



**Instituto de Previsión Social
Consejo de Administración**

Acta N° 028/2023 de fecha 26 de abril de 2023

RESOLUCIÓN C.A. N° 028-034/2023

POR LA QUE SE APRUEBA EL PLAN DE TRABAJO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD 2023, PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL.

VISTO: El Expediente Digital identificado como CA 687/2023, recepcionado en la Secretaría del Consejo de Administración, en fecha 12 de abril de 2023, el cual contiene la Nota Interna PR/GDT/N° 019/2023, de fecha 31 de marzo de 2023, de la Gerencia de Desarrollo y Tecnología, por la que se eleva a consideración de la Máxima Autoridad, los antecedentes referentes al Plan de Trabajo del Sistema de Gestión de la Calidad, correspondiente al año 2023, para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en el Instituto de Previsión Social; y

CONSIDERANDO: La Resolución C.A. N° 019-025/2022, de fecha 29 de marzo de 2022, "Por la que se aprueba la Conformación y funcionamiento del Comité de Calidad Institucional, el Comité Coordinador de Calidad en Salud y el Comité Coordinador de Calidad Administrativa, como órgano de apoyo en la implementación del Sistema de Calidad en el Instituto de Previsión Social";

La Resolución C.A. N° 103-013/2020, de fecha 15/12/2020, "Por la que se aprueba la actualización del Manual de Organización y Funciones de la Dirección de Organización y Calidad V2, dependiente de la Gerencia de Desarrollo y Tecnología";

La Resolución C.A. N° 090-001/2020, de fecha 30/10/2020, "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 2015";

Que, el Acta N° 01/2022 de fecha 20 de abril de 2022, mediante la cual la Máxima Autoridad manifiesta su interés y compromiso de manera directa y recurrente, a la implementación de la Norma de Requisitos Mínimos para Sistema de Control Interno;

Que, resulta pertinente la aprobación del Plan de Trabajo del Sistema de Gestión de la Calidad 2023, el cual fue elaborado en base a los requerimientos de la matriz de evaluación del Sistema Control Interno y a las funciones del Departamento de Gestión de la Calidad, dependiente de la Dirección de Organización y Calidad, para el cumplimiento de los objetivos misionales institucionales;

Que, obra en el expediente el parecer favorable de la Dirección de Organización y Calidad y de la Gerencia de Desarrollo y Tecnología;

**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° 028/2023 de fecha 26 de abril de 2023

RESOLUCIÓN C.A. N° 028-034/2023

Que, el Memorando DOC/DCA N° 02/2023, de fecha 30 de marzo de 2023, del Departamento de Gestión de la Calidad dependiente de la Dirección de Organización y Calidad, mediante la cual se remite el Plan de Trabajo del Sistema de Gestión de la Calidad 2023, con su cronograma correspondiente constituye el instrumento operativo con el objetivo de Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad en la institución;

Por tanto, en uso de sus atribuciones;

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

RESUELVE:

- 1°) Aprobar, el Plan de Trabajo del Sistema de Gestión de la Calidad 2023 para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, conforme al Anexo , el cual se encuentra refrendado por la Secretaria del Consejo de Administración y las Áreas Técnicas respectivas, que consta de 03 (tres) fojas y se adjuntan, a la presente Resolución.-----
- 2°) Encomendar, al Departamento de Gestión de la Calidad, dependiente de la Dirección de Organización y Calidad, la implementación, monitoreo y seguimiento del Plan de Trabajo del Sistema de Gestión de la Calidad 2023, la elaboración de los informes de avances respectivos.-----
- 3°) Encomendar, a todas dependencias de la institución, a establecer los mecanismos más adecuados para el cumplimiento de la presente resolución, proveer los medios administrativos, técnicos y tecnológicos necesarios para la consecución de lo establecido en la misma.-----
- 4°) Establecer que la Gerencia de Desarrollo y Tecnología, es la responsable de la integridad del expediente físico y su coherencia con la versión digital registrada para el tratamiento por parte del Consejo de Administración.-----
- 5°) Comunicar a quienes corresponda y archivar.-----

SC/sp/jo.-

**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.

PLAN DE TRABAJO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD 2023												
N°	ACTIVIDAD	ACCIÓN / TAREA	DETALLE DE LAS TAREAS	PRODUCTO / RESULTADO	RESPONSABLE	CO RESPONSABLE	ALCANCE	META (Anual)	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN	PORCENTAJE	OBSERVACION / SEGUIMIENTO
1	Conformación del Comité de Calidad Institucional.	Solicitar la emisión de la Resolución PI. de Conformación.	Solicitar a la Dirección de Organización y Calidad la conformación del Comité de Calidad Institucional de acuerdo a la RCAN° 019-025/2022, y/o actualizar conformación.	Resolución PI.	Depto. Gestión de la Calidad.	Dir. Organización y Calidad.	Central	1	1/2/2023	30/11/2023		
		Elaborar el Plan de Mejora de Calidad.	Elaborar el Plan de Trabajo del Comité de Calidad Institucional, relacionadas a la detección de las necesidades del usuario de los servicios misionales.	Plan de Mejora de Calidad aprobado por Resolución del Consejo de Administración.	Depto. Gestión de la Calidad.	Dir. Organización y Calidad.	Central	1	1/2/2023	30/11/2023		
		Integrar los distintos comités de los servicios de salud y Administrativos del IPS.	Gestionar la identificación de los comités en los servicios de salud y Administrativos del IPS, e incluir a los mismos como ejecutores de proyectos, planes de mejoramientos de calidad.	Comités de los servicios de salud y Administrativos del área central identificados y conformados.	Depto. Gestión de la Calidad.	Gerencia de Salud/Gerencia de Prestaciones Económicas.	Central	5	1/2/2023	30/11/2023		
		Elaborar Plan de Mejoramiento de Calidad de los Comités de los Servicios misionales.	Gestionar conforme a los hallazgos, la elaboración de Planes de Mejora de Calidad, seguimiento, monitoreo e informes de sugerencias y recomendaciones de mejora.	Informe de avances, informe técnico.	Comité Coordinador de Calidad en Salud/Administrativa	Dir. Organización y Calidad.	Central	5	1/2/2023	30/11/2023		
		Recibir/analizar propuestas, proyectos de mejoras.	Recibir propuestas, proyectos de mejoras orientadas a la satisfacción de los usuarios de los servicios misionales. Análisis de pertinencia.	Propuestas/proyectos de mejora recibidos, analizados y presentados al Consejo de Administración.	Comité de Calidad Institucional.	Dpto. Gestión de la Calidad.	Central	3	1/2/2023	30/11/2023		
2	Implementación del Sistema de Gestión de Calidad.	Monitoreo y evaluación de cumplimiento de Planes de Mejoramiento de Calidad	Monitoreo y evaluación de cumplimiento de los Planes de Mejoramiento de Calidad desarrollados por el dueño del proceso, con el apoyo del Dpto. de Gestión de la Calidad.	Informe técnico.	Dpto. Gestión de la Calidad.	Dependencias del IPS.	Central	3	1/2/2023	30/11/2023		
3	Habilitación del Portal del Departamento de Gestión de la Calidad - Sub sitio WEB.	Solicitar la habilitación de Sub sitio de Gestión de la Calidad.	Elaborar propuesta de contenido del sub sitio Gestión de la Calidad.	Sub sitio habilitado.	Dpto. Gestión de la Calidad - Dpto. de Comunicación Social y Prensa.	Dir. Organización y Calidad.	Pais	1	1/2/2023	30/11/2023		
		Administración Lista Maestra de Formularios y documentaciones del Sistema de Gestión de la Calidad.	Actualizar el contenido e incluir los logros institucionales, manuales de organización y funciones, procedimientos y reglamentos.	Lista maestra de procesos, manual de organización y funciones, reglamentos internos, formularios aprobados del Sistema de Gestión de la Calidad.	Dpto. Gestión de la Calidad.	Dir. Organización y Calidad.	Pais	Actualizado	1/2/2023	30/11/2023		
		Cartera de Servicios, revisión y actualización de los servicios prestados por el IPS a los usuarios de los servicios de salud y de jubilaciones.	Revisión, actualización de la Cartera de Servicios de los servicios de salud del IPS, los servicios de Prestaciones Económicas (Jubilaciones, Pensiones y Reposos) que se brindan a los asegurados y jubilados.	Cartera de Servicios de salud y jubilaciones identificados.	Dpto. Gestión de la Calidad.	Gerencia de Salud/Gerencia de Prestaciones Económicas.	Capital	5	1/2/2023	30/11/2023		

Elaborado por: Departamento de Gestión de la Calidad

Revisado por: Dirección de Organización y Calidad

Aprobado por: Consejo de Administración del IPS

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Hugo A. María Sandoval
Jefe Interno de la Calidad
Dpto. de Gestión de la Calidad
Dirección de Organización y Calidad

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Andrés Vicente Torreani Bazán
Director
Dirección de Organización y Calidad

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Abel María Castro
Secretario del Consejo de Administración

Fecha: 24/03/23

Fecha: 27/03/23

Fecha:

PLANEACIÓN AL DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN

FORMATO: Plan de Trabajo del Sistema de Gestión de la Calidad 2023

CODIGO N°. 09

VERSIÓN: 01

PLAN DE TRABAJO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD 2023												
N°	ACTIVIDAD	ACCIÓN / TAREA	DETALLE DE LAS TAREAS	PRODUCTO / RESULTADO	RESPONSABLE	CO RESPONSABLE	ALCANCE	META (Anual)	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN	PORCENTAJE	OBSERVACION / SEGUIMIENTO
4	Análisis del Manual de Atención al Asegurado y Público en general.	Revisión, actualización y socialización del Manual de Atención al Asegurado y Público en General, en apoyo a la gestión de la calidad en la atención al asegurado.	Análisis el contenido conforme a técnicas de Calidad, solicitar la revisión, actualización y socialización.	Manual de atención al asegurado publicado, actualizado	Dpto. Gestión de la Calidad	Dpto. de Desarrollo Organizacional/Dependencias del IPS	País	1	1/2/2023	30/11/2023		
			Publicar en la WEB del Departamento de Gestión de la Calidad.	Manual de atención al asegurado publicado, socializado.	Dpto. Gestión de la Calidad.	Dpto. de Desarrollo Organizacional.	País	Actualizado	1/2/2023	30/11/2023		
5	Análisis del Reglamento Interno para Familiares de pacientes, acompañantes y visitantes en los establecimientos de Salud.	Revisión, actualización y socialización del Reglamento Interno para Familiares de Pacientes, Acompañantes y Visitantes, en apoyo a la gestión de la calidad en la atención al asegurado	Análisis el contenido conforme a técnicas de Calidad, solicitar la revisión, actualización y socialización	Reglamento Interno para Familiares de pacientes, acompañantes y visitantes actualizado.	Dpto. Gestión de la Calidad.	Dpto. de Desarrollo Organizacional/Dependencias del IPS	País	1	1/2/2023	30/11/2023		
			Publicar en la WEB del Departamento de Gestión de la Calidad.	Reglamento Interno para Familiares de pacientes, acompañantes y visitantes publicado, socializado.	Dpto. Gestión de la Calidad.	Dpto. de Desarrollo Organizacional.	País	Actualizado	1/2/2023	30/11/2023		
6	Auditorías de Calidad, asegurarse de que el sistema de gestión de calidad de la institución se encuentra alineado y conforme a los objetivos institucionales.	Auditoría de Calidad en relación a las documentaciones asociadas a los (Manual de Organización y Funciones, Reglamentos y Procesos), que afecten las tareas o funciones de las áreas misionales.	Realizar Auditorías de Calidad planificada.	Auditorías de Calidad planificadas realizadas.	Dpto. Gestión de la Calidad.	Dependencias del IPS.	Central	5	1/2/2023	30/11/2023		
			Realizar Auditorías de Calidad no planificadas, a solicitud de las dependencias misionales del IPS.	Auditorías de Calidad no planificadas realizadas.	Dpto. Gestión de la Calidad.	Dependencias del IPS.	Central	3	1/2/2023	30/11/2023		
			Realizar Auditorías de Calidad en coordinación con la Unidad de Transparencia y Anticorrupción en relación a reclamos recibidos de los usuarios de los servicios misionales (salud - jubilaciones).	Auditorías de Calidad no planificadas realizadas.	Dpto. Gestión de la Calidad.	Dependencias del IPS.	Central	3	1/2/2023	30/11/2023		
		Análisis la evidencia.	Análisis la documentación disponible conforme a la normativa legal vigente.	Documentación disponible conforme a la normativa legal vigente revisada.	Dpto. Gestión de la Calidad.	Dependencias del IPS.	Central	5	1/2/2023	30/11/2023		
		Socializar los resultados obtenidos con los dueños de los procesos.	Emitir Informe de sugerencias y mejoras, remitir a través de la Dirección de Organización y Calidad a la dependencia afectada.	Informe de Mejoras.	Dpto. Gestión de la Calidad.	Dependencias del IPS.	Central	5	1/2/2023	30/11/2023		
		Realizar el seguimiento de la acción de mejora necesaria.	Elaborar en forma conjunta con la dependencia afectada el Plan de Mejora de Calidad según evidencias recolectadas.	Plan de Mejora de Calidad.	Dpto. Gestión de la Calidad.	Dependencias del IPS.	Central	5	1/2/2023	30/11/2023		
			Realizar el acompañamiento y seguimiento de la realización del Plan de Mejora de Calidad.	Seguimiento y Monitoreo del Plan de Plan de Mejora de Calidad.	Dpto. Gestión de la Calidad.	Dependencias del IPS.	Central	5	1/2/2023	30/11/2023		

Elaborado por: Departamento de Gestión de la Calidad

Revisado por: Dirección de Organización y Calidad

Aprobado por: Consejo de Administración del IPS

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Abg. María Sandoval
 Jefe de Gestión de la Calidad
 Dirección de Organización y Calidad

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. Andres Vicente Torreani Bazan
 Director
 Dirección de Organización y Calidad

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Abg. ANA MARIA CASTRO
 Secretaria del Consejo de Administración

Fecha: 24/03/23

Fecha: 27/03/23

Fecha:

PLAN DE TRABAJO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD 2023												
N°	ACTIVIDAD	ACCIÓN / TAREA	DETALLE DE LAS TAREAS	PRODUCTO / RESULTADO	RESPONSABLE	CO RESPONSABLE	ALCANCE	META (Anual)	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN	PORCENTAJE	OBSERVACIÓN / SEGUIMIENTO
7	Medición continua de los niveles de satisfacción de usuario	Realizar encuesta de satisfacción del Usuario en los servicios misionales	Elaborar encuesta de satisfacción del usuario, orientado a los servicios misionales al 100% digital.	Elaboración del Borrador	Dpto. Gestión de la Calidad	Dependencias del IPS	Central	1	1/2/2023	30/11/2023		
			Solicitar aprobación de la encuesta de satisfacción del usuario por RCA	Remisión para aprobación	Dpto. Gestión de la Calidad	Dependencias del IPS	Central	1	1/2/2023	30/11/2023		
			Socializar, sensibilizar encuesta de satisfacción del usuario por vía WEB/código QR dependencias.	Implementación	Dpto. Gestión de la Calidad	Dependencias del IPS	Central	1	1/2/2023	30/11/2023		
		Realizar análisis de la encuesta de satisfacción del usuario en los servicios misionales (Salud y jubilaciones)	Analizar de los resultados obtenidos de la encuesta de satisfacción del usuario	Análisis de los resultados en forma trimestral	Dpto. Gestión de la Calidad	Dependencias del IPS	Central	1	1/2/2023	30/11/2023		
		Socialización de los resultados	Elaborar informe del resultado de las encuestas de satisfacción del usuario.	Informe del resultado de la encuesta de Satisfacción del Usuario, sugerencias y recomendaciones	Dpto. Gestión de la Calidad	Dependencias del IPS	Central	1	1/2/2023	30/11/2023		
		Seguimiento de la acción de mejora	Elaborar en forma conjunta con la dependencia afectada el Plan de Mejora de Calidad según evidencias recolectadas.	Plan de Mejora de Calidad aprobado por la dependencia y aprobado por Resolución del Consejo de Administración	Dpto. Gestión de la Calidad	Dependencias del IPS	Central	5	1/2/2023	30/11/2023		
			Realizar el monitoreo y seguimiento de la efectiva realización del Plan de Mejora de Calidad en forma conjunta con el líder mecip de la dependencia.	Informe de cumplimiento del seguimiento de la realización del Plan de Mejora de Calidad	Dpto. Gestión de la Calidad	Dependencias del IPS	Central	5	1/2/2023	30/11/2023		
8	Análisis de las quejas, reclamos y sugerencias registradas en el sistema de Anticorrupción y Transparencia	Recibir, analizar quejas y reclamos tramitados a través de la Unidad de Transparencia y Anticorrupción, relacionadas a la atención y satisfacción del usuario misional	Analizar las quejas y reclamos presentados por el usuario.	Análisis de la pertinencia por caso.	Dpto. Gestión de la Calidad	Dependencias del IPS	Central	5	1/2/2023	30/11/2023		
			Emitir Informe de sugerencias y mejoras asociadas a la queja o reclamo recibido, remitir a través de la DOC a la dependencia afectada.	Informe de sugerencias y recomendaciones.	Dpto. Gestión de la Calidad	Dependencias del IPS	Central	5	1/2/2023	30/11/2023		
			Obtener información para la elaboración de proyectos de mejoras en las prestaciones de servicios.	Proyecto de mejoras remitido para aprobación.	Dpto. Gestión de la Calidad	Dependencias del IPS	Central	5	1/2/2023	30/11/2023		
9	Elaboración de propuestas y Cursos de capacitación basados en el Sistema de Gestión de la Calidad, dirigidos a todos los funcionarios del IPS.	Curso virtuales para implementar la Herramienta de Calidad 5S en las dependencias del IPS.	Elaborar curso de capacitación de las implementación de la Herramientas 5S	Curso de capacitación de la implementación de las Herramientas de Calidad 5S elaborado.	Dpto. Gestión de la Calidad	Dpto. de Desarrollo del Talento Humano	País	6	1/2/2023	30/11/2023		
			Solicitar la aprobación curso de capacitación de las implementación de la Herramientas 5S	Curso de capacitación de las implementación de las Herramientas de Calidad 5S aprobado.	Dpto. Gestión de la Calidad	Dpto. de Desarrollo del Talento Humano	País	6	1/2/2023	30/11/2023		
			Implementar curso de capacitación de la Herramientas 5S en forma virtual a todos los funcionarios del IPS.	Curso de capacitación de la implementación de las Herramientas de Calidad 5S lanzado a todos los funcionarios del IPS.	Dpto. Gestión de la Calidad	Dpto. de Desarrollo del Talento Humano	País	6	1/2/2023	30/11/2023		
			Trabajo conjunto con la Secretaría general en cuanto a la implementación de la Herramienta de Calidad 5S en la organización y expurgo de documentos innecesarios en las dependencias del IPS. Implementar la Herramienta de Calidad 5S	Propuesta de mejora en la gestión, organización y expurgo de documentos innecesarios, caducados, deteriorados y otros IPS	Dpto. Gestión de la Calidad	Secretaría General	Central	1	1/2/2023	30/11/2023		

Elaborado por: Departamento de Gestión de la Calidad

Revisado por: Dirección de Organización y Calidad

Aprobado por: Consejo de Administración del IPS

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
 Lic. Hugo Arce
 Jefe de Gestión de la Calidad
 Dirección de Organización y Calidad

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
 Lic. Andres Vicente Torreani, Bazan
 Director
 Dirección de Organización y Calidad

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
 Abg. ANA MARIA CASTRO
 Secretaria del Consejo de Administración

Fecha: 24/03/23

Fecha: 27/03/23

Fecha: