



Instituto de Previsión Social
Consejo de Administración

Acta N° 084/2022 de fecha 28 de diciembre de 2022

RESOLUCIÓN C.A. N° 084-032/2022

POR LA QUE SE APRUEBA LA ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE COMUNICACIÓN VERSIÓN 03, DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL, APROBADO POR RESOLUCIÓN C.A. N° 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 INSTITUCIONES PÚBLICAS DEL PARAGUAY - MECIP 2015.

VISTO: El Expediente Digital identificado como CA/N° 2715/2022, recepcionado en la Secretaría del Consejo de Administración, en fecha 14 de diciembre de 2022, el cual contiene la Nota Interna PR/GP/N° 00142/2022, de fecha 06 de diciembre de 2022, del Gabinete de Presidencia, por el que se eleva a consideración de la Máxima Autoridad, el Proyecto de Resolución "POR LA QUE SE APRUEBA LA ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE COMUNICACIÓN VERSIÓN 03, DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL, APROBADO POR RESOLUCIÓN C.A. N° 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 INSTITUCIONES PÚBLICAS DEL PARAGUAY - MECIP 2015"; y

CONSIDERANDO: Que, el Art. 13° del Decreto - Ley N° 1860/50, aprobado por Ley N° 375/56, modificado por el Art. 2° de la Ley N° 98/92, establece cuanto sigue: *"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..."*;

Que, por Resolución C.A. N° 039-007/09, de fecha 28 de abril de 2009, el Instituto de Previsión Social se comprometió a la implementación del Modelo Estándar de Control Interno del Paraguay - MECIP;

Que, por Resolución C.A. N° 090-001/2020, de fecha 30 de octubre de 2020, el Instituto de Previsión Social adoptó la "Norma de Requisitos Mínimos y la Matriz de Evaluación para un

FDO.: DR. VICENTE MARIO BATAGLIA ARAÚJO, PRESIDENTE
LIC. LUDIA CLAUDINA SILVERA LÓPEZ / DR. RICARDO VICENTE OVIEDO MEDINA
ABG. MIGUEL ÁNGEL DOLDÁN MARTINEZ / LIC. GUSTAVO RAMÓN ARIAS
SR. ROBERTO BRÍTEZ FERREIRA. MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
ABG. ANA MARÍA ANGÉLICA CASTRO AQUINO. Secretaria del Consejo de Administración



**Instituto de Previsión Social
Consejo de Administración**

Acta N° 084/2022 de fecha 28 de diciembre de 2022

RESOLUCIÓN C.A. N° 084-032/2022

Sistema de Control Interno del Modelo Estándar de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay - MECIP 2015";

Que, la Resolución C.A. N° 025-025/2022, de fecha 04 de mayo de 2022, "POR LA QUE SE APRUEBA EL PLAN DE TRABAJO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA DE REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO MECIP 2015 EN EL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL", en su Art. 2° mencionó cuanto sigue: "*Disponer la implementación efectiva y oportuna del Plan de Trabajo 2022, según el ámbito que le corresponda*";

Que, la Norma de Requisitos Mínimos menciona que un Sistema de Control Interno tiene como propósito definir los requerimientos básicos que deberán estar desarrollados e implementados para asegurar un efectivo Control Interno Institucional, y que serán objeto de evaluación y auditoría;

Que, asimismo, la Norma de Requisitos Mínimos para el Control Interno orientan a las Instituciones que las políticas deben ser revisadas periódicamente como mínimo una vez al año para asegurar que permanezcan pertinentes y apropiadas;

Que, por Resolución C.A. N° 042-013/2015, de fecha 25 de junio de 2015, "POR LA QUE SE APRUEBA EL MANUAL DE COMUNICACIÓN DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL", la Máxima Autoridad Institucional aprobó el Manual de Comunicación Institucional el cual contiene las Políticas de Comunicación y las Políticas de Información en un mismo cuerpo documental;

Que, desde la aprobación de la Resolución C.A. N° 042-013/2015, de fecha 25 de junio de 2015, las actividades en cuanto a información de la Institución han sufrido ajustes y cambios por tanto, resulta oportuna la actualización de la disposición resolutive y a la vez realizar la separación del mencionado documento en la Política de Comunicación y su respectivo Manual, la Política de Información y su respectivo Manual en atención a la Resolución C.A. N° 025-025/2022, de fecha 04 de mayo de 2022 que contiene el Plan de Trabajo 2022 de la Norma de Requisitos Mínimos para el Control Interno MECIP 2015 en cuyo contenido se separan los procesos por Gestión de la Información y Gestión de la Comunicación;

**FDO.: DR. VICENTE MARIO BATAGLIA ARAÚJO, PRESIDENTE
LIC. LUDIA CLAUDINA SILVERA LÓPEZ / DR. RICARDO VICENTE OVIEDO MEDINA
ABG. MIGUEL ÁNGEL DOLDÁN MARTINEZ / LIC. GUSTAVO RAMÓN ARIAS
SR. ROBERTO BRÍTEZ FERREIRA. MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
ABG. ANA MARÍA ANGÉLICA CASTRO AQUINO. Secretaria 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° 084/2022 de fecha 28 de diciembre de 2022

RESOLUCIÓN C.A. N° 084-032/2022

Que, la Política de Comunicación Versión 01 y el Manual de Comunicación Versión 02 fue actualizada en la Resolución C.A. N° 107-019/2021, de fecha 27 de diciembre de 2021, en el mismo han sido elaborados y actualizados en forma conjunta por las dependencias intervinientes en los procesos y a quienes tiene como responsables de seguimiento y cuenta con el parecer favorable de todas las áreas y profesionales técnicos de las mismas;

Por tanto, en uso de sus atribuciones;

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

R E S U E L V E:

- 1º) Aprobar la actualización del Manual de Comunicación Versión 03, del Instituto de Previsión Social, 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 del Consejo de Administración y las Áreas Técnicas respectivas, que consta de 25 (veinte y cinco) fojas y se adjunta a la presente Resolución.-----
- 2º) Encomendar al Gabinete de Presidencia, que a través del Departamento de Comunicación Social y Prensa realice la socialización y sensibilización del Manual de Comunicación del Instituto de Previsión Social por los medios disponibles, de lo aprobado en la presente Resolución.-----
- 3º) 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.-----
- 4º) Comunicar a quienes corresponda y archivar.-----
SC/ta/eb/pb.-

**FDO.: DR. VICENTE MARIO BATAGLIA ARAÚJO, PRESIDENTE
LIC. LUDIA CLAUDINA SILVERA LÓPEZ / DR. RICARDO VICENTE OVIEDO MEDINA
ABG. MIGUEL ÁNGEL DOLDÁN MARTINEZ/ LIC. GUSTAVO RAMÓN ARIAS
SR. ROBERTO BRÍTEZ FERREIRA. MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
ABG. ANA MARÍA ANGÉLICA CASTRO AQUINO. Secretaria 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.

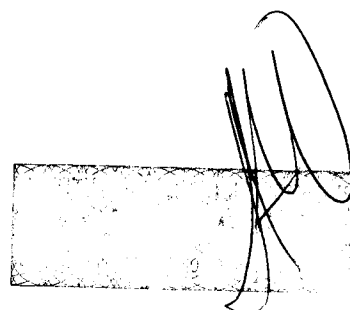


MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

Resolución C.R. Página Web IPS



Ana L. Cortti
Instituto de Previsión Social



ÍNDICE

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	3
COMUNICACIÓN	3
COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	3
POLÍTICA	3
MANUAL DE COMUNICACIÓN	4
2. OBJETIVOS	5
3. ALCANCE	5
4. APLICABILIDAD	5
5. COMPROMISOS INSTITUCIONALES BASADOS EN EL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO	6
a. Compromiso con la Comunicación Pública	6
b. Compromiso con la Comunicación Institucional	6
c. Compromiso con el Gobierno en Línea	6
d. Compromiso con la Comunicación con la Comunidad	7
e. Compromiso con la Rendición de Cuentas	7
f. Compromiso ante Quejas y Reclamos	7
6. MANUAL DE COMUNICACIÓN INTERNA INSTITUCIONAL	8
Lineamiento 1: Política de Comunicación Interna Institucional	8
• Gestión de la Comunicación Pública	8
• Lineamientos específicos:	8
• Gestión de la comunicación Interna Institucional	10
• Lineamientos específicos:	10
• Gestión de la Identidad Institucional	12
• Lineamientos específicos:	12
7. MANUAL DE COMUNICACIÓN EXTERNA INSTITUCIONAL	13
Lineamiento 2: Política de Comunicación Externa Institucional	13
• Gestión de la Atención al Asegurado y Público en General	13
• Lineamientos específicos:	13
• Gestión de Gobierno en Línea	15
• Lineamientos específicos:	15
• Gestión de la Comunicación con la Comunidad	16
• Lineamientos específicos:	16
• Gestión de la Comunicación en Situaciones de Crisis	18
• Lineamientos específicos:	18
8. MANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS	19
Lineamiento 3: Política de Rendición de Cuentas	19
• Gestión de Rendición de Cuentas	19
• Lineamientos específicos:	19
• Gestión ante situaciones de Quejas y Reclamos	20
• Lineamientos específicos:	20
9. GLOSARIO	21
10. MARCO LEGAL	23
11. DOCUMENTOS RELACIONADOS	24
12. BIBLIOGRAFÍA	24



Elaborado por: Departamento de Comunicación Social y Prensa Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación Gabinete de Presidencia	Revisado por: Departamento de Desarrollo Organizacional Dirección de Organización y Calidad	Aprobado por: RCA N° Acta N° Fecha:
--	--	--

	MANUAL DE COMUNICACIÓN		Código	
			Versión	03
			Vigencia	

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 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 lograr el fin institucional 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.

Elaborado por:
Departamento de Comunicación Social y Prensa
Dirección de Tecnología de la Información y
Comunicación
Gabinete de Presidencia

Revisado por:
Departamento de Desarrollo
Organizacional
Dirección de Organización y Calidad

Aprobado por:
RCA N°
Acta N°
Fecha:



Ana Limprich Cortti
Instituto de Previsión Social



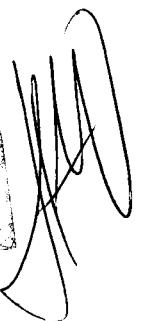
	MANUAL DE COMUNICACIÓN		Código	
			Versión	03
			Vigencia	

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 en cómo puede contribuir el funcionario al logro de los objetivos del Instituto.

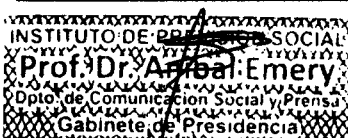
Este documento está en concordancia con los artículos relativos a Comunicación del Código de Buen Gobierno del IPS, cuyo documento fue aprobado el 24 de enero de 2012, por Resolución 008-091/12; fue elaborado por el Departamento de Comunicación Social y Prensa, verificado por las dependencias afectadas 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.



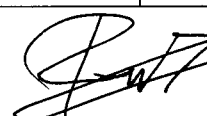
Elaborado por:
Departamento de Comunicación Social y Prensa
Dirección de Tecnología de la Información y
Comunicación
Gabinete de Presidencia

Revisado por:
Departamento de Desarrollo
Organizacional
Dirección de Organización y Calidad

Aprobado por:
RCA N°
Acta N°
Fecha:


INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Prof. Dr. Anibal Emery
Dpto. de Comunicación Social y Prensa
Gabinete de Presidencia


Ana Limprich Cortti
Instituto de Previsión Social



INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Econ. Raúl Vega Brites
Jefe de Gabinete de Presidencia

	MANUAL DE COMUNICACIÓN	Código	
		Versión	03
		Vigencia	

2. 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.

3. ALCANCE

El documento se enmarca en la política de comunicación institucional y los principales elementos de la estrategia de comunicación institucional, considerando a todas las dependencias de la organización y los recursos disponibles en materia de comunicación, 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 del Departamento de Comunicación Social y Prensa (intranet, web, correo masivo, aplicaciones y redes sociales) 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 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

Elaborado por:
Departamento de Comunicación Social y Prensa
Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación
Gabinete de Presidencia

Revisado por:
Departamento de Desarrollo Organizacional
Dirección de Organización y Calidad

Aprobado por:
RCA N°
Acta N°
Fecha:

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Prof. Dr. Anibal Emery
Dpto. de Comunicación Social y Prensa
Gabinete de Presidencia

Andrés Enrích Cortti
Instituto de Previsión Social

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Econ. Raúl Vega Brites
Jefe de Gabinete de Presidencia

	MANUAL DE COMUNICACIÓN	Código	
		Versión	03
		Vigencia	

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.

5. COMPROMISOS INSTITUCIONALES BASADOS EN EL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

a. 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.

b. 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.

c. 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 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.

Elaborado por:
Departamento de Comunicación Social y Prensa
Dirección de Tecnología de la Información y
Comunicación
Gabinete de Presidencia

Revisado por:
Departamento de Desarrollo
Organizacional
Dirección de Organización y Calidad

Aprobado por:
RCA N°
Acta N°
Fecha:

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Prof. Dr. Anibal Emery
Departamento de Comunicación Social y Prensa
Gabinete de Presidencia

Angela Cortti
Instituto de Previsión Social

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Econ. Raúl Vega Brites
Jefe de Gabinete de Presidencia

	MANUAL DE COMUNICACIÓN	Código	
		Versión	03
		Vigencia	

d. **Compromiso con la 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.

e. **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 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.

f. **Compromiso ante Quejas y Reclamos.**

Artículo 30. La Institución instaurará una oficina de atención a la comunidad, en la cual esta podrá presentar quejas, solicitudes, reclamaciones, 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 reposará un ejemplar del Código de Buen Gobierno y del Código de

Elaborado por:
Departamento de Comunicación Social y Prensa
Dirección de Tecnología de la Información y
Comunicación
Gabinete de Presidencia

Revisado por:
Departamento de Desarrollo
Organizacional
Dirección de Organización y Calidad

Aprobado por:
RCA N°
Acta N°
Fecha:

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Prof. Dr. Anibal Lemery
Dpto. de Comunicación Social y Prensa

Ana Lidia Cortti
Instituto de Previsión Social

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Econ. Raúl Vega Brites
Jefe de Gabinete de Presidencia

	MANUAL DE COMUNICACIÓN		Código	
			Versión	03
			Vigencia	

Ética para su consulta permanente por parte de todos los interesados.

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:**

a. Se conformará el Área de Comunicación del IPS por las siguientes dependencias:

Gabinete de Presidencia

Departamento de Comunicación Social y Prensa.

Unidad de 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 institucional, 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

Elaborado por:
Departamento de Comunicación Social y Prensa
Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación
Gabinete de Presidencia

Revisado por:
Departamento de Desarrollo Organizacional
Dirección de Organización y Calidad

Aprobado por:
RCA N°
Acta N°
Fecha:

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Prof. Dr. Anibal Emery
Dpto. de Comunicación Social y Prensa
Gabinete de Presidencia

Ana Lutzprich Cortti
Instituto de Previsión Social

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Econ. Raúl Vega Brites
Jefe de Gabinete de Presidencia

	MANUAL DE COMUNICACIÓN	Código	
		Versión	03
		Vigencia	

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 y/o Direcciones, 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, digitales, así como impresiones varias: 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 incorporarán 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 utilizarán los idiomas oficiales, castellano y guaraní, para todo tipo de comunicación dentro del IPS.
- h. Será responsabilidad del Departamento de Comunicación Social y Prensa la incorporación del PCA (Plan de Comunicación Anual) consolidado, dentro del POI 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, 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

Elaborado por:
Departamento de Comunicación Social y Prensa
Dirección de Tecnología de la Información y
Comunicación
Gabinete de Presidencia

Revisado por:
Departamento de Desarrollo
Organizacional
Dirección de Organización y Calidad

Aprobado por:
RCA N°
Acta N°
Fecha:

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Prof. Dr. Arnaldo Emery
Dir. de Comunicación Social y Prensa
Gabinete de Presidencia

Ana Empirich Cortti
Instituto de Previsión Social

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Econ. Raul Vega Brites
Jefe de Gabinete de Presidencia

	MANUAL DE COMUNICACIÓN		Código	
			Versión	03
			Vigencia	

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:**

- 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.
- Se promoverá 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.
- Se fomentará y apoyará la organización de actividades recreativas extra labores 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.
- Se encargará el Departamento Desarrollo del Talento Humano de la Dirección Gestión y Desarrollo del Talento Humano, la planificación y coordinación de las actividades recreativas, además de la inclusión, en el presupuesto institucional, de los recursos necesarios para el efecto.
- 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 Desarrollo del Talento Humano de

Elaborado por: Departamento de Comunicación Social y Prensa Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación Gabinete de Presidencia	Revisado por: Departamento de Desarrollo Organizacional Dirección de Organización y Calidad	Aprobado por: RCA N° Acta N° Fecha:
---	---	--

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Prof. Dr. Aníbal Emery
Dpto. de Comunicación Social y Prensa
Gabinete de Presidencia

Ana Corti
Instituto de Previsión Social

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Econ. Raul Vega Brites
Jefe de Gabinete de Presidencia

	MANUAL DE COMUNICACIÓN		Código	
			Versión	03
			Vigencia	

la Dirección Gestión y Desarrollo del Talento Humano, 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, 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 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 Gestión y Desarrollo del Talento Humano, a través de sus dependencias competentes, conjuntamente con el Departamento de Comunicación Social y Prensa.
- h. 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 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. El Departamento de Comunicación Social y Prensa 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,

Elaborado por:
Departamento de Comunicación Social y Prensa
Dirección de Tecnología de la Información y
Comunicación
Gabinete de Presidencia

Revisado por:
Departamento de Desarrollo
Organizacional
Dirección de Organización y Calidad

Aprobado por:
RCA N°
Acta N°
Fecha:

10

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Prof. Dr. Anibal Emery
Dpto. de Comunicación Social y Prensa
Gabinete de Presidencia

Ana Lúprich Cortti
Instituto de Previsión Social

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Econ. Raúl Vega Brites
Jefe de Gabinete de Presidencia

	MANUAL DE COMUNICACIÓN		Código	
			Versión	03
			Vigencia	

ampliar puntos de vista, facilitar revisiones y correcciones, etc.

- k. Los comunicados serán publicados con las firmas 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 de 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. Será responsabilidad del Departamento de Comunicación Social y Prensa 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 del Departamento de Comunicación Social y Prensa 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 al Departamento de Comunicación Social y Prensa la tarea

Elaborado por:
Departamento de Comunicación Social y Prensa
Dirección de Tecnología de la Información y
Comunicación
Gabinete de Presidencia

Revisado por:
Departamento de Desarrollo
Organizacional
Dirección de Organización y Calidad

Aprobado por:
RCA N°
Acta N°
Fecha:

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Prof. Dr. Anibal Emery
Dpto. de Comunicación Social y Prensa

Ana Empirich Cortti
Instituto de Previsión Social

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Econ. Raúl Vega Brites
Jefe de Gabinete de Presidencia

	MANUAL DE COMUNICACIÓN		Código	
			Versión	03
			Vigencia	

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 regirán 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 noticias re twitteadas del perfil de IPS, estados de la fan page Institucional; tutoriales o guías de cómo realizar trámites en IPS.

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 la Atención virtual- 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.

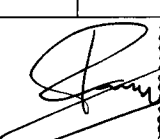
- **Lineamientos específicos:**

- a. Establecer canales oportunos y adecuados para informar sobre la gestión a los organismos de control externo.
- b. Establecer 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.).

Elaborado por: Departamento de Comunicación Social y Prensa Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación Gabinete de Presidencia	Revisado por: Departamento de Desarrollo Organizacional Dirección de Organización y Calidad	Aprobado por: RCA N° Acta N° Fecha:
---	---	--


Prof. Dr. Anibal Emery
 Dpto. de Comunicación Social y Prensa


Ana Cortti
 Instituto de Previsión Social


Econ. Raúl Vega Brites
 Jefe de Gabinete de Presidencia

	MANUAL DE COMUNICACIÓN		Código	
			Versión	03
			Vigencia	

- c. Establecer 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. Definir los canales y la estrategia comunicacional para el correcto relacionamiento con medios de prensa y comunicación.
- e. Las dependencias que conforman la institución deberán proveer información o facilitar el acceso a la información confiable y detallada al Departamento de Comunicación Social y Prensa como único canal para su difusión externa.
- f. Los materiales de información serán 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, debiendo éstas contener información completa y actualizada.
- h. El Departamento de Comunicación Social y Prensa deberá recabar información para elaborar materiales informativos, educativos y preventivos para los diferentes grupos de interés.
- i. Designación de voceros. Ante cada situación que se presenta la máxima autoridad de la previsional designará un vocero/a y el Dpto. de Comunicación Social y Prensa realizará el apoyo y acompañamiento ante los medios masivos de comunicación.
- j. Ningún funcionario que no sea designado como vocero, no se encuentra 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 información, en especial las de carácter confidencial, incluso fuera de las actividades laborales.
- n. El Dpto. de Comunicación Social y Prensa es la única responsable de coordinar y convocar conferencias de prensas.
- o. El Dpto. de Comunicación Social y Prensa contará con la imparcialidad con los distintos medios de comunicación. Y se le proveerá la información completa.

Elaborado por: Departamento de Comunicación Social y Prensa Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación Gabinete de Presidencia	Revisado por: Departamento de Desarrollo Organizacional Dirección de Organización y Calidad	Aprobado por: RCA N° Acta N° Fecha:
--	--	--



André Cortti
Instituto de Previsión Social



	MANUAL DE COMUNICACIÓN	Código	
		Versión	03
		Vigencia	

- p. El Departamento de Comunicación y Prensa monitoreará diaria y permanentemente los medios de comunicación, informaciones que guarden relación con el Instituto de Previsión Social, elevando un informe diario a la máxima autoridad, para su conocimientos y toma de decisiones estratégicas en casos de necesidad.
- q. El Departamento de Comunicación 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.

• **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:**

- Se designará 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 la Unidad de Transparencia Institucional y con los nexos establecidos en las diversas gerencias y/o direcciones del IPS.
- 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, números telefónicos, etc.; todos estos deben estar actualizados por la dependencia donde se realizará el trámite. Dichos trámites se realizarán en forma personal. Así mismo se contará con trámites en línea que estarán disponibles y especificados.
- Se potenciarán las aplicaciones "REI", "IPS Te Escucha", "MI IPS", entre otros; a fin de promocionarlos y lograr un acercamiento al usuario.
- 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 a los asegurados y ciudadanía en general sobre noticias, trámites, etc. La Dirección de Tecnología de Información y

Elaborado por: Departamento de Comunicación Social y Prensa Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación Gabinete de Presidencia	Revisado por: Departamento de Desarrollo Organizacional Dirección de Organización y Calidad	Aprobado por: RCA N° Acta N° Fecha:
--	--	--

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Prof. Dr. Amílcar Emery
Dpto. de Comunicación Social y Prensa

Andrés Cortti
Instituto de Previsión Social

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Econ. Raúl Vega Brites
Jefe de Gabinete de Presidencia

	MANUAL DE COMUNICACIÓN	Código	
		Versión	03
		Vigencia	

Comunicaciones se encargará de brindar el soporte necesario.

- e. Se utilizará como vínculo más cercano a los usuarios las aplicaciones oficiales del IPS donde se publicarán eventos, campañas, encuestas y noticias. Todo ello deberá ser gestionado a través del Departamento de Comunicación Social y Prensa.
- f. 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.

• **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. Será 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 Prensa y 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 a todos los medios de comunicación externos e internos.
- d. Se deberán reflejar en las noticias y gacetillas, generadas por el Instituto, los

Elaborado por:
Departamento de Comunicación Social y Prensa
Dirección de Tecnología de la Información y
Comunicación
Gabinete de Presidencia

Revisado por:
Departamento de Desarrollo
Organizacional
Dirección de Organización y Calidad

Aprobado por:
RCA N°
Acta N°
Fecha:

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Prof. Dr. Róbal Emery
Dpto. de Comunicación Social y Prensa
Gabinete de Presidencia

Ana *Comprich Cortti*
Instituto de Previsión Social

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Econ. Raúl Vega Brites
Jefe de Gabinete de Presidencia

	MANUAL DE COMUNICACIÓN	Código	
		Versión	03
		Vigencia	

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.

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

o 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.
- **Boletines:** Artículos específicos de actualidad relativos al Instituto.
- **Radios:** 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

o **Medios Digitales**

- Página Web institucional, Aplicaciones, Redes Sociales (Twitter, Facebook, Instagram, YouTube, etc.): Información general, consultas rápidas, trámites varios, etc.
- **Boletín electrónico:** Novedades institucionales, campañas preventivas, actualidad en salud, logros institucionales, etc.
- Celulares: Aplicación, Sms, WhatsApp (mensajes de texto), Menú Móvil (*152#), que necesariamente se encuentren aprobadas y autorizadas por la Máxima Autoridad para uso de forma oficial.

o Medios impresos

- Afiches
- Volantes, trípticos y dípticos
- Boletines

Elaborado por:
Departamento de Comunicación Social y Prensa
Dirección de Tecnología de la Información y
Comunicación
Gabinete de Presidencia

Revisado por:
Departamento de Desarrollo
Organizacional
Dirección de Organización y Calidad

Aprobado por:
RCA N°
Acta N°
Fecha:

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Prof. Dr. Angel Emery
Dir. de Comunicación Social y Prensa
Gabinete de Presidencia

Andrés Cortti
Instituto de Previsión Social

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Leon Raul Vega Brites
Jefe de Gabinete de Presidencia

	MANUAL DE COMUNICACIÓN	Código	
		Versión	03
		Vigencia	

- 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 o atención directa al beneficiario: el mismo será enfocado desde tres áreas diferenciadas :

- Atención telefónica: atención por Call Center, atención al beneficiario por vía telefónica.
- Atención presencial: en góndolas 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:**

- 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 Departamento de Comunicación Social y Prensa.
- Las cuatro gerencias institucionales
- Directores del Hospital Central y Área Central e Interior, según corresponda.



Elaborado por: Departamento de Comunicación Social y Prensa Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación Gabinete de Presidencia	Revisado por: Departamento de Desarrollo Organizacional Dirección de Organización y Calidad	Aprobado por: RCA N° Acta N° Fecha:
---	---	--

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Prof. Dr. Ana Emilia
Dpto. de Comunicación Social y Prensa
Gabinete de Presidencia

Ana Corti
Instituto de Previsión Social

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Econ. Raúl Vega Brites
Jefe de Gabinete de Presidencia

	MANUAL DE COMUNICACIÓN		Código	
			Versión	03
			Vigencia	

- Vocero del área afectada.

- 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.

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:**

- 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 o beneficiarios, 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.
- c. Se recopilarán 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.
- 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 del Departamento de Comunicación Social y

Elaborado por: Departamento de Comunicación Social y Prensa Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación Gabinete de Presidencia	Revisado por: Departamento de Desarrollo Organizacional Dirección de Organización y Calidad	Aprobado por: RCA N° Acta N° Fecha:
---	---	--

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Prof. Dr. Anibal Emery
Dpto. de Comunicación Social y Prensa
Gabinete de Presidencia

Ana Linprich Cortti
Instituto de Previsión Social

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Raul Vega Brites
Jefe de Gabinete de Presidencia

	MANUAL DE COMUNICACIÓN	Código	
		Versión	03
		Vigencia	

Prensa 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. 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.
- g. Será responsabilidad del Departamento de Comunicación Social y Prensa 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.
- h. 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.
- i. 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.

• **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 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.

Elaborado por: Departamento de Comunicación Social y Prensa Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación Gabinete de Presidencia	Revisado por: Departamento de Desarrollo Organizacional Dirección de Organización y Calidad	Aprobado por: RCA N° Acta N° Fecha:
---	---	--

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Prof. Dr. ~~Anibal Emery~~
Dpto. de Comunicación Social y Prensa
Gabinete de Presidencia

Ana ~~Luz~~ Cortti
Instituto de Previsión Social

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Prof. ~~Raúl Vega Britez~~
Jefe de Gabinete de Presidencia

	MANUAL DE COMUNICACIÓN	Código	
		Versión	03
		Vigencia	

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.

9. 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.
- **Claridad:** grado de facilidad de entendimiento, compresibilidad 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

Elaborado por: Departamento de Comunicación Social y Prensa Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación Gabinete de Presidencia	Revisado por: Departamento de Desarrollo Organizacional Dirección de Organización y Calidad	Aprobado por: RCA N° Acta N° Fecha:
---	---	--

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Prof. Dr. Anibal Emery
Dpto. de Comunicación Social y Prensa
Gabinete de Presidencia

Ana Enprich Cortti
Instituto de Previsión Social

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
RCA N°
Acta N°
Fecha:
Rafael Vega Brites
Jefe de Gabinete de Presidencia

	MANUAL DE COMUNICACIÓN	Código	
		Versión	03
		Vigencia	

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 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

Elaborado por: Departamento de Comunicación Social y Prensa Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación Gabinete de Presidencia	Revisado por: Departamento de Desarrollo Organizacional Dirección de Organización y Calidad	Aprobado por: RCA N° Acta N° Fecha:
---	---	--

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Prof. Dr. Anibal Emery
Oficio de Comunicación Social y Prensa
Gabinete de Presidencia

Ana Limprich Cortti
Instituto de Previsión Social

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Econ. Paul Vega Brites
Jefe de Gabinete de Presidencia

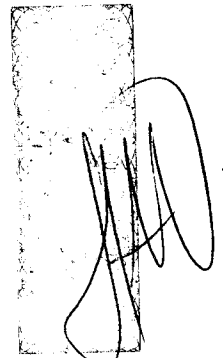
	MANUAL DE COMUNICACIÓN	Código	
		Versión	03
		Vigencia	

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.

10. MARCO LEGAL

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



Elaborado por: Departamento de Comunicación Social y Prensa Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación Gabinete de Presidencia	Revisado por: Departamento de Desarrollo Organizacional Dirección de Organización y Calidad	Aprobado por: RCA N° Acta N° Fecha:
---	---	--

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Prof. Dr. Aníbal Emery
Dpto. de Comunicación Social y Prensa
Gabinete de Presidencia

Ana Linprich Cortti
Instituto de Previsión Social

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Econ. Raúl Vega Britez
Jefe de Gabinete de Presidencia

	MANUAL DE COMUNICACIÓN		Código	
			Versión	03
			Vigencia	

- 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.

11. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Manual de Ceremonial y Guía de Protocolo y Organización de Eventos. Aprobados por Resolución C.A. N° 069-040/12 de fecha 28.08.12.
- 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).
- Protocolo de Crisis (a ser elaborado por el Departamento de Comunicación Social y Prensa).
- Manual de Estilo (a ser elaborado por Departamento de Comunicación Social y Prensa).
- Reglamento de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas (a ser elaborado por la Unidad Anticorrupción y Transparencia).
- Manual de Atención al Asegurado y el Público en General de la Institución (a ser elaborado por la Dirección de Organización y Calidad)

12. 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.

Elaborado por:
Departamento de Comunicación Social y Prensa
Dirección de Tecnología de la Información y
Comunicación
Gabinete de Presidencia

Revisado por:
Departamento de Desarrollo
Organizacional
Dirección de Organización y Calidad

Aprobado por:
RCA N°
Acta N°
Fecha:

Ana Limprich Cortti

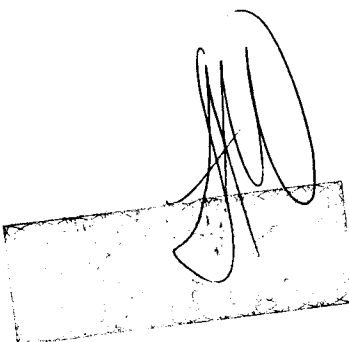
INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Prof. Dr. Ambal Emery
Dirección de Comunicación Social y Prensa
Gabinete de Presidencia

Instituto de Previsión Social

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Scor Raul Vega Brites
Jefe de Gabinete de Presidencia

	MANUAL DE COMUNICACIÓN	Código	
		Versión	03
		Vigencia	

- 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; versión 01; aprobado por Resolución N°057-010/2020 de fecha 24 de julio del 2020.
- Resolución del Consejo de Administración "POR LA QUE SE APRUEBAN LOS AJUSTES EN LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL GABINETE DE PRESIDENCIA DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL" N° 075-044/18 de fecha 1 de noviembre del 2018.



Resolución C.A. - Página Web

Elaborado por: Departamento de Comunicación Social y Prensa Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación Gabinete de Presidencia	Revisado por: Departamento de Desarrollo Organizacional Dirección de Organización y Calidad	Aprobado por: RCA N° Acta N° Fecha:
---	---	--

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Prof. Dr. Ana María Emery
Departamento de Comunicación Social y Prensa
Gabinete de Presidencia

Ana Limprich Cortti
Instituto de Previsión Social

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Ector Paul Vega Britez
Jefe de Gabinete de Presidencia