

# ÁMBITO REGULADOR

ÓRGANO OFICIAL REGULADOR  
CENTRO PARA EL CONTROL ESTATAL DE  
MEDICAMENTOS, EQUIPOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS

EDICIÓN ORDINARIA

LA HABANA 19/12/2022

AÑO XXIII

NÚMERO: 00-454

SUSCRIPCIÓN: ambitor@cecmed.cu

ISSN 1684-1832

**INFORMACIÓN A LOS LECTORES:** En esta edición de nuestro Boletín se publica lo siguiente:

Contenido	Pág.
<b>RESOLUCIÓN No. 178/2022:</b> Aprueba y pone en vigor la Regulación G 115-22 Política Institucional de Comunicación ...	<b>1</b>
<b>REGULACIÓN G 115-22 POLÍTICA INSTITUCIONAL DE COMUNICACIÓN</b> .....	<b>2</b>
1. Generalidades .....	2
2. Términos y definiciones .....	3
3. Objetivo general .....	3
4. Responsables de la gestión de la comunicación .....	3
5. Componentes de la gestión de comunicación .....	4
6. Modalidades de comunicación .....	4
6.1. Comunicación interna .....	4
6.2. Comunicación externa .....	5
6.3. Comunicación interinstitucional .....	5
7. Canales de comunicación .....	5
7.1. Intranet.....	5
7.2. Chat interno .....	5
7.3. Página WEB institucional.....	5
7.4. Correo electrónico institucional.....	5
7.5. Redes sociales.....	6
8. Manejo de situación de crisis o emergencia de salud pública .....	6
9. Operacionalización .....	6
10. Otros temas generales .....	6
10.1. Eventos .....	6
10.2. Prensa .....	7
10.3. Protección de datos personales .....	7
10.4. Protección de la información confidencial.....	7
10.5. Modificación y actualización.....	7
11. Documentos relacionados .....	7
12. Bibliografía .....	7

REPÚBLICA DE CUBA  
MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA  
CENTRO PARA EL CONTROL ESTATAL DE  
MEDICAMENTOS, EQUIPOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS  
CECMED

OLGA LIDIA JACOBO CASANUEVA  
DIRECTORA

**RESOLUCIÓN No. 178/2022**

**POR CUANTO:** Por Resolución No. 153 de fecha 27 de junio

del año 2011, emitida por el Ministerio de Salud Pública, en lo adelante MINSAP, se creó el Centro para el Control Estatal de Medicamentos, Equipos y Dispositivos Médicos en lo adelante CECMED.

**POR CUANTO:** El Decreto-Ley 10 de fecha 18 de septiembre del año 2020, aprobado por el Consejo de Estado de la República de Cuba, establece las normas para la creación de las Autoridades Nacionales Reguladoras, la regulación de su funcionamiento y organización, así como la determinación de su jerarquía.

**POR CUANTO:** El Decreto No. 17 de fecha 31 de agosto del año 2020, emitido por el Consejo de Ministros, aprueba el *Reglamento del Decreto-Ley de las Autoridades Nacionales Reguladoras*, disponiendo en su Capítulo VII Comunicación, información y consulta, que las Autoridades Nacionales Reguladoras establecen procedimientos para comunicar, informar y consultar a las partes que intervienen en el control regulador, así como a las autoridades gubernamentales e igualmente, determinan cómo informar a las partes interesadas, a la población y a los medios masivos de comunicación, sobre los riesgos asociados a los campos de regulación o el tipo de información comprendida en el ámbito de su competencia y de su gestión.

**POR CUANTO:** Teniendo en cuenta lo mencionado en el POR CUANTO precedente, y sabiendo que la gestión de la comunicación es un instrumento indispensable para incrementar la calidad, eficiencia e impacto de la actuación de la autoridad regulatoria, sobre la base de la objetividad y la inmediatez; consolidando la comunicación social como pilar de la gestión institucional, junto a la informatización y la ciencia e innovación y concibiéndola como parte de todos los procesos institucionales, se hace necesario establecer una disposición normativa que articule un sistema para la gestión de la comunicación con mayor integralidad entre sus trabajadores, las instituciones que regula, así como con las demás Autoridades Reguladoras a nivel nacional e internacional.

**POR TANTO:** En el ejercicio de las facultades y atribuciones que me están conferidas, por Resolución No. 2 de fecha 6 de enero del año 2021, emitida por el MINSAP,

**RESUELVO**

**PRIMERO:** Aprobar y poner en vigor la Regulación G 115-22 *Política Institucional de Comunicación*, que se adjunta a la presente Resolución como Anexo Único y forma parte integrante de la misma.

**SEGUNDO:** La presente Resolución surtirá efectos a partir de la fecha de su firma.

**DESE CUENTA** al Ministro y Viceministros del MINSAP.

**COMUNÍQUESE** a directivos y especialistas del CECMED, a los regulados y a cuantas personas naturales y/o jurídicas corresponda conocer la presente.

**PUBLÍQUESE** en el Ámbito Regulador, órgano oficial del CECMED, para su general conocimiento.

**ARCHÍVESE** el original de la presente disposición en el registro de resoluciones del Grupo de Asesoría Jurídica del Centro.

DADA en la sede del CECMED, en La Habana a los 14 días del mes de diciembre del año 2022.

“Año 64 de la Revolución”.

**Olga Lidia Jacobo Casanueva**  
**Directora**

**Anexo Único**

## **REGULACIÓN G 115-22 POLÍTICA INSTITUCIONAL DE COMUNICACIÓN**

### **1. Generalidades**

El Decreto Ley Número 10 de 2020 del Consejo Estado estableció las bases para la creación de las Autoridades Nacionales Reguladoras (ANR). En el Capítulo V, artículo 14.1 se define que las ANR establecen códigos de conducta ética y profesional y de buenas prácticas institucionales basados en principios rectores, entre los que se encuentra el principio de transparencia, por el cual los requisitos y las decisiones reguladoras deben darse a conocer a las partes afectadas y en caso que sea apropiado, también a la población. El Decreto Número 17 de 2020 del Consejo Estado, en su capítulo VII, Artículo 29.1 dispone que las ANR establezcan procedimientos para comunicar, informar y consultar a las partes que intervienen en el control regulador, así como a las autoridades gubernamentales cuando se considere necesario, sobre los posibles riesgos asociados a los campos de regulación, a su gestión y a sus procesos y decisiones. De igual forma, las ANR determinan cómo informar a las partes interesadas, a la población y a los medios masivos de comunicación, sobre estos riesgos.

De igual forma, actualmente se encuentra en consulta popular el Anteproyecto de Ley de la Comunicación Social de la República de Cuba, el cual establece las normas destinadas a articular el sistema de comunicación social para la gestión estratégica e integrada de los procesos de comunicación social en los ámbitos institucional, mediático y comunitario, en los espacios públicos, físicos y digitales, así como los principios de organización y funcionamiento para todos los medios de comunicación social. Este documento se sustenta en los principios de fortalecimiento de la cultura del diálogo y la participación transformadora a nivel social, del uso responsable y ético de los datos, la información, la comunicación social y la transparencia en la gestión de la información de interés público, entre otros elementos.

La transparencia como uno de los principios de las Buenas prácticas reguladoras, permite adoptar formas eficientes y novedosas de desarrollar operaciones regulatorias. Una efectiva comunicación propicia dar a conocer los requisitos y las decisiones y buscar aportes para las diferentes propuestas

regulatorias. La agencia reguladora debe comprometerse con todas las partes interesadas, incluida la industria, para garantizar la idoneidad y el conocimiento de los procesos de confianza. La generación de esta confianza maximiza las oportunidades de cooperación como parte de una responsabilidad compartida de la comunidad regulatoria. Deben fomentarse las medidas de transparencia mediante la publicación y el intercambio de información reglamentaria para facilitar el intercambio de información entre las ANR. La comunicación interna y externa de manera regular promueve que las organizaciones sean más transparentes.

Como pauta relevante para el trabajo de las autoridades, la Herramienta Global de la Organización Mundial de la Salud (OMS) para la evaluación de los sistemas regulatorios nacionales de productos médicos aborda en sus diferentes indicadores el tema de los sistemas y canales de comunicación e información para la buena gobernanza de la autoridad. El indicador SR09 Mecanismos implantados para promover la transparencia, la rendición de cuentas y la comunicación, define como objetivo conseguir que las prácticas generales y las políticas de la ANR que se ocupan de temas de transparencia se establezcan en los procedimientos y los resultados. También en los diferentes subindicadores de la herramienta, se mide como parte de la madurez que debe alcanzar la agencia reguladora nacional el uso de canales de comunicación y toma de decisiones claramente establecidos entre las estructuras, las instituciones y los departamentos que la conforman.

El Centro para el Control Estatal de los Medicamentos, Equipos y Dispositivos Médicos (CECMED), como ANR adscrita al Ministerio de Salud Pública de Cuba (MINSAP), requiere de una gestión comunicacional que sea coherente con el compromiso de promover y proteger la salud de la población, garantizando el acceso oportuno a productos de calidad, seguros y eficaces. Tan tempranamente como el 2002, se desarrolló y aprobó una guía de Buenas Prácticas Reguladoras Cubanas que abarcó todas las funciones del CECMED referidas a medicamentos, destacando el Sistema de Regulación, la Transparencia y el Personal. Posteriormente, se implementaron anexos con la información a publicar, en el 2006 y un reglamento para expertos en 2008. De igual forma, el CECMED en su Regulación G 72-14, de fecha 30 de mayo de 2014 puso en vigor los *Principios y Política del CECMED para las Buenas Prácticas Reguladoras Cubanas*, con el nuevo alcance que incluyó a los equipos y dispositivos médicos a partir del 2011, donde se ratifican los elementos de transparencia vigentes y estimula la ampliación y actualización mediante el desarrollo de una política de comunicación y mecanismos para la difusión de la información para su consulta oportuna.

La identidad del CECMED, su imagen y su capacidad de diferenciarse de otras agencias reguladoras nacionales e internacionales, apoyando al cumplimiento de la Misión y los objetivos y el proyecto organizacional de la institución, depende en gran medida de la gestión del proceso de comunicación. Cada acto de comunicación representa una oportunidad de ejercer la promoción y protección de la salud pública a través de un sistema regulador capaz de garantizar el acceso oportuno al mercado de productos con calidad, seguridad, eficacia e información veraz para su uso racional.

Partiendo de este marco normativo, resulta necesario contar con un instrumento que permita alinear al CECMED con lo

establecido a nivel nacional y con las pautas de los organismos internacionales para el desempeño de las autoridades reguladoras. Por otro lado, todo integrante de la institución puede contribuir activamente al desarrollo de una comunicación institucional organizada y efectiva, determinante para potenciar el conocimiento en la sociedad del trabajo desempeñado por el CECMED sobre los productos de su ámbito de regulación. Es por ello, que el presente documento, estructurado en diversos acápites es la guía para la planificación oportuna, el diseño de estrategias eficaces y el mejoramiento de las competencias comunicativas de la institución.

### Alcance

La presente Política Institucional de Comunicación, como parte de un proceso transversal y estratégico, describe los principios y normas generales que conducen la dinámica multidimensional de la difusión de la información del CECMED ante los públicos internos y externos. Abarca los distintos ámbitos que conforman la comunicación institucional y busca la participación en los procesos institucionales de todos sus miembros, así como integrar la misión de promover y proteger la salud mediante un sistema de regulación, fiscalización y vigilancia sanitaria eficaz y transparente.

## 2. Términos y definiciones

- 2.1 **Comunicación:** Facultad que tienen los seres vivos para transmitir o intercambiar mensajes, informaciones, sentimientos y vivencias. Es un proceso de interacción donde interviene un emisor, existe un mensaje y un receptor del mismo. Constituye un proceso de interacción y diálogo multidireccional, con el empleo de diferentes canales de comunicación.
- 2.2 **Comunicación informativa:** Constituida por información o mensajes relevantes de la gestión de la entidad, generados por iniciativa propia, por disposiciones legales o por solicitud del Gobierno y el Estado cubano, los medios masivos, entre otros, que son dirigidos hacia los diferentes grupos de interés externos.
- 2.3 **Comunicación organizacional:** Envío y recepción de información entre individuos interrelacionados o que forman parte de algún tipo de organización como lo son empresas e instituciones con el objetivo de alcanzar un objetivo determinado.
- 2.4 **Comunicación institucional:** Un sistema coordinador entre la institución y sus públicos que actúan para facilitar la consecución de los objetivos específicos de ambos y contribuir a través de ello, al desarrollo nacional.
- 2.5 **Comunicación horizontal:** La que se realiza entre personas que ocupan el mismo nivel en la jerarquía de la institución.
- 2.6 **Comunicación ascendente:** Aquella que va desde los niveles inferiores de una institución hacia los superiores.
- 2.7 **Comunicación descendente:** Se inicia desde los altos rangos de una compañía hasta los empleados situados en niveles inferiores.
- 2.8 **Gestión de contenido:** Función que busca identificar mensajes claves de los diferentes individuos de la organización y generar una cultura donde todos aporten contenido y se gestione de manera fluida para que, al ser compartido, genere beneficios para la organización.

- 2.9 **Imagen:** Conjunto de principios y atributos que caracterizan a la institución y con los cuales se identifica. Constituye un activo que permite consolidar, diferenciar e identificar la cultura organizacional de la institución, es decir los valores y prácticas que orientan y dan sentido al quehacer de las instituciones. Es la percepción que tienen los públicos de una organización en cuanto a la entidad, es la idea global que tienen sobre sus productos, actividades y su conducta.
- 2.10 **Identidad:** Conjunto de rasgos que definen a la institución, que la identifican y la hacen única. No cambia, ni depende de los públicos y es el punto de partida desde el cual se establece la comunicación. Todas las organizaciones, de manera consciente o inconsciente, proyectan de manera constante sus atributos identitarios.
- 2.11 **Información:** Toda comunicación o datos con significado para la proyección de la institución, con inclusión de textos, gráficos, audiovisuales y en cualquier medio, ya sea impreso, en computadoras u otro.
- 2.12 **Público interno:** Corresponde al grupo de personas que forman parte de la institución: especialistas regulatorios, investigadores, directivos, personal administrativo y de servicios, comités institucionales y personal que comparte actividades e información del CECMED tales como expertos.
- 2.13 **Público externo:** Grupos que no forman parte de la agencia reguladora o sus colaboradores. Entre estos están pacientes, consumidores, profesionales sanitarios, industria farmacéutica y de la tecnología sanitaria, otras autoridades sanitarias y no sanitarias, tanto nacionales como internacionales, investigadores, sociedades científicas, medios de comunicación y la sociedad en su conjunto.

## 3. Objetivo general

Gestionar la comunicación con los públicos estratégicos acorde con la Misión y Visión de la Institución, consolidando el posicionamiento, reconocimiento y reputación del CECMED como autoridad sanitaria cubana enfocada en la promoción y protección de la salud de la ciudadanía.

## 4. Responsables de la gestión de la comunicación

Como parte de su rol directivo, la máxima dirección de la institución y los directivos de las diferentes dependencias técnicas y administrativas son responsables de orientar, autorizar, implementar, monitorear y evaluar los procesos de comunicación en cada una de sus áreas, a la luz de la Política Institucional de Comunicación.

La máxima dirección establecerá la estructura gestora de la política de comunicación.

Para efectos de la comunicación hacia los públicos externos, en aquellos asuntos que comprometen los intereses de la institución, se define que la máxima dirección de la institución o la persona en quien delegue, son las personas designadas para tales fines.

Todos los directivos, reguladores, investigadores y técnicos según corresponda, son responsables, dentro de su competencia, en la generación y la difusión de la información sobre el trabajo que desarrolla la institución, sus principios, logros y retos. De igual

forma, deben participar de forma activa en la producción y gestión de contenidos que son la razón de ser de la comunicación.

## 5. Componentes de la gestión de comunicación

- Asegurar que las partes interesadas y el público en general tengan acceso a las regulaciones, procedimientos a seguir con los productos médicos e información sobre las decisiones de la Autoridad Nacional Reguladora. La franqueza y la transparencia son ingredientes clave para la rendición de cuentas y lograr la confianza necesaria para el buen funcionamiento de la organización y la buena gobernanza.
- Reforzar el rol ante la sociedad con acciones comunicacionales que den completa cuenta de los objetivos institucionales, su forma de actuar, su imagen, decisiones e informaciones relevantes para el público externo.
- Promover enfoques multidisciplinarios, que prioricen las buenas prácticas de comunicación.
- Integrar la comunicación interna, externa e interinstitucional en las acciones que desarrolla la institución, con un enfoque prioritario hacia las actividades de reglamentación.
- Promover como parte de la gestión de la comunicación, los mecanismos de retroalimentación y el seguimiento y respuesta a las opiniones, sugerencias, quejas y reclamaciones.
- Desarrollar diagnósticos, vinculados a la gestión de la información, la imagen, la identidad, entre otros, para conocer el estado de la comunicación en el CECMED y perfeccionar los diferentes elementos del proceso comunicativo, según sea necesario.
- Diseñar la estrategia de comunicación institucional, ejecutarla y comunicarla efectivamente; asesorar a la máxima dirección de la institución en temas comunicacionales; y favorecer la capacitación constante de todos los miembros de la institución en materia de comunicación.
- Potenciar la comunicación interna en la organización y propiciar que cada persona cuente con la información operacional necesaria para realizar sus tareas, así como con la información institucional adecuada para poder participar en la implementación de la política y generar espacios de interacción, integración y participación, contribuyendo al reconocimiento y consolidación de la cultura organizacional.
- Establecer relaciones de trabajo con los diferentes medios de comunicación, para el desempeño de las actividades estratégicas del CECMED, según proceda.
- Monitoreo y análisis constante, tanto cualitativo como cuantitativo, de las publicaciones y a los productos objetos de regulación de la institución.
- Convocar a los medios, cuando corresponda, y según las indicaciones de la máxima dirección, para cubrir las principales actividades, actos o eventos que se realicen en la entidad.

- Planificar conferencias de prensa, declaraciones, entrevistas o visitas de la prensa con la institución o con los diferentes departamentos.
- Implementar acciones de comunicación para informar cualquier interés puntual de la institución a determinados públicos estratégicos.
- Atender a visitas dirigidas a la institución para demostrar el quehacer del CECMED como Autoridad Nacional Reguladora competente y de referente regional.
- Establecer y velar por el cumplimiento de las normas de Identidad Visual del CECMED.
- Actualizar, según sea necesario y en colaboración con otros actores que se definan, el Manual de Identidad e Imagen de la Institución y el Manual de Gestión de Comunicación.
- Hacer uso de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones, como herramientas para el desempeño de la actividad comunicacional.
- Intercambiar con subdirecciones, departamentos y secciones de la institución para potenciar las acciones comunicacionales en el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales.
- Planificar, controlar y evaluar cualquier plan, campaña o estrategia de comunicación que se implemente en la entidad.
- Diseñar y gestionar un plan de comunicación de la institución para el manejo de las crisis o emergencias de salud pública, de acuerdo con las normas reglamentarias vigentes por el MINSAP y el país.
- Definir los perfiles y normas editoriales de las notas informativas, notas de prensa con el propósito de ser coherente con los objetivos y la política de comunicación de la institución.
- Definir un plan de acciones de comunicación para los eventos nacionales e internacionales en los que participa la institución.
- Fomentar en los trabajadores del CECMED y sus directivos, conductas dirigidas al fortalecimiento de los valores: disciplina, profesionalidad y honradez, así como la ética y la moral, de manera que cada trabajador resulte un comunicador por excelencia, con calidad humana, identificado, motivado, integrado y con sentido de pertenencia hacia los principios organizacionales.

## 6. Modalidades de comunicación

La comunicación con los diferentes actores, sobre las numerosas acciones informativas, planes, programas, proyectos y actividades administrativas del CECMED se enfoca en las modalidades siguientes:

### 6.1 Comunicación interna

Orientada al interior de la institución. Es la comunicación formal e informal que se desarrolla entre las personas que desarrollan su actividad en la institución. Esta comunicación estará basada en el sentido de pertenencia y

de reconocimiento de los valores y principios del CECMED y utilizará diferentes canales de comunicación tales como la comunicación horizontal, ascendente y/o descendente. La implementación de la misma, será para la institución un indicador de modernidad, transparencia y gobernanza.

## 6.2 Comunicación externa

Se enfocará en dos líneas fundamentales, una dirigida hacia los medios de comunicación, para contribuir al posicionamiento, reconocimiento, reputación y protección de la imagen institucional. Por otra parte, se apostará por una vía de comunicación eficaz, transparente, multidireccional y abierta a toda la sociedad, reforzando la actividad en las redes sociales y favoreciendo la participación de los trabajadores en las estrategias implementadas. Esta comunicación externa debe guiarse por los protocolos establecidos para tal fin y cumplir con los intereses estratégicos del país, del MINSAP y con los valores éticos establecidos por el CECMED.

## 6.3 Comunicación interinstitucional

Comunicación externa dirigida a las diferentes estructuras de gobierno del estado cubano, otros ministerios, otras agencias reguladoras, organismos multilaterales, organizaciones no gubernamentales, industria biofarmacéutica, empresas, sociedades científicas, proveedores y distribuidores y otros actores que impactan en el desempeño de la actividad reguladora dentro del área de competencia del CECMED. La comunicación interinstitucional estará basada en la colaboración, el respeto y el compromiso de trabajar con mayor intencionalidad y consolidar la agenda regulatoria, como una prioridad nacional en el marco de las políticas públicas en materia de salud. De igual forma, se fortalecerán las relaciones comunicacionales con otras entidades nacionales o internacionales, mediante el establecimiento de nexos y convenios que potencien la actividad regulatoria, la convergencia, armonización, investigación y la proyección social.

## 7. Canales de comunicación

Las personas que utilicen los canales institucionales que a continuación se describen velarán por el correcto uso de los recursos y medios, de forma tal que se proteja y se promuevan la identidad, los valores y la imagen institucional.

### 7.1 Intranet

Herramienta de comunicación endógena de la institución para la gestión de la información y la comunicación, posibilitando mejorar y agilizar la dinámica organizacional. Su funcionalidad posibilita canalizar y soportar la información, documentación y conocimientos necesarios para las actividades de los trabajadores. También, promueve el trabajo colaborativo y refuerza la imagen que los trabajadores poseen de la institución, porque ellos la construyen al utilizarla y actualizarla con contenidos, según las necesidades de trabajo. De igual manera, su utilización facilita los procesos de gestión de contenidos y del conocimiento dentro del CECMED.

La responsabilidad de los contenidos compartidos es de cada especialista o trabajador y los directivos de las áreas, según sus correspondientes funciones y tareas.

### 7.2 Chat interno

Herramienta de la comunicación interna que puede agilizar el traspaso de información entre compañeros y equipos de trabajo. Será fundamental establecer normas para su uso.

### 7.3 Página WEB institucional

Es el canal de posicionamiento y visibilidad interna y externa de la Institución. La Sección de Infocomunicaciones, en coordinación con las áreas técnicas y según corresponda, será la principal gestora de la creación y administración de los contenidos de la web institucional. De igual forma, los gestores de la web de cada sección son los responsables de la actualización de los contenidos. La confiabilidad, oportunidad y veracidad de la información publicada es responsabilidad de cada subdirección, departamento y sección de la Institución, en correspondencia con sus funciones.

La necesidad de actualizaciones, modernizaciones, entre otros, de la página web para que gane en transparencia y representatividad de aspectos relacionados con el trabajo regulador que desempeña la institución será orientado por la máxima dirección, considerando las recomendaciones del Grupo gestor de la web del CECMED.

La presencia en la web de publicaciones periódicas como el boletín Ámbito Regulador, órgano oficial para publicar las decisiones reguladoras, el Anuario Científico como publicación seriada y boletines, entre otros, facilitan la accesibilidad a información actualizada; a la vez que promueven una eficaz divulgación de los respectivos avances y tendencias en el ámbito científico-técnico del CECMED. Por otro lado, se propicia un canal de intercambio de conocimientos y de experiencias con las disciplinas de las ciencias de la salud y otras relacionadas. Esta información al hacerse pública refuerza el aporte del CECMED en términos de seguridad, efectividad y eficacia sobre los productos que son objeto de su ámbito de actuación.

### 7.4 Correo electrónico institucional

Como parte del quehacer diario del CECMED, las comunicaciones electrónicas constituyen un elemento vital para el intercambio de información que posibilita el desempeño de la actividad reguladora como parte de su planificación estratégica. De igual forma, la comunicación electrónica mediante el correo institucional apoya el desempeño de la gestión administrativa y constituye un medio oficial para transmitir mensajes y documentos.

Todos los trabajadores que para el desempeño de sus funciones tengan asignada una cuenta de correo electrónico institucional, son responsables del uso apropiado de la misma para los propósitos institucionales y con un adecuado lenguaje que salvaguarde la imagen y el prestigio de la institución.

### 7.5 Redes sociales

Las redes sociales en la actualidad constituyen el canal fundamental para transmitir información de manera inmediata y con un elevado nivel de accesibilidad, para la comunicación de la Institución. La interacción y retroalimentación con los diferentes actores del sistema de salud, la comunidad y otros debe formar parte de los planes de desarrollo estratégicos. El uso adecuado de estas plataformas potencia los propósitos y objetivos de trabajo institucional, la comunicación inmediata, la divulgación de resultados, logros y conocimientos asociados al trabajo del CECMED.

Entre los servicios habilitados para facilitar el seguimiento de la actividad informativa y que pueden potenciar el posicionamiento de la imagen del CECMED y sus principales tendencias se encuentran:

- ✓ Los canales de twitter@cubacecmed y telegram@cecmed, desde donde, tanto la ciudadanía, como otros actores nacionales e internacionales pueden seguir las principales novedades comunicadas por el CECMED.
- ✓ Las listas de correo por actividad y contenido que permiten circular información asociada a diferentes actividades específicas de la Institución. Puede potenciarse que las personas se inscriban voluntariamente en la sección de listas de correo asociadas a la página web.
- ✓ La página de Facebook del CECMED y su sistema de Messenger, donde la población y los diferentes actores de la sociedad también pueden ser de utilidad para seguir las novedades del centro e interactuar de una forma más directa.
- ✓ Otras opciones: establecer, cuando corresponda, vías adicionales como puede ser la de un canal de YouTube de la institución, donde se proyecten materiales de interés del trabajo del CECMED.

La estructura gestora de la política de comunicación, establecida por la máxima dirección de la institución, velará por la unidad en la imagen proyectada a través de los diferentes canales de comunicación existentes para el trabajo regulador del CECMED.

Se prohíbe crear cualquier sitio en las redes sociales a nombre del CECMED, sin la aprobación y validación de la máxima dirección de la institución.

### 8. Manejo de situación de crisis o emergencia de salud pública

Ante una situación de crisis o emergencia de salud pública, donde la ANR tenga que accionar dentro del ámbito de sus competencias, se hace necesario coordinar con rapidez y capacidad la gestión de la comunicación y la información. La institución debe estar preparada con acciones comunicativas precisas y de acuerdo con las normas reglamentarias vigentes por el MINSAP y el país.

Para ello, debe establecer un plan de comunicación para el manejo de la crisis o emergencia de salud pública, basado en la

coherencia, uniformidad y solidez de los mensajes. Dicho mecanismo, posibilitará la toma de decisiones mediante la definición de prioridades y estrategias a seguir para orientar, en el marco de la crisis o la emergencia. También definirá las herramientas de comunicación, los canales o medios de comunicación más idóneos, asegurando que llegue la información en tiempo real al público pertinente. De igual forma, el CECMED velará que se cumpla la máxima protección de la salud pública y que a la vez se proteja su imagen, credibilidad y reputación.

Otros elementos que se tomarán en cuenta son la anticipación de los posibles escenarios y la información a todos los actores involucrados, tanto a lo interno como a lo externo. También, se debe realizar un seguimiento detallado a la evolución de la crisis o emergencia, al igual que de la respuesta que dan las autoridades gubernamentales y de salud.

La selección de los recursos humanos y técnicos con los que cuenta la institución para la gestión comunicacional durante la crisis o la emergencia cumplirá con las pautas que se establezcan para tal efecto y con la aprobación de la máxima dirección de la institución.

El mantenimiento de la confianza durante la crisis o emergencia requiere transparencia, es decir, que la comunicación que ofrezca la agencia reguladora sea veraz, se comprenda fácilmente, sea completa y se atenga exactamente a las evidencias científicas. La sociedad debe constatar que se están tomando decisiones competentes, visualizando los procesos de obtención de información, que se evalúan los riesgos y que se toman decisiones vinculadas con el control de riesgos.

Concluida la situación de crisis o emergencia deberá analizarse y actualizarse el plan de comunicación de forma tal que identifique, prevenga y modifique cualquier error existente. Todos los cambios realizados deben comunicarse a los trabajadores de la institución y a las partes que se considere pertinente.

### 9. Operacionalización

La Política Institucional de Comunicación será considerada un documento de referencia. Su implementación será a través de procedimientos normalizados vigentes en materia de comunicación, imagen e identidad; así como de estrategias comunicacionales que lleve adelante el centro, en virtud del contexto institucional y nacional en que se encuentre.

### 10. Otros temas generales

#### 10.1 Eventos

El CECMED organiza y participa en múltiples eventos relacionados con las actividades que se desarrollan en la institución. Cada sección, departamento o grupo será responsable, dentro de su área del conocimiento, de la información que presentará en los mismos. La participación como ponente en los eventos científicos nacionales e internacionales se debe regir por pautas claramente establecidas.

En los eventos institucionales se debe procurar una proyección de la imagen de la institución de calidad en todo momento. Cada área o personal debe asegurar que la imagen e identidad de la institución sea proyectada y utilizada de manera correcta, según lo que establece el

Manual de Identidad. Para estos fines puede recibir asesoría de la estructura gestora de la política de comunicación, en lo relativo a manejo de la imagen e identidad del CECMED, así como en aspectos de protocolo y ceremonial. En aquellos eventos en los que hayan sido convocados diversos públicos, las áreas organizadoras contarán con el apoyo y asesoría de la estructura gestora de la política de comunicación.

Con la coordinación del MINSAP, el CECMED puede participar en la organización de campañas informativas relacionadas con problemas de salud pública que impacten en nuestra sociedad; la gestión de dichas campañas contará con el seguimiento por la estructura gestora de la política de comunicación, bajo la supervisión de la máxima dirección de la institución.

## 10.2 Prensa

La convocatoria de prensa será gestionada siempre por la estructura gestora de la política de comunicación, con la aprobación de la máxima dirección de la institución.

## 10.3 Protección de datos personales

En caso requerirse del tratamiento de datos personales e información pública para el desarrollo de la actividad de comunicación, enmarcada dentro de los objetivos institucionales, la misma estará sujeta a las disposiciones nacionales vigentes, según corresponda.

## 10.4 Protección de la información confidencial

Se refiere a toda información, sea cual sea su formato, que no debe ser del dominio público. Si como parte del trabajo comunicacional se hiciera uso de este tipo de información, se debe asegurar la debida protección y conservación de la confidencialidad de la información, de acuerdo con el procedimiento establecido.

## 10.5 Modificación y actualización

La Política Institucional de Comunicación se revisará de forma periódica. Cuando por motivos internos o externos se considere que el contexto que constituye su marco de actuación ha sufrido modificación, se deberá evaluar una actualización de la misma. Su modificación y/o actualización será un compromiso de la estructura gestora de la política de comunicación, con la aprobación de la máxima dirección de la Institución.

## 11. Documentos relacionados

- Manual de Identidad del CECMED (2015).
- INSTRUCTIVO No. 1-22 Sobre la participación en eventos científicos (2022).
- Código de Conducta del CECMED.
- Lista Interna de Documentos a clasificar.
- Resolución CECMED No. 134/2008 Reglamento de selección y manejo de expertos externos en el CECMED.
- Resolución CECMED No. 184/2013: Anexo No. 3 de las Buenas Prácticas Reguladoras: Quejas, reclamaciones y reconsideración de decisiones reguladoras.

## 12. Bibliografía

- 12.1 Anteproyecto de Ley de la Comunicación Social de la República de Cuba. Versión 32, 15 de abril de 2022. <https://www.minjus.gob.cu/sites/default/files/archivos/publicacion/2022-07/ANTEPROYECTO%20DE%20LEY%20DE%20LA%20COMUNICACION%20C3%93N%20SOCIAL.pdf>
- 12.2 Andrade, H. (2005). Comunicación organizacional interna: proceso, disciplina y técnica. Netbiblo. Disponible en: <http://bit.ly/2h0J9h0>
- 12.3 AEMPS. (2015) Política de comunicación y acceso a la información de la Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios, AEMPS. Disponible en: <https://www.aemps.gob.es/eu/laAEMPS/planificacion-AEMPS/docs/politica-comunicacion-acceso-informacion-AEMPS.pdf>
- 12.4 Caprotti, P. (2013). Planificación Estratégica de la Imagen Corporativa. Santiago: Andros Impresores.
- 12.5 CECMED. Manual de Identidad del CECMED.
- 12.6 CECMED. Resolución No. 84/2006. Anexo No. 01 de las Buenas Prácticas Reguladoras Cubanas. Información Pública del CECMED, Resumen de las Características de un Producto (RCP). [https://www.cecmecmed.cu/sites/default/files/adjuntos/Reglamentacion/Anexo\\_01-BPRC.pdf](https://www.cecmecmed.cu/sites/default/files/adjuntos/Reglamentacion/Anexo_01-BPRC.pdf)
- 12.7 CECMED. Resolución No. 134/2008. Reglamento para la Selección y Manejo de Expertos Externos en el CECMED; 2008. Disponible en: [http://www.cecmecmed.cu/Docs/RegFarm/DRA/DispGen/Res/Res\\_CECMED-134-08.pdf](http://www.cecmecmed.cu/Docs/RegFarm/DRA/DispGen/Res/Res_CECMED-134-08.pdf)
- 12.8 CECMED. Regulación G 72-14 Principios y política de las Buenas Prácticas Reguladoras Cubanas. 30 de mayo de 2014. Disponible en: <http://www.cecmecmed.cu/sites/default/files/adjuntos/Reglamentacion/Reg%20G%2072-14.pdf#overlay-context=reglamentacion/aprobadas%3Fpage%3D1>
- 12.9 Decreto Ley 10 de Consejo de Estado. Gaceta Oficial No. 65 Ordinaria de 2020. Disponible en:

- [https://www.gacetaoficial.gob.cu/sites/default/files/goc-2020-o65\\_0.pdf](https://www.gacetaoficial.gob.cu/sites/default/files/goc-2020-o65_0.pdf)
- 12.10 Gaceta Oficial de la República de Cuba. Ley 149 "De Protección de Datos Personales". 25 de agosto de 2022. Disponible en:  
[https://www.gacetaoficial.gob.cu/sites/default/files/goc-2022-o90\\_0.pdf](https://www.gacetaoficial.gob.cu/sites/default/files/goc-2022-o90_0.pdf)
- 12.11 INVIMA. (2018). Política de Comunicaciones. Disponible en:  
<https://xdoc.mx/preview/politica-de-comunicaciones-603099acae546>
- 12.12 Muriel, M. L., & Rota, G. (2005). Comunicación institucional: Enfoque social de relaciones humanas. Ciespal.
- 12.13 OMS. WHO Expert Committee on Specifications for Pharmaceutical Preparations. 55 Report. Annex 11 2021.  
<https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/340323/9789240020900-eng.pdf>
- 12.14 OMS. Herramienta Global de la OMS para la evaluación de los sistemas regulatorios nacionales de productos médicos.  
[https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/52851/OPSHSSMT200001\\_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/52851/OPSHSSMT200001_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- 12.15 Sánchez C. Buenas Prácticas Regulatorias Cubanas. Anuario Científico CECMED 2003; 1(1):27-36. Disponible en:  
<http://www.cecmec.cu/Docs/Pubs/Anuario/AC%202003.pdf>

La edición de este número estuvo a cargo de un grupo de trabajo coordinado por la Sección de Políticas y Asuntos Regulatorios del CECMED integrado por:

Dr. C. Celeste A. Sánchez González

Dr. C Belkis Romeu Alvarez

M. Sc. Verónica M. Ramírez Campos

M. Sc. Miriam Bravo Vaillant

Grupo de Asesoría Jurídica