocar el mensaje de cuidarse y reforzar el escudo protector con la cuarta dosis y para ello se debieron desarrollar mensajes empáticos, con un contenido atractivo e innovador.



Al igual que en el 2021, los mensajes giraron en torno al autocuidado y la convivencia segura. La campaña se implementó bajo los siguientes conceptos:

- Por un verano seguro
- Por un regreso seguro a clases

Vacunación COVID-19

Durante el 2022 se trabajó de manera permanente en la campaña contra COVID-19 y para eso se implementaron diferentes acciones y campaña de comunicación bajo los siguientes conceptos:

- Ómicrom.
- Refuerza con todo contra la covid.
- Completá.
- La vacunación continúa.
- Vacunación pediátrica.
- Todos Protegidos.
- Completar esquema.

“Todos protegidos”



Desde el inicio de la emergencia sanitaria por COVID-19, la DCO de trabajó intensamente en una propuesta de comunicación sobre el tema, de acuerdo con el desarrollo de la pandemia, siempre con el acompañamiento del personal técnico designado por la Gerencia Médica.

Este fue un esfuerzo continuo de información, educación y sensibilización de la población y el personal de salud y un posicionamiento estratégico de las acciones de la CCSS para atender la pandemia COVID-19.

Los datos suministrados por el hospital de Niños evidenciaron que, desde el inicio de la pandemia, 992 niños fueron sido hospitalizados solo en el hospital Nacional de Niños (HNN), sin contar hospitales regionales y periféricos. En el 2020 hubo 103 hospitalizaciones: 15 en unidades de cuidados intensivos (UCI), dos fallecidos. El 2021 hubo: 345 hospitalizaciones: 73 en UCI y 12 fallecidos. Al 22 de setiembre del 2022, los datos COVID-19 consolidadas en el HNN eran de: 172 niños atendidos en UCI, 69 han tenido MISC y 19 han fallecido. De los cinco decesos en el 2022, cuatro eran menores de cinco años sin vacunar, debido a que el país no disponía de



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Gerencia General

Dirección de Comunicación Organizacional

Teléfono: 2539-0979 o ext. 8000

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

vacuna pediátrica para ese grupo de la población y el otro mayor de esa edad, pero con el cuadro de vacunación incompleto.

En agosto del 2022 en el país 124.988 niños menores de 5 años tenían pendiente iniciar el esquema de vacunación contra el COVID-19. Con la llegada, el 26 de setiembre, de las vacunas para esta población, se esperaba vacunar a los pequeños mayores de 6 meses y menores de cinco años, distribuidos de la siguiente manera:



328 027 niños, proyección INEC 2021.

Fue necesario iniciar una campaña de información donde se resaltaron los beneficios de la vacunación para los más pequeños y se reforzara el mensaje de que se les debe completar el esquema para estar protegidos.

Las acciones estuvieron dirigidas prioritariamente a la familia y encargados de niños de mayores de 6 meses y menores de 5 años.

Para el logro de los objetivos, se diseñó una imagen gráfica y un lema: ¡**Todos protegidos! Vacunados contra la covid.**

Completar esquema

Según registros institucionales con corte al 23 de octubre del 2022, la población pendiente de vacunar era la siguiente:

Dosis	de 6 meses a 4 años	de 5 a 11 años	de 12 y más años
Primera dosis	286 379	116 355	194 790
Segunda dosis		63 573	199 507
Tercera dosis		185 042	1.545 444



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Gerencia General

Dirección de Comunicación Organizacional

Teléfono: 2539-0979 o ext. 8000

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Por esa razón era necesario continuar con una campaña de información donde se resaltaron los beneficios de la vacunación y se reforzara el mensaje de que todas las personas debían completar el esquema de vacunación para estar protegidos.

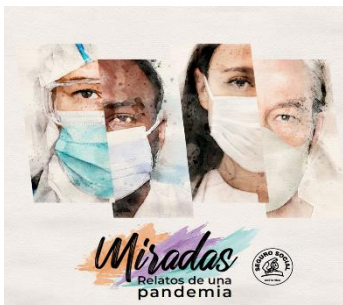
Si las personas llegan a completar el esquema de vacunación todos desarrollaremos defensas para combatir SARS-CoV-2.

Reconocimiento a los funcionarios institucionales en atención a la Pandemia COVID-19

Como respuesta a la atención de la pandemia por COVID-19 por parte de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la emergencia nacional declarada por el Ministerio de Salud por COVID-19, los funcionarios de los distintos establecimientos médicos, financieros y administrativos, de la CCSS, realizaron una ardua, extensiva e importante labor a fin de atender los requerimientos surgidos por parte de la población del país para atender este flagelo en la salud pública del país.

En este contexto y en atención de lo resuelto por la Junta Directiva de la CCSS en el artículo 2° de la sesión N°9239, de 03 de febrero del 2022 (Oficio SJD-0163-2022) y en acatamiento al oficio GG-0378-2022 de la Gerencia General, la DCO en conjunto con la Dirección de Administración y Gestión de Personal (DAGP) efectuaron acciones estratégicas definidas con el fin de reconocer los esfuerzos realizados por los trabajadores institucionales que han estado al frente de la pandemia COVID-19.

Libro digital: Este libro recopila las vivencias, testimonios, historias y anécdotas de los momentos más impresionantes, los retos, las situaciones complejas y las gratificantes que han sido enriquecedoras para los trabajadores de la institución, su familia o sus compañeros (as) de trabajo y cómo esto ha impactado en su vida laboral y personal.



Se recogieron 147 historias y de ellas se seleccionaron 30 para el libro digital **“Miradas: Relatos de una Pandemia”**. El libro se puede descargar en el siguiente enlace: <https://www.ccss.sa.cr/miradas#pag/1>



Certificados digitales: Entregados por los medios internos de comunicación a todos los funcionarios de la CCSS que trabajaron, desde sus diferentes puestos, en la atención de la pandemia por COVID-19. Estos certificados fueron otorgados por la Junta Directiva de la institución.

Campaña de comunicación sobre la Reforma al Régimen IVM

La Junta Directiva de la institución, en sesión realizada el jueves 20 de mayo del 2021, en el artículo 10º, acordó lo siguiente:

*“ARTICULO 10º: ... una vez conocida la propuesta de fortalecimiento del IVM, presentada por el Gerente de Pensiones, mediante oficio GP-0639-2021, con base en lo deliberado, la Junta Directiva – en forma unánime- ACUERDA: **ACUERDO PRIMERO:** Instruir a la Gerencia de Pensiones para que **realice un proceso de comunicación** y una consulta pública de la propuesta de fortalecimiento del IVM a los sectores, sobre los alcances e impacto de las medidas por adoptarse...”*

En atención a la anterior instrucción, se diseñó una propuesta de comunicación compuesta por dos ejes que se trabajaron simultáneamente, en el primero se promovieron los beneficios del régimen y se comunicaron las tres medidas que comprendía el plan de fortalecimiento del IVM:

- Eliminar gradualmente retiro anticipado sin costo y mantener la edad de retiro de 65 años.
- Considerar los mejores 25 años de cotización para el cálculo de la pensión.
- La cuantía adicional se establezca a partir de las 300 cuotas.

El segundo eje trató sobre todo el trabajo de prensa informando sobre la gestión institucional y de consulta. La campaña estuvo dirigida a un público primario conformado por la población cotizante con 10 años o menos tiempo para adquirir el derecho a la pensión, pero que no forman parte del grupo de personas que serán exoneradas del aumento de edad y como público secundario los cotizante con 11 años o más para adquirir el derecho de pensionarse. Toda la campaña se trabajó bajo el lema: “Por un IVM fuerte”.

Esta propuesta de comunicación contempló una serie de acciones que se implementaron de forma paralela al proceso de consulta pública de la propuesta de fortalecimiento del IVM a los sectores, que realizó la Gerencia de Pensiones. Se creó un micrositio para apoyar la etapa de consulta, donde los interesados podían conocer un poco más de la propuesta y en especial de las tres medidas y dejaron sus comentarios.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
Gerencia General

Dirección de Comunicación Organizacional

Teléfono: 2539-0979 o ext. 8000

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Posteriormente se realizó un proceso de socialización de las medidas aprobadas por la Junta Directiva. Para ello se diseñaron materiales creativos para redes sociales, videos animados para explicar algunos mensajes claves, monitoreo diario de redes sociales y medios de comunicación para conocer lo que opinaba la población, para que sirviera de insumos para reorientar los mensajes.

Se gestionaron entrevistas en diferentes medios, se redactó una guía con mensajes claves para el señor presidente ejecutivo, se realizaron conversatorios con periodistas y otros grupos de interés sobre el tema de las medidas y un acompañamiento al tema de la consulta pública.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
Gerencia General
Dirección de Comunicación Organizacional
Teléfono: 2539-0979 o ext. 8000
Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Subárea de Patrimonio Cultural

Programa de conservación y restauración de obras de arte

Cuadro de resumen cantidad de obras de arte conservadas y /o restauradas

CONSERVACIÓN	TOTAL Periodo 2019-2022
Esculturas	87
Pinturas	303
Murales	6
Enmarcado	43





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
Gerencia General
Dirección de Comunicación Organizacional
Teléfono: 2539-0979 o ext. 8000
Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Curaduría de obras de arte:

La Curaduría de obra de arte consiste en realizar una corroboración en sitio de la colección de arte de la CCSS, distribuida por las diferentes unidades de la institución en todo el país, y un diagnóstico de su conservación.

Las acciones específicas consistieron en:

- Corroborar la existencia física de 293 obras de arte que forman parte de la colección de la CCSS
- Describir el estado general para 293 obras de arte.
- Tasación de la colección de obras de arte de la CCSS para 293 obras de arte.

Cronograma de trabajo desarrollado:



Plan de Trabajo							
Actividades	Periodo de ejecución						
	Octubre		Noviembre			Diciembre	
	\$ 18 al 22	\$ 25 al 29	\$ 1 al 5	\$ 8 al 12	\$ 15 al 19	\$ 22 al 26	\$ 26 al 31 dic
Actividades Generales							
Reunión de coordinación en las oficinas de la CCSS							
Reunión de coordinación entre el equipo de trabajo							
Investigación sobre las tasaciones de las obras							
Estudio de las obras de arte y determinar la autenticidad							
Valoración del estado de conservación de la colección de obras							
Traslado de la información en el sistema de inventario de la CCSS							
Revisión y edición de los registros fotográficos							
Traslado de información en la boleta de conservación de la CCSS							
Elaboración de 293 certificados con firma digital							
Elaboración del informe final							
Actividades específicas							
Centro Corporativo Internacional Gerencias y Direcciones		25					
Edificio Jenaro Valverde , Edificio Jorge Debravo		26 y 27					
Hospital México , Cendeis y Cenare		28 y 29					
Hospital Blanco Cervantes , Hospital de Niños , y Hospital San Juan de Dios			1 y 2				
Clinica Carlos Durán, Cedesso, y Hospital de las Mujeres			3 y 4				
Área de Salud Catedral Noroeste , Hospital Calderón Guardia			5				
Hospital Psiquiátrico , Clínica de Pavas Coopesalud , Área de Salud Las Pavas Rohmoser				8			
Clinica de Tibás, Clínica Clorito Picado Tibás , Clínica Rodrigo Fournier				9			

Certificado de autenticidad de cada pieza artística:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Gerencia General

Dirección de Comunicación Organizacional

Teléfono: 2539-0979 o ext. 8000

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr



Movilización y traslado de obras de arte del edificio Laureano Echandi

Debido al reforzamiento estructural de las oficinas centrales de la CCSS, se requirió trasladar 240 obras de arte ubicadas en el edificio Laureano Echandi pertenecientes a la colección institucional a un acopio temporal que reúna las condiciones ideales para garantizar la seguridad y conservación de estas.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Gerencia General

Dirección de Comunicación Organizacional

Teléfono: 2539-0979 o ext. 8000

Correo electrónico: coinccss@ccss.sa.cr

Para ello se desarrollaron una serie de etapas las cuales se detallan a continuación:

FECHA	ACCION	EVIDENCIA	RESPONSABLE
Desarrollada durante los años 2019 y 2020	Eta pa 1 : R eco lec ci o n , m ov il iz a c i o n y a c o p i o d e l o s o b r a s d e l e d i f i c i o L a u r e a n o E c h a n d i	<p>URGENTE CAMBIO DE UNIDADES MUDANZA TC</p> <p>Debido a compromisos adquiridos por la Junta Directiva, es necesario invertir el orden de mudé de las unidades, para la mudanza hacia TC, por lo que procedemos a comunicarlo, con el fin de que tengan las previsiones del caso y cuenten para esas fechas con todo empacado y listo, para la mudanza:</p> <p>Viernes 21 de febrero 2020:</p> <ul style="list-style-type: none"> Gerencia Administrativa Gerencia Financiera Gerencia Médica Gerencia Logística <p>Viernes 28 de febrero 2020:</p> <ul style="list-style-type: none"> Presidencia Ejecutiva Gerencia General Junta Directiva Gerencia de Infraestructura y Tecnología <p>Por favor considerar que este cambio se realiza en todas las unidades, para la logística de la mudanza considero que los grupos de unidades de cada fecha, vanen juntos por cantidad de personas, activos, ómnibus y materiales, así como temas relacionados, agradecemos la comprensión.</p> <p>Le recordamos a cada unidad que deben coordinar de forma previa, con el personal de mantenimiento, la desinstalación de pantallas que estén colocadas en pared, proyectores, mesa de sala de reuniones de JD, sistema de audio JD, entrega de obras de arte y demás aspectos, que se deben ejecutar con tiempo y presión a la fecha de la mudanza.</p>	Subárea Patrimonio Cultural






CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Gerencia General

Dirección de Comunicación Organizacional

Teléfono: 2539-0979 o ext. 8000

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

			
Desarrollado del 23 al 27 de agosto 2021	Etapla 2: Revisión de inventario, datos técnicos y registro fotográfico	 	Subárea Patrimonio Cultural y Proyecto Reforzamiento de Oficinas Centrales



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Gerencia General

Dirección de Comunicación Organizacional

Teléfono: 2539-0979 o ext. 8000

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

FECHA	ACCION	EVIDENCIA		RESPONSABLE
Desarrollado del 30 de agosto al 10 de setiembre 2021	Etapa 3: Limpieza básica previo al embalaje			Subárea Patrimonio Cultural y Proyecto Reforzamiento Oficinas Centrales
Desarrollado del 30 de agosto al 10 de setiembre 2021	Etapa 4: Embalaje e identificación de las piezas.			Subárea Patrimonio Cultural y Proyecto Reforzamiento Oficinas Centrales.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Gerencia General

Dirección de Comunicación Organizacional

Teléfono: 2539-0979 o ext. 8000

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

FECHA	ACCION	EVIDENCIA	RESPONSABLE
Desarrolladodel 13 al 25de setiembre 2021	Etapa 5: Ordenamiento de acopio y de las obraspara el traslado a transporte.		Subárea Patrimonio Cultural y Proyecto Reforzamiento de Oficinas Centrales
Desarrolladodel 27 al 29de setiembre 2021	Etapa 6: Supervisión del desmontaje de las obras “La Agricultura” y “La Agonía”		Subárea Patrimonio Cultural y Dirección Arquitectura e Ingeniería.



Actividades culturales

Exposiciones de arte 2019-2022

- 2019: Casonas Viejas, Museo Histórico Cultural Juan Santamaría
- 2019: Exposición de obra “Maternidad” del artista Néstor Zeledón, Oficinas Centrales CCSS
- 2021: Exposición de arte “Cronologías de lo invisible” -Expresión estética de figura femenina, Museo Rafael Ángel Calderón Guardia
- 2022: “Viva siempre el trabajo y la paz”, Museo Histórico Cultural Juan Santamaría



La Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS) se complace en compartir una importante compilación de piezas de nuestra colección institucional de arte. En esta oportunidad el Museo Histórico Cultural Juan Santamaría y la CCSS se unen nuevamente para abrir sus puertas a fin de presentar una de las colecciones de arte más importantes del Estado costarricense que recoge la evolución y desarrollo de la actividad plástica nacional.
Dr. Roberto Manuel Cervantes Barrantes
Gerente General, CCSS

La exposición “¡Vivan siempre el trabajo y la Paz! Trabajadoras y trabajadores costarricenses”, es un sincero y emotivo homenaje a las personas que, anónimamente, forjaron con su esfuerzo, la historia de nuestra nación. Mediante diversidad de recursos visuales: reproducciones fotográficas, obras pictóricas, documentos y demás testimonios, se resumen 200 años de memorias y experiencias humanas, individuales y colectivas, que amalgaman sentimientos y valores como el amor, dedicación, esfuerzo, solidaridad y desinterés, entre otros atributos característicos de las clases trabajadoras.
Museo Histórico Cultural Juan Santamaría
Mayo, 2022

Dirección General, MHCJS:
María Elena Masís Muñoz

Investigación y textos:
Adrián Chaves Marín

Curaduría y museografía:
Pamela Soto Cortín

Diseño gráfico:
Kerly Yoela Rodríguez Solórzano
Ernesto Vega Cortés

Curaduría y gestión de colecciones:
Marco Vinicio Garita Mondragón

Diseño museográfico:
Álvaro Vega Cortés

Equipo Técnico, MHCJS:
Arnoldo Chaves Corrales
Jorge Alexis Gutiérrez Umaña
Bryan Mesén Bonilla

Dedicado a la memoria de:
Dr. Juan José Marín Hernández (1968-2015)



¡VIVAN SIEMPRE
EL TRABAJO
Y LA PAZ!
TRABAJADORAS Y TRABAJADORES COSTARRICENSES

Del 18 de mayo de 2022
al 29 de enero de 2023



Presentaciones Ballet Folclórico Nayuribes de la CCSS

El total de presentaciones del periodo 2019-2022: 30 presentaciones en diferentes unidades institucionales, organizaciones no gubernamentales y otras instituciones públicas y privadas.

¡Bomba!

Ser tico es una bendición
 el mar y la playa mi pasión
 un café con tamal
 ¡que tentación!
 soy donante de sangre
 de corazón

Celebra 201 años de vida independiente
 donando sangre para **Costa Rica**

15 de setiembre 22
 6:00am a 3:20pm
 Banco Nacional de Sangre, Zapote



Contaremos con la participación
del Ballet Folclórico Nayuribes

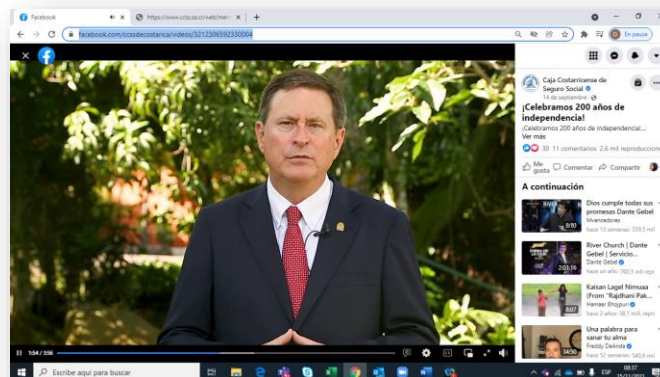


Conmemoración día de la independencia de Costa Rica

A continuación, se detallan algunas de las acciones que se han realizado para la conmemorativas al 15 de setiembre tanto a nivel interno como externo.

- Mensaje del Dr. Román Macaya Hayes al público externo e interno mediante la plataforma Facebook y WebMáster.

Enlace del video: <https://www.facebook.com/ccssdecostarica/videos/3212306592330004>



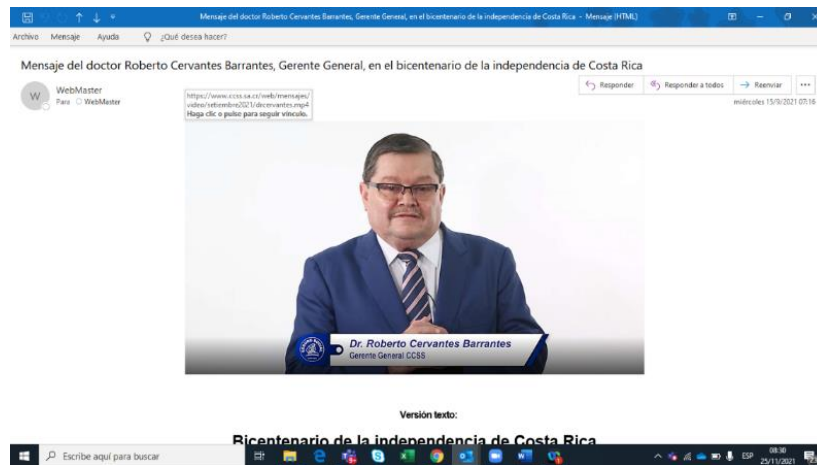


CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
Gerencia General
Dirección de Comunicación Organizacional
Teléfono: 2539-0979 o ext. 8000
Correo electrónico: coincsss@ccss.sa.cr

- Mensaje Dr. Roberto Cervantes, Gerente General mediante plataforma WebMáster a los colaboradores.

Enlace del video:

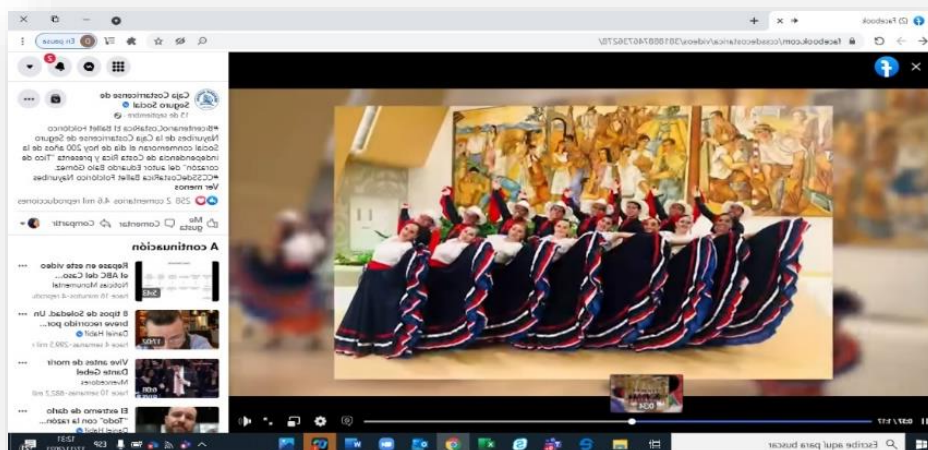
<https://www.ccss.sa.cr/web/mensajes/video/setiembre2021/DrCervantes.mp4>



- Video del Ballet Folclórico Nayuribes.

El Ballet Folclórico Nayuribes como agrupación cultural elaboró un video donde exponen una de las actividades lúdicas más representativas del país como lo es la danza tradicional costarricense con la canción “Tico de corazón” mostrando el traje alegórico a la patria, el cual fue publicado mediante la red social Facebook de la institución y de la agrupación

Enlace del video: <https://www.facebook.com/ccssdecostarica/videos/381888746736278>





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
Gerencia General
Dirección de Comunicación Organizacional
Teléfono: 2539-0979 o ext. 8000
Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

- Imagen gráfica conmemorativa al día de la independencia utilizada en mensajes y en fondo de pantalla.

Se realizó un diseño gráfico para utilizar en canales de comunicación digital como Facebook, publicaciones digitales, así como de fondo de pantalla en los equipos informáticos institucionales



Conmemoración día nacional de la poesía “Jorge Debravo”

Jorge Delio Bravo Brenes conocido como Jorge Debravo, fue un Poeta costarricense y funcionario de nuestra institución que dejó una importante obra, rebotante de humanismo y amor por la vida.

El 31 de enero, día del nacimiento de Jorge Debravo, fue decretado en Costa Rica como el Día Nacional de la Poesía por el decreto ejecutivo N.º 25134-C del 25 de abril de 1996.

Es por tal motivo que en las diferentes plataformas de comunicación tanto internas como externas se publica la conmemoración de dicha fecha.

Día Nacional de la Poesía Costarricense
31 de enero

En honor al natalicio del poeta costarricense y quien fue trabajador de nuestra institución

Jorge Debravo
GUERRILLEROS
(Poema introductorio)

Yo no soy un poeta que amasa mundos vagos donde solo su sombra tiene perfil humano. Yo habito el mismo mundo que vosotros, y con vosotros sufro, aúllo y canto. Mi poesía, sin embargo, os mira devenir desde el fondo genérico del barro, y avanzar, rebosantes de alegría sobre infinitas escaleras de astros. Os veo amanecer en la aurora del mundo y os veo continuar desangrando y cantando. Conozco vuestra forma de luchar y es por eso que os amo.

Retrato de Jorge Debravo. Colección de arte CCSS.

80
ANIVERSARIO
CCSS



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
Gerencia General
Dirección de Comunicación Organizacional
Teléfono: 2539-0979 o ext. 8000
Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Actividades navideñas

Como parte de las actividades culturales, cada año se desarrollan diferentes actividades para la época navideña como las tradicionales posadas navideñas, rezo del niño, presentación de coros navideños entre otras actividades





Área de Comunicación Digital

El presente apartado tiene como objetivo analizar la situación actual de la comunicación digital en la CCSS y plantear retos que contribuyan a fortalecerla. Para ello, se evaluaron cada una de las acciones implementadas a la fecha y sus resultados, a fin de que la persona que asuma la DCO tenga los elementos informativos necesarios para conocer, de primera entrada, qué hemos hecho, en dónde nos encontramos y hacia dónde se enfocan los esfuerzos profesionales en este sentido.

La mejora de la comunicación digital en la CCSS es de suma importancia, ya que juega un papel fundamental en el cumplimiento de la misión y visión institucionales, además de ser una herramienta clave para mejorar la calidad de atención ofrecida a la población costarricense a través de canales digitales. Por esto, se busca establecer un enfoque claro y definido para orientar los esfuerzos profesionales en esta área y alcanzar los objetivos propuestos.

Las fortalezas y debilidades internas de una entidad son factores que están dentro de su control, mientras que las oportunidades y amenazas externas son factores que se encuentran fuera de su control. Al realizar un análisis FODA, se puede identificar lo que se está haciendo bien y lo que se puede mejorar, así como las tendencias y oportunidades que pueden ser explotadas o las amenazas que deben evitarse.

El resultado, en comunicación digital, es el siguiente:

Fortalezas:

- La CCSS cuenta con una estrategia de comunicación institucional establecida, lo que facilita la implementación de acciones de comunicación digital.
- La CCSS utiliza diversos canales y herramientas digitales para su comunicación, lo que amplía su alcance y posibilita una mayor interacción con la población y los trabajadores.
- La CCSS cuenta con un equipo de comunicación que tiene experiencia y conocimiento en el uso de herramientas digitales y en la producción de contenidos para redes sociales, sitios web y otros canales digitales.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Gerencia General

Dirección de Comunicación Organizacional

Teléfono: 2539-0979 o ext. 8000

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Oportunidades:

- La comunicación digital permite una mayor segmentación del público y la elaboración de mensajes más personalizados y adaptados a las necesidades de cada audiencia.
- La CCSS puede aprovechar la comunicación digital para mejorar la transparencia y la participación ciudadana en la gestión de la institución.
- El uso de herramientas digitales en la comunicación interna de la CCSS puede facilitar la colaboración y coordinación entre las distintas áreas y subáreas de la organización.

Debilidades:

- A pesar de contar con diversos canales y herramientas digitales, la CCSS aún no aprovecha todo el potencial que ofrecen las nuevas tecnologías.
- La falta de capacitación y formación en herramientas digitales puede limitar su uso y aprovechamiento en la comunicación interna y externa.

Amenazas:

- El uso de las redes sociales y otros canales digitales puede exponer a la CCSS a críticas y comentarios negativos, lo que puede afectar su reputación y credibilidad.
- La falta de recursos y presupuesto destinado a la comunicación digital puede limitar la implementación de estrategias y acciones efectivas.
- La rápida evolución y cambio de las herramientas y tecnologías digitales puede dificultar la adaptación y actualización constante de la CCSS en su comunicación digital.

En conclusión, la CCSS cuenta con importantes fortalezas y oportunidades para mejorar su comunicación digital, pero también enfrenta desafíos y amenazas que deben ser considerados para el diseño e implementación de estrategias efectivas y sostenibles.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Gerencia General

Dirección de Comunicación Organizacional

Teléfono: 2539-0979 o ext. 8000

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Comunicación digital

Este tipo de comunicación se refiere a los canales que utiliza la CCSS para interactuar con su audiencia por medios digitales. En este sentido, dentro de la experiencia de la DCO, se pueden señalar los siguientes:

- 1. Portal web:** La página web de la CCSS es el principal canal de comunicación digital con los usuarios y ciudadanos, ya que en ella se pueden encontrar información sobre los servicios, trámites y programas de la institución.
- 2. Sistema de gestión de consultas:** Este sistema permite a los usuarios realizar consultas sobre temas relacionados con la CCSS, recibir respuestas y dar seguimiento a sus inquietudes.
- 3. Sistema WebMáster:** El correo electrónico institucional es utilizado para la comunicación interna y externa de la institución, incluyendo la recepción de consultas y solicitudes de información. Sin embargo, en este apartado me referiré, de manera concreta, al sistema de mensajería interna denominado WebMáster.
- 4. Blog y micrositiros:** La institución cuenta con un blog de noticias y diferentes micrositiros enfocados en temas específicos en los campos de la salud, las finanzas y las prestaciones sociales.
- 5. Redes sociales oficiales:** La CCSS cuenta con perfiles en redes sociales, oficiales y complementarios, donde se comparten noticias, eventos, campañas de salud y en donde es posible interactuar con los usuarios de manera directa.
- 6. Videos y podcasts:** La CCSS produce videos y podcasts educativos sobre temas de salud para difundirlos en sus canales digitales.
- 7. Mensajería de texto (SMS):** Se utilizan mensajes de texto para enviar recordatorios de citas médicas y para comunicar información importante a los usuarios.
- 8. Comunicación interna:** La comunicación digital también se utiliza para la difusión de información interna a los trabajadores de la institución, por medio de herramientas como intranet, correo electrónico, módulos internos y aplicaciones móviles.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
Gerencia General

Dirección de Comunicación Organizacional
Teléfono: 2539-0979 o ext. 8000
Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

En forma paralela, la organización desarrolla una importante gestión a nivel de:

- **Aplicativos móviles:** programas diseñados para ser instalados en dispositivos móviles como teléfonos inteligentes y tabletas.
- **Intranet:** red de computadoras para compartir información y/o comunicarse de manera efectiva dentro de una organización, mejorar la colaboración y la productividad de los colaboradores.
- **Telemedicina:** uso de la tecnología de la información y la comunicación para proporcionar atención médica a distancia.

Sin embargo, son áreas objeto del trabajo de otras unidades programáticas que no serán atendidos en el presente informe.

Para los fines de este apartado, me referiré al Portal web institucional, al Sistema de gestión de consultas, al Sistema WebMáster, Blogs y Micrositios especiales. El resto de los canales serán abordados más adelante.

Portal web





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
Gerencia General

Dirección de Comunicación Organizacional
Teléfono: 2539-0979 o ext. 8000
Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

El sitio web de la CCSS está concebido como un portal de servicios en donde el usuario es el centro de todo. Los servicios se dividen en **transaccionales** e **informativos** destacando entre los primeros, la gama de aplicaciones desarrolladas por la Dirección de Tecnologías en Información y Comunicaciones (DTIC) y, entre los segundos, los sistemas de información automatizada capaces de brindar al usuario respuesta inmediata por tratarse de contenido almacenado en base de datos y procesado por rutinas de programación.

La distribución de los contenidos informativos responde al bagaje de conocimiento adquirido producto de los resultados obtenidos en las evaluaciones anuales de Sitios Web de Gobierno y Municipalidades de Costa Rica las cuales, en su momento, desarrolló el Instituto Centroamericano de Administración de Empresas (INCAE) y del Índice de Transparencia del Sector Público (ITSP) realizado por el Instituto Centroamericano de administración Pública (ICAP) y la Universidad de Costa Rica para la Defensoría de los Habitantes y de la interacción que nuestros equipos de trabajo tienen con el usuario final.

Cabe mencionar que el trabajo desarrollado a la fecha, le ha valido a la CCSS tres segundos lugares (2006, 2017 y 2018) entre casi 200 sitios que fueron evaluados cada año por parte del INCAE y un primer lugar en transparencia en la muestra realizada por el ITSP en el 2015.

Estructura de los contenidos

Existen dos líneas informativas claramente definidas: la primera, accesible desde un menú superior (menú principal) y, la segunda, disponible mediante un menú lateral derecho que se muestra y se oculta a voluntad del usuario (menú secundario). Ambas propuestas están presentes en todas las páginas del portal.

El menú principal divide los contenidos en:

Servicios transaccionales: Este menú divide la oferta de servicios en cuatro categorías: asegurados, patronos, pensionados y proveedores. Y en cada una de ellas están disponibles aplicativos tales como EDUS, Oficina Virtual, Consulta de Morosidad, Citas, Agenda Patronal, Trámites en línea de la Gerencia de Pensiones, Incapacidades y CCSSMóvil entre otras.

Su objetivo es permitir al ciudadano encontrar de manera fácil y de primera entrada, las herramientas que le permitan gestionar un trámite, ya sea por medio de una aplicación Web o una externa.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Gerencia General

Dirección de Comunicación Organizacional

Teléfono: 2539-0979 o ext. 8000

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Servicios informativos: Incluye módulos de información estratégica tales como:

a) **Transparencia:** Componentes de información apegados a la Red Interinstitucional de Transparencia y a la normativa país en materia de transparencia y acceso a la información pública (directriz 073 del 27 de abril del 2017). En este apartado, es oportuno mencionar que, por disposición de la Presidencia Ejecutiva, la Oficialía de Acceso a la Información recae en el máster Ramsés Román Sánchez, funcionario de la DCO según oficio PE-2216-2022 del 31 de agosto del 2022, firmado por el entonces presidente ejecutivo, Álvaro Ramos Chaves.

b) **Trámites:** Catálogo de 77 trámites institucionales ligado al programa de Simplificación de trámites, cuya oficialía corresponde a la persona designada para ocupar la Gerencia Administrativa de la CCSS.

Las categorías creadas y validadas por dicho programa son: Pensiones, Aseguramiento, Salud, Subsidios y ayudas económicas, Trabajadores y Patronos, Contraloría de Servicios y Créditos Hipotecarios.

Dentro del módulo, la persona usuaria tiene disponible información del trámite, requisitos, guía de cómo hacerlo y formularios en caso de ser necesarios. La herramienta cuenta con un buscador para localizar lo que se requiere, de manera fácil, rápida y oportuna.

c) **Datos abiertos:** Permite a investigadores, estudiantes o profesionales de diversas ramas, copiar, descargar o compartir datos libres de licencia o restricciones de formatos. En la actualidad, se cuenta con “datasets” o conjuntos de datos relacionados con compras públicas, evaluaciones del desempeño, informes de auditoría, titulares subordinados, proyectos de la Gerencia de Infraestructura y Tecnología y planilla mensual.

d) **Contacto:** En este apartado, se presentan las siguientes opciones de servicio ciudadano:

- **Formulario web:** diseñado para facilitar a las personas, usuarias o no de los servicios institucionales, la comunicación con las unidades técnicas competentes. Detrás de dicho formato, opera el **Sistema de Gestión de Consultas (SIGESCO)** al que me referiré más adelante.
- **Preguntas frecuentes:** Gestiona, en la actualidad, 414 preguntas y respuestas que las unidades técnicas han definido como las más comunes y que, además, son auto- gestionables.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
Gerencia General

Dirección de Comunicación Organizacional
Teléfono: 2539-0979 o ext. 8000
Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

- **Directorio telefónico:** Lista de unidades con teléfono y correo para contacto. En la actualidad se dispone de 1.425 registros.
Contraloría de Servicios: Diseñado para que la persona usuaria tenga información sobre la forma de canalizar una denuncia relacionada con los servicios de salud que brinda la institución.

El menú secundario por su parte agrupa información que, si bien no alcanza la primera línea de servicio, se consigna en el sitio porque así lo justificó cada unidad administradora de servicios. De esta manera, la persona usuaria encuentra allí los módulos de Clínicas de cesación de fumado, la Lista oficial de medicamentos, Normativa, Medicina mixta y de empresa y Publicaciones entre otras opciones informativas.

Una tercera línea de acción está compuesta por diversos micrositos que abordan el tema de la educación en salud y finalmente, un blog de noticias por medio del cual, se pretende garantizar a la ciudadanía la divulgación de contenidos noticiosos de primera mano. Me referiré a ambos más adelante

Sistema de gestión de consultas

The screenshot shows a web interface for submitting a consultation. On the left is a form with fields for 'Identificación:' (containing '122223333'), 'Nombre completo:', 'Teléfono:', 'Correo:', 'Asunto:', and 'Mensaje:'. Below the form is a CAPTCHA section with the text 'Verifique el captcha para continuar', the number '24520', and a 'Digite el número' input field. A blue 'Enviar' button is at the bottom. On the right is a summary panel with statistics: '213677 Consultas totales', '14 Recibidas hoy', and '147 Pendientes'. Below this is a section '¿Tiene un tiquete de servicio?' with a 'Consúltelo aquí' link, a CAPTCHA input field containing 'A1b2C3d4', and a green 'Revisar' button.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
Gerencia General

Dirección de Comunicación Organizacional
Teléfono: 2539-0979 o ext. 8000
Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

El SIGESCO es el Sistema de Gestión de Consultas responsable de administrar el flujo de correspondencia que ingresa por medio del formulario de contacto localizado en el portal web de la CCSS. Su finalidad es promover la atención oportuna, eficaz y eficiente de dudas, consultas, sugerencias y/o denuncias por servicios recibidos o por temas relacionados con los procesos de contratación administrativa que envían los ciudadanos por dicho medio.

Se trata de una herramienta desarrollada ciento por ciento por el Área de Comunicación Digital (ACD), unidad adscrita a la DCO, puesta en producción el 19 de febrero del 2019 la cual, constituye uno de los principales logros de mi administración dentro del amplio campo de la comunicación digital.

En el sistema participan, a la fecha del presente informe, 211 gestores de 134 unidades programáticas incluidas todas las Contralorías de Servicio, la Auditoría Interna, el CENDEISSS y las sucursales financieras de Filadelfia, Cañas, Santa Cruz, Nicoya, Miramar y Liberia, las cuales, atienden en promedio, unas 300 diarias. Sin duda, una muestra del compromiso y la vocación de los funcionarios de la Seguridad Social quienes asumieron la herramienta sin mediar para ello, funciones sustantivas más allá del placer de brindar un servicio de calidad.

Como toda plataforma web, está a disposición de los gestores de servicio las 24 horas del día, los 365 días del año. No obstante, para el público en general, opera únicamente los días hábiles de trabajo (se excluyen días feriados y vacaciones decretadas por la Junta Directiva de la institución), en la jornada laboral establecida (de lunes a jueves, de 8 am a 5 pm y viernes, de 8 am a 4 pm). Lo anterior, para evitar la acumulación de consultas en periodos donde no habrá atención de las unidades competentes y como filtro para garantizar la gestión de las respuestas en tiempos oportunos y conforme a la legislación vigente en la materia.

Los temas que se atienden están definidos por las propias unidades y se subdividen según la forma en que cada una de ellas organiza el flujo de trabajo. Por ejemplo, Proveedores atiende en tres líneas: Registro, Precalificados y Desarrollo. Por su parte, SICERE lo hace en Trabajadores y Patronos mientras que la Gerencia de Pensiones, en Trámites generales y Crédito hipotecario por citar algunos ejemplos.



Flujo de trabajo

El proceso inicia cuando la persona interesada suministra información básica (número de identificación, nombre completo, teléfono, correo, asunto y mensaje) y luego de realizar la verificación de seguridad (captcha), remite el mensaje, el cual ingresa al sistema y genera alertas, correos de confirmación y un código alfanumérico que permite verificar en línea el estado de atención.

El ACD actúa como filtro inicial en el proceso en procura de garantizar que el mensaje recibido se traslade a la unidad técnica competente en el menor plazo posible basado en el análisis del contenido del mensaje. En caso de error, los gestores pueden reenviarlo al grupo correcto o devolverlo a su etapa inicial para la reasignación correspondiente.

El gestor a quien se asigna una consulta, podrá responder a la persona de manera definitiva o requerir de ella más información. En cualquiera de los dos casos, al final de proceso, se ofrece a los usuarios la posibilidad de evaluar la calidad de la atención que recibió por medio de una pequeña encuesta de satisfacción, lo que permite a las unidades implementar acciones como parte de un proceso de mejora continua.

Estadísticas

Al 28 de febrero del 2023, SIGESCO ha dado curso a **208.301** consultas ciudadanas desde la fecha de su implementación (19 de febrero del 2019) y solamente estuvo fuera de servicio entre el 31 de mayo y el 27 de noviembre del 2022, debido a la decisión de la DTIC de dar de baja, por razones de seguridad, todos los aplicativos institucionales por el “hacking” que sufrió la entidad.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Gerencia General

Dirección de Comunicación Organizacional

Teléfono: 2539-0979 o ext. 8000

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

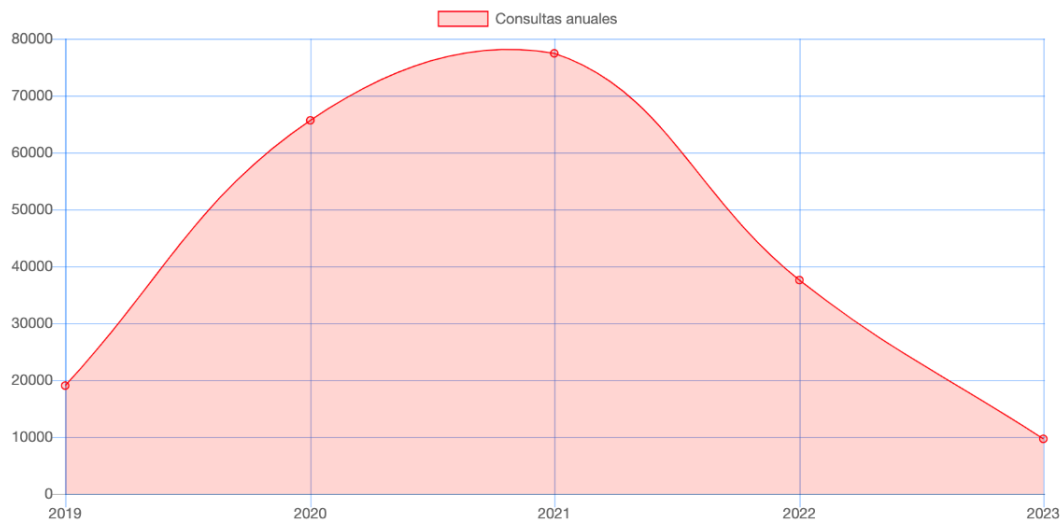
Mientras se ha mantenido en operación, el sistema reporta las siguientes estadísticas:

Mes	2019	2020	2021	2022	2023
Enero	0	2.485	7.087	7.504	4.539
Febrero	102	2486	6.945	8.451	5.120
Marzo	1.765	4.889	6.435	7.495	-
Abril	1.480	5.402	5.378	4.662	-
Mayo	2.243	4.363	6.357	6.180	-
Junio	1.949	4.547	7.830	0	-
Julio	1.926	5.227	6.634	0	-
Agosto	1.946	6.657	6.410	0	-
Septiembre	1.747	8.647	7.256	0	-
Octubre	2.194	8.573	7.749	0	-
Noviembre	2.161	6.835	6.079	662	-
Diciembre	1.504	4.530	3.259	2.611	-
Total por año	19.017	64.641	77.419	37.565	9.659
Total	208.301				

2019-2023

Sistema de Gestión de Consultas

Total de consultas recibidas: 208.301





Las diez unidades que reciben mayor cantidad de consultas son, en su orden, las siguientes:

Unidad programática	Cantidad de consultas atendidas
Patronos	82.444
Incapacidades	43.086
Comunicación	21.148
Inspección	18.555
Pensiones	7.242
Cobros	6.910
Beneficio Familiar y Adscripción	5.765
EDUS	2.778
Proveedores	1.834
Recursos Humanos	1.565

Sistema WebMáster

El servicio WebMáster es una cuenta de correo electrónico institucional del dominio **ccss.sa.cr** que actúa como canal oficial de comunicación entre las autoridades de la CCSS y las personas que laboran en ella. Su objetivo es facilitar el flujo de las comunicaciones internas permitiendo a los usuarios tener conocimiento de estas en forma oportuna.

Por su naturaleza, WebMáster es la única cuenta electrónica autorizada para enviar correos masivos sin previo consentimiento de quien los recibe y, en ninguna circunstancia, enviará mensajes que atenten contra la naturaleza de las funciones públicas que desarrolla la Institución ni que vayan en contra de leyes, reglamentos y demás normativa que regulan su funcionamiento como entidad pública.

Este sistema no sustituye el envío físico de la directriz o circular ya que la cobertura electrónica institucional alcanza apenas un 65% de la población total de trabajadores (41.089 buzones electrónicos según datos aportados por la DTIC al 22 de febrero del 2023). No obstante, todas las jefaturas de la CCSS cuentan con esta herramienta y es obligación de los titulares subordinados transmitir a sus colaboradores todas las informaciones que distribuye el servicio.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
Gerencia General

Dirección de Comunicación Organizacional
Teléfono: 2539-0979 o ext. 8000
Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Finalmente, toda comunicación de WebMáster que requiera un distintivo, lucirá única y exclusivamente el logotipo oficial de la CCSS. Lo anterior, según:

- *Oficio de la Gerencia Administrativa No. 188 del 19 de enero de 1999, con el asunto: Utilización del distintivo en correspondencia y otros, por medio del cual se recuerda criterio de la Auditoría Interna en el sentido de “(...) que el emblema oficial de la institución y que tradicionalmente ha distinguido e identificado a la CCSS, no puede ser reemplazado”, y*
- *Del acuerdo de Junta Directiva, artículo 24 de la sesión No. 7609 celebrada el 13 de noviembre de 2002, que literalmente dice: “ARTÍCULO 24: Finalmente, se dispone a advertir que no es conveniente que cada Gerencia consigne su sello a cada obra que se lleva a cabo sino que todo debe ser atribuido a la CCSS”.*

Estadísticas

Durante mi gestión como directora de la DCO, el servicio distribuyó 12.262 mensajes tal y como se aprecia en la siguiente tabla:

Mes	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Enero	148	146	180	184	205	91
Febrero	200	156	178	214	238	59
Marzo	194	202	312	226	299	-
Abril	194	149	239	242	177	-
Mayo	196	215	242	262	257	-
Junio	217	180	251	265	0	-
Julio	199	220	243	221	0	-
Agosto	201	185	216	280	34	-
Septiembre	212	229	245	249	76	-
Octubre	293	211	262	281	172	-
Noviembre	259	196	250	243	199	-
Diciembre	159	138	172	146	153	-
Total por año	2.472	2.227	2.790	2.813	1.810	150
Total	12.262					



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Gerencia General

Dirección de Comunicación Organizacional

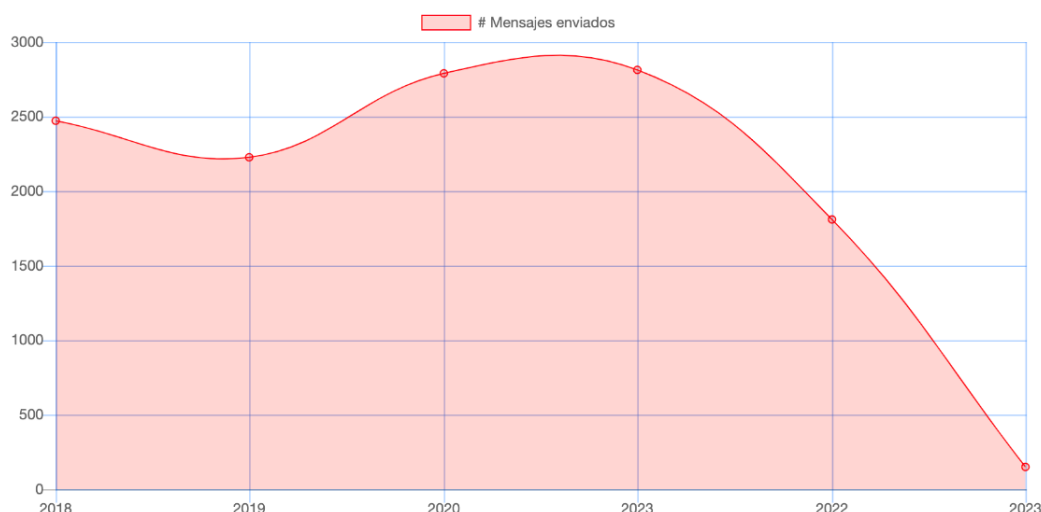
Teléfono: 2539-0979 o ext. 8000

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

2018-2023

Servicio de mensajería WebMaster

Total de mensajes enviados: 12.262



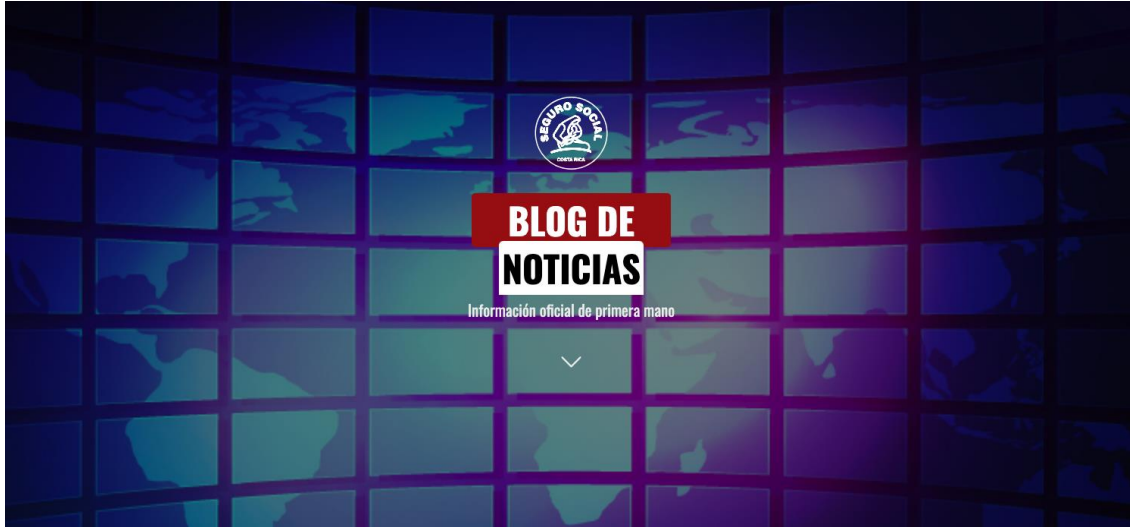
Se debe tomar en consideración dos aspectos fundamentales:

1. El servicio estuvo fuera de línea durante los meses de junio y julio del 2022 debido a las consecuencias derivadas del “hackeo” que sufrió la CCSS el 31 de mayo de ese año.
2. Que a partir del 2023, comenzó la implementación paulatina de un plan para maximizar la eficiencia y eficacia del servicio WebMáster que en resumen buscar convertir el instrumento en un facilitador de comunicaciones provenientes de los órganos jerárquicos y agrupar, en un solo correo, el resto de las comunicaciones (con excepciones puntuales tales como afectación de servicios y otros por el estilo). Con ello, se pretende controlar la saturación de la herramienta, permitir al usuario determinar aquello que desee o necesite leer y crear una cultura al respecto promoviendo el acceso y la consulta a la base de datos WebMáster que se localiza en el módulo interno del portal web. De ahí que las cifras por mensajería deberían mostrar, a partir del presente año, un descenso significativo.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
Gerencia General
Dirección de Comunicación Organizacional
Teléfono: 2539-0979 o ext. 8000
Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Blog de noticias



La CCSS mantiene, en su portal web, un espacio para publicar noticias, artículos y contenido informativo sobre la institución y los servicios que brinda a la ciudadanía. Este apartado, conocido en el mundo de los sitios web con la palabra “Blog”, está dirigido a pacientes, a trabajadores de la salud y al público en general y busca proporcionar información actualizada y relevante sobre temas diversos y con información oficial de primera mano.

Entre los temas que se abordan en dicho espacio, se incluyen avances en investigación médica, nuevas políticas y programas de salud y consejos de salud para prevenir enfermedades. También se publican noticias sobre eventos y actividades que organiza la institución de manera directa.

Micrositios y módulos especiales

Los micrositios fueron otras de las líneas de acción impulsadas durante mi gestión al frente de la DCO considerando que éstos constituyen herramientas útiles para promover conocimiento y conciencia sobre temas de relevancia para las personas. Por ejemplo, en temas específicos como enfermedades, nutrición, actividad física y prevención de enfermedades, entre otros o bien, en temas coyunturales como el hecho de trasladar servicios de un sector geográfico a otro.

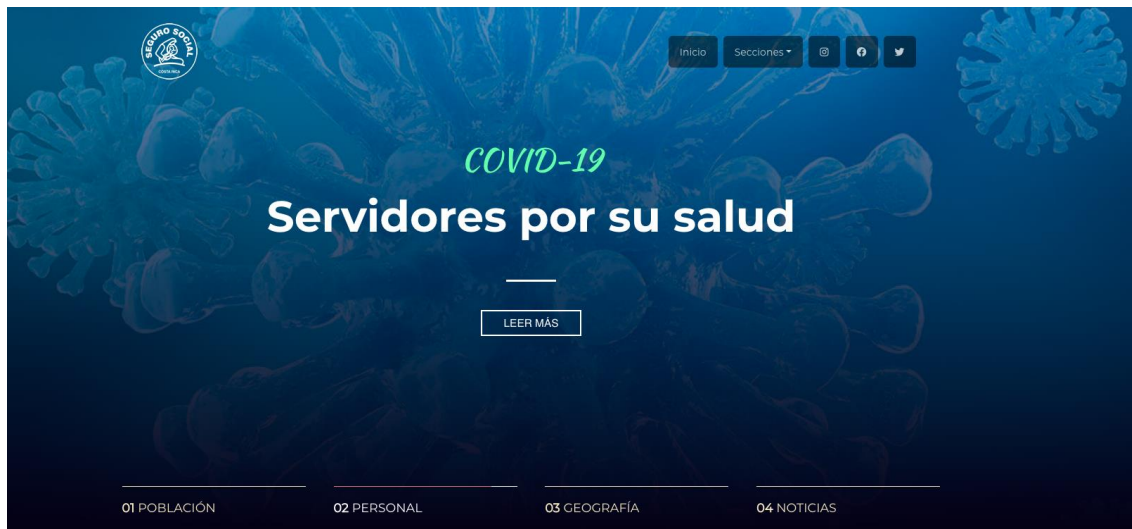


CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
Gerencia General

Dirección de Comunicación Organizacional
Teléfono: 2539-0979 o ext. 8000
Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Esta estrategia de comunicación digital está diseñada para llegar a audiencias específicas y son exitosas en la medida que se utilice lenguaje sencillo y fácil de entender. De esta manera, las personas pueden aprender a tomar decisiones informadas sobre su salud, bienestar o sobre acciones concretas relacionadas con la gestión institucional tal y como se puede apreciar en los siguientes trabajos que se enumeran a modo de ejemplo:

COVID-19



En marzo del 2022, cuando se decretó la pandemia por COVID-19, la CCSS valoró la necesidad de publicar un micrositio especial sobre esta materia el cual, constituyó uno de los más importantes que se desarrollaron durante mi gestión como directora de Comunicación Organizacional.

Lo anterior, debido a que la pandemia afectó a todo el mundo, causando millones de casos y cientos de miles de muertes. Y Costa Rica no podía escapar de sus efectos y estragos. De ahí que se creó un espacio para compartir información focalizada en dos públicos: la población en general y el personal de salud.

En el micrositio se ofreció información general sobre el virus, las medidas preventivas y las últimas noticias relacionadas con la pandemia. Asimismo, se presentaron datos graficados sobre el avance de la enfermedad en el país y el mundo.

Se presentaron las medidas a seguir para que cada uno se cuidara a sí mismo y pudiera hacerlo con el resto de las personas, incluida la familia y la comunidad.

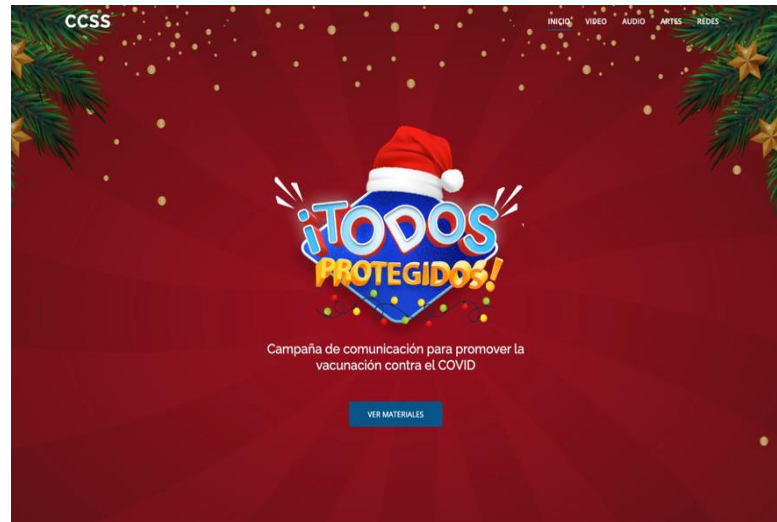


CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL Gerencia General

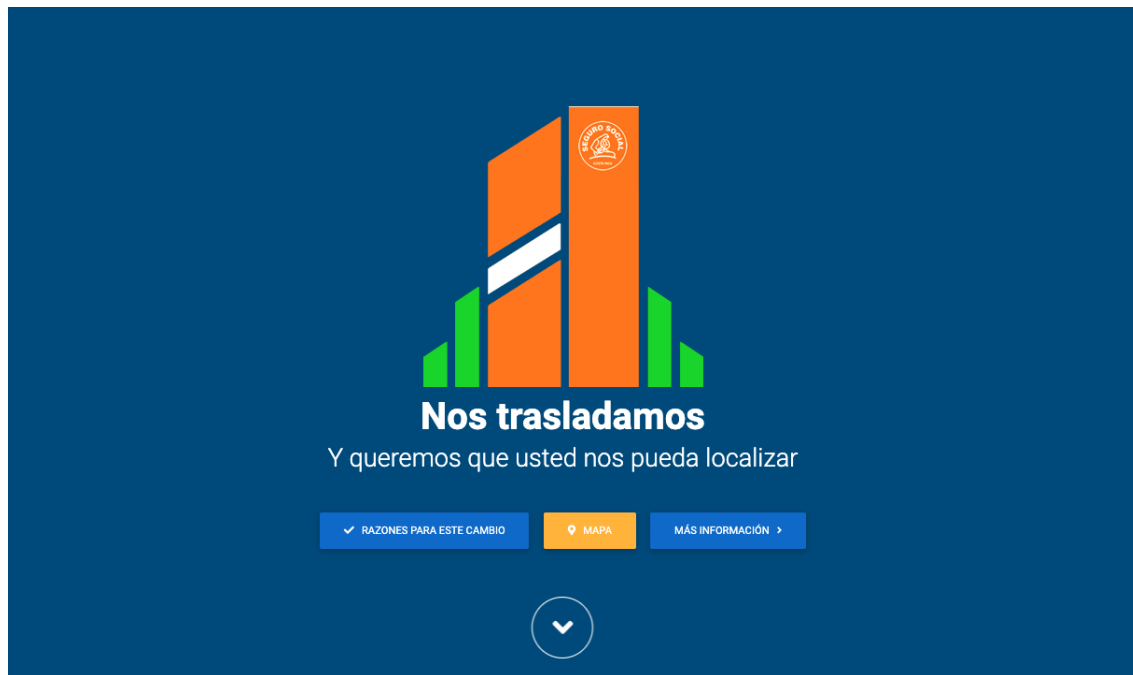
Dirección de Comunicación Organizacional
Teléfono: 2539-0979 o ext. 8000
Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

El micrositio evolucionó, posteriormente, a otro denominado: **Todos protegidos**. Allí se consignaron materiales relacionados con la campaña de comunicación para promover la vacunación contra el COVID-19.

Incluye videos, audios, artes de prensa y posteos para redes sociales, materiales que pueden ser descargados para compartir por cualquier medio electrónico.



Nos trasladamos



Micrositio especial para orientar a las personas usuarias de los servicios de la CCSS, a dónde acudir mientras se realiza el reforzamiento del edificio principal Laureano Echandi Vicente, en avenida segunda.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Gerencia General

Dirección de Comunicación Organizacional

Teléfono: 2539-0979 o ext. 8000

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Este edificio fue inaugurado el 10 de diciembre de 1966 y su construcción inició en 1962 cuando comenzaron los movimientos de tierra en la “manzana del Museo”. Consta de 16 pisos y un área total de 14.154m². Diariamente recibía a 911 funcionarios y a cientos de visitantes, siendo el motor operativo de la CCSS.

Debido a que la estructura sobrepasó los 50 años de antigüedad, la Junta Directiva de la entidad aprobó, en el año 2013, el proyecto de reforzamiento estructural y su readecuación electromecánica y arquitectónica, en atención a las recomendaciones de estudios técnicos.

En virtud de lo anterior, trabajadores, servicios y público en general se trasladaron Centro Corporativo Internacional, en Barrio don Bosco, sita en avenida 8, calles 26 y 28.

Servicios de emergencia

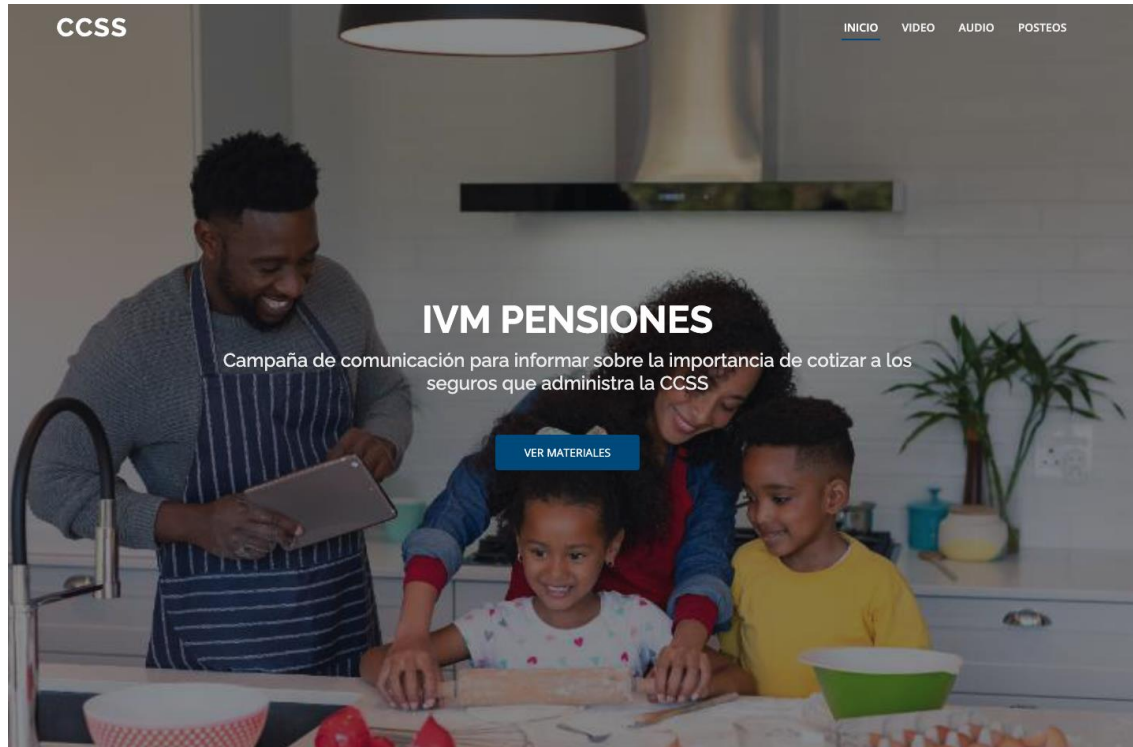


Micrositio para compartir Información sobre el uso correcto de los servicios de Urgencias y Emergencias en la CCSS, diseñado para ayudar a las personas a identificar cuándo una situación de salud requiere atención médica inmediata (**emergencia**: pelagra la vida) y cuándo puede esperar a ser tratada por un médico de atención primaria o en un centro de salud (**urgencia**: no pelagra la vida). Incluye en mapa interactivo donde es posible localizar los servicios de urgencias en las áreas de salud de la institución.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
Gerencia General
Dirección de Comunicación Organizacional
Teléfono: 2539-0979 o ext. 8000
Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

IVM Pensiones



El sistema de seguridad social en Costa Rica se financia por medio de las contribuciones que hacen tanto los empleadores como los trabajadores. Estos aportes se utilizan para financiar los servicios de salud y las prestaciones sociales que ofrece la CCSS, así como para garantizar una pensión digna al final de la vida laboral.

Por medio de este microsítio, se informa sobre la importancia de cotizar de manera oportuna a los seguros que administra la CCSS ya que, si bien es cierto la afiliación es obligatoria para todas las personas que trabajan en el país, tanto nacionales como extranjeros, el sistema se basa en un principio de solidaridad, que implica que las personas que tienen mayor ingreso, contribuyen con una mayor cantidad de recursos al sistema, mientras que las personas con menor ingreso, aportan una cantidad menor.

Se garantiza, de esta forma, que todas las personas, independientemente de su situación económica, pueden acceder a los servicios de la CCSS y disfrutar de sus beneficios. De ahí que se insiste en que los aportes reales sean aquellos que reflejen la situación económica y laboral real de los trabajadores y empleadores.



En el módulo se incluyen videos, audios, artes de prensa y posteos para redes sociales, materiales que pueden ser descargados para compartir por cualquier medio electrónico.

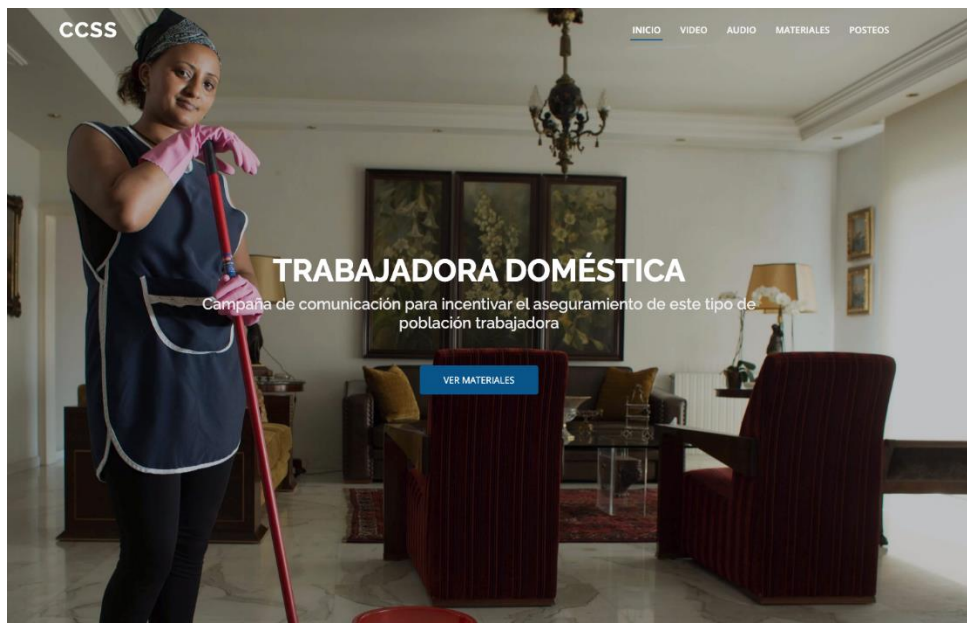
Vacunación pediátrica



Micrositio para promover la vacunación contra el COVID-19 en niños y niñas el cual, contiene información clara, precisa y verificada sobre los beneficios de la vacunación y cómo obtenerla.

Aunque esta población suele presentar síntomas más leves que los adultos, sigue siendo vulnerable al virus y pueden transmitirlo a otras personas. La vacunación contribuye, por lo tanto, a crear un ambiente más seguro y protegido en escuelas y comunidades, lo que hace que las actividades escolares y sociales presenciales sean más seguras.

Trabajadora doméstica





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL Gerencia General

Dirección de Comunicación Organizacional
Teléfono: 2539-0979 o ext. 8000
Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Micrositio diseñado para incentivar el aseguramiento de las trabajadoras domésticas considerando que esta protección es fundamental para garantizar su acceso a servicios de salud y otros servicios de protección social, y para mejorar su situación económica y social.

Asimismo, para ser parte del esfuerzo institucional que busca promover la cultura del aseguramiento, la implementación de políticas y medidas que faciliten dicho aseguramiento y la promoción de una mayor conciencia sobre los derechos y la dignidad de las trabajadoras domésticas.

Condonación de deudas



La CCSS, en apego a lo establecido en la Ley N°10.232 “Autorización de condonación para la formalización y recaudación de las cargas sociales”, condonará los montos correspondientes a **multas, recargos e intereses** tanto a patronos como trabajadores independientes que soliciten la aplicación de este beneficio.

La documentación deberá ser remitida por correo electrónico, se cuente o no con firma digital. También podrá entregarse en las plataformas de cobro de la CCSS, tanto en oficinas centrales, sede temporal, Torre A del Centro Corporativo Internacional en Barrio don Bosco o en cualquiera de las 75 sucursales de la CCSS distribuidas a lo largo y ancho del país.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Gerencia General

Dirección de Comunicación Organizacional

Teléfono: 2539-0979 o ext. 8000

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

De ahí que, se realizó un micrositio especial para compartir esta valiosa información, poner a disposición de las personas interesadas los formularios correspondientes, responder preguntas frecuentes e incluir una cuenta regresiva que indica el tiempo que falta para que venza el plazo para este trámite.

Asimismo, se incorporó un chat en línea para dar asesoría y acompañamiento en este proceso, permitiendo a las personas realizar consultas y solicitar información en tiempo real, de manera ágil y sin necesidad de desplazarse.

Gobierno corporativo

<p>01 Actas y acuerdos</p> <p>Documentos que registran las decisiones y acuerdos tomados durante una sesión de junta directiva.</p>	<p>02 Integración</p> <p>Conformación de la junta directiva actual, histórico de juntas directivas y registro de Presidentes de la organización.</p>	
<p>03 Gobierno corporativo</p> <p>Principios y normas que regulan el diseño, integración y funcionamiento de los órganos de gobierno de la institución.</p>	<p>04 Transparencia</p> <p>Datos de interés general que se presentan a los ciudadanos y usuarios de manera abierta, clara y accesible.</p>	<p>05 Reglamento interno</p> <p>Normas y procedimientos que rigen la organización y el funcionamiento de la Caja Costarricense de Seguro Social.</p>

Durante mi gestión, el ACD trabajó de manera cercana con la Secretaría de Junta Directiva con la finalidad de publicar, en el portal web institucional, este modelo de gestión que se refiere al conjunto de procesos, normas, prácticas y relaciones que gobiernan el funcionamiento de una institución. Se trata de un enfoque integral que busca mejorar la eficacia, eficiencia y transparencia en el manejo de los recursos y en la toma de decisiones.

Incluye la publicación del reglamento interno de la Junta Directiva lo cual, constituye un acto de especial relevancia en virtud de las siguientes razones:

- **Transparencia:** Se garantiza la transparencia en el funcionamiento de la junta directiva, lo que ayuda a generar confianza en la institución y en sus decisiones.



- **Conocimiento público:** Permite que los ciudadanos conozcan los procesos y reglas que rigen el funcionamiento de la junta directiva, lo que contribuye a la participación ciudadana y al control social.
- **Cumplimiento de la ley:** Garantiza que la junta directiva cumpla con las leyes y normas establecidas, lo que reduce el riesgo de irregularidades y corrupción.
- **Claridad y coherencia:** Garantiza que los procedimientos y decisiones de la junta directiva sean coherentes y estén en línea con las leyes y normas establecidas, lo que contribuye a la eficiencia y eficacia de la institución.
- **Responsabilidad:** Garantiza que los miembros de la junta directiva sean responsables y estén obligados a seguir los procedimientos y reglas establecidas, lo que contribuye a la rendición de cuentas y a la transparencia en el manejo de los recursos públicos.

Finalmente, se incluyó un buscador de acuerdos directivos el cual, se encuentra en fase beta a la fecha del presente informe

Alimentación saludable





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
Gerencia General

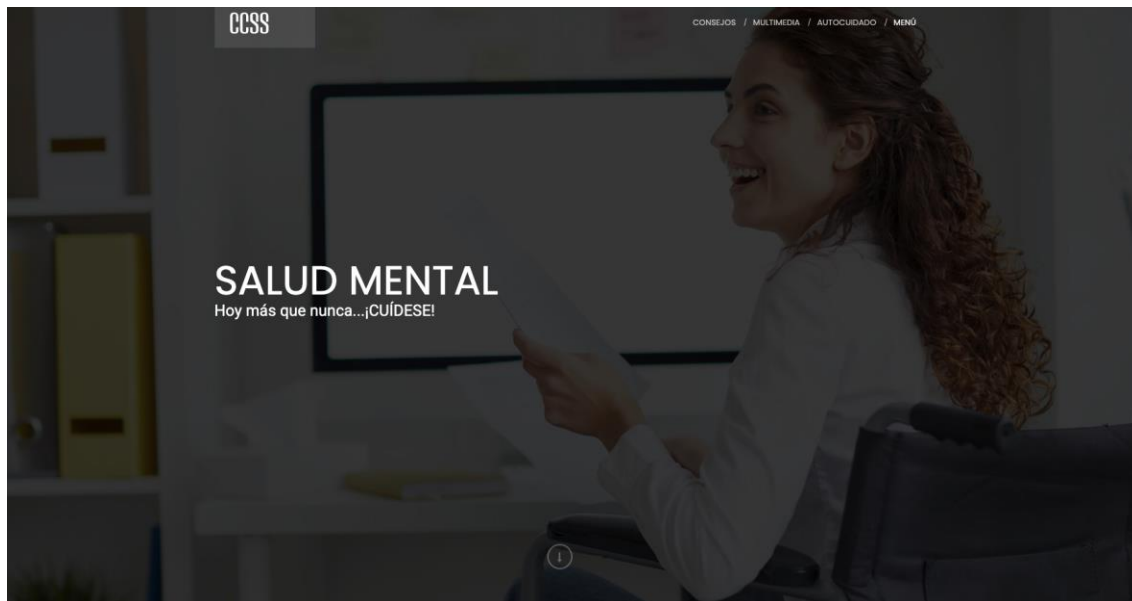
Dirección de Comunicación Organizacional
Teléfono: 2539-0979 o ext. 8000
Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

La alimentación saludable es fundamental para mantener una buena salud y prevenir enfermedades. Proporciona los nutrientes necesarios que toda persona necesita para vivir de manera adecuada, tales como vitaminas, minerales, proteínas, carbohidratos y grasas saludables. Asimismo, ayuda a prevenir enfermedades, mejorar la digestión, controlar el peso y mejorar el estado de ánimo.

De ahí que se invirtieran los recursos necesarios para crear un micrositio con la finalidad de promover mejores hábitos alimentarios y ser una herramienta de información y recursos valiosos.

El sitio contiene información sobre los diferentes grupos de alimentos, consejos para una alimentación equilibrada, recetas saludables y sugerencias para hacer cambios positivos en la alimentación diaria. Logra el objetivo de educar y concientizar a la población sobre la importancia de llevar una alimentación saludable y proporcionar los recursos necesarios para que las personas puedan tomar decisiones informadas que les permita mejorar su calidad de vida.

Salud mental



La salud mental es una parte integral de la salud general de una persona, siendo fundamental para su bienestar físico, emocional y social.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
Gerencia General

Dirección de Comunicación Organizacional
Teléfono: 2539-0979 o ext. 8000
Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Por esta razón, es esencial contar con información precisa, proveniente de fuentes oficiales, ya que las enfermedades mentales son una de las principales causas de discapacidad a nivel mundial, lo que afecta, de manera significativa, la calidad de vida de quienes las padecen.

Precisamente, dentro de este contexto y bajo el lema *No hay salud sin salud mental*, nació este micrositio especial con el fin de compartir recursos multimedia y consejos sobre cómo cuidarse en este sentido.

Sabemos que la comunicación no resuelve los problemas de salud pero puede ayudar a derribar mitos y prejuicios sobre las enfermedades que afectan a las personas.

Papiloma humano



Papiloma humano

El amor y las vacunas salvan vidas

Micrositio especial para proporcionar información relevante y detallada sobre esta enfermedad de transmisión sexual y sus implicaciones en la salud. El espacio fue creado para ayudar en la prevención de la enfermedad, como una forma de mitigar la propagación de información errónea y para el fomento de la conciencia pública entre otras razones.



VIH-SIDA



Micrositio especial con consejos para prevenir la infección por este virus. Incluye afiches, audios, panfletos, videos y volantes.

Asimismo, consejos para prevenir la infección por VIH-Sida y cómo llevar una vida saludable si la persona resulta infectada, entre los cuales, destacan los siguientes:

- tomar los antirretrovirales según las indicaciones del médico
- seguir una alimentación saludable
- realizar actividad física en forma regular
- reducir el estrés y todo lo que pueda debilitar el sistema inmunológico
- evitar el tabaco y el alcohol
- mantener una buena higiene personal

Proyectos

Son muchos los proyectos que fueron implementados dentro del campo de la comunicación digital. No obstante, me gustaría resaltar algunos de los más significativos:



Herramienta autoevaluación de la transparencia institucional

En atención al *Informe de la auditoría de carácter especial sobre la gobernanza de los procesos de contratación administrativa en la CCSS* (DFOE-SOC-IF-00013-2020 del 08 de diciembre del 2020) de la Contraloría General de la República (CGR), el ACD de la DCO desarrolló e implementó una herramienta en línea para realizar el proceso de autoevaluación requerido, de manera expedita y dinámica.

Gracias a ella, la Gerencia de Logística, por intermedio de la unidad técnica competente, aplica todos los años la herramienta, procesa los resultados, emite las recomendaciones necesarias y realiza la presentación correspondiente ante la Junta Directiva, a fin de que el máximo órgano de nuestra institución sea la que traslade dichos resultados a la DCO para su publicación en la memoria institucional.

Lo anterior, con el apoyo de la Dirección de Planificación Institucional para revisión y verificación del cumplimiento de todas las etapas del proceso en cuestión, dada su experiencia como enlace entre la CCSS y la CGR.

8 ¿Se dispone de medios y mecanismos para la presentación de denuncias relacionadas con la compra pública institucional? Fundamento: Directriz N° 073-MP-MEIC-MC

SELECCIONE UNA OPCIÓN

Miradas: relatos de una pandemia

Reconocimiento de trabajadores por labor durante la pandemia y libro digital.

Esta iniciativa tuvo como objetivo, recopilar algunos de los momentos más impresionantes, las situaciones más complejas y el impacto que ha tenido en la vida laboral y personal de los trabajadores de nuestra institución al enfrentar la pandemia por COVID-19.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
Gerencia General
Dirección de Comunicación Organizacional
Teléfono: 2539-0979 o ext. 8000
Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Algunos de los testimonios que se incluyeron fueron:

- En las noches oscuras una luz es esperanza.
- Un lugar para la memoria.
- Crecer en momentos de crisis.
- Del miedo a la esperanza.
- Memoria de una enfermera.

El libro digital surgió como un acuerdo de la Junta Directiva de la institución que decidió, en febrero del 2022, agradecer la labor que emprendieron los más de 63.000 funcionarios de la institución durante la pandemia.

Las historias que dieron pie al libro *Miradas: relatos de una pandemia*, contienen relatos cargados de sufrimiento, drama, esperanza, valentía, amor y empatía por ese ser humano desconocido que luchaba por su vida y que no contaba con su familia al lado, ya que, con las restricciones sanitarias, se suspendieron las visitas a los hospitales.

Para la recopilación de los textos, la CCSS generó, entre marzo y abril, una dinámica mediante la web para que los funcionarios se inscribieran y contaran su historia. En total participaron 147 funcionarios y al final, resultaron seleccionadas 26 historias. Asimismo, se trabajó en un certificado que la institución entregó a cada uno de sus trabajadores.





Sistema para Gestión de Cobros por Morosidad - SICOMO

La ley 9686, publicada en julio de 2019, reformó el artículo 74 de la Ley Constitutiva de la CCSS y estableció que las instituciones públicas deben girar a la institución aseguradora los recursos económicos de contratos cuyos contratistas estén en mora con la entidad.

El ACD implementó un sistema de consulta y verificación para que las instituciones públicas puedan retener y pagar a la Seguridad Social los montos pendientes de proveedores externos morosos, depositando el remanente al proveedor correspondiente. Esto se hizo en respuesta a la solicitud de la Dirección de Cobros (DCO-0321-2019).

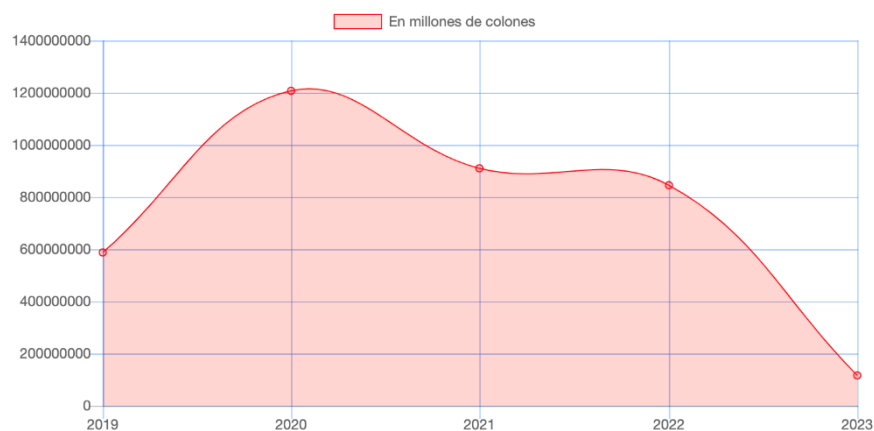
Este mecanismo permitió a la CCSS recaudar lo siguiente:

Año	Monto Depositado
2019	587.633.059,53
2020	1.207.568.957,06
2021	910.201.736,32
2022	845.420.116,27
2023	116.292.155,09
Total	3.667.116.024,27

2019-2023

Recaudación por Ley 9686

Total recaudado: ₡3.667.116.024,27



Datos al 07 de marzo del 2023



Sistema de envío de información masiva - SEIMA

Este sistema fue creado por el ACD para facilitar el envío de información masiva a través de los servidores institucionales y una plataforma de gestión. Constituye la única herramienta institucional permitida para generar correspondencia masiva desde la CCSS a buzones de correos externos sin correr el riesgo de ser bloqueados por spam o publicidad no deseada. El filtro SENDGRID divide los correos por grupos y los certifica como seguros, lo que permite que circulen sin restricción.

Hasta la fecha del presente informe, siete gestores pertenecientes a EDUS, SICERE y la DTIC han enviado 260 mensajes a 2.129.337 buzones de correo.

Retos futuros

La rapidez del avance tecnológico es uno de los fenómenos más notables de la era moderna. En las últimas décadas, hemos sido testigos de una aceleración sin precedentes en el desarrollo y la adopción de nuevas tecnologías. Desde la aparición de la primera computadora personal en los años 80 hasta la proliferación de los teléfonos inteligentes y las redes sociales en la actualidad, la velocidad a la que se introducen y popularizan las nuevas tecnologías es impresionante.

Este avance se debe a una serie de factores, incluyendo el aumento en la inversión en investigación y desarrollo, la competencia entre las empresas de tecnología y la creciente demanda de los consumidores por productos más avanzados y eficientes. A medida que las empresas de tecnología compiten por crear productos más innovadores, esto genera una espiral de mejora continua en la que cada nueva tecnología conduce a la creación de otras más avanzadas.

Además, es un tema que se ve impulsado por la globalización y la digitalización de las economías. Las empresas tecnológicas pueden desarrollar productos y servicios en un país y lanzarlos en todo el mundo en cuestión de segundos. La facilidad de la comunicación y la transferencia de información por medio de la Internet también ha acelerado el ritmo del cambio tecnológico.

No obstante, este proceso no está exento de desafíos y problemas lo que implica que, para una institución como la CCSS, es indispensable someter su oferta pública de servicio a un proceso de mejora continua a fin de garantizar una adecuada atención de las necesidades de sus usuarios.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
Gerencia General

Dirección de Comunicación Organizacional
Teléfono: 2539-0979 o ext. 8000
Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Detalle a continuación algunos de los desafíos que se deben asumir desde la comunicación digital.

Servicios en línea

Un reto, en este sentido, se circunscribe a la necesidad de transformar la actual oferta de servicios en línea en una plataforma web con usuario y contraseña únicos, en donde la persona tenga a su alcance aquellos servicios de su interés, tal y como lo planteó el Equipo de Alto Desempeño creado por la Gerencia General para tal propósito, a solicitud de la Oficialía de Simplificación de Trámites, equipo que lideró la DCO.

Pautas de accesibilidad



La Directriz número 051-MTSS-MICITT, emitida por los Ministerios de Trabajo y Seguridad Social (MTSS) y de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT) en Costa Rica, establece la obligatoriedad de utilizar criterios de accesibilidad en los sitios web del sector público.

De acuerdo con ella, referente al desarrollo de una estrategia para la aplicación de dicho criterios y diseño universal en las tecnologías de la información y la comunicación, la institución tiene un margen de tiempo hasta el año 2025 para alcanzar el Nivel de Conformidad AA, en una escala que va desde el nivel A hasta el nivel AAA.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
Gerencia General

Dirección de Comunicación Organizacional
Teléfono: 2539-0979 o ext. 8000
Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

En la actualidad, el sitio web de la CCSS, en su parte informativa, alcanza, según mediciones propias realizadas con validadores en línea, el nivel de conformidad A. Incluso, algunos de sus componentes alcanzan el AA. No obstante, la norma es clara en cuanto al año de la meta (2025).

Se excluye de esta valoración, los aplicativos desarrollados por la DTIC los cuales, si bien sufrieron un remozamiento en su parte gráfica, aún no contemplan la parte de accesibilidad.

El reto, en esta materia, sería consolidar, al menos, las siguientes acciones:

- **Widget con herramientas de accesibilidad** y opciones de modificación del sitio para aquellos usuarios que requieren asistencia en este sentido. Se trata de una solución web ofrecida por terceros, basada en tecnología de inteligencia artificial para accesibilidad digital, cuyo valor está en función del tamaño y la naturaleza de la organización.
- **Enlaces accesibles** (activación de subrayado y colores que evidencien, por ejemplo, que uno de ellos ha sido activado y presupone la visita de los contenidos por parte de un usuario).
- **Implementación de la pseudo-clase focus CCSS** para mostrar el momento en que un elemento recibe el foco de atención por parte del usuario (generalmente se activa cuando persona hace clic, toca un elemento o lo selecciona con la tecla "Tab" del teclado).
- **Tablas con etiquetados** para permitir que las tecnologías de asistencia describan a la persona el contenido y la razón de los datos que se publican bajo este formato (etiqueta *summary*).
- **Colores primarios, secundarios y complementarios** usando referencias hexadecimales las cuales, se pretende, permitirán alcanzar un Nivel de Conformidad AAA, previamente testeados por las herramientas que existen en línea (ratio de contraste de al menos **7:1** criterio AAA, con las siguientes excepciones: Texto grande: Para el texto grande (o imágenes de texto grande), es suficiente una ratio de 4.5:1 criterio AA



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
Gerencia General

Dirección de Comunicación Organizacional
Teléfono: 2539-0979 o ext. 8000
Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Con ello, se espera:

- Crear módulos web que cumplan los estándares internacionales establecidos por la WCAG, la W3C y la legislación costarricense en esta materia.
- Incorporar en todos los vídeos que produce la DCO, la correspondiente interpretación al Lenguaje de Señas Costarricense (LESCO), independientemente de la plataforma en la que sean publicados.
- Implementar el cintillo de traducción de contenido en el ciento por ciento de los vídeos que se produzcan.
- Programar el desarrollo de las acciones de trabajo para satisfacer a los usuarios con discapacidad y a quienes no tengan discapacidades, en plazos razonables pues se advierte que, con el recurso humano actual y las cargas de trabajo asociadas, la atención e implementación de las pautas de accesibilidad al contenido Web consumiría mayor tiempo.
- Elaborar la **Guía práctica para desarrollo de sitios y aplicaciones web accesibles en la CCSS**, que sirva como base y modelo para cualquier desarrollo actual y futuro en materia de accesibilidad, debidamente validado por la Gerencia General, para que se convierta en un instrumento de acatamiento obligatorio.
- Coordinar con la DTIC para que los aplicativos transaccionales se ajusten a los parámetros y requerimientos que demanda la legislación costarricense en esta materia.

La implementación de estos criterios de accesibilidad puede tener un impacto positivo en la inclusión y participación de personas con discapacidades en la sociedad, al facilitar su acceso a la información y servicios públicos en línea. Además, su utilización también puede mejorar la experiencia del usuario, independientemente de sus capacidades o limitaciones.

No obstante, el factor crítico en esta materia sigue siendo la ausencia de recurso humano especializado y al menos, un intérprete LESCO que facilite la consecución de los objetivos planteados lo que detallo en el siguiente apartado.



Recurso humano especializado

Para dar cabal cumplimiento a lo instruido por el máximo órgano jerárquico institucional, la DCO ha realizado las gestiones necesarias para establecer una estructura que permita administrar los contenidos del portal web de la CCSS, primero con la creación de la Subárea administración de Servicios Digitales el 18 de diciembre del 2007 y, posteriormente, con el surgimiento del Área de Comunicación Digital (ACD) el 02 de diciembre del 2010. Ambas unidades, con funciones sustantivas específicas aprobadas por dicho órgano.

Sin embargo, en diversas ocasiones se ha solicitado mediante múltiples oficios, la dotación de recurso humano necesario para respaldar y hacer frente a las necesidades crecientes de demanda de servicios por parte de la población en la materia digital que nos compete.

No obstante, a la fecha del presente informe, seguimos contando apenas con tres funcionarios (un ingeniero en sistemas y dos profesionales en comunicación) como resultado de la reorganización de personal a lo interno de la DCO y no como resultado o cumplimiento de la orden de dotar a la estructura con el recurso humano y técnico necesarios para la correcta atención de los quehaceres asignados.

SIGESCO

Si bien es cierto, la herramienta como tal ha sido un éxito no solo por el modelo de abordaje de las consultas recibidas sino porque es adaptable a necesidades específicas de las unidades dueñas de los procesos, la versión 1.0 sigue en producción luego de cuatro años de haber sido implementada.

Esto nos enfrenta a retos mayores producto de la experiencia y el conocimiento adquirido, algunos de los cuales, se señalan a continuación:

- **ChatBot** que atienda al usuario, de primera entrada, “escuche” su necesidad y le dé respuesta basada en lo que se consigna en las preguntas frecuentes que las propias unidades programáticas administran en el portal web institucional. De no poder hacerlo, que inicie el flujo de servicio distribuyendo la correspondencia, de manera automatizada, a la unidad competente.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
Gerencia General

Dirección de Comunicación Organizacional
Teléfono: 2539-0979 o ext. 8000
Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

- **Repositorio** asociado a la persona que consulta, en donde gestor y usuario puedan acceder al histórico de servicio organizado por fecha, asunto, resolución y evaluación (este apartado ya tiene un avance de implementación desde el módulo administrativo del sistema pero sigue sujeto a mejora).
- **Chat** en tiempo real para casos en los que el usuario requiera atención inmediata por parte de un operador o bien, para el momento en que, producto de la atención de los casos, el gestor demande información o documentos adicionales. En la actualidad, esta modalidad funciona dentro de SIGESCO de manera asíncrona y solamente dentro de un tiquete de servicio.

Estas características y cualquiera otra que se circunscriba bajo un modelo de mejora continua, podrían ser implementadas en el mediano plazo, si se contara con los recursos humanos y financieros pertinentes. Mientras tanto, se consignan en el presente informe, aquellos ajustes que están enmarcados dentro de las posibilidades técnicas con las que cuenta el ACD.

WebMáster

El reto, en este campo, es continuar con el proceso de maximización del servicio a fin de lograr, en el corto plazo, que este instrumento de comunicación interno sea una canal eficaz y eficiente para las personas que conforman la organización.

Con ello, se pueden cimentar las siguientes ventajas:

- **Mejorar la coordinación y colaboración entre los miembros de la organización:** Al contar con un canal de comunicación interno eficaz, se facilita la comunicación, lo que permite una mejor coordinación y colaboración en el cumplimiento de objetivos y proyectos comunes.
- **Permitir una toma de decisiones más rápida:** Al contar con un canal de comunicación eficiente se puede obtener la información necesaria en tiempo y forma que ayude al proceso de toma de decisión.
- **Facilitar la transmisión de información relevante:** Un canal adecuado permite la transmisión de información relevante y actualizada entre los miembros de la organización, lo que contribuye a mejorar el desempeño de los trabajadores y la eficacia de la organización.
- **Fomentar la participación y el compromiso de los trabajadores:** Esto, en la medida en que un sistema de esta naturaleza incluya la oportunidad a las personas trabajadoras de expresar ideas, opiniones y sugerencias.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
Gerencia General

Dirección de Comunicación Organizacional
Teléfono: 2539-0979 o ext. 8000
Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

- **Mejora el clima laboral:** Mantener un canal de este tipo, contribuye a mejorar el clima laboral ya que se fomenta la transparencia, el respeto y la confianza entre los miembros de la organización.

Rectoría en gráfica y contenidos del portal web

Finalmente, la rectoría de la DCO en materia de organización de los contenidos y de la gráfica del portal web se fundamenta primero, en las *Políticas institucionales en el campo de la comunicación, la información pública y la educación en salud y seguridad social* establecidas en el Artículo 1° de la sesión No. 7979 del 28 de julio de 2005 y segundo, en el acuerdo del Consejo de Gerentes del 20 de marzo del 2006, donde definió el relanzamiento del sitio como un tema de atención prioritaria con el fin de convertirlo en un reflejo de la Institución con un enfoque dirigido al cliente externo.

Corresponde, a las unidades técnicas competentes, determinar cuál es la información que se publica en sus respectivos módulos dentro del esquema de organización que plantea la DCO, por intermedio del ACD (así reiterado a la Contraloría General de la República mediante oficio GG-DCO-0347-2020 del 7 de diciembre del 2020).

En este sentido, la función nuestra, dentro de este proceso, se circunscribe en facilitar herramientas en línea para que dichas unidades publiquen, de manera expedita, todos aquellos contenidos de orden público que demande la ciudadanía y las instituciones de la República. Son ellas, por lo tanto, las llamadas a garantizar la validez, la calidad y la integridad de la información que se publica en el sitio web institucional.

El reto, en este campo, sería mantener dicho flujo de información basado en criterios técnicos y no es propuestas personales o coyunturales.



Subárea Gestión Administrativa y Logística

La gestión de la comunicación se ve complementada con el proceso de contratación que la DCO realiza de forma transparente y apegada a la normativa que rige la materia. La contratación de medios de comunicación es diferente a la compra de otros insumos y productos que realiza nuestra unidad. El éxito obtenido a lo largo de estos años radica en contar con un equipo humano especializado, actualizado y con altos estándares de calidad y honestidad.

Incorporación a SICOP

El Sistema de Compras Públicas (SICOP) es un sistema electrónico de compras y contrataciones gubernamentales, creado en el año 2008 en Costa Rica, con el objetivo de hacer más eficiente, transparente y accesible el proceso de compras públicas.

SICOP es de acatamiento obligatorio para todas las unidades que realizan compras en el ámbito público, incluyendo las instituciones gubernamentales y las empresas estatales. También es de uso obligatorio para todos los proveedores que deseen participar en los procesos de compras públicas del Estado.

El SICOP busca garantizar la transparencia en las compras públicas a través de la utilización de un expediente digital. De esta forma, se pueden tener registros completos y detallados de cada una de las etapas del proceso de compras, desde la planificación y la solicitud de cotizaciones, hasta la adjudicación y el seguimiento del contrato.

El uso de un expediente digital permite una mayor eficiencia en la gestión de los procesos de compras públicas, ya que se pueden eliminar los documentos en papel y se pueden gestionar de forma electrónica todos los documentos relacionados con el proceso de compra.

Además, SICOP cuenta con una herramienta para la gestión de las cotizaciones, la evaluación de las ofertas, la adjudicación de los contratos y el seguimiento de la ejecución de estos.

También permite la generación de reportes y estadísticas para la toma de decisiones y el monitoreo de los procesos.

En conclusión, el sistema SICOP es una herramienta fundamental para garantizar la transparencia y la eficiencia en los procesos de compras públicas en Costa Rica. Su uso es obligatorio para todas las unidades que realizan compras dentro de las cuales se encuentra la DCO y la implementación de un expediente digital permiten una gestión más eficiente y transparente de los recursos públicos.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
Gerencia General

Dirección de Comunicación Organizacional
Teléfono: 2539-0979 o ext. 8000
Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

A partir del mes de junio 2021 la DCO incursiona con sus primeras compras de bienes y servicios por medio de la herramienta SICOP, lo cual no ha sido un proceso fácil, pero con dedicación y esmero del grupo de compras de la DCO, se logra implementar el sistema a como lo establece la normativa, para lo cual a inicios del proceso se capacitó al compañero Gerardo Montero Calderón, el cual ha sido líder del proceso y ha sabido replicar del uso de la herramienta a otros funcionarios, siempre contando con el apoyo del Área de Regulación y otras unidades de la Institución.

A continuación, le detallo las compras que se han realizado en nuestra dirección por medio de la herramienta:

2021CD-000001-0001101115	Contratación medios de comunicación Campaña Vacunación Influenza Estacional CCSS
2021CD-000002-0001101115	Publicación Urgente en Medios de Circulación Nacional.
2021CD-000003-0001101115	Publicación Urgente en Periódico la Nación.
2021CD-000004-0001101115	Contratación medios de comunicación campaña COVID-Convivencia Segura CCSS
2021CD-000005-0001101115	Contratación Medios de Comunicación Campaña Emergencias.
2021CD-000006-0001101115	Contratación Medios de Comunicación Campaña IVM Pensiones.
2021CD-000007-0001101115	Conservación 20 Esculturas de la Colección Obras de Arte de la CCSS.
2021CD-000008-0001101115	Inventario y Curaduría para 293 obras de arte de la colección CCSS.
2021CD-000009-0001101115	Contratación medios de comunicación Campaña Covid-Segunda Dosis.
2021CD-000010-0001101115	Contratación medios de comunicación Campaña Prestaciones Sociales.
2021CD-000011-0001101115	Contratación medios de comunicación campaña Gran Vacunación.
2021CD-000012-0001101115	Contratación Traseras de Buses Campaña Covid octubre 2021.
2021CD-000013-0001101115	Inventario y Curaduría Para 293 Obras De Arte de la Colección CCSS 2021



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
Gerencia General

Dirección de Comunicación Organizacional
Teléfono: 2539-0979 o ext. 8000
Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

2021CD-000014-0001101115	Servicio Conservación 20 Esculturas de la Colección Obras de Arte de la CCSS.
2021CD-000015-0001101115	Contratación de Medios Campaña Accidentes de Tránsito noviembre 2021 CCSS
2021CD-000016-0001101115	Publicación números telefónicos de la CCSS en directorio telefónico del ICE, año 2022.
2021CD-000017-0001101115	Contratación de Medios Navidad Segura CCSS
2021CD-000018-0001101115	Licenciamiento para Aplicaciones Adobe Creative Cloud Suite Master y file maker pro-19 CCSS
2021CD-000019-0001101115	Compra de Silla Ergonómica CCSS
2021CD-000020-0001101115	Contratación de Publicación sobre Salario Escolar.
2021CD-000021-0001101115	Contratación Suscripciones Impresas de Medios de Circulación Nacional.
2021CD-000022-0001101115	Contratación de Publicación Campaña Traslado.
2021CD-000023-0001101115	Contratación Suscripciones Impresas del Diario Extra.
2021CD-000024-0001101115	Contratación de Medios Campaña Covid Verano Seguro enero - febrero 2022 CCSS
2022CD-000001-0001101115	Publicación Presentación de planillas 2022
2022CD-000002-0001101115	Contratación del Programa Construyendo Salud CCSS 2022
2022CD-000003-0001101115	Monitoreo de Noticias 2022 CCSS
2022CD-000004-0001101115	Contratación de publicación Base Mínima Contributiva- enero 2022
2022CD-000005-0001101115	Contratación de Medios Campaña Covid - Vacunacion
2022CD-000006-0001101115	Contratación Servicio Monitoreo de Publicidad.
2022CD-000007-0001101115	Servicios Profesionales Investigación de Mercados "CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MEDICIÓN DE AUDIENCIAS" CCSS
2022CD-000008-0001101115	Contratación De Publicación Base Mínima Contributiva 2022
2022CD-000009-0001101115	Contratación Plataforma Google, Campaña Covid Puntos De Vacunación CCSS
2022CD-000010-0001101115	Contratación De Medios Campaña Pago Con Tarjeta De Crédito CCSS 2022



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
Gerencia General

Dirección de Comunicación Organizacional
Teléfono: 2539-0979 o ext. 8000
Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

2022CD-000011-0001101115	Publicación Convocatoria Elección miembros Junta Directiva CCSS - abril 2022
2022CD-000012-0001101115	Segunda publicación Convocatoria Elección miembros Junta Directiva CCSS abril 2022
2022CD-000013-0001101115	Contratación medios de comunicación Campaña Alimentación.
2022CD-000014-0001101115	Contratación Del Programa Faro De La Salud-2022
2022CD-000015-0001101115	Servicio de Restauración de Obras de Arte Papel y Tela CCSS 2022
2022CD-000016-0001101115	Investigación Aspectos Socioculturales De Los Seguros Sociales Obligatorios De Salud Y Pensiones.
2022CD-000017-0001101115	Contratación medios de comunicación Campaña Vacunación Influenza.
2022CD-000018-0001101115	Conservación De 15 Esculturas De La Colección Ccss
2022CD-000019-0001101115	Contratación medios campaña Lavado de Manos agosto-setiembre 2022
2022CD-000020-0001101115	Investigación percepción de la población sobre los medicamentos que entrega la CCSS
2022CD-000021-0001101115	Publicación Base Mínima Contributiva Agosto-2022 CCSS
2022CD-000022-0001101115	Contratación de medios Campaña Prestaciones Sociales 2022.
2022CD-000023-0001101115	Contratación Medios de Comunicación Campaña Aseguramiento Trabajadoras Domésticas.
2022CD-000024-0001101115	Confeción Retrato al óleo del expresidente dr. Román Macaya Hayes.
2022CD-000025-0001101115	Contratación medios de comunicación Campaña Emergencias.
2022CD-000026-0001101115	Contratación de medios campaña Vacunación Covid Pediátrica.
2022CD-000027-0001101115	Contratación de Medios Campaña Medicamentos -2022.
2022CD-000028-0001101115	Contratación de Medios Campaña Vacunación Covid Noviembre - Diciembre 2022 CCSS



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
Gerencia General

Dirección de Comunicación Organizacional
Teléfono: 2539-0979 o ext. 8000
Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

2022CD-000029-0001101115	Contratación Medios De Comunicación Campaña IVM.
2022CD-000030-0001101115	Contratación suscripciones impresas de medios de circulación nacional.
2022CD-000031-0001101115	Contratación Publicación aviso para patronos del sector público sobre presentación del Salario Escolar año 2022.
2022PX-000001-0001101115	Publicación Convocatoria Elección miembros Junta Directiva-diciembre-2022
2023PX-000001-0001101115	Contratación de espacios en prensa escrita de presentación y pago de planillas
2023LD-000001-0001101115	Servicio de Monitoreo de Noticias CCSS
2023PX-000002-0001101115	Contratación de Publicación Incremento Cuota de I IVM CCSS
2023LD-000002-0001101115	Contratación Servicio Monitoreo De Publicidad.
2023PX-000003-0001101115	Contratación Espacios Radiales Para Transmisión De Tres Programas De Salud Durante El Año 2023.
2023LD-000003-0001101115	Servicio de Medición de Audiencias CCSS 2023
2023PX-000004-0001101115	Contratación medios Campaña Aseguramiento.
2023LD-000004-0001101115	Micrófonos Inalámbricos
2023PX-000005-0001101115	Contratación espacio en prensa para Publicación aviso sobre Incremento en la Base Mínima Contributiva correspondiente a enero de 2023.
2023PX-000006-0001101115	contratación de espacios en medios de Comunicación Social para Publicación de la Convocatoria al Sector Patronal para elegir miembro titular de la Junta Directiva de la CCSS.
2023PX-000007-0001101115	Publicación de la Convocatoria al Sector Patronal para Elegir Miembro Titular de la Junta Directiva de la CCSS
2023PX-000008-0001101115	Contratación medios de comunicación Campaña Vacunación 2023.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Gerencia General

Dirección de Comunicación Organizacional

Teléfono: 2539-0979 o ext. 8000

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Tareas pendientes a corto plazo

1. Fortalecer la plataforma institucional de Comunicación, de tal manera que se pueda reforzar la relación directa con la población.
2. Finalizar la nueva Política de Comunicación de la CCSS, la cual se encuentra en proceso de elaboración al cierre de mi gestión.
3. Fortalecer el equipo del área de Comunicación Digital
4. Fortalecer las capacidades de vocería y hacer conciencia en un sector de jefaturas sobre la obligatoriedad de responder en tiempo y forma a los requerimientos de los medios de comunicación y otras instancias.

Dirección de Comunicación Organizacional



Licenciada Xinia Fernández Delgado

Directora

Cc.

MSc. César Blanco Chavarría, subdirector. Dirección de Comunicación Organizacional 1115.
Oficina de Gestión de Recursos Humanos-Oficinas Centrales

Archivo XFD/djr