



MANUAL DE COMUNICACIÓN

Modelo Estándar de Control Interno para las Instituciones Públicas del Paraguay - MECIP



POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN

Código	PO_MECIP_01
Versión	00
Vigencia	
Página	1 de 29

INDICE

1.	INTRODUCCIÓN.....	2
2.	OBJETIVOS	4
3.	ALCANCE.....	4
4.	APLICABILIDAD	4
5.	RESPONSABILIDAD	5
5.1.	Gabinete de Presidencia	5
5.2.	Funcionario del IPS	5
5.3.	Gerentes	5
6.	POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN	5
6.1.	Compromiso con la Comunicación Pública	5
6.1.2.	Atención al público.....	7
	POLÍTICA DE COMUNICACIÓN INTERNA INSTITUCIONAL	10
6.2.	Compromiso con la Comunicación Interna - Institucional	10
	POLITICA DE INFORMACIÓN INTERNA.....	12
	SISTEMAS DE INFORMACIÓN	13
6.4.	Compromiso con la Comunicación	13
	DOCUMENTACIÓN INSTITUCIONAL – SECRETARÍA GENERAL	15
	POLITICAS DE COMUNICACIÓN AL PÚBLICO.....	17
6.5.	Compromiso con el Gobierno en Línea	17
6.6.	Compromiso con la Información y Comunicación con la Comunidad	18
6.6.1.	Medios de Comunicación Externa.....	18
6.6.2.	Comunicación en Situaciones de Crisis	20
	POLITICAS DE RENDICIÓN DE CUENTAS.....	21
6.7.	Compromiso con la Rendición de Cuentas	21
6.8.	Compromiso ante las Quejas y Reclamos.....	23
7.	GLOSARIO.....	24
8.	MARCO LEGAL.....	26
9.	DOCUMENTOS RELACIONADOS	26

Elaborado por: Oficina de Comunicación Institucional	Revisado por: Directivo Responsable de la Implementación MECIP	Aprobado por: RCA N° 042-013/15 Comité de Control Interno Acta N° Fecha:
---	---	--

1. INTRODUCCIÓN

La información es un bien colectivo indispensable en toda institución para que la ciudadanía tenga los conocimientos precisos de lo que sucede dentro de la instituciones, especialmente aquello que atañe al esclarecimiento de todo lo relacionado al quehacer de la institución y que afecte directamente al usuario interno y externo. Además, la información es la base de toda decisión, por lo que la institución debe transmitir toda la información que se genere dentro de ella.

Por ello, la comunicación va a permitir a los miembros de la Institución interrelacionarse y transmitir información con el objeto de lograr el fin institucional propuesto y mejorar la cohesión y relaciones entre sus miembros.

Para obtener esta información, es necesario fomentar la comunicación, creando para ello un sistema que garantice la buena comunicación, tanto dentro del contexto interno como externo, para así lograr los objetivos propuestos en la institución.

COMUNICACIÓN

La comunicación es el proceso mediante el cual el emisor y el receptor establecen una conexión en un momento y espacio determinados para transmitir, intercambiar o compartir ideas, información o significados, que son comprensibles para ambos, estableciéndose una permanente retroalimentación.

COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

Es la interacción entre las personas y la realidad institucional, con el propósito de lograr que los mensajes, las ideas y el suministro de información sean oportunos, de manera a garantizar el flujo de comunicación interna y externa en el momento adecuado para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

POLÍTICA

Una política es una directriz u orientación acerca de cómo debe relacionarse la Institución en un campo específico de gestión para el cumplimiento de los objetivos que se ha propuesto, de manera que se garantice la necesaria coherencia entre sus prácticas y sus propósitos.

Elaborado por: Oficina de Comunicación Institucional	Revisado por: Directivo Responsable de la Implementación MECIP	Aprobado por: RCA N° 042-013/15 Comité de Control Interno Acta N° Fecha:
---	---	--



POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN

Código	PO_MECIP_01
Versión	00
Vigencia	
Página	3 de 29

POLÍTICA DE COMUNICACIÓN

Este reglamento de Políticas de Comunicación regula la actividad comunicacional en todas las áreas del Instituto de Previsión Social; por lo tanto, es fundamental para el buen desenvolvimiento de las estrategias de comunicación, pues determina el conjunto de responsabilidades que le corresponde asumir a los directivos y las que son de competencia de las demás áreas, al tiempo de establecer normas claras para las prácticas comunicativas en todas las instancias de la Institución, regular sus procesos y favorecer la coordinación de las acciones. Constituye un instrumento para optimizar la gestión, adecuándose a las exigencias de excelencia y transparencia en la prestación de los servicios del Instituto, a fin de cumplir con los objetivos, políticas y planes Institucionales.

Además, representa un recurso técnico para ayudar a la orientación del funcionariado, al servir como material de apoyo para agilizar la toma de decisiones relativas a comunicación interna y externa y a guiar en cómo puede contribuir el funcionario al logro de los objetivos del Instituto.

Este documento está en concordancia con los artículos relativos a Comunicación del Código de Buen Gobierno del IPS, cuyo documento fue aprobado el 24 de enero de 2012, por Resolución 008-091/12; fue elaborado por la Oficina de Comunicación Institucional, verificado por las dependencias afectadas y aprobado por el Comité de Control Interno en el marco de implementación del Modelo Estándar de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay. Deberá ser actualizado conforme varíen las disposiciones legales vigentes que los rigen y/o cuando surjan cambios en la estructura organizacional, funciones, tareas y responsabilidades de los responsables de los puestos o sectores de la dependencia afectada.

Elaborado por: Oficina de Comunicación Institucional	Revisado por: Directivo Responsable de la Implementación MECIP	Aprobado por: RCA N° 042-013/15 Comité de Control Interno Acta N° Fecha:
---	---	--

2. OBJETIVOS

- 2.1. Unificar criterios y favorecer la coordinación de actividades de comunicación en todas las áreas del IPS, enfocados al cumplimiento de los objetivos institucionales.
- 2.2. Fortalecer los sistemas de comunicación del IPS, para brindar información oportuna a su público interno y externo, al disponer de un documento aprobado por la máxima autoridad institucional que regule las actividades comunicacionales de la entidad.
- 2.3. Establecer los lineamientos de comunicación a ser implementados por el equipo técnico de mando medio para agilizar los procesos, orientar y asesorar para determinar cursos de acción que se realizarán en distintas situaciones.

3. ALCANCE

El documento contiene la política institucional y los principales lineamientos de la estrategia de comunicación institucional, considerando a todas las dependencias de la organización y los recursos disponibles en materia de comunicación e información, así como la distribución de determinadas funciones inherentes a la comunicación institucional.

En este marco, las publicaciones de las distintas dependencias de la Institución, que cuentan con el respaldo de sus respectivas autoridades y son viabilizadas a través de la Oficina de Comunicación Institucional (intranet, web, correo masivo), son consideradas oficiales.

4. APLICABILIDAD

Los lineamientos establecidos en el presente documento deberán ser implementados según la disponibilidad presupuestaria y recursos destinados para el efecto. La institución deberá contemplar, tanto en los planes operativos anuales como en el presupuesto anual, los recursos que conlleven a mejorar continuamente el sistema de información y comunicación institucional.

En el marco del MECIP: Estas políticas corresponden al Componente Corporativo Control de Gestión y está enmarcado en los componentes Comunicación e Información y en los estándares de Comunicación Institucional, Comunicación Pública y Rendición de Cuentas, Información Interna, Información Externa y Sistemas de Información.

Elaborado por: Oficina de Comunicación Institucional	Revisado por: Directivo Responsable de la Implementación MECIP	Aprobado por: RCA N° 042-013/15 Comité de Control Interno Acta N° Fecha:
---	---	--

5. RESPONSABILIDAD

5.1. Gabinete de Presidencia

Es la dependencia responsable del diseño e implementación efectiva de la Política de Comunicación a través de las oficinas de Comunicación, Prensa y Unidad de Transparencia, además de velar porque dicha política sea debidamente socializada, de acuerdo al público y sectores de interés involucrados.

5.2. Funcionario del IPS

Todos los funcionarios del IPS deben conocer y aplicar estas políticas de acuerdo a las tareas y funciones que les corresponda, teniendo en cuenta que están involucrados en la comunicación, ya sea interna y/o externa, del proceso en el que intervienen.

Todas las áreas deben revisar y ajustar sus procedimientos y funciones conjuntamente con la Dirección de Organización y Calidad, a fin de adaptarlas a estas **políticas**, si fuera necesario.

5.3. Gerentes

Es responsabilidad de los gerentes de cada área la divulgación y socialización de estas políticas y su aplicación, de acuerdo al ámbito de competencia de la gerencia respectiva.

La socialización de este documento debe formar parte de talleres de inducción, además de permanecer publicado en la intranet institucional.

Cualquier aspecto no considerado en este documento, o cualquier excepción a estas políticas, deberá ser autorizado expresamente por el PRESIDENTE del IPS.

6. POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN

BASADAS EN EL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

6.1. Compromiso con la Comunicación Pública

Artículo 20. *El Instituto de Previsión Social se compromete a asumir la comunicación y la información como una prioridad en su gestión, a conferirles un carácter estratégico y orientarlas hacia el fortalecimiento de la identidad institucional y a la expansión de la capacidad productiva de los miembros de la Institución, para lo cual, las acciones comunicativas se efectuarán de acuerdo con las políticas de comunicación que establezcan las diferentes dependencias, en coordinación con Gabinete de Presidencia. Ésta, a través de la Unidad Anticorrupción y Transparencia y sus oficinas de Comunicación Institucional y de Prensa.*

Elaborado por: Oficina de Comunicación Institucional	Revisado por: Directivo Responsable de la Implementación MECIP	Aprobado por: RCA N° 042-013/15 Comité de Control Interno Acta N° Fecha:
---	---	--

	POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN		Código	PO_MECIP_01
			Versión	00
			Vigencia	
			Página	6 de 29

6.1.1. Gestión de la comunicación en el IPS

La comunicación, por ser transversal, es un elemento clave en la estrategia del Instituto. A través de ella la información cumple su función y fluye en tiempo y forma. La comunicación está estructurada y organizada, con la asignación de responsabilidades delimitadas:

Lineamientos:

- a) Se conformará el Área de Comunicación del IPS por las siguientes dependencias:
 - Gabinete de Presidencia
 - ✓ Oficina de Comunicación Institucional
 - ✓ Oficina de Prensa y Relaciones Públicas
 - ✓ Unidad Anticorrupción y Transparencia
- b) El Área de Comunicación del IPS y cuando sea necesario, conjuntamente con el Presidente de la Institución y el Consejo de Administración, definirán las estrategias de comunicación en base al plan estratégico, objetivos institucionales, diagnósticos del macro y microambiente y los objetivos de comunicación de las diferentes direcciones. Además, deberá monitorear la efectividad la estrategia de comunicación en el impacto de los medios de comunicación externos.
- c) Se tendrá en cuenta qué comunicar, a quién, en qué momento y cuál será el mecanismo a utilizar. El Área de Comunicación definirá la imagen que se desea transmitir y proyectar, de acuerdo a las estrategias de comunicación que establezca, las cuales pueden ser variadas. La variación responderá a los requerimientos de las diferentes gerencias y del macro y microambiente institucional, basados en el criterio y en el establecimiento de los niveles de confidencialidad.
- d) La dirección directamente involucrada con el asegurado conjuntamente con la Dirección de Organización y Calidad, pondrán especial cuidado en identificar la percepción, las necesidades de los asegurados, sus tendencias y estilos de vida, a fin de optimizar la comunicación y lograr un impacto positivo en ellos.
- e) El Área de Comunicación establecerá un Plan de Comunicación Anual (PCA), en el cual se debe incluir el plan de cada gerencia, con las actividades fijas y específicas que requieran en términos de comunicación. El PCA debe contemplar todo tipo de campañas de promoción y difusión institucional en medios de prensa escrito, radial, televisivo, redes sociales, así como impresiones varias: folletos, afiches, publicaciones

Elaborado por: Oficina de Comunicación Institucional	Revisado por: Directivo Responsable de la Implementación MECIP	Aprobado por: RCA N° 042-013/15 Comité de Control Interno Acta N° Fecha:
---	---	--

y textos que servirán de instrumento de difusión de la historia y actualidad del IPS y/o de la Seguridad Social, orientados a funcionarios y/o público en general.

- f) Se incorporarán herramientas que posibiliten una comunicación inclusiva, entendida ésta en sus conceptos de inclusión y accesibilidad en la comunicación de las personas con discapacidad.
- g) Se utilizarán los idiomas oficiales, castellano y guaraní, para todo tipo de comunicación dentro del IPS.
- h) Será responsabilidad de la Oficina de Comunicación Institucional la incorporación del PCA (Plan de Comunicación Anual) consolidado, dentro del POA y PAC Institucional. Dicho PCA deberá contener los objetivos esperados de la comunicación.
- i) Gabinete de Presidencia administrará los contratos de publicidad, publicaciones, impresiones, eventos y toda actividad o producto relacionados con la comunicación del Instituto, informando el monto, por dependencia, para la ejecución de sus respectivos PCA.
- j) Cada gerencia, sedes sanitarias y de jubilaciones de la Institución dispondrá de un funcionario, quien será el enlace o el nexo con las oficinas de Prensa y RR.PP y de Comunicación Institucional. El nexo será el encargado de implementar las tareas de su respectiva dependencia, relacionadas a la comunicación: elaborar los objetivos de comunicación; registrar eventos y enviar los datos a las oficinas de Prensa y RR.PP y de Comunicación Institucional; actualizar y cuidar murales; distribuir materiales informativos; gestionar elaboración de folleterías y cartelerías y todo tipo de material comunicacional de uso interno o externo con la Oficina de Comunicación Institucional.

6.1.2. Atención al público

La atención al público (personal, telefónica o escrita; física o virtual) brindada por el funcionario de la institución (administrativo, médico, de apoyo, directivo, etc.) debe reflejar la imagen institucional, previamente definida por el Área de Comunicación. La imagen institucional debe ser percibida como el grado de importancia que la Institución otorga a la persona atendida.

Elaborado por: Oficina de Comunicación Institucional	Revisado por: Directivo Responsable de la Implementación MECIP	Aprobado por: RCA N° 042-013/15 Comité de Control Interno Acta N° Fecha:
---	---	--

	POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN		Código	PO_MECIP_01
			Versión	00
			Vigencia	
			Página	8 de 29

Lineamientos:

- a) Se realizará la atención al público con cordialidad, respeto y formalidad, siguiendo el procedimiento y las normas establecidas en los manuales de Atención al Asegurado y el Público en General y de Derechos y Responsabilidades de los Pacientes. Además, observando otras normativas relacionadas a la atención, como la política o compromisos de calidad, los valores éticos y/o instrucciones emanadas de las autoridades institucionales. (Derechos y responsabilidades de los pacientes)
- b) La atención al público podrá ser en los dos idiomas oficiales, indistintamente y según necesidad, cuidando de no usar expresiones que puedan agraviar a la persona.
- c) Se establecerá un plan de capacitación comunicacional para el personal de la Institución, en especial a aquellos que estén en contacto con el asegurado (calidad y calidez en la atención, lenguaje de señas, solución de conflictos etc.). El funcionario que preste servicios de atención al público debe:
 - Prestar total atención e interés al asegurado, sin distraerse en cuestiones personales.
 - Brindar un trato amable, respetuoso, igualitario y libre de discriminación.
 - Valorar el tiempo de los asegurados, facilitando en forma oportuna, segura y diligente cualquier requerimiento relativo a sus funciones.
 - Mantener bien informado al asegurado y cumplir con sus expectativas.
 - Crear un ambiente de confianza, ser veraz y no prometer ni mentir.
 - Mantener en buenas condiciones su presencia personal y el entorno de trabajo, brindando así una imagen positiva de la Institución.
- d) La Dirección de Organización y Calidad será la responsable de monitorear y evaluar - en el marco de la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad Integral-, la satisfacción del usuario y de los demás grupos de interés de la Institución.

6.1.3. Identidad Institucional

La identidad Institucional es un instrumento fundamental de la estrategia de comunicación y como tal debe estar fuertemente incorporado en el quehacer y conducta diaria del funcionario.

Elaborado por: Oficina de Comunicación Institucional	Revisado por: Directivo Responsable de la Implementación MECIP	Aprobado por: RCA N° 042-013/15 Comité de Control Interno Acta N° Fecha:
---	---	--

	POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN		Código	PO_MECIP_01
			Versión	00
			Vigencia	
			Página	9 de 29

Lineamientos:

- a) Será responsabilidad del Área de Comunicación el diseño de los logotipos, uniformes, gráficas, papelería, presentaciones, publicaciones y cualquier otra aplicación, lo cual se ajustará a lo establecido en la MARCA INSTITUCIONAL.
- b) Será responsabilidad de la Dirección de Infraestructura la elaboración del Manual de Señalética Corporativa. Cualquier tipo de proyecto o modificación de obras, diseño de letreros, señales indicativas, carteles y colores, deben atender a lo establecido en el manual.
- c) La imagen edilicia del IPS debe estar acorde, obligatoriamente, a lo establecido en el Manual de Señalética Corporativa definida por la Dirección de Infraestructura. Cualquier tipo de proyecto o modificación de obras, diseño de letreros, señales indicativas, carteles, colores debe atender a lo establecido en el manual.
- d) Los auspicios, patrocinios, coberturas y apoyos a eventos externos e internos, congresos u otro tipo de acuerdos que involucren a otras entidades o empresas, se gestionarán a través de Gabinete de Presidencia, en coordinación con las demás áreas involucradas en el determinado evento.
- e) Será competencia de la Oficina de Prensa y RR.PP emitir respuesta, nota aclaratoria u otro artículo que fuese necesario remitir a los medios de comunicación. (Art. 28 de la Constitución Nacional de la República del Paraguay).
- f) Será encomendada a la Oficina de Comunicación la tarea de editar boletines y folleterías propagandísticas, además de proponer campañas institucionales.
- g) Los eventos desarrollados por el IPS y/o en donde el IPS o sus autoridades estén involucrados se registrarán por lo establecido en el Manual de Ceremonial y en la Guía de Protocolo y Organización de Eventos, aprobados por Resolución C.A. N° 069-040/12.
- h) Las redes sociales se utilizarán exclusivamente para fines institucionales y siguiendo los criterios de confidencialidad en la información. El funcionario autorizado para el efecto podrá compartir información laboral no confidencial, como noticias retuiteadas del perfil de IPS; estados de la Fanpage Institucional; tutoriales o guías de cómo realizar trámites en IPS.

Elaborado por: Oficina de Comunicación Institucional	Revisado por: Directivo Responsable de la Implementación MECIP	Aprobado por: RCA N° 042-013/15 Comité de Control Interno Acta N° Fecha:
---	---	--

POLÍTICA DE COMUNICACIÓN INTERNA INSTITUCIONAL

6.2. Compromiso con la Comunicación Interna - Institucional.

Artículo 21. *La comunicación institucional estará orientada a la construcción del sentido de pertenencia y al establecimiento de relaciones de diálogo y colaboración entre los funcionarios de la Institución; para ello la administración establecerá procesos y mecanismos comunicativos que garanticen la interacción y la construcción de visiones comunes y la eficiente coordinación entre los procesos relacionados a través del flujo de comunicación veraz, precisa y en el tiempo indicado.*

Lineamientos:

- a) Se propiciará un ambiente de trabajo en equipo, en donde se escuchen y valoren los puntos de vista de sus miembros, mejorando la autoestima en el ámbito laboral y creando en el funcionario el sentido de pertenencia a la Institución y de responsabilidad en el trabajo. Se dejarán establecidas las responsabilidades (implícitas y delegadas) en los procesos.
- b) Se promoverá la comunicación libre y abierta entre funcionarios, jefes y directores, ya sea verbal o escrita, en el marco del respeto; sin necesidad de intermediarios, a fin de incentivar la comunicación y evitar pasos burocráticos o deficiencias en la comunicación, que puedan afectar el buen relacionamiento en la dependencia.
- c) Se fomentará y apoyará la organización de actividades recreativas extra labores de las gerencias e inter gerencias, así como concursos, torneos, jornadas, talleres, que refuercen en el funcionario el sentido de pertenencia y la cohesión del equipo de trabajo, como parte de un todo, que es la institución.
- d) Se encargará el Departamento de Bienestar y Capacitación, de la Dirección de Recursos Humanos, la planificación y coordinación de las actividades recreativas, además de la inclusión, en el presupuesto institucional, de los recursos necesarios para el efecto.
- e) Se programarán actividades de capacitación vivencial (outdoor training), como trabajo en equipo, liderazgo, creatividad, comunicación, etc., con el fin de reforzar el sentido de pertenencia del funcionario. La planificación y coordinación de estas actividades estará a cargo del departamento Bienestar y Capacitación de la Dirección de Recursos Humanos, con la previsión presupuestaria correspondiente.
- f) Se realizarán de forma periódica, en cada dependencia, reuniones participativas con todo el personal a cargo, para actualización de directivas, lineamiento estratégico,

Elaborado por: Oficina de Comunicación Institucional	Revisado por: Directivo Responsable de la Implementación MECIP	Aprobado por: RCA N° 042-013/15 Comité de Control Interno Acta N° Fecha:
---	---	--

	POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN		Código	PO_MECIP_01
			Versión	00
			Vigencia	
			Página	11 de 29

resolución de problemas rutinarios, retroalimentación de resultados y revisión de objetivos y metas, además de intercambio de puntos de vista, cohesión laboral y fortalecimiento de la integración, trabajo en equipo e involucramiento del funcionario. Estas actividades deberán quedar debidamente registradas. Se utilizarán los medios disponibles, ya sean impresos y/o digitales para crear canales de comunicación con el funcionario; a fin de informar, obtener retroalimentación y crear un contacto más cercano con el mismo.

- g) Se realizará una evaluación del grado de motivación del funcionariado. El objetivo es establecer un plan de acciones para reducir los factores negativos que afectan la motivación y el sentido de pertenencia, potenciando los aspectos positivos detectados y desarrollando una cultura de calidad, a través de estrategias establecidas para el efecto. Estas actividades serán coordinadas por el departamento Bienestar y Capacitación de la Dirección de Recursos Humanos.
- h) Se instrumentarán mecanismos de comunicación, como la edición de una publicación interna periódica, de acuerdo a la disponibilidad presupuestaria, dirigida al funcionario, en donde se abordarán temas de interés general, como procesos, trámites, contactos, notificaciones, premiaciones, buzón de ideas e innovaciones, etc. El diseño, contenido y publicación estará a cargo de la Dirección de Recursos Humanos, a través de sus dependencias competentes, conjuntamente con la Oficina de Comunicación Institucional.
- i) Se mantendrá actualizada la INTRANET, fuente principal de información interna para los funcionarios, con las informaciones que son de utilidad para el funcionario: comunicados, gacetillas, canales de denuncias y subsitios de cada dependencia, que, de acuerdo al ámbito de su competencia, publicarán los documentos que estimen necesarios para mantener informado al funcionario.
- j) Las informaciones publicadas, tanto en INTRANET como en la página WEB, son válidas como instrumento de información oficial.
- k) La Oficina de Comunicación Institucional fomentará los espacios de participación en foros virtuales, en los que se podrán debatir, compartir y socializar los documentos y proyectos con los compañeros, con el fin de obtener opiniones, ampliar puntos de vista, facilitar revisiones y correcciones, etc.

Elaborado por: Oficina de Comunicación Institucional	Revisado por: Directivo Responsable de la Implementación MECIP	Aprobado por: RCA N° 042-013/15 Comité de Control Interno Acta N° Fecha:
---	---	--

	POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN		Código	PO_MECIP_01
			Versión	00
			Vigencia	
			Página	12 de 29

6.3. Compromiso de Confidencialidad

Artículo 22. *El Instituto de Previsión Social se compromete a controlar y verificar de manera permanente que la información de uso reservado manejada por los funcionarios de la Institución no sea publicada o conocida por terceros. Ninguno de los grupos de interés podrá directa o indirectamente utilizar información confidencial de la Institución para sus propios intereses.*

POLITICA DE INFORMACIÓN INTERNA

Lineamientos:

- a) Se debe acatar el Art. 85 de la Ley 1860/50, que expresa: *“El Instituto no podrá divulgar ni suministrar, salvo por orden judicial, los datos referentes a Asegurados y Empleadores que conozca en virtud de sus funciones, pero podrá publicar cualquier información estadística o de otra índole que no se refiera a ningún Asegurado o Empleador en especial”*
- b) Se considerará a la información y al conocimiento como un bien institucional que debe ser cuidado, valorado y orientado, a fines de optimizar las funciones de las diferentes dependencias del Instituto.
- c) Será prohibido a todo funcionario revelar información confidencial a terceros. Se entiende como información confidencial aquella que se refiere a los asegurados y empleadores en particular (datos personales, datos relacionados a estados de cuenta, estados de salud, haberes jubilatorios, etc.)
- d) Se considerará válida toda información contenida en los documentos de gestión, correos electrónicos, gacetillas y comunicados, entre los funcionarios de la institución, y tendrá carácter confidencial cuando así estuviera expresamente calificado por el remitente y/o contengan datos de asegurados, empresas u otros que deban ser resguardados.
- e) Se podrá recopilar información del asegurado de fuentes primarias o secundarias, cuando sea necesario, para fines propios de identificación y actualización de base de datos. Esta información se considerará confidencial por el Instituto.
- f) Se limitará el acceso de la información confidencial a funcionarios que no tengan necesidad de dicha información. Se proveerá solo a aquellos que precisen la información con fines de trabajo.

Elaborado por: Oficina de Comunicación Institucional	Revisado por: Directivo Responsable de la Implementación MECIP	Aprobado por: RCA N° 042-013/15 Comité de Control Interno Acta N° Fecha:
---	---	--

- g) Será pasible de sanciones establecidas en las reglamentaciones vigentes el funcionario que provea, venda, alquile, intercambie o preste información personal de cualquier índole a alguna persona o institución.
- h) Se podrá compartir información estadística, producto del procesamiento de datos de los asegurados.
- i) Se deberá respetar el derecho del paciente a la confidencialidad, solo cuando sea clínicamente necesario el médico que precise compartir dicha información lo hará con otro colega que trate al mismo paciente (Código Internacional de Ética Médica).
- j) Cada dependencia de la Institución determinará el grado de confidencialidad de la información que manejan. Se deberá llevar un registro de los documentos considerados como confidenciales.

La jefatura de cada dependencia (direcciones, departamento y secciones) será la responsable de la información que emite y de la elección de los medios para el efecto, así como la evaluación de la efectividad de tal información, en relación al objetivo perseguido y en base a la retroalimentación de los usuarios de la misma.

- k) Será pasible de sanciones establecidas en las reglamentaciones vigentes, todo funcionario que incurra en obtención encubierta y /o divulgación de información confidencial.

SISTEMAS DE INFORMACIÓN

6.4. Compromiso con la Comunicación

Artículo 23. El Instituto de Previsión Social se compromete a establecer e implementar una política de comunicación adecuada a sus grupos de interés, internos y externos. Con este fin se adoptarán mecanismos para que la información institucional llegue a ellos de manera oportuna, actualizada, clara, veraz y confiable, bajo políticas efectivas de producción, manejo y circulación de la información, para lo cual se adoptarán los mecanismos de información a los cuales haya acceso, de acuerdo con las condiciones de la comunidad a la que va dirigida.

Lineamientos:

- a) Se facilitarán a los funcionarios los medios de comunicación institucional por medio de correo electrónico, mensajería, teléfonos IP, líneas directas, internos, intranet, internet, líneas corporativas, redes sociales y otros que puedan implementarse; todos de uso institucional exclusivo y estarán sujetas a las Políticas de Uso de Recursos Informáticos del IPS.

Elaborado por: Oficina de Comunicación Institucional	Revisado por: Directivo Responsable de la Implementación MECIP	Aprobado por: RCA N° 042-013/15 Comité de Control Interno Acta N° Fecha:
---	---	--

- b) El funcionario firmará formularios de control establecidos para el efecto, para la utilización racional de Internet y los recursos asociados, considerados como herramientas valiosas para el desempeño de su labor.
- c) Serán considerados válidos como instrumento de gestión, de suma importancia para la ejecución de labores, las comunicaciones realizadas por todos los medios de comunicación interna, por lo cual deben atenderse y responderse en la máxima brevedad posible.
- d) Se monitoreará toda información realizada por los medios de comunicación interna, facilitada a los funcionarios.
- e) Será responsabilidad de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación la modificación de información y actualización del listado de IP en intranet, deberá estar actualizado y contar con las siglas jerárquicas de la dependencia; acompañado del nombre de la persona y/o de la dependencia y cada dirección deberá informar los cambios producidos. La misma leyenda que figura en el listado, figurará en el IP.
- f) Serán responsabilidad de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación las indicaciones y el control para el uso correcto del correo electrónico y demás herramientas de comunicación interna, a fin de optimizar la comunicación y los recursos tecnológicos de la Institución.
- g) Será restringido el uso de los medios de comunicación Institucional y de cualquier otro recurso ligado al IPS, para cualquier tipo de publicidad o propaganda con fines comerciales, políticos o de interés particular. Igualmente, la utilización de los mismos para guardar, transportar o comunicar texto, imágenes, videos y cualquier material o información digital o impresa de contenido abusivo, obsceno, ofensivo, de contenido ilegal o protegido por derechos de autor; cadenas de correo electrónico, spam, difusión de actividades no laborales, personales y/o lucrativas en general.
- h) Se levantarán en intranet, desde el subsitio de cada dirección, informaciones relacionadas al ámbito de su competencia (instrucciones, resoluciones, reglamentos) y circulares digitales. En caso de que se requiera una difusión masiva, se establecerá un acceso directo al comunicado desde la intranet por un tiempo no mayor a 15 días. Se deberá cumplir con el formato oficial de Comunicados expuesto en el Anexo I de este documento.

Elaborado por: Oficina de Comunicación Institucional	Revisado por: Directivo Responsable de la Implementación MECIP	Aprobado por: RCA N° 042-013/15 Comité de Control Interno Acta N° Fecha:
---	---	--

- i) Será responsabilidad de cada dirección mantener actualizado su subsitio en intranet, que contendrá cómo mínimo la siguiente información: formularios (codificados y con indicación de la versión) utilizados para los trámites de esa dirección, contactos (jefaturas, IPs, líneas directas, correos, etc.) circulares y comunicados, informes de gestión, documentos e informaciones útiles para los funcionarios de la dirección y/o funcionarios del IPS en general.
- j) Se utilizará el correo masivo en caso de que se requiera difundir en forma inmediata alguna información a los funcionarios.
- k) Será responsabilidad de la Oficina de Comunicación Institucional la evaluación de la información para la publicación, considerando su relevancia y trascendencia, a fin de evitar sobrecargas en los espacios de información. Para el efecto, será utilizado el formulario solicitud de comunicación, expuesto en el Anexo II de este documento.

DOCUMENTACIÓN INSTITUCIONAL – SECRETARÍA GENERAL

- a) Se establecerán mecanismos de recolección de imágenes institucionales del IPS, que luego serán catalogadas y etiquetadas por carpetas para uso institucional. La administración de esta carpeta estará a cargo de las Oficinas de Prensa y de Comunicación Institucional.
- b) Serán administradas por la Secretaría General y estarán disponibles según solicitud, las resoluciones de Presidencia, del Consejo de Administración y de las Gerencias. También las normas vigentes sobre acceso a la información y transparencia, a excepción de resoluciones, que justificadamente deban ser consideradas como confidenciales. Además, deberá contarse con un registro disponible en la Intranet para consultas.
- c) Serán ingresados por mesa de entrada general e informaciones de la Secretaría General, los documentos que se presenten al Instituto.
- d) Se comunicará al funcionariado afectado los cambios realizados en las políticas, normas, objetivos, manuales, directivas o lineamientos estratégicos institucionales.
- e) Se entregará a todos los funcionarios el manual de funciones en el momento de su posesión de cargo y deberá estar disponible en intranet.
- f) Será considerado un medio válido el correo electrónico para la comunicación institucional, considerándose firmado por el remitente desde el momento de envío

Elaborado por: Oficina de Comunicación Institucional	Revisado por: Directivo Responsable de la Implementación MECIP	Aprobado por: RCA N° 042-013/15 Comité de Control Interno Acta N° Fecha:
---	---	--

	POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN		Código	PO_MECIP_01
			Versión	00
			Vigencia	
			Página	16 de 29

desde su usuario, amparado en el Art. 4 de la Ley 4017, que reconoce el valor jurídico de los mensajes de datos. El uso de documentos físicos y comunicacionales impresos se restringe a los casos en que son absolutamente necesarios.

- g) Será responsabilidad de cada usuario programar la firma automática a su correo, que contendrá: el nombre del funcionario, el cargo, el nombre y las siglas de la dependencia donde presta servicios, número de IP, línea directa y el logo de la Institución. La misma podrá contener enlaces a las redes sociales del IPS, a fin de promover el uso de los mismos interna y externamente. Asimismo, deberá incluirse en forma visible los valores institucionales. En la firma no se permitirán mensajes no acordes a los objetivos institucionales.
- h) Será responsabilidad del funcionario revisar diariamente su correo Institucional y responder según las necesidades surgidas. En caso de estar de vacaciones, programar la respuesta automática.
- i) Se utilizará el memorándum sólo con fines recordatorios o informativos, como uso interno e informal.
- j) Será considerada la Nota Interna como documento de uso oficial institucional entre las dependencias. Se deberá llevar un registro digital de las notas internas en cada dependencia, el número, el asunto y la fecha. Además, un registro físico de los acuses de recibo en una copia del documento.
- k) Será responsabilidad de de la Secretaria General – SG, comunicar y controlar los formatos de las notas y la actualización de las instrucciones relacionadas a la documentación, clasificación y comunicación escrita. Los formatos de nota serán publicados en la intranet, subsitio de la SG.
- l) Se utilizará el sistema J-File para la gestión de documentos dentro del Instituto u otro aprobado y especificado por la Institución.
- m) Las providencias serán consideradas como medios de comunicación ágiles, derivados de un mismo documento, que deberán contener: destinatario, cuerpo, fecha, firma y sello del remitente. Se podrá elaborar una nueva providencia en caso de ser necesario, pero, se deberá identificar en ella el documento de origen
- n) Será considerado una providencia de versión digital el reenvío del correo electrónico, con la solicitud y respuesta o con las documentaciones anexas pertinentes, válidas para el seguimiento del tema tratado.

Elaborado por: Oficina de Comunicación Institucional	Revisado por: Directivo Responsable de la Implementación MECIP	Aprobado por: RCA N° 042-013/15 Comité de Control Interno Acta N° Fecha:
---	---	--

- o) Se podrán utilizar las siglas institucionales para hacer referencia o identificar a las dependencias dentro de la Institución.
- p) La Secretaría General será la responsable de este y otros aspectos relacionados con la documentación institucional.

POLITICAS DE COMUNICACIÓN AL PÚBLICO

6.5. Compromiso con el Gobierno en Línea

Artículo 24. *El presidente, consejeros, gerentes y directores se comprometen en poner especial interés en la aplicación efectiva del Gobierno en Línea, a través de la implementación de acciones necesarias destinadas a mantener actualizada la página WEB de la Institución, con la más completa información sobre la marcha de la administración, en cuanto a su régimen legal y reglamentario, procesos y resultados de la contratación, estados financieros, concursos para proveer cargos, plan estratégico, los avances en el cumplimiento de metas y objetivos del Poder Ejecutivo, indicadores de gestión, informes de gestión, servicios que presta, formas de acceder a ellos, informaciones consideradas de interés público según las normativas vigentes de acceso a la información y transparencia y otros relativos al funcionamiento general del Instituto de Previsión Social.*

Lineamientos:

- a) Se designará un equipo responsable, dependiente del Área de Comunicación para las redes sociales. El equipo deberá tener una capacidad de resolución ante una crisis presentada, articulando con las personas adecuadas para la resolución del problema. Además, deberá estar en permanente comunicación con la Unidad de Transparencia Institucional y con los nexos establecidos en las diversas gerencias del IPS.
- b) Se implementarán sistemas para el acceso a agendamiento, reserva de turnos, confirmaciones, cancelaciones, información sobre subsidios y otros servicios afines a través de la página WEB, mensajería de texto. Asimismo, se desarrollarán aplicaciones orientadas a facilitar y agilizar trámites e informaciones para los usuarios de los servicios institucionales.
- c) Se gestionará, de manera gradual, la digitalización de los trámites de los asegurados vía web, a fin de agilizar los procesos, reducir el uso de recursos y promover una imagen institucional positiva e innovadora.
- d) Se pondrá a disposición de los usuarios del Instituto todos los formularios, procedimientos, instructivos u otros documentos necesarios para la realización del trámite de asegurados, patrones, pacientes, jubilados con sus respectivas explicaciones, además de horarios de atención, lugar de presentación, dirección ,

Elaborado por: Oficina de Comunicación Institucional	Revisado por: Directivo Responsable de la Implementación MECIP	Aprobado por: RCA N° 042-013/15 Comité de Control Interno Acta N° Fecha:
---	---	--

	POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN		Código	PO_MECIP_01
			Versión	00
			Vigencia	
			Página	18 de 29

números telefónicos, etc; todos estos deben estar actualizados por la dependencia donde se realizará el trámite. Dichos trámites se realizarán en forma personal.

- e) Se potenciarán los sistemas “REI”, “IPS Te Escucha”, “MI IPS”, entre otros; a fin de promocionarlos y lograr un acercamiento al usuario.
- f) Será responsabilidad de la Dirección de Tecnología y de la Oficina de Comunicación, en coordinación con todas las dependencias de la institución el mantenimiento de la página WEB del Instituto, como espacio virtual para el acceso a los usuarios sobre noticias, trámites, etc.
- g) Se utilizará como vínculo más cercano a los usuarios la *fanpage* oficial del IPS en Facebook, donde se publicarán eventos, campañas, encuestas y noticias vinculadas con Twitter, todo ello deberá ser gestionado a través de la Oficina de Prensa y RR.PP, que contará con el apoyo de la Oficina de Comunicación Institucional.
- h) Se utilizará el canal de Youtube del Instituto para publicar videos institucionales, campañas corporativas, campañas de prevención, noticias, tutoriales instructivos de cómo realizar trámites y otros.

6.6. Compromiso con la Información y Comunicación con la Comunidad

Artículo 28. *Los estados e informes económicos, financieros, contables y de gestión presentados por la Institución a los respectivos entes de regulación y control, así como cualquier otra información sustancial, deben ser dados a conocer y estar disponibles para la comunidad, la cual tiene derecho a informarse permanentemente de todos los hechos que ocurran dentro de la Institución, sobre todo, de las informaciones que deban ser de público conocimiento, según lo establecido en legislaciones vigentes, que no sean materia de reserva. De igual manera, se publicarán los informes y recomendaciones que los órganos de regulación y control presenten a la Institución respecto de su gestión y mejoramiento continuo. Los medios de comunicación que podrán utilizarse son, entre otros, la Oficina de Atención al Asegurado, boletines, gacetillas, folletos o circulares, medios periodísticos, línea telefónica gratuita, correo electrónico y página Web.*

6.6.1. Medios de Comunicación Externa

El Instituto utilizará la mayor cantidad de medios de comunicación externa disponibles para llegar a sus usuarios y de esa manera optimizar la comunicación con su público.

Lineamientos:

- a) Será responsabilidad de la Oficina de Prensa y RR.PP. mantener una comunicación fluida, favorable y constante con los medios de comunicación, sus periodistas, editores y otros.

Elaborado por: Oficina de Comunicación Institucional	Revisado por: Directivo Responsable de la Implementación MECIP	Aprobado por: RCA N° 042-013/15 Comité de Control Interno Acta N° Fecha:
---	---	--

	POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN	
	Código	PO_MECIP_01
	Versión	00
	Vigencia	
	Página	19 de 29

b) La oficina de Prensa y RR.PP realizará evaluaciones permanentes sobre el impacto (utilidad, repercusión, oportunidad y confiabilidad) de la información que ha de ser y/o ha sido comunicada a los públicos externos.

La oficina de Prensa y RR.PP clasificará las gacetillas de prensa elaboradas por el IPS, teniendo en cuenta a qué público están dirigidas:

- Público externo: medios de prensa masivos y alternativos y página web (noticias positivas, resaltando la gestión institucional).
- Público interno: Intranet institucional (noticias dirigidas al funcionariado).

d) Las páginas WEB, Intranet y redes sociales serán nutridas de información y de hechos de vida de la Institución; además, deberán ser reforzadas por las gacetillas de prensa a todos los medios de comunicación externos e internos.

e) Se deberán reflejar en las noticias y gacetillas, generadas por el Instituto, los logros de la gestión del IPS; al mismo tiempo, se deberá informar al público en general acerca de temas de su interés, relacionados con su misión y las funciones. Como ser, noticias sobre el seguro social, trámites, informaciones actuales, eventos, derechos y responsabilidades del asegurado, etc., además de toda información que se requiera para cumplir con las reglamentaciones vigentes en materia de información y comunicación.

f) Se establecerá como canal de comunicación con el público en general:

- Medios de comunicación masivos:
 - Prensa escrita (virtual e impresa): Gacetillas de prensa, publicación de licitaciones, campañas de salud y/o preventivas, publicidad de imagen institucional.
 - Televisión: Notas en noticieros y/o programas varios sobre temas de salud o campañas preventivas. Publicidad de imagen institucional; entrevista a autoridades y/o directivos del IPS.
 - Revistas especializadas: Artículos específicos de actualidad relativos al Instituto.
- Medios Digitales
 - Página web institucional: Información general, consultas rápidas, trámites varios, etc.

Elaborado por: Oficina de Comunicación Institucional	Revisado por: Directivo Responsable de la Implementación MECIP	Aprobado por: RCA N° 042-013/15 Comité de Control Interno Acta N° Fecha:
--	--	--

- Boletín electrónico: Novedades institucionales, campañas preventivas, actualidad en salud, logros institucionales, etc.
- Plataformas sociales y microblogs: Facebook, Twitter, Youtube, Foursquare, etc.
- Celulares: Aplicación, Sms (mensajes de texto), Menú Móvil (*152#)
- Medios impresos
 - Afiches
 - Volantes, trípticos y dípticos
 - Boletines
 - Ediciones de: Manual del Asegurado, Cartilla de la Seguridad Social para Docentes, Carta Orgánica del IPS.
- Eventos
 - Jornadas de rendición de cuentas
 - Jornadas de capacitación
 - Lanzamientos de campañas
 - Charlas, seminarios y congresos
 - Actos oficiales: Inauguraciones, aniversarios, etc.
 - Actividades sociales, de salud, culturales y/o deportivas
- Comunicación personalizada:
 - Atención al público: Call Center, atención telefónica, góndolas de atención al público, ventanillas, atención personal en las dependencias del IPS, consultas médicas, redes sociales, etc.
 - IPS Te Escucha: consultas, quejas y sugerencias a través de la web, Call Center o buzones habilitados.

6.6.2. Comunicación en Situaciones de Crisis

El IPS debe estar preparado para afrontar situaciones de crisis, transmitiendo una imagen positiva, de responsabilidad y control de la situación; articulando satisfactoriamente sus acciones con otras organizaciones, cuando fuera necesario.

Elaborado por: Oficina de Comunicación Institucional	Revisado por: Directivo Responsable de la Implementación MECIP	Aprobado por: RCA N° 042-013/15 Comité de Control Interno Acta N° Fecha:
---	---	--

	POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN	Código	PO_MECIP_01
		Versión	00
		Vigencia	
		Página	21 de 29

Lineamientos:

- a) Se conformará un Equipo de Gestión de Comunicación en tiempos de crisis, a cuyo cargo estará el control de la situación mientras dure la crisis. Dicho equipo deberá estar conformado como mínimo por:
- Presidente del Consejo de Administración
 - Jefe de Gabinete
 - Jefe de Oficina de Prensa
 - Jefe Comunicación Institucional
 - Las cuatro gerencias institucionales
 - Directores del Hospital Central y Área Central e Interior, según corresponda.
- b) El coordinador del Equipo de Gestión de Comunicación en tiempos de Crisis será el Jefe de Gabinete de Presidencia, quien será el encargado de convocar al equipo cuando la situación lo amerite o cuando le sea solicitado por cualquiera de sus miembros. El equipo deberá establecer los lineamientos comunicacionales a seguir, además de designar los voceros institucionales y el mensaje que se emitirá.

POLITICAS DE RENDICIÓN DE CUENTAS

6.7. Compromiso con la Rendición de Cuentas

Artículo 29. *El Instituto de Previsión Social se compromete a presentar rendición de cuentas por lo menos una vez al año, con el objeto de informar a los asegurados y público en general sobre el proceso de avance y cumplimiento de las metas contenidas en el Plan Estratégico de la Institución, y el mecanismo de ejecución presupuestaria. Preferentemente, la rendición se hará en audiencia pública, con el fin de que la actividad pueda llegar a todos los ciudadanos interesados. Para el efecto, se compromete a poner al alcance de los interesados la información necesaria como mínimo con quince (15) días de anticipación a la realización de la audiencia, a través de la página Web y otros canales de comunicación.*

Lineamientos:

- a) Se garantizará la divulgación transparente, oportuna, sencilla y confiable de la información, por medio de debates y participación de los funcionarios y de la ciudadanía en general, sobre el manejo de los recursos y los resultados e impactos de la gestión, generando visibilidad, transparencia y posicionamiento de la Institución.
- b) Se realizará como mínimo una Audiencia Pública de Rendición de Cuentas al año.

Elaborado por: Oficina de Comunicación Institucional	Revisado por: Directivo Responsable de la Implementación MECIP	Aprobado por: RCA N° 042-013/15 Comité de Control Interno Acta N° Fecha:
---	---	--

	POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN		Código	PO_MECIP_01
			Versión	00
			Vigencia	
			Página	22 de 29

- c) Se recopilarán los informes de gestión de las gerencias a través de la dependencia asignada, teniendo como referencia el Plan Operativo Anual aprobado, que serán incorporados al informe Institucional.
- d) Serán elaborados con lenguaje sencillo los materiales escritos, tales como reglamentos, informe, memorias para la Audiencia Pública, de modo a facilitar la comprensión del público en general. Estos materiales deberán estar disponibles al público 15 días anteriores a la fecha de la Audiencia Pública.
- e) Se realizará la convocatoria a la ciudadanía en general a través de los medios masivos de comunicación. Será responsabilidad de la Oficina de Comunicación Institucional diseñar la campaña de promoción y convocatoria a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, además de todo el material gráfico y de apoyo del evento.
- f) El Presidente del Consejo de Administración será el responsable de responder las consultas, sugerencias o inquietudes presentadas por los ciudadanos en el mismo acto, por correo electrónico o por buzón de quejas y sugerencias habilitadas en la sede del evento, para tal fin.
- g) Serán consideradas para la mejora de los procesos de planificación y del desempeño de la gestión institucional todas las propuestas de mejoras, quejas, sugerencias y observaciones presentadas por las organizaciones de la sociedad civil, ciudadanos, grupos de interés y funcionarios asistentes a la Audiencia Pública. Además, serán evaluadas y consideradas para formular planes de mejoramiento y de ajustes a futuras rendiciones de cuentas.
- h) Será responsabilidad de la Oficina de Comunicación Institucional publicar la Memoria de la Audiencia Pública en la página Web del Instituto de Previsión Social, pasados 20 días calendario de la realización de la audiencia.
- i) Será integrante el IPS de las Jornadas de Gobierno, en las cuales, diferentes entes públicos realizan rendición de cuentas a la ciudadanía en el interior del país.
- j) Se elaborará una Memoria Anual del IPS, independientemente de las Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas, en las cuales se presentarán los resultados de la gestión del Instituto durante el año precedente, el cual será difundido por los medios institucionales internos y externos.

Elaborado por: Oficina de Comunicación Institucional	Revisado por: Directivo Responsable de la Implementación MECIP	Aprobado por: RCA N° 042-013/15 Comité de Control Interno Acta N° Fecha:
---	---	--

	POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN	
	Código	PO_MECIP_01
	Versión	00
	Vigencia	
	Página	23 de 29

6.8. Compromiso ante las Quejas y Reclamos

Artículo 30. *La Institución instaurará una oficina de atención a la comunidad, en la que podrá presentar quejas, solicitudes, reclamos, consultas e informaciones referentes a la administración, a las cuales se les dará respuesta en los términos previstos por la ley. Esta labor será coordinada por la Oficina de Transparencia Institucional. La oficina de atención a la comunidad contará con un procedimiento claro y público sobre el procedimiento para tramitar las quejas que se instauren; en ella habrá un ejemplar del Código de Buen Gobierno y del Código de Ética para la consulta permanente de todos los interesados.*

Lineamientos:

- a) Se promoverá la recepción de sugerencias, comentarios, quejas, reclamos, propuestas del funcionario, del ciudadano, usuarios de servicios y público en general.
- b) Se propiciará un ambiente de transparencia favorable dentro de la Institución, con la participación responsable del funcionariado y de la ciudadanía en la denuncia de los hechos irregulares.
- c) Se contribuirá a reducir la corrupción y la impunidad, a fin de mejorar la imagen de transparencia de la Institución.
- d) Se garantizará a los funcionarios y asegurados el resguardo de su identidad en el momento de realizar una denuncia de corrupción. No se develará la identidad de las personas denunciantes; excepto en caso de ser solicitado por Oficio Judicial.
- e) Se facilitarán mecanismos accesibles para clientes o usuarios que permitan obtener retroalimentación sobre el servicio recibido, así como, recibir sugerencias, quejas o reclamos.

Elaborado por: Oficina de Comunicación Institucional	Revisado por: Directivo Responsable de la Implementación MECIP	Aprobado por: RCA N° 042-013/15 Comité de Control Interno Acta N° Fecha:
---	---	--

7. GLOSARIO

A fin de optimizar la comprensión de este documento, algunos términos utilizados dentro de este documento se interpretarán según las siguientes acepciones.

- **Asegurado:** grupo de personas (cotizantes, beneficiarios y jubilados) que cuentan con beneficios de seguro social del Instituto de Previsión Social.
- **Bidireccionalidad y retroalimentación:** comunicación en ambas direcciones, buscar y/o dar siempre una respuesta, a fin de cerrar el circuito y servir para el mejoramiento de la operatividad institucional.
- **Carpeta Shared:** carpeta compartida en el servidor del IPS, con acceso a través de la red informática.
- **Claridad:** grado de facilidad de entendimiento, comprensibilidad de la información a ser transmitida, en cuanto a calidad y cantidad. Supone un conocimiento del interlocutor, de manera a cumplir sus expectativas.
- **Cliente:** persona que accede a un producto o servicio por medio de una transacción financiera (dinero) u otro medio de pago.
- **Confiable:** veracidad de toda información proporcionada.
- **Confidencialidad:** la Organización Internacional de Estandarización (ISO) la define como “garantía de que la información es accesible sólo para aquellos autorizados a tener acceso”. El Código de Buen Gobierno del IPS en el Artículo 16, inciso f, establece: “[...] entendiéndose como información confidencial aquella que se refiere a los asegurados en particular”.
- **Cotizante o aportante:** asegurado que aporta pecuniaria y periódicamente al IPS.
- **Disponibilidad:** información a disposición del público en los canales creados para el efecto, ambiente de facilidad de acceso a la información.
- **Eficiencia:** economía de los recursos ante la consecución de los objetivos, en cuanto a información y comunicación, brindando información oportuna, economizando recursos físicos, valorando el tiempo de las personas y agilizando los procesos. También supone la utilización de información en la medida justa, sin caer en excesos innecesarios.
- **Grupos de interés:** personas, grupos o entidades sobre los cuales la Institución tiene influencia, o son influenciados por éste. Es sinónimo de “Públicos internos y externos”, o “Clientes internos y externos”, o “partes interesadas”.

Elaborado por: Oficina de Comunicación Institucional	Revisado por: Directivo Responsable de la Implementación MECIP	Aprobado por: RCA N° 042-013/15 Comité de Control Interno Acta N° Fecha:
---	---	--

	POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN	
	Código	PO_MECIP_01
	Versión	00
	Vigencia	
	Página	25 de 29

El artículo 5 del Código de Buen Gobierno del IPS establece: “La Institución reconoce como sus grupos de interés a la ciudadanía en general y los asegurados Instituto de Previsión Social, a los funcionarios de la Institución, a los pacientes, a los contratistas y proveedores, a otras Instituciones Públicas, a los órganos de control, a los gremios empresariales y de empleadores, a los medios de comunicación, a los Organismos Internacionales, al medio ambiente y a los gremios de los trabajadores”

- **Oportunidad:** entrega de información precisa en el momento adecuado.
- **Paciente:** usuario del servicio médico del IPS.
- **Receptividad:** ambiente de libre comunicación entre el público interno, externo y la institución, así como la disponibilidad y difusión de canales para el efecto.
- **Relevancia:** trascendencia de la información para diferentes finalidades. La información será más útil en la medida en que ésta ejerza influencia sobre las decisiones de los que las utilizan.
- **Seguridad Social:** La OIT la define como “La protección que la sociedad proporciona a sus miembros, mediante una serie de medidas públicas, contra las privaciones económicas y sociales que, de no ser así, ocasionarían la desaparición o una fuerte reducción de los ingresos por causa de enfermedad, maternidad, accidente de trabajo, o enfermedad laboral, desempleo, invalidez, vejez y muerte; y también la protección en forma de asistencia médica y de ayuda a las familias con hijos”. Es un sistema de protección social que pretende amparar a todos los habitantes de una Nación, sin exclusiones ni limitaciones.
- **Seguro Social:** es un conjunto de beneficios y prestaciones establecidas a favor de los trabajadores afiliados a una caja y que, eventualmente, como en el caso de IPS, se extienden a los familiares del trabajador.
- **Sentido de Pertenencia:** es la satisfacción de una persona al sentirse parte integrante de un grupo. El sujeto, de este modo, se siente identificado con el resto de los integrantes, a quienes entiende como pares. Supone que el ser humano desarrolla una actitud consciente respecto a otras personas, en quienes se ve reflejado por identificarse con sus valores y costumbres. Este sentido, por otra parte, confiere una conducta activa al individuo que está dispuesto a defender su grupo y a manifestar su adhesión, apoyo o inclusión a la comunidad de manera pública.
- **Servidores públicos:** funcionarios públicos.

Elaborado por: Oficina de Comunicación Institucional	Revisado por: Directivo Responsable de la Implementación MECIP	Aprobado por: RCA N° 042-013/15 Comité de Control Interno Acta N° Fecha:
---	---	--

- **Situación de crisis:** toda situación que, de ocurrir, impide el normal funcionamiento de la Institución, en alguna o varias operaciones, y/o perjudica su imagen y reputación ante todos o algunos de sus públicos objetivos.
- **Smartphone:** teléfono inteligente, dotado principalmente de acceso a internet, cámara fotográfica, sistema de posicionamiento global, entre otras funcionalidades.
- **Spam:** Se llama **spam, correo basura o mensaje basura** a los mensajes no solicitados, no deseados o de remitente no conocido (correo anónimo), habitualmente de tipo publicitario, generalmente enviados en grandes cantidades (incluso masivas) que perjudican de alguna o varias maneras al receptor.
- **Transparencia:** actitud institucional que permite que los propósitos, actuaciones y resultados de la gestión, sean visibles para todos los grupos o personas interesadas en su gestión.
- **Usuario:** se entiende como usuario a todo asegurado en el momento de utilizar un servicio del IPS.

8. MARCO LEGAL

- Declaración Universal de Derechos Humanos.
- Constitución Nacional de la República del Paraguay.
- Carta Orgánica del IPS.
- Ley de Lenguas.
- Ley 1682/2001 información de carácter privado.
- Ley 4017/2010 de validez jurídica de la firma electrónica, la firma digital, los mensajes de datos y el expediente electrónico.
- Creación SICOM.
- Resoluciones IPS.

9. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Manual de Protocolización / Normalización de la Atención al Asegurado – Público en General. Aprobado por RCA.
- Manual de Ceremonial y Guía de Protocolo y Organización de Eventos. Aprobados por Resolución C.A. N° 069-040/12 de fecha 28.08.12.
- Guía para la utilización de papelería institucional/documentos.
- Manual de Marca Institucional (a ser elaborado por la Oficina de Comunicación Institucional)

Elaborado por: Oficina de Comunicación Institucional	Revisado por: Directivo Responsable de la Implementación MECIP	Aprobado por: RCA N° 042-013/15 Comité de Control Interno Acta N° Fecha:
---	---	--

	POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN	Código	PO_MECIP_01
		Versión	00
		Vigencia	
		Página	27 de 29

- Manual de Normas de Señalética Corporativa (a ser elaborado por la Dirección de Infraestructura).
- Protocolo de Crisis (a ser elaborado por la Oficina de Prensa y Relaciones Públicas).
- Manual de Estilo (a ser elaborado por la Oficina de Prensa y Relaciones Públicas).
- Reglamento de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas (a ser elaborado por la Unidad Anticorrupción y Transparencia).

10. BIBLIOGRAFÍA

- Código Internacional de Ética Médica; Adoptado por la 3ª Asamblea General de la AMM, Londres, Inglaterra, octubre 1949 y enmendado por la 22ª Asamblea Médica Mundial, Sydney, Australia, agosto 1968 y la 35ª Asamblea Médica Mundial, Venecia, Italia, octubre 1983.
- Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos; Martín G. Álvarez Torres; Panorama Editorial, 1996.
- Joaquín Rodríguez Valencia, Como utilizar y elaborar manuales administrativos 2003, España.
- Marco Conceptual MECIP; Parte I, Octubre de 2008.
- Manual de Implementación del MECIP; Edición I y II, 2008.
- Código de Buen Gobierno, Instituto de Previsión Social, aprobado por Resolución N° 008-091/12 de fecha 24 de enero de 2012.
- Código de Ética, Instituto de Previsión Social aprobado por Resolución N° 090-003/11 de fecha 3 de noviembre de 2011
- Manual de Organización y Funciones de Gabinete de Presidencia; IV Edición, aprobado por Resolución N° 069-035/06 de fecha 17 de octubre del 2006.

Elaborado por: Oficina de Comunicación Institucional	Revisado por: Directivo Responsable de la Implementación MECIP	Aprobado por: RCA N° 042-013/15 Comité de Control Interno Acta N° Fecha:
---	---	--

	POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN	Código	PO_MECIP_01
		Versión	00
		Vigencia	
		Página	28 de 29

ANEXO I

SOLICITUD DE COMUNICACIÓN		
<u>Fecha</u> / /	<u>Edificio</u>	<u>Dirección</u>
<u>Departamento</u>	<u>Sección</u>	<u>Nº de IP</u>
<u>Solicitud de Publicación a través de</u> MARQUE CON UNA "X" SU ELECCIÓN Correo Masivo <input type="checkbox"/> Intranet <input type="checkbox"/> Web <input type="checkbox"/>		
<u>Fecha de la publicación:</u> / /		<u>Plazo de la publicación:</u> <u>Desde el</u> / / <u>Hasta el</u> / /
<u>Tema a Comunicar:</u>		
<u>Solicitante</u> Nombre y Apellido: Firma:		<u>Jefe o Responsable</u> Nombre y Apellido: Firma:
<u>Obs:</u> Adjuntar al correo el documento a ser publicado en formato Word sin errores de ortografía y correctamente redactado.		
OFICINA DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL gp-oci@ips.gov.py Gabinete de Presidencia 2do. Piso – Edif. Caja Central Tel.: 021 227 572 IP: 10.331		

Elaborado por: Oficina de Comunicación Institucional	Revisado por: Directivo Responsable de la Implementación MECIP	Aprobado por: RCA N° 042-013/15 Comité de Control Interno Acta N° Fecha:
---	---	--

ANEXO II

Nombre de la Dependencia COMUNICA O INFORMA

A los Directores y Funcionarios en general

Este es un texto para simular una idea. Este es un texto para simular una idea. Este es un texto para simular una idea. Este es un texto para simular una idea. Este es un texto para simular una idea. Este es un texto para simular una idea. Este es un texto para simular una idea. Este es un texto para simular una idea. Este es un texto para simular una idea. Este es un texto para simular una idea.

Este es un texto para simular una idea

Nombre de la dependencia

Asunción, de Mes del 201...

Elaborado por: Oficina de Comunicación Institucional	Revisado por: Directivo Responsable de la Implementación MECIP	Aprobado por: RCA N° 042-013/15 Comité de Control Interno Acta N° Fecha:
---	---	--