



**Instituto de Previsión Social
Consejo de Administración**

Acta N° 096/2024 de fecha 19 de noviembre de 2024

RESOLUCIÓN C.A. N° 096-037/2024

POR LA QUE SE APRUEBA LA ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE COMUNICACIÓN DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL, VERSIÓN 04, EN EL MARCO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA “NORMA DE REQUISITOS MÍNIMOS Y LA MATRIZ DE EVALUACIÓN PARA UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO PARA INSTITUCIONES PÚBLICAS DEL PARAGUAY - MECIP 2015”.

VISTO: El Expediente Digital identificado con CA/N° 2652/2024, recepcionado en la Secretaría del Consejo de Administración, en fecha 15 de noviembre de 2024, el cual contiene la Nota Interna PR/GP/N° 000295-A/2024, de fecha 14 de noviembre de 2024, del Gabinete de Presidencia, por la que se eleva a consideración de la Máxima Autoridad, la solicitud de aprobación de la actualización del Manual de Comunicación del Instituto de Previsión Social, versión 04, en el marco de la implementación de la “NORMA DE REQUISITOS MÍNIMOS Y LA MATRIZ DE EVALUACIÓN PARA UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO PARA INSTITUCIONES PÚBLICAS DEL PARAGUAY - MECIP 2015”; y

CONSIDERANDO: Que, el Artículo 13° del Decreto - Ley N° 1860/50, aprobado por Ley N° 375/56, modificado por el Artículo 2° de la Ley N° 98/92, establece: *“El Consejo de Administración del Instituto ejerce la dirección y administración de la entidad de acuerdo con las facultades, deberes y responsabilidades siguientes: inc. b) Dictar y reformar los reglamentos internos del Instituto...; inc. c) Crear y suprimir Departamentos y Secciones, las Cajas Zonales y Locales, las Agencias y las Unidades y Puestos Sanitarios, como también los cargos administrativos y técnicos...; inc. p) Resolver otros asuntos no previstos en los incisos anteriores, que respondan a la naturaleza de la Institución”;*

La Resolución C.A. N° 039-007/2009, de fecha 28 de abril de 2009, **“POR LA QUE EL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL, SE COMPROMETE A LA IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO DEL PARAGUAY – MECIP”;**

La Resolución C.A. N° 090-001/2020, de fecha 30 de octubre de 2020, **“POR LA QUE SE ADOPTA LA NORMA DE REQUISITOS MÍNIMOS Y LA MATRIZ DE EVALUACIÓN PARA UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO PARA INSTITUCIONES PÚBLICAS DEL PARAGUAY - MECIP”;**

**FDO.: DR. JORGE MAGNO BRÍTEZ ACOSTA, PRESIDENTE
DR. CARLOS ALBERTO PEREIRA OLMEDO / DR. GUSTAVO ALBERTO GONZÁLEZ MAFFIODO
ECON. JOSÉ EMILIO ARGÑA CONTRERAS / LIC. VÍCTOR EDUARDO INSFRÁN DIETRICH
SR. JOSÉ JARA ROJAS. MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
MG. C.P. GRACIELA NUÑEZ. Secretaria Interina del Consejo de Administración**

El presente instrumento es de carácter público, garantizando la transparencia de la gestión pública. Se podrá acceder al mismo de forma libre, conforme a la reglamentación legal vigente que rige la materia, en atención al principio de publicidad de la administración pública, con excepción de aquellos documentos que por su naturaleza, su acceso se encuentre restringido por la Ley.



**Instituto de Previsión Social
Consejo de Administración**

Acta N° 096/2024 de fecha 19 de noviembre de 2024

RESOLUCIÓN C.A. N° 096-037/2024

La Resolución C.A. N° 084-032/2022, de fecha 28 de diciembre de 2022, “POR LA QUE SE APRUEBA LA ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE COMUNICACIÓN VERSIÓN 03, DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL, APROBADO POR RESOLUCIÓN C.A. 107-019/2021, DE FECHA 27 DE DICIEMBRE DE 2021, EN EL MARCO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA DE REQUISITOS MÍNIMOS Y LA MATRIZ DE EVALUACIÓN PARA UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO PARA LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DEL PARAGUAY – MECIP 2015”;

Que, por la Resolución C.A. N° 023-006/2024, de fecha 11 de abril de 2024, a través del cual el Consejo de Administración, en su Artículo 1° aprobó el Plan de implementación del Sistema de Control Interno institucional para el ejercicio 2024, conforme a la Norma de Requisitos Mínimos para el Control Interno – MECIP 2015;

Que, la Norma de Requisitos Mínimos para Sistemas de Control Interno - MECIP 2015, define los requerimientos básicos que deberán estar desarrollados e implementados para asegurar un efectivo Control Interno Institucional y que serán objeto de evaluación y auditoría, enfatizando la importancia de una comunicación efectiva como parte integral del sistema de gestión bajo los principios de responsabilidad, eficiencia, eficacia, celeridad y transparencia;

Que, por Nota Interna GP/CSP/N° 001/2024, de fecha 03 de setiembre de 2024, el Departamento de Comunicación Social y Prensa, solicitó informe técnico a la Dirección de Organización y Calidad, respecto al proyecto de actualización del Manual de Comunicación; en respuesta, a través Memorando DOC/UTM N° 048/2024, de fecha 03 de octubre de 2024, la Unidad Técnica del MECIP, elevó su informe técnico a la propuesta de actualización del Manual de Comunicación versión 4, mencionando que el mismo fue elaborado teniendo en cuenta las observaciones realizadas por la Contraloría General de la República y la Auditoría del Poder Ejecutivo, en el Informe de “EVALUACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL IPS”, correspondiente al ejercicio 2022 y 2023, así como también lo establecido en la Norma de Requisitos Mínimos para Sistemas de Control Interno (NRM), en su componente de Control de Implementación - Comunicación;

Que, la actualización del manual no sólo responde a requerimientos normativos, sino que también a los cambios dinámicos de la institución en materia de comunicación, adaptándose a

**FDO.: DR. JORGE MAGNO BRÍTEZ ACOSTA, PRESIDENTE
DR. CARLOS ALBERTO PEREIRA OLMEDO / DR. GUSTAVO ALBERTO GONZÁLEZ MAFFIODO
ECON. JOSÉ EMILIO ARGÑA CONTRERAS / LIC. VÍCTOR EDUARDO INSFRÁN DIETRICH
SR. JOSÉ JARA ROJAS. MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
MG. C.P. GRACIELA NUÑEZ. Secretaria Interina del Consejo de Administración**

El presente instrumento es de carácter público, garantizando la transparencia de la gestión pública. Se podrá acceder al mismo de forma libre, conforme a la reglamentación legal vigente que rige la materia, en atención al principio de publicidad de la administración pública, con excepción de aquellos documentos que por su naturaleza, su acceso se encuentre restringido por la Ley.



**Instituto de Previsión Social
Consejo de Administración**

Acta N° 096/2024 de fecha 19 de noviembre de 2024

RESOLUCIÓN C.A. N° 096-037/2024

nuevas tecnologías y necesidades de información que surgen en un entorno de constante evolución, lo que redundará en una mejor atención al asegurado y una imagen institucional más sólida;

Que, el Inc. c) del Art. 13° del Decreto - Ley N° 1860/50, aprobado por Ley N° 375/56 y modificado por el Art. 2° de la Ley N° 98/92, faculta al Consejo de Administración del IPS "Dictar y reformar los reglamentos internos del Instituto";

Por tanto, en uso de sus atribuciones;

**EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DEL
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL**

RESUELVE:

- 1º) Aprobar la actualización del Manual de Comunicación del Instituto de Previsión Social, Versión 04, en el marco de la implementación de la "NORMA DE REQUISITOS MÍNIMOS Y LA MATRIZ DE EVALUACIÓN PARA UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO PARA INSTITUCIONES PÚBLICAS DEL PARAGUAY - MECIP 2015", conforme al Anexo, el cual se encuentra refrendado por la Secretaria Interina del Consejo de Administración y las áreas técnicas respectivas, que consta de 25 (veinticinco) fojas y se adjunta a la presente Resolución.-----
- 2º) Disponer que todos los funcionarios y responsables de las distintas dependencias del Instituto de Previsión Social, se adhieran a las directrices establecidas en el Manual aprobado en la presente Resolución, garantizando el cumplimiento de todas las acciones comunicativas.-----
- 3º) Encomendar al Gabinete de Presidencia, a través del Departamento de Comunicación Social y Prensa, la implementación y la socialización del Manual de Comunicación del Instituto de Previsión Social por los medios disponibles, de lo aprobado en la presente Resolución.-----

**FDO.: DR. JORGE MAGNO BRÍTEZ ACOSTA, PRESIDENTE
DR. CARLOS ALBERTO PEREIRA OLMEDO / DR. GUSTAVO ALBERTO GONZÁLEZ MAFFIODO
ECON. JOSÉ EMILIO ARGÑA CONTRERAS / LIC. VÍCTOR EDUARDO INSFRÁN DIETRICH
SR. JOSÉ JARA ROJAS. MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
MG. C.P. GRACIELA NUÑEZ. Secretaria Interina del Consejo de Administración**

El presente instrumento es de carácter público, garantizando la transparencia de la gestión pública. Se podrá acceder al mismo de forma libre, conforme a la reglamentación legal vigente que rige la materia, en atención al principio de publicidad de la administración pública, con excepción de aquellos documentos que por su naturaleza, su acceso se encuentre restringido por la Ley.



**Instituto de Previsión Social
Consejo de Administración**

Acta N° 096/2024 de fecha 19 de noviembre de 2024

RESOLUCIÓN C.A. N° 096-037/2024

- 4º) Establecer que el Gabinete de Presidencia, es el responsable de la integridad del expediente físico y su coherencia con la versión digital registrada para el tratamiento por parte del Consejo de Administración.-----
- 5º) Comunicar a quienes corresponda y archivar.-----
SC/mg/jo.-

**FDO.: DR. JORGE MAGNO BRÍTEZ ACOSTA, PRESIDENTE
DR. CARLOS ALBERTO PEREIRA OLMEDO / DR. GUSTAVO ALBERTO GONZÁLEZ MAFFIODO
ECON. JOSÉ EMILIO ARGÑA CONTRERAS / LIC. VÍCTOR EDUARDO INSFRÁN DIETRICH
SR. JOSÉ JARA ROJAS. MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
MG. C.P. GRACIELA NUÑEZ. Secretaria Interina del Consejo de Administración**

El presente instrumento es de carácter público, garantizando la transparencia de la gestión pública. Se podrá acceder al mismo de forma libre, conforme a la reglamentación legal vigente que rige la materia, en atención al principio de publicidad de la administración pública, con excepción de aquellos documentos que por su naturaleza, su acceso se encuentre restringido por la Ley.



INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

GABINETE DE PRESIDENCIA

DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y PRENSA

MANUAL DE COMUNICACIÓN DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

Versión 04

Noviembre – 2024

Instituto de Previsión Social
Lic. Ana M. Limprich
Gabinete de Presidencia

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Alejandro Fernandez
Jefe de Depto. de Comunicación Social y Prensa
Gabinete de Presidencia

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Econ. Luis R. Cardozo B.
Director
Gabinete

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Mg. C.P. Graciela Nolasco
Secretaria Interna del
Consejo de Administración



ÍNDICE

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	4
COMUNICACIÓN	4
COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	4
POLÍTICA	4
2. MANUAL DE COMUNICACIÓN	5
OBJETIVOS	6
ALCANCE	6
APLICABILIDAD	6
3. COMPROMISOS INSTITUCIONALES BASADOS EN EL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO	7
3.1 Compromiso con la Comunicación Pública	7
3.2 Compromiso con la Comunicación Institucional	7
3.3 Compromiso con el Gobierno en Línea	7
3.4 Compromiso con la Información y Comunicación con la Comunidad	7
3.5 Compromiso con la Rendición de Cuentas	7
3.6 Compromiso ante Quejas y Reclamos	8
4. COMUNICACIÓN DE LOS RIESGOS Y ACCIONES PREVENTIVAS	8
4.1- Identificación y Comunicación de Riesgos	8
4.2 - Canales de Comunicación	8
4.3 - Acciones Preventivas	8
4.4 - Responsable de la Comunicación	9
5. COMUNICACIÓN DE POLÍTICAS OPERATIVAS	9
5.1 Canales de Comunicación Interna	9
5.2 - Asignación de Responsabilidades	9
5.3 - Frecuencia de Comunicación	9
6. MANUAL DE COMUNICACIÓN INTERNA INSTITUCIONAL	10
Lineamiento 1: Política de Comunicación Interna Institucional	10
• Gestión de la Comunicación Pública	10
Lineamientos específicos:	10
• Gestión de la comunicación Interna Institucional	11
Lineamientos específicos:	12
• Gestión de la Identidad Institucional	13
Lineamientos específicos:	13
7. MANUAL DE COMUNICACIÓN EXTERNA INSTITUCIONAL	14
Lineamiento 2: Política de Comunicación Externa Institucional	14
• Gestión de la Atención al Asegurado y Público en General	14
Lineamientos específicos:	14
• Gestión de Gobierno en Línea	16
Lineamientos específicos:	16
• Gestión de la Comunicación con la Comunidad	17
Lineamientos específicos:	17
• Gestión de la Comunicación en Situaciones de Crisis	19
Lineamientos específicos:	19
8. MANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS	20
Lineamiento 3: Política de Rendición de Cuentas	20
• Gestión de Rendición de Cuentas	20
Lineamientos específicos:	20
• Gestión ante situaciones de Quejas y Reclamos	21
Lineamientos específicos:	21
• GLOSARIO	21
• MARCO LEGAL	23

Instituto de Previsión Social
Lic. Ana M. Limorich
Cabinete de Presidencia

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Alejandra Fernández
Jefe de Dpto. de Comunicación
Gabinete

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Econ. Luis R. Cardozo B.
Director
Gabinete

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
MG. CP. Graciela Núñez
Secretaria Interna del
Consejo de Administración



- DOCUMENTOS RELACIONADOS 24
- BIBLIOGRAFÍA 24

Instituto de Previsión Social
Lic. **Adriana Empirich**
Gabinete de Presidencia

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. **Alejandro Fernández**
Jefe de Dpto. de Comunicación Social y Prensa
Gabinete de Presidencia

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Econ. **Luis R. Cardozo B.**
Director
Gabinete de Presidencia

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
MG. **C.P. Graciela Núñez**
Secretaria Interna del
Consejo de Administración



1. INTRODUCCIÓN

La comunicación es un medio indispensable en toda institución para que la ciudadanía o beneficiarios tengan los conocimientos precisos de lo que sucede dentro de la institución, especialmente aquello que atañe al esclarecimiento de todo lo relacionado al quehacer de la misma 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 lograr el fin propuesto y mejorar la cohesión y relaciones entre sus miembros.

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 datos 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.

Instituto de Previsión Social
Lic. Ana Ma. Limprich
Gabinete de Presidencia

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Alejandro Fernández
Jefe de Dpto. de Comunicación Social y Prensa
Gabinete de Presidencia

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Econ. Luis R. Cardozo B.
Director
Gabinete

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
M.C. P. Guacela Álvarez
Secretaria Intensiva del
Consejo de Administración



2. MANUAL DE COMUNICACIÓN

Este reglamento de Manual 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 funcionarios de todas las 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 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 28 de diciembre de 2022, por Resolución N° 084-054/2022; fue verificado por el Departamento de Comunicación Social y Prensa, 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 se renueven 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.

Instituto de Previsión Social
Lic. *Adriana* *Limprich*
Gabinete de Presidencia

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. *Alejandro* *Fernández*
Jefe de Dpto. de Comunicación Social y Prensa
Gabinete de Presidencia

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Econ. *Luis R. Cardozo B.*
Director
Gabinete de Presidencia

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
M.C. *C.P. Graciela* *Narváez*
Secretaria Interina del
Consejo de Administración



OBJETIVOS

- Unificar criterios y favorecer la coordinación de actividades de comunicación en todas las áreas del IPS, enfocados al cumplimiento de los objetivos institucionales.
- 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.
- 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.

ALCANCE

El documento se enmarca en la política de comunicación institucional y los principales elementos de la estrategia de comunicación considerando a todas las dependencias de la organización y los recursos disponibles en la materia, así como la distribución de determinadas funciones inherentes a la comunicación. En este marco, las publicaciones de las distintas dependencias del IPS, que cuentan con el respaldo de sus respectivas autoridades y son viabilizadas a través del Departamento de Comunicación Social y Prensa por medios como: intranet, web, correo masivo, aplicaciones y redes sociales son consideradas oficiales.

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 comunicación institucional.

En el marco del MECIP, Estas políticas corresponden al Componente Corporativo Control de Gestión que abarca las acciones establecidas por la institución, mediante políticas y procedimientos, orientadas a reducir los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos de la organización. Las actividades de control son llevadas a cabo por todas las áreas de la organización, a través de los procesos y la tecnología que les da soporte y está enmarcado en los componentes Comunicación e Información y en los estándares de Comunicación Institucional, Comunicación Pública y Rendición de Cuentas.

Instituto de Previsión Social
Lic. Aracely Limorich
Gabinete de Presidencia

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Alejandro Fernández
Dpto. de Comunicación Social y Prensa
Gabinete de Presidencia

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Econ. Luis R. Cardozo B.
Director
Gabinete

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
MG. C.P. Graciela Nieves
Secretaría Interna del
Consejo de Administración



3. COMPROMISOS INSTITUCIONALES BASADOS EN EL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

3.1 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.

3.2 Compromiso con la Comunicación 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 públicos de la Institución; para ello la administración establecerá procesos y mecanismos comunicativos que garanticen la interacción y la construcción de visiones comunes.

3.3 Compromiso con el Gobierno en Línea.

Artículo 24. El presidente, Consejeros y Directivos 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 del IPS 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 y funcionamiento general del Instituto de Previsión Social, entre otros.

3.4 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 y 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 información que podrán utilizarse son, entre otros, oficina de atención al asegurado, boletines, gacetillas, folletos o circulares, medios periodísticos, línea telefónica gratuita, correo electrónico y página Web.

3.5 Compromiso con la Rendición de Cuentas.

Instituto de Previsión Social
Lic. *Alicia Limprich*
Gabinete de Presidencia

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. *Alejandro Fernández*
Unidad de Comunicación Social y Prensa
Gabinete de Presidencia

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Econ. *Luis R. Cardozo B.*
Director
Gabinete

[Handwritten Signature]
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
M.C. *C.P. Graciela Nuñez*
Secretaría Interna del
Consejo de Administración



Artículo 29. El Instituto de Previsión Social se compromete a realizar rendición de cuentas por lo menos una vez al año, con el objeto de informar sobre el proceso de avance y cumplimiento de las metas contenidas en el Plan Estratégico de la Institución, y de la forma como se está ejecutando el presupuesto de la misma. El mecanismo preferente será la 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.

3.6 Compromiso ante Quejas y Reclamos.

Artículo 30. La Institución instaurará una oficina de atención a la comunidad, en la cual ésta 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 Unidad Anticorrupción y Transparencia del Instituto de Previsión Social.

La Oficina de atención a la comunidad designada por el Presidente el cual puede recaer en el Gabinete de Presidencia a través de sus dependencias contará con un instructivo claro y público sobre los pasos, o el procedimiento para tramitar las quejas que se instauraren; en ella reposará un ejemplar del Código de Buen Gobierno para su consulta permanente por parte de todos los interesados.

4. COMUNICACIÓN DE LOS RIESGOS Y ACCIONES PREVENTIVAS

4.1- Identificación y Comunicación de Riesgos:

Los riesgos operativos, financieros y reputacionales identificados por la Auditoria o las Unidades de Control Interno, deben ser comunicados regularmente a los Gerentes y Directores de área y a los funcionarios directamente involucrados en la gestión de dichos riesgos.

4.2 - Canales de Comunicación:

- Reuniones con los Gerentes y Directores de cada área para revisar los riesgos más recientes.
- Boletines internos enviados por correo electrónico para informar sobre cualquier cambio relevante en los riesgos operativos.

4.3 - Acciones Preventivas

Las acciones preventivas para mitigar los riesgos deben ser comunicadas inmediatamente después de su

Instituto de Previsión Social
Lio. Ana Ma. Limprich
Gabinete de Presidencia

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lio. Alejandro Fernández
Jefe de Departamento de Comunicación Social y Prensa
Gabinete de Presidencia

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Econ. Luis R. Cardozo B.
Director
Gabinete

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
MG. C. P. G. ...
Secretaría Interna
Consejo de Administración



aprobación por el Comité de Control Interno. Cada área afectada recibirá instrucciones claras sobre las medidas que deben tomar.

4.4 - Responsable de la Comunicación

La Auditoría Interna o las Unidades de Control Interno serán responsables de coordinar la comunicación de estas acciones preventivas, asegurando que todos los empleados afectados reciban la información necesaria de manera oportuna.

5. COMUNICACIÓN DE POLÍTICAS OPERATIVAS

5.1 Canales de Comunicación Interna

Las Políticas Operativas se comunicarán a través de los siguientes canales internos:

Intranet Institucional: Publicación en un portal específico para políticas y procedimientos, accesibles para todo el personal.

- Boletines Electrónicos: Envío de resúmenes ejecutivos de las políticas a través de correos electrónicos institucionales con enlaces a los documentos completos.
- Reuniones de Áreas: cada director o jefe de área será responsable de presentar las políticas operativas a sus equipos en reuniones periódicas.
- Capacitaciones Específicas: Realización de Talleres de capacitaciones obligatorios para explicar la aplicación de las políticas operativas, especialmente para los nuevos empleados y cambios significativos en las políticas.

5.2 - Asignación de Responsabilidades

- Directores de Áreas: Responsables de asegurar que todos los funcionarios bajo su supervisión comprendan y apliquen las políticas operacionales relevantes a sus funciones.
- Departamento de Recursos Humanos – Capacitación: Responsable de integrar las políticas operacionales en los programas de capacitación y orientación de los nuevos empleados.
- Departamento de Comunicación Social y Prensa: Encargado de coordinar y ejecutar las estrategias de difusión a través de los canales mencionados.
- Unidades de Control Interno: Responsable de Monitorear la correcta implementación de las políticas operativas y el seguimiento de su comunicación a nivel institucional.

5.3 - Frecuencia de Comunicación

Las políticas operativas deben ser comunicadas de manera proactiva en los siguientes

Instituto de Previsión Social
Lic. Ana María Limorich
Gabinete de Presidencia

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Alejandro Fernández
Jefe de Dpto. de Comunicación Social y Prensa
Gabinete de Presidencia

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Econ. Luis R. Cardozo B.
Director
Gabinete

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
MG. C.P. Graciela Núñez
Secretaria Interina del
Consejo de Administración



casos:

- Actualizaciones o modificaciones: Cada vez que se revise o actualice una política operativa, el Departamento de Comunicación Social y Prensa deberá informar a los funcionarios dentro de los 5 días hábiles posteriores a la aprobación de la actualización.
- Nuevas Políticas: Las políticas recién implementadas deben ser difundidas en un plazo no mayor a 10 días hábiles desde su aprobación, acompañadas de capacitaciones específicas si es necesario.
- Revisión Anual: Anualmente, se enviará un recordatorio a todos los empleados sobre las políticas operativas vigentes y su relevancia para las funciones diarias.

6. MANUAL DE COMUNICACIÓN INTERNA INSTITUCIONAL

Lineamiento 1: Política de Comunicación Interna Institucional

- **Gestión de la Comunicación Pública**

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 específicos:**

- El Área de Comunicación del IPS se conforma por las siguientes dependencias:
 - Gabinete de Presidencia.
 - Departamento de Comunicación Social y Prensa.
- El Área de Comunicación del IPS y cuando sea necesario, conjuntamente con el Presidente de la Institución y el Consejo de Administración, definen las estrategias de comunicación en base al plan estratégico, objetivos institucionales, diagnósticos del macro y los objetivos de comunicación de las diferentes direcciones. Además, monitorear la efectividad, la estrategia y el impacto de los medios de comunicación externos.
- Se tiene 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 diversas. La variación responderá a los requerimientos de las diferentes Gerencias y del macro y microambiente institucional, basados en los criterios y en el establecimiento de los niveles de confidencialidad.
- La dirección directamente involucrada con el asegurado conjuntamente con la Dirección de

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. ~~Adrián E. Emarich~~
Gabinete de Presidencia

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Alejandro Fernández
Jefe de Dpto. de Comunicación Social y Prensa
Gabinete de Presidencia

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Econ. Luis R. Cardozo B.
Director
Gabinete de Presidencia

10
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
M.C. C.P. Gabriela N. ...
Secretaría de Administración
Consejo de Administración

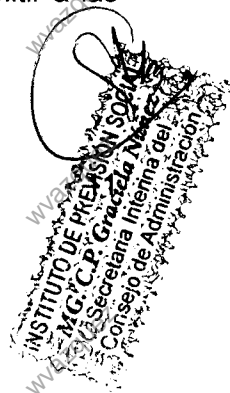
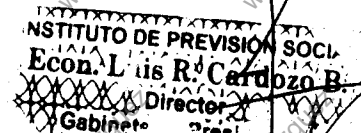
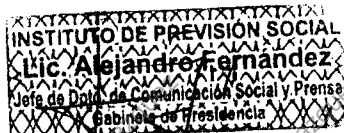
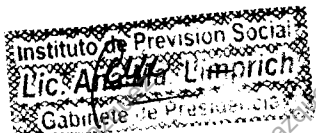


Organización y Calidad, pondrán especial cuidado en identificar la percepción, las necesidades de los asegurados, sus tendencias y estilos de vida, a fin de optimizar la comunicación y lograr un impacto positivo en ellos.

- e. El Área de Comunicación en su Plan de Comunicación Anual (PCA), debe incluir las actividades fijas y específicas de cada área (Gerencias o Direcciones) que requieran apoyo en términos de comunicación. El PCA debe contemplar todo tipo de campañas de promoción y difusión institucional en medios de prensa escrita, radial, televisiva, digitales, así como informaciones digitales: folletos, afiches, publicaciones y textos que servirán de instrumento de difusión de la historia y actualidad del IPS y/o de la Seguridad Social, orientados a funcionarios, beneficiarios y público en general.
- f. Se establecen herramientas que posibiliten una comunicación inclusiva, entendida ésta en sus conceptos de inclusión y accesibilidad en la comunicación de las personas con discapacidad, incluyendo el lenguaje de señas.
- g. Se utilizan los idiomas oficiales, castellano y guaraní, para todo tipo de comunicación dentro del IPS.
- h. El Departamento de Comunicación Social y Prensa establece su Plan de Comunicación que se enmarca en lo establecido en el Plan Estrategia Institucional (PEI).
- i. El Gabinete de Presidencia administra los contratos de publicidad, publicaciones, 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, específicamente la Dirección de Aporte Obrero Patronal, Dirección de Jubilaciones y Pensiones así como las Direcciones, Unidades y Puestos Sanitarios de la Institución dispondrán de un funcionario, quien será el enlace o el nexo con el Departamento de Comunicación Social y Prensa. 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 al Departamento de Comunicación Social y Prensa; 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 el Departamento de Comunicación Social y Prensa.

- **Gestión de la comunicación Interna Institucional**

La Comunicación Interna Institucional como actividad clave para la estrategia institucional cumple el rol de asegurar que los distintos niveles de decisión reciban información oportuna y adecuada para poder ejercer la supervisión sobre la gestión y el funcionamiento del control interno, permitir a las autoridades detectar desvíos de manera oportuna.





• **Lineamientos específicos:**

- a. Se propicia un ambiente de trabajo en equipo, en donde se escuchan y valoran 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 dejan establecidas las responsabilidades (implícitas y delegadas) en los procesos.
- b. Se promueve la comunicación libre y abierta entre directivos, jefes y funcionarios, 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 fomenta y apoya la organización de actividades recreativas extra-laborales de las diversas dependencias de la Institución, 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. El Departamento Desarrollo del Talento Humano de la Dirección Gestión y Desarrollo del Talento Humano, es el área encargada de 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 establecen 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 está a cargo del Departamento Desarrollo del Talento Humano de la Dirección Gestión y Desarrollo del Talento Humano, con la previsión presupuestaria correspondiente.
- f. Todas las áreas del IPS realizan de forma periódica, en cada dependencia, reuniones participativas con todo el personal a cargo, para actualización de directivas, lineamiento estratégico, 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 encuentran establecidos instrumentos para los 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, Capacitaciones sobre el Código de Ética, Política de Control Interno, Política, Estructura y

Instituto de Previsión Social
Lic. **Alicia Empirich**
Gabinete de Presidencia

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. **Alejandro Fernández**
Jefe de Depto. de Comunicación Social y Prensa
Gabinete de Presidencia

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Econ. **Luis R. Cardozo B.**
Director
Gabinete de Presidencia

12
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
M.G. **C. G. Graciano**
Secretaría Intermedia del
Comando de Administración



Proceso del Talento Humano. etc. El diseño, contenido y publicación estará a cargo de la Dirección Gestión y Desarrollo del Talento Humano, a través de sus dependencias competentes, conjuntamente con el Departamento de Comunicación Social y Prensa.

- h. Se mantiene 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 sub sitios de cada dependencia, que, de acuerdo al ámbito de su competencia, publicarán los documentos que estimen necesarios para mantener informado al funcionario.
- i. Las informaciones publicadas, tanto en INTRANET como en la página WEB y aplicaciones verificadas de la institución, son válidas como instrumento de información oficial.
- j. Los comunicados internos son publicados con las firmas del director responsable de cada dependencia y de acuerdo al ámbito de su competencia con las informaciones que son de utilidad para el funcionario, con el fin de mantener informado a la comunidad del IPS.

• **Gestión de la 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 la conducta diaria del funcionario.

• **Lineamientos específicos:**

- a. Es responsabilidad del Departamento de Comunicación Social y Prensa la aprobación del diseño de: logotipos, gráficas, papelería, presentaciones, publicaciones y cualquier otra aplicación, lo cual se ajustará a lo establecido en la marca institucional.
- b. Es 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. Es competencia del Departamento de Comunicación Social y Prensa emitir respuesta, nota

Instituto de Previsión Social
Lic. Ana María Limprich
Gabinete de Presidencia

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Alejandro Fernández
Jefe de Departamento de Comunicación Social y Prensa
Gabinete de Presidencia

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Econ. Luis R. Cardozo B.
Director
Gabinete

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
M.C. C.P. Gerardo A. ...
Secretaría de la Intermedia
Consejo de Administración



aclinatoria u otro artículo que fuese necesario remitir a los medios de comunicación. (Art. 28 de la Constitución Nacional de la República del Paraguay).

- f. Es tarea del Departamento de Comunicación Social y Prensa la edición de boletines y folleterías, 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. Los medios digitales verificados (oficiales) 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 ejemplo noticias re twiteadas del perfil de IPS; estados de la fanpage Institucional; tutoriales o guías de cómo realizar trámites en IPS, con aprobación del Departamento de Prensa y Comunicación Social.
- i. El Departamento de Comunicación Social y Prensa, registra sus informes estadísticos de publicaciones realizadas, conforme a los Manuales de Procedimientos vigentes.
- j. Las Unidades de Control Interno del IPS en coordinación con el Dpto. de Comunicación Social y Prensa es la encargada de la comunicación semestral de las Políticas de Control y Éticas.
- k. La Dirección de Organización y Calidad en coordinación con el Dpto. de Comunicación Social y Prensa es la encargada de medir el nivel de satisfacción de los empleados mediante encuestas internas.

7. MANUAL DE COMUNICACIÓN EXTERNA INSTITUCIONAL

Lineamiento 2: Política de Comunicación Externa Institucional

- **Gestión de la Atención al Asegurado y Público en General**

La atención al asegurado y público en general será enfocada desde tres áreas; Atención Telefónica - Call Center, Atención Presencial y Contacto en línea (on line) a ser brindada por el funcionario de la institución, sean estos funcionarios administrativos o médicos, personales profesionales, técnicos, auxiliares, apoyos o directivos, la misma debe reflejar la imagen institucional, previamente definida por el Departamento de Comunicación Social y Prensa. La imagen institucional debe ser percibida como el grado de importancia que la Institución otorga a la persona atendida, por medio del funcionario.

- **Lineamientos específicos:**

- a. Se encuentran establecidos los canales oportunos y adecuados para informar sobre la gestión a

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
 Lic. **Alma Limprich**
 Gabinete de Presidencia

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
 Lic. **Alejandro Fernández**
 Jefe del Dpto. de Comunicación Social y Prensa
 Gabinete de Presidencia

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
 Econ. **Luis R. Cardozo B.**
 Director
 Gabinete

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
 M.C. **C.P. Gabriela Niz**
 Secretaria General del Consejo de Administración



los organismos de control externo.

- b. Se encuentran establecidos, conforme a las normativas, los canales adecuados para interactuar con proveedores y otras organizaciones con las que se hayan suscriptos convenios específicos (ej. Universidades, empresas, proveedoras de determinados servicios, etc.).
- c. Se encuentran establecidos, conforme a las normativas, los canales apropiados para instruir e informar a la ciudadanía sobre las actividades organizacionales y estos a su vez sean canales de captación de necesidades, como medio para recibir sugerencias, reclamos, comentarios, denuncias, etc., por parte de éstos.
- d. Se encuentran establecidos, conforme a las normativas, los canales y la estrategia comunicacional para el correcto relacionamiento con todos los medios de prensa.
- e. Las dependencias que conforman la institución proveen la información o facilitan el acceso a la información confiable y detallada al Departamento de Comunicación Social y Prensa como único canal para su difusión externa e interna.
- f. Los materiales de información son difundidos únicamente a través de los canales oficiales del Instituto de Previsión Social, éstos administrados por el Departamento de Comunicación Social y Prensa.
- g. Los materiales de información podrán ser replicados, pero primeramente deberán estar difundidos en los canales oficiales administrados por el Departamento de Comunicación Social y Prensa.
- h. El Departamento de Comunicación Social y Prensa recibe la información para elaborar los materiales informativos, educativos y preventivos para los diferentes grupos de interés, conforme a las solicitudes realizadas por las dependencias.
- i. Designaciones de voceros. Ante cada situación que se presenta la máxima autoridad de la previsional designa un vocero/a y el Dpto. de Comunicación Social y Prensa realiza el apoyo y acompañamiento ante los medios masivos de comunicación.
- j. Ningún funcionario que sea no designado como vocero, no se encuentre autorizado para conceder entrevistas a los medios masivos de comunicación ni difundir información que pueda perjudicar a la institución o a sus autoridades y funcionarios. Si se presenta un caso se elevará un informe a consideración de las autoridades.
- k. Los funcionarios que administren las redes sociales del Instituto de Previsión Social, sin autorización no podrán responder publicaciones y comentarios por su propia cuenta, sin recibir orientaciones.
- l. Ningún funcionario podrá utilizar o retener información de la institución para fines personales o de grupos o sectores.
- m. Todos los funcionarios respetarán los criterios establecidos para el manejo de la información en especial las de carácter confidencial, incluso fuera de las actividades laborales.

Instituto de Previsión Social
Lic. **Valeria Limprich**
Gabinete de Presidencia

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. **Alejandro Fernández**
Jefe de Dpto. de Comunicación Social y Prensa
Gabinete de Presidencia

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Econ. **Luis R. Cardozo B.**
Director
Gabinete de Presidencia

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
M.C. **C.P. Gabriela Miró**
Secretaria Intera de
Consejo de Administración



- n. El Dpto. de Comunicación Social y Prensa es la única responsable de coordinar y convocar conferencias de prensa.
- o. El Dpto. de Comunicación Social y Prensa contará con la imparcialidad con los distintos medios de comunicación y se le proveerá información completa.
- p. El Departamento de Comunicación Social y Prensa monitorea diaria y permanentemente los medios de comunicación, informaciones que guarden relación con el Instituto de Previsión Social, a la máxima autoridad, para su conocimiento y toma de decisiones en casos de necesidad.
- q. El Departamento de Comunicación Social y Prensa deberá elaborar informes estadísticos y evaluativos como mínimo semestralmente sobre las metodologías empleadas en la política de comunicación externa a fin de detectar fallas para su posterior corrección y mejoramiento.
- r. El Departamento de Comunicación Social y Prensa, registra sus informes estadísticos de publicaciones realizadas, conforme a los Manuales de Procedimientos vigentes.

- **Gestión de Gobierno en Línea**

La Institución como actividad estratégica institucional desarrollará acciones y tareas para poner a disposición de la ciudadanía o usuario, servicios en línea en el marco de las iniciativas del gobierno electrónico y poner disponible informaciones y datos.

- **Lineamientos específicos:**

- a. Se designa un equipo responsable, dependiente del Departamento de Comunicación Social y Prensa para los medios digitales. 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 los nexos establecidos en las diversas gerencias y/o direcciones del IPS.
- b. Se encuentra disponible para 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, números telefónicos, etc.; todos estos deben estar actualizados por la dependencia responsable donde se realizará el trámite. Dichos trámites se realizarán en forma personal. Así mismo se contará con trámites en línea que se encuentran disponibles y especificados en la página web institucional.
- c. Se potencian las aplicaciones “REI”, “IPS Te Escucha”, “MI IPS”, entre otros; a fin de promocionarlos y lograr un acercamiento al usuario.
- d. Será responsabilidad de cada Dirección gestionar con el Departamento de Comunicación Social y Prensa, la actualización de su espacio o sitio en la Web Institucional, para el acceso

Instituto de Previsión Social
Lic. Ana María Limprich
Gabinete de Presidencia

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Alejandro Fernández
Jefe de Dpto. de Comunicación Social y Prensa
Gabinete de Presidencia

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Econ. Luis R. Cardozo B.
Director
Gabinete

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
M.C. C.P. Guadalupe
Secretaría Ejecutiva
Consejo de Administración



- a los asegurados y ciudadanía en general sobre noticias, trámites, etc. La Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones se encargará de brindar el soporte necesario.
- e. Se utiliza los medios informáticos vigentes como vínculo más cercano a los usuarios las aplicaciones oficiales del IPS donde se publican eventos, campañas, encuestas y noticias. Todo ello es gestionado a través del Departamento de Comunicación Social y Prensa.
- f. Se utiliza el canal de YouTube del Instituto para publicar videos institucionales, campañas corporativas, campañas de prevención, noticias, tutoriales instructivos de cómo realizar trámites y otros.

• **Gestión de la Comunicación con la Comunidad**

El Instituto como tarea fundamental estratégica podrá disponer de la mayor cantidad de medios de comunicación externa y medios digitales disponibles para llegar a sus usuarios y de esa manera optimizar la comunicación con su público.

• **Lineamientos específicos:**

- a. Es responsabilidad del Departamento de Comunicación Social y Prensa mantener una comunicación fluida, favorable y constante con los medios de comunicación, sus periodistas, editores y otros.
- b. El Departamento de Comunicación Social y Prensa 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.

El Departamento de Comunicación Social y Prensa clasificará las gacetillas de prensa elaboradas por el IPS, teniendo en cuenta a qué público están dirigidas:

- Público externo: medios de prensa masivos, alternativos y digitales (noticias positivas, resaltando la gestión institucional).
 - Público interno: Intranet institucional (noticias dirigidas al funcionariado).
- c. Las páginas WEB, Intranet y aplicaciones serán nutridas de información y de hechos de vida de la Institución; además, deberán ser reforzadas por las gacetillas de prensa y materiales audiovisuales a todos los medios de comunicación externos e internos.
- d. Se debe reflejar en las noticias, gacetillas y audiovisuales, generadas por el Instituto, los logros de la gestión del IPS; al mismo tiempo, 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.

Instituto de Previsión Social
Lic. Ana María Limprich
Gabinete de Presidencia

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Alejandro Fernández
Jefe de Departamento de Comunicación Social y Prensa
Gabinete de Presidencia

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Econ. Luis R. Cardozo B.
Director
Gabinete de Presidencia

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
M.C. C.P. Graziela Martínez
Secretaria Interina del
Consejo de Administración



e. Se establecen como canal de comunicación con el público en general:

- **Medios de comunicación masivos:**
 - **Prensa (virtual e impresa):** Gacetillas de prensa, audiovisuales, 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, jubilaciones o campañas preventivas. Publicidad de imagen institucional; entrevista a autoridades y/o directivos del IPS.
 - **Boletines:** Artículos específicos de actualidad relativos al Instituto.
 - **Radios:** Notas en noticieros y/o programas varios sobre temas de salud, jubilaciones o campañas preventivas. Publicidad de imagen institucional; entrevista a autoridades y/o directivos del IPS.
- **Medios Digitales**
 - Página Web institucional, Aplicaciones, Redes Sociales (Twitter, Facebook, Instagram, TikTok, etc.): Información general, consultas rápidas, trámites varios, etc.
 - **Boletín electrónico:** Novedades institucionales, campañas preventivas, actualidad en salud, logros institucionales, etc.
- **Medios impresos o digitales**
 - Afiches
 - Volantes, trípticos y dípticos
 - Boletines
 - Ediciones de: Manual del Asegurado, Carta Orgánica del IPS.
 - Audiencias Públicas.
- **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 o atención directa al beneficiario: el mismo será enfocado desde tres áreas diferenciadas:**

Instituto de Previsión Social
Lic. Ana María Cimprich
Gabinete de Presidencia

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Alejandro Fernández
Jefe de Depto. de Comunicación Social y Prensa
Gabinete de Presidencia

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Econ. Luis R. Cardozo B.
Director
Gabinete de Presidencia

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Mg. C. P. Granda
Secretaría de Administración
Gabinete de Presidencia



- Atención telefónica: atención por Call Center, atención al beneficiario por vía telefónica.
- Atención presencial: en Box de atención al público, ventanillas, atención personal en todas las dependencias del IPS, consultas médicas, orientaciones administrativas, procesos y/o requisitos, etc.
- Atención virtual-Contacto en línea (on line): consultas, quejas y sugerencias a través de la web o buzones habilitados.

- **Gestión de la Comunicación en Situaciones de Crisis**

El Instituto 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.

- **Lineamientos específicos:**

En cada caso se establece 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 Departamento de Comunicación Social y Prensa.
- Gerencias institucionales (según corresponda el área).
- Directores del Hospital Central y Área Central e Interior (según responsabilidad).
- Un Vocero del área afectada (designado por el equipo de gestión de comunicación en crisis y con conocimiento del hecho)

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 requiere o en caso de ser solicitado por cualquiera de sus miembros.

El equipo deberá establecer los lineamientos comunicacionales a seguir (con ayuda del Jefe del Departamento de Comunicación Social y Prensa del IPS), además de designar los voceros institucionales y el mensaje que se emitirá.

Instituto de Previsión Social
Lic. Ana Ma. Limprich
Gabinete de Presidencia

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Alejandro Fernández
Jefe de Depto. de Comunicación Social y Prensa
Gabinete de Presidencia

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Econ. Luis R. Cárdozo B.
Director
Gabinete

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
MG. C. P. Graciela Nuñez
Secretaria General del
Consejo de Administración



8. MANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Lineamiento 3: Política de Rendición de Cuentas

• Gestión de Rendición de Cuentas

Es de vital importancia que la institución desarrolle e implemente uno o más procedimientos para mantener informada a la sociedad o beneficiarios sobre los proyectos a emprender, el uso de los recursos que le fueron confiados, el rendimiento de su gestión y los resultados logrados en términos del cumplimiento de los objetivos institucionales, y su contribución a la finalidad social del Sistema Nacional de Salud y Seguridad Social al que pertenece.

• Lineamientos específicos:

- Se garantiza la divulgación transparente, oportuna, sencilla y confiable de la información, por medio de debates y participación de los funcionarios y de la ciudadanía o beneficiarios, sobre el manejo de los recursos y los resultados e impactos de la gestión, generando visibilidad, transparencia y posicionamiento de la Institución.
- Se realiza la publicación de los informes de Rendición de Cuentas en la página web institucional, conforme a las reglamentaciones vigentes.
- Se recopilan los informes de gestión de las gerencias a través de la dependencia asignada, teniendo como referencia el Plan Operativo Institucional aprobado, que serán incorporados al informe Institucional.
- Son elaborados con lenguaje sencillo los materiales escritos, tales como reglamentos, informe, memorias para la Comunicación del Informe de Gestión, de modo a facilitar la comprensión del público en general. Estos materiales están disponibles al público conforme a las reglamentaciones vigentes.
- Se realiza la Comunicación del Informe de Gestión a la ciudadanía en general a través de los medios de comunicación habilitados. Será responsabilidad del Departamento de Comunicación Social y Prensa diseñar la campaña de promoción (la Comunicación) del Informe de Gestión Institucional, además de todo el material gráfico y de apoyo.
- Son 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.
- Es responsabilidad del Departamento de Comunicación Social y Prensa publicar el audiovisual de

Instituto de Previsión Social
Lic. Ana María Empirich
Gabinete de Presidencia

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Alejandro Fernández
Jefe de Departamento de Comunicación Social y Prensa
Gabinete de Presidencia

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Econ. Luis R. Cardozo B.
Director
Gabinete

20

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
M.C. C.P. Graciela Martínez
Secretaría General de Asesoría y
Control de Administración



Informe de Gestión en la página Web del Instituto de Previsión Social y los medios destinados para el efecto, conforme a las reglamentaciones vigentes.

- h. Las áreas responsables elaborarán una Memoria Anual del IPS, independientemente del informe de Rendición de Cuentas y conforme a las normativas vigentes 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.

- **Gestión ante situaciones de Quejas y Reclamos**

Es necesario que la institución desarrolle e implemente uno o más procedimientos, mecanismos y canales para la recepción de sugerencias, quejas y reclamos y sus devoluciones adecuadas y oportunas al usuario o denunciante resguardando los principios rectores de las políticas institucionales como transparencia, coherencia, credibilidad, etc.

- **Lineamientos específicos:**

- a. Se encuentra establecido el formulario de la recepción de sugerencias, comentarios, quejas, reclamos, propuestas del funcionario, del ciudadano, usuarios de servicios y público en general mediante la Unidad Anticorrupción y Transparencia.
- b. Se propicia 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 contribuye a reducir la corrupción y la impunidad, a fin de mejorar la imagen de transparencia de la Institución.
- d. Se garantiza 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.

- **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

Instituto de Previsión Social
 Lic. Ana Ma Limerich
 Gabinete de Presidencia

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
 Lic. Alejandro Fernández
 Jefe de Área de Comunicación Social y Prensa
 Gabinete de Presidencia

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
 Econ. Luis R. Cardozo B.
 Director
 Gabinete de Presidencia

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
 M.G. C.P. Gerardo A. Nolasco
 Secretario Interno del
 Consejo de Administración



operatividad institucional.

- **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.
- **Confiabilidad:** 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”.

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

Instituto de Previsión Social
Lic. Ana María Emprich
Gabinete de Presidencia

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOC.
Lic. Alejandro Ferrand
Jefe de Depto. de Comunicación Social y F.
Gabinete de Presidencia

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOC.
Econ. Luis R. Cardozo B.
Director
Gabinete

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOC.
M.C. C.P. Verónica
Secretaría General de
Comunicación y Administración



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.
- **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.
- **TIC:** Tecnología de la Información y la Comunicación.
- **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.

• MARCO LEGAL

- Declaración Universal de Derechos Humanos.
- Constitución Nacional de la República del Paraguay.
- Carta Orgánica del IPS.

Instituto de Previsión Social
Lic. María Limpich
Gabinete de Presidencia

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Alejandro Fernández
Jefe de Depto. de Comunicación Social y Prensa
Gabinete de Presidencia

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Econ. Luis R. Cardozo B.
Director
Gabinete de Presidencia

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
MG. C. P. Graciela Núñez
Secretaria Intermedia del
Consejo de Administración



- 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

• DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Manual de Ceremonial y Guía de Protocolo y Organización de Eventos. Aprobados por Resolución C.A. N° 069-040/12 de fecha 28.08.2012.
- Guía para la utilización de papelería institucional/documentos.
- Manual de Marca Institucional (a ser elaborado por Departamento de Comunicación Social y Prensa)
- Manual de Normas de Señalética Corporativa (a ser elaborado por la Dirección de Infraestructura).
- Manual de Procedimientos de Rendición de Cuentas aprobado por Resolución C.A. N° 013-002/2022 de fecha 08.03.2022.
- Manual de Atención al Asegurado y el Público en General de la Institución, aprobado por Resolución C.A. N°007-041/2022 de fecha 08.02.2022.

• 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, Sídney, 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.
- Resolución C.A. N° 075-044/18 de fecha 01.11.2018, "Por la que se aprueban los ajustes en la estructura organizacional del Gabinete de Presidencia del IPS".
- Código de Buen Gobierno, Instituto de Previsión Social, aprobado por Resolución N° 084-054/2022 de fecha 28 de noviembre de 2022.
- Código de Ética, Instituto de Previsión Social aprobado por Resolución C.A. N° 072

Instituto de Previsión Social
Lic. Ana María Timprich
Gabinete de Presidencia

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Alejandro Fernández
Departamento de Comunicación Social y Prensa
Gabinete de Presidencia

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Econ. Luis R. Cardozo B.
Director
Gabinete de Presidencia

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
M.G. C.P. Gabriela Maza
Secretaría Ejecutiva del
Consejo de Administración



**GABINETE DE PRESIDENCIA - DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y PRENSA
MANUAL DE COMUNICACIÓN DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL- VERSIÓN 04**

- 008/2022 de fecha 07.11.2022.
- Manual de Organización y Funciones de Gabinete de Presidencia; versión 02; aprobado por Resolución N°053-013/2022 de fecha 05.09.2022.

Instituto de Previsión Social
Ma. Limpich
Gabinete de Presidencia

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Alejandro Fernández
Jefe de Dpto. de Comunicación Social y Prensa
Gabinete de Presidencia

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Econ. Luis R. Cardozo B.
Director
Gabinete

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
C. P. ...
Secretaría
Consejo de Administración