



Instituto de Previsión Social
Consejo de Administración

Acta N° 045/2023 de fecha 09 de agosto de 2023

RESOLUCIÓN C.A. N° 045-052/2023

POR LA QUE SE APRUEBA LA DOCUMENTACIÓN Y MODELADO DEL SUBPROCESO GESTIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O AGRADECIMIENTOS, VERSIÓN 1, CONFORME A LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA DE REQUISITOS MÍNIMOS, PARA EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO - MECIP 2015, EN EL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL.

VISTO: El Expediente Digital identificado como CA/N° 1699/2023, recepcionado en la Secretaría del Consejo de Administración, en fecha 09 de agosto de 2023, el cual contiene la Nota Interna PR/GP/N° 0102/2023, de fecha 08 de agosto de 2023, del Gabinete de Presidencia, por la que se eleva a consideración de la Máxima Autoridad, el proyecto de Resolución “POR LA QUE SE APRUEBA LA DOCUMENTACIÓN Y MODELADO DEL SUBPROCESO GESTIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O AGRADECIMIENTOS, VERSIÓN 1, CONFORME A LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA DE REQUISITOS MÍNIMOS, PARA EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO - MECIP 2015, EN EL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL”; y

CONSIDERANDO: Que el inciso c) del Artículo 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 I.P.S. para “Dictar y reformar los reglamentos internos del Instituto”;

Que, por Resolución C.A. N° 039-007/09, de fecha 28 de abril de 2009, entre otras cuestiones, el Consejo de Administración del Instituto de Previsión Social, se comprometió 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 2015;

Que, por Resolución C.A. N° 080-018/2020, se aprobó el subproceso Documentación y Modelado de Procesos, con su respectivo flujo grama, conforme a la implementación del Modelo Estándar de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay;

Que, el Gabinete de Presidencia dio su parecer favorable para la presentación del Proyecto de Resolución ante el Consejo de Administración;

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° 045/2023 de fecha 09 de agosto de 2023

RESOLUCIÓN C.A. N° 045-052/2023

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 documentación y modelado del subproceso "Subproceso Gestión de Consultas, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Agradecimientos", Versión 1, conforme a la implementación de la Norma de Requisitos Mínimos, para el Sistema de Control Interno - MECIP 2015, en el Instituto de Previsión Social, conforme al Anexo, el cual se encuentra refrendado por la Secretaria del Consejo de Administración y las Áreas Técnicas respectivas, que consta de 18 (diez y ocho) páginas y se adjunta a la presente Resolución.-----
 - 2º) Establecer que, a partir de la fecha de la presente aprobación, la dependencia encargada de la ejecución del subproceso, lo implementará conforme a la normativa vigente con el apoyo técnico de la Dirección de Organización y Calidad.-----
 - 3º) Disponer que Gabinete de Presidencia como responsable del proceso, con asesoramiento de la Dirección de Organización y Calidad, elevará a consideración del Consejo de Administración, la revisión del procedimiento de acuerdo a lo establecido en la Norma de Requisitos Mínimos - MECIP 2015-----
 - 4º) Establecer que Gabinete de Presidencia, es el responsable de la integridad del expediente físico y su coherencia con la versión digital registrada para su tratamiento por parte del Consejo de Administración.-----
 - 5º) Comunicar a quienes corresponda y archivar.-----
- SC/mg/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**



Modelo Estándar de Control Interno - MECIP

Componente Corporativo de Control Estratégico

Componente: Direccionamiento Estratégico

Estándar: Modelo de Gestión por Procesos

Formato: Determinación Productos, Clientes y/o Grupos de Interés-Proceso/Subproceso

Número: 46

Macroproceso: Evaluación y Control

Proceso: Gestión de Transparencia y Anticorrupción

Subproceso: Gestión de Consultas, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Agradecimientos

Versión: 1

Código: (h) ECO

Código: ECO_002

Código: ECO_002_01

Código	Producto	Características	Clientes y/o grupos de interés
ECO_002_01_4 6_01	Respuesta a la asistencia remota.	1 - Respuestas indicativas que obran en la página web institucional y/o informaciones que pueden ser indicativas de otras páginas oficiales de Organismos y Entidades del Estado (OEE). 2 - Indicaciones brindadas por las Dependencias del IPS para dar respuesta a la asistencia remota gestionada.	Ciudadanía en general, Asegurados y Funcionarios.

Elaborado por: Perla Liliana Servian Gonzalez

Fecha de elaboración: 07/08/2023

Co-Elaborado por: Silvana Lorena Verza Petters

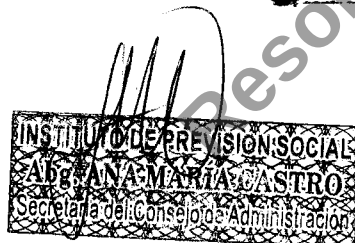
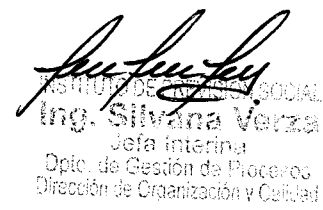
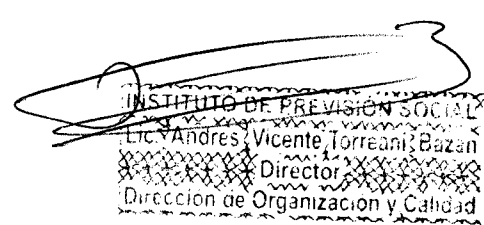
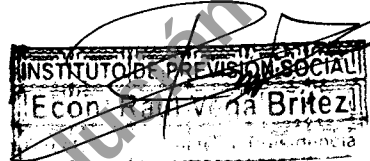
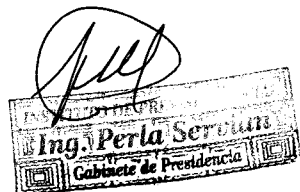
Fecha de co-elaboración: 07/08/2023

Revisado por: Raúl Augusto Vega Brítez

Fecha de revisión: 07/08/2023

Aprobado por: Andres Vicente Torreani Bazan

Fecha de aprobación: 08/08/2023





Modelo Estándar de Control Interno - MECIP

Componente Corporativo de Control Estratégico

Componente: Direccionamiento Estratégico

Estándar: Modelo de Gestión por Procesos

Formato: Determinación Insumos Proveedores Proceso/Subproceso

Número: 47

Macroproceso: Evaluación y Control

Proceso: Gestión de Transparencia y Anticorrupción

Subproceso: Gestión de Consultas, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Agradecimientos

Versión: 1

Código: (h) ECO

Código: ECO_002

Código: ECO_002_01

Código	Insumos	Características	Proveedores
ECO_002_01_4 7_01	Consultas, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Agradecimientos.	1 - Nombre 2 - Apellido 3 - Cédula de Identidad 4 - Correo electrónico 5 - Dirección 6 - Teléfono/Celular 7 - Mensaje	Ciudadanía en general, Asegurados y Funcionarios.

Elaborado por: Perla Liliana Servian Gonzalez

Fecha de elaboración: 07/08/2023

Co-Elaborado por: Silvana Lorena Verza Petters

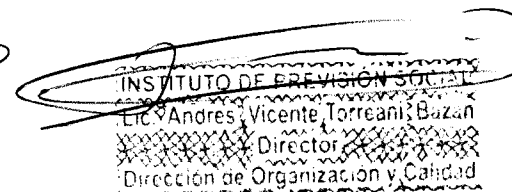
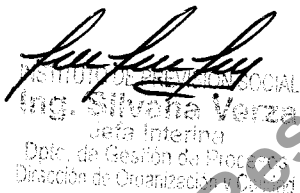
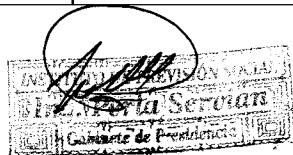
Fecha de co-elaboración: 07/08/2023

Revisado por: Raúl Augusto Vega Brítez

Fecha de revisión: 07/08/2023

Aprobado por: Andres Vicente Torreani Bazan

Fecha de aprobación: 08/08/2023





Modelo Estándar de Control Interno - MECIP

Componente Corporativo de Control Estrategico

Componente: Direccionamiento Estrategico

Estándar: Modelo de Gestion por Procesos

Formato: Definición de Actividades en los Procesos/Subproceso

Número: 48

Macroproceso: Evaluación y Control

Proceso: Gestión de Transparencia y Anticorrupción

Objetivo del proceso: Fomentar la actuación del IPS conforme a la normativa vigente para generar una política institucional de transparencia y fortalecimiento de la Ética Pública, con el fin de prevenir y detectar hechos punibles o faltas administrativas perpetradas por funcionarios.

Subproceso: Gestión de Consultas, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Agradecimientos

Objetivo: Responder de forma inmediata las consultas, quejas, reclamos, sugerencias o agradecimientos de los asegurados en particular y de la ciudadanía en general, ingresados a través del Sistema Informático IPS te escucha.

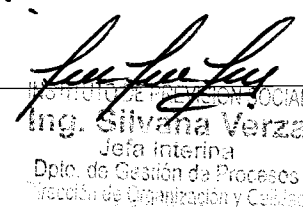
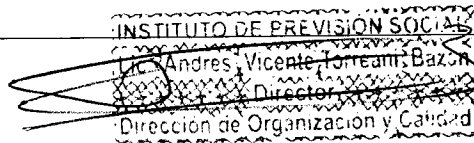
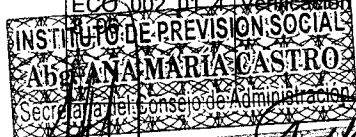
Versión: 1

Código: (h) ECO

Código: ECO_002

Código: ECO_002_01

Código	Actividad	Objetivo	Cargo Responsable
ECO_002_01_4 8_01	Gestión de Asistencia Remota	Gestionar asistencia remota del sistema IPS Te Escucha.	Auxiliar Administrativo - Unidad de Anticorrupción y Transparencia, Grupo de actividad MECIP
ECO_002_01_4 8_02	Control de asistencia remota	Controlar asistencia remota del Sistema IPS Te Escucha.	Jefe - Unidad de Anticorrupción y Transparencia, Grupo de actividad MECIP
ECO_002_01_4 8_03	Elaboración de respuesta	Elaborar respuesta para dar la asistencia remota.	Auxiliar Administrativo - Unidad de Anticorrupción y Transparencia, Grupo de actividad MECIP
ECO_002_01_4 8_04	Respuesta a la asistencia remota	Dar respuesta para la asistencia remota.	Dependencias IPS
ECO_002_01_4 8_05	Seguimiento de asistencia remota	Seguir asistencia remota para dar respuesta.	Auxiliar Administrativo - Unidad de Anticorrupción y Transparencia, Grupo de actividad MECIP
ECO_002_01_4	Verificación de asistencia remota	Verificar la asistencia remota realizada.	Jefe - Unidad de Anticorrupción y Transparencia, Grupo de actividad MECIP





Modelo Estándar de Control Interno - MECIP

Componente Corporativo de Control Estratégico

Componente: Direccionamiento Estratégico

Estándar: Modelo de Gestión por Procesos

Formato: Definición de Actividades en los Procesos/Subproceso

Número: 48

Macroproceso: Evaluación y Control

Proceso: Gestión de Transparencia y Anticorrupción

Objetivo del proceso: Fomentar la actuación del IPS conforme a la normativa vigente para generar una política institucional de transparencia y fortalecimiento de la Ética Pública, con el fin de prevenir y detectar hechos punibles o faltas administrativas perpetradas por funcionarios.

Subproceso: Gestión de Consultas, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Agradecimientos

Objetivo: Responder de forma inmediata las consultas, quejas, reclamos, sugerencias o agradecimientos de los asegurados en particular y de la ciudadanía en general, ingresados a través del Sistema Informático IPS te escucha.

Versión: 1

Código: (h) ECO

Código: ECO_002

Código: ECO_002_01

Código	Actividad	Objetivo	Cargo Responsable
ECO_002_01_48_07	Cuantificación de datos	Cuantificar datos para informe estadístico.	Auxiliar Administrativo - Unidad de Anticorrupción y Transparencia, Grupo de actividad MECIP

Elaborado por: Perla Liliana Servian Gonzalez

Fecha de elaboración: 07/08/2023

Co-Elaborado por: Silvana Lorena Verza Petters

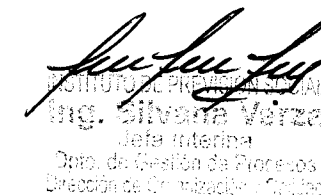
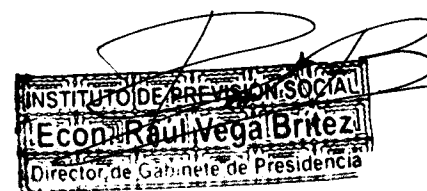
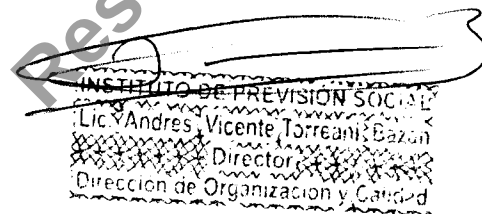
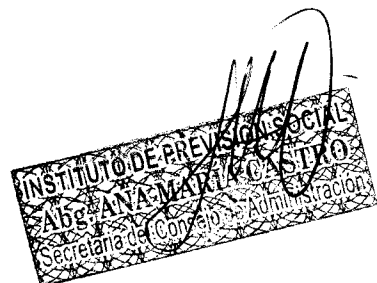
Fecha de co-elaboración: 07/08/2023

Revisado por: Raúl Augusto Vega Brítez

Fecha de revisión: 07/08/2023

Aprobado por: Andres Vicente Torreani Bazan

Fecha de aprobación: 08/08/2023





Modelo Estándar de Control Interno - MECIP

Componente Corporativo de Control Estratégico

Componente: Direccionamiento Estratégico

Estándar: Modelo de Gestión por Procesos

Formato: Identificación de Tareas en las Actividades de los Procesos/Subprocesos

Número: 49

Macroproceso: Evaluación y Control

Proceso: Gestión de Transparencia y Anticorrupción

Subproceso: Gestión de Consultas, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Agradecimientos

Versión: 1

Código: (h) ECO

Código: ECO_002

Código: ECO_002_01

Numero	Actividad	Tarea	Tiempo de ejecución
1	(ECO_002_01_48_01) Gestión de Asistencia Remota	1- Recibir asistencia remota.	5 minutos
		2- Verificar los datos.	20 minutos
		3- Registrar la asistencia remota.	20 minutos
2	(ECO_002_01_48_02) Control de asistencia remota	1- Controlar asistencia remota.	1 horas
		2- Verificar asistencia remota.	1 horas
		3- Indicar instrucciones.	15 minutos
3	(ECO_002_01_48_03) Elaboración de respuesta	1- Identificar N° de reclamo.	15 minutos
		2- Elaborar respuesta.	20 minutos
4	(ECO_002_01_48_04) Respuesta a la asistencia remota	1- Recibir la asistencia remota.	15 minutos
		2- Responder la asistencia remota.	72 horas
		3- Derivar respuesta.	15 minutos
5	(ECO_002_01_48_05) Seguimiento de asistencia remota	1- Recibir respuesta.	72 horas
		2- Seguir asistencia remota.	15 días
6	(ECO_002_01_48_06) Verificación de asistencia remota	1- Verificar asistencia remota.	30 minutos
		2- Indicar instrucciones.	15 minutos
7	(ECO_002_01_48_07) Cuantificación de datos	1- Visualizar datos.	20 minutos
		2- Cuantificar datos.	2 horas

Elaborado por: Perla Liliana Servian Gonzalez

Co-Elaborado por: Silvana Lorena Verza Petters

Revisado por: Raúl Augusto Vega Brítez

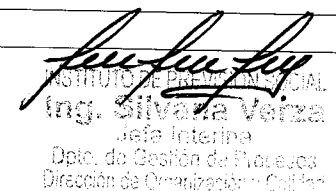
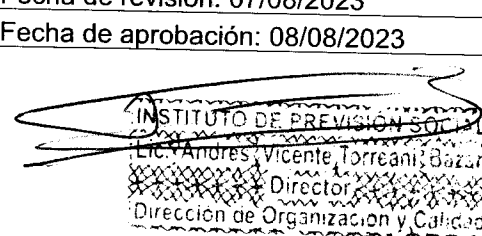
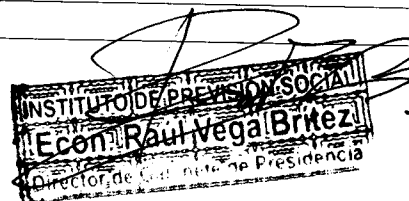
Aprobado por: Andres Vicente Torreani Bazan

Fecha de elaboración: 07/08/2023

Fecha de co-elaboración: 07/08/2023

Fecha de revisión: 07/08/2023

Fecha de aprobación: 08/08/2023



4



Modelo Estándar de Control Interno - MECIP

Componente Corporativo de Control Estratégico

Componente: Direccionamiento Estratégico

Estándar: Modelo de Gestión por Procesos

Formato: Informe Proceso/Subproceso - Grupos de interés Internos y Externos

Número: 50

Macroproceso: Evaluación y Control

Proceso: Gestión de Transparencia y Anticorrupción

Subproceso: Gestión de Consultas, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Agradecimientos

Versión: 1

Código: (h) ECO

Código: ECO_002

Código: ECO_002_01

Grupo Responsable / Actividad	Informes/Formularios	Especificación o Requisitos	Destinatario	Fecha de Entrega - Periodicidad
Requerimientos para cumplimiento de obligaciones de información	Informe - Informe	1 - Datos estadísticos.	Jefatura	Mensual

Elaborado por: Perla Liliana Servian Gonzalez

Fecha de elaboración: 07/08/2023

Co-Elaborado por: Silvana Lorena Verza Petters

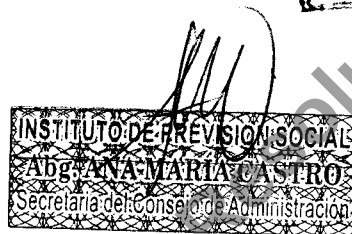
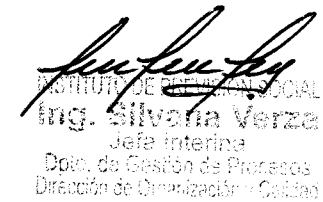
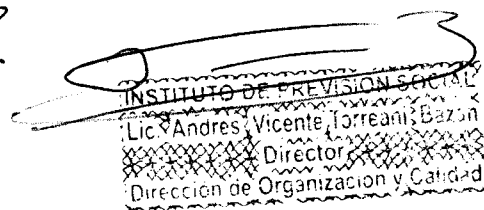
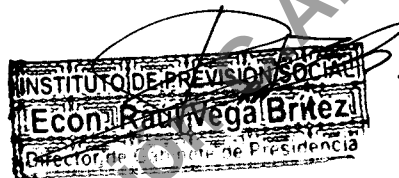
Fecha de co-elaboración: 07/08/2023

Revisado por: Raúl Augusto Vega Brítez

Fecha de revisión: 07/08/2023

Aprobado por: Andres Vicente Torreani Bazan

Fecha de aprobación: 08/08/2023





Modelo Estándar de Control Interno - MECIP

Componente Corporativo de Gestion

Componente: Actividades de Control

Estándar: Procedimientos

Formato: Diseño de Procedimientos

Número: 93

Macroproceso: Evaluación y Control

Proceso: Gestión de Transparencia y Anticorrupción

Subproceso: Gestión de Consultas, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Agradecimientos

Procedimiento: Gestión de Consultas, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Agradecimientos

Versión: 1

Código: (h) ECO

Código: ECO_002

Código: ECO_002_01

Numero	Actividad	Tarea	Metodos	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
1	Gestión de Asistencia Remota(Cod.: ECO_002_01_48_01)	Recibir asistencia remota.(Cod.: ECO_002_01_49_01_01)	Recibe la asistencia remota, ingresando al sistema informático Intranet IPS - icono "Aplicaciones Web" - "IPS Te Escucha" - introduce su usuario y contraseña de transparencia, habilitado para la gestión de recibir una consulta, queja, reclamo, sugerencia o agradecimiento, posteriormente visualiza la bandeja de recibidos y pendientes.	Sistema informático (intranet IPS) IPS Te Escucha.		Auxiliar Administrativo - Unidad de Anticorrupción y Transparencia

Ing. Perla Serrano
Gabinete de Presidencia

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Abg. ANA MARÍA CASTRO
Secretaría del Consejo de Administración

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Econ. Raúl Vega Brítez
Director de Gabinete de Presidencia

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

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Ing. Silvana Vozza
Jefa Interina
Dpto. de Gestión de Procesos
Dirección de Organización y Calidad



Modelo Estándar de Control Interno - MECIP

Componente Corporativo de Gestion

Componente: Actividades de Control

Estándar: Procedimientos

Formato: Diseño de Procedimientos

Número: 93

Macroproceso: Evaluación y Control

Proceso: Gestión de Transparencia y Anticorrupción

Subproceso: Gestión de Consultas, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Agradecimientos

Procedimiento: Gestión de Consultas, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Agradecimientos

Versión: 1

Código: (h) ECO

Código: ECO_002

Código: ECO_002_01

Numero Actividad	Tarea	Metodos	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
------------------	-------	---------	----------------------	--------------------------	-------------------

Verificar los datos.(Cod.:
ECO_002_01_49_01_02)

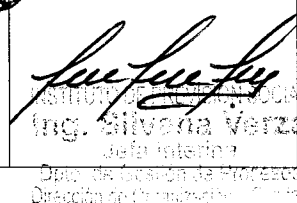
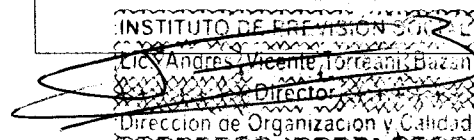
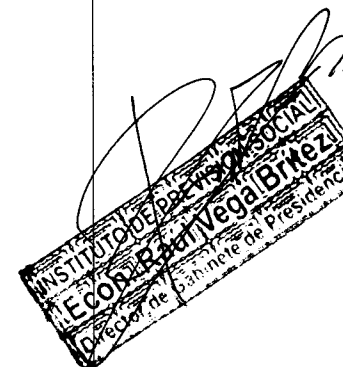
Verifica los datos: la
Consulta, queja, reclamo,
sugerencia o
agradecimiento ingresada
teniendo en cuenta los
siguientes puntos:

-Fecha, Nombre, Apellido,
Cedula De Identidad,
Dirección, número de
teléfono, correo
electrónico, el mensaje del
relato del caso lo cual
debería mencionar el lugar
del hecho y/o
circunstancias relevantes
para poder derivar
correctamente a los Nexos
Colaboradores.

Observación:
1- Si la Consulta no aporta
los datos necesarios para
indicar alguna respuesta
y/o solución, se contesta
al recurrente por el mismo
sistema, solicitando
aclaración de la
información que precisa.

2-En caso de no contar
con datos de correo
electrónico (dato
obligatorio para recibir la
respuesta por parte de
IPS) del recurrente,
igualmente se procede a
la contestación y/o
derivación al área
correspondiente.

Sistema informático
(intranet IPS) IPS Te
Escucha - Correo
electrónico.





Modelo Estándar de Control Interno - MECIP

Componente Corporativo de Gestion

Componente: Actividades de Control

Estándar: Procedimientos

Formato: Diseño de Procedimientos

Número: 93

Macroproceso: Evaluación y Control

Proceso: Gestión de Transparencia y Anticorrupción

Subproceso: Gestión de Consultas, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Agradecimientos

Procedimiento: Gestión de Consultas, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Agradecimientos

Versión: 1

Código: (h) ECO

Código: ECO_002

Código: ECO_002_01

Numero Actividad	Tarea	Metodos	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
	Registrar la asistencia remota.(Cod.: ECO_002_01_49_01_03)	Registra la asistencia remota en el Sistema informático (intranet) - IPS Te Escucha, en la sección de "Catastro de Reclamo", asignando los siguientes datos: -Tipo: si es una Consulta, queja, sugerencia y/o agradecimiento. -Categoría de Reclamo: Buscar en los ítems ya registrado en el sistema, si a que hace referencia la consulta, queja, sugerencia y/o agradecimiento. -Repartición Correspondiente: Buscar en los ítems ya registrado en el sistema, a que área del IPS hace mención y/o pertenece la consulta, queja, sugerencia y/o agradecimiento. Posteriormente se catastra el reclamo, visualizando el número correspondiente a dicho reclamo generado. Observación: La lista de categorías y repartición, puede ser modificada según necesidad por el personal de los administradores. A continuación, el Jefe de	Sistema informático (intranet) IPS Te Escucha.	<i>[Firma]</i> Ing. Silvana Verza Jefa Interina Dpto. de Gestión de Procesos Dirección de Organización y Calidad <i>[Firma]</i> Ing. Ana María Castro Directora de Gestión de Procesos	<i>[Firma]</i> Ing. Perla Se Cabinete de Presidentes <i>[Firma]</i> Lic. Andrés Vicente Torrealba Director Dirección de Organización y Calidad



Modelo Estándar de Control Interno - MECIP

Componente Corporativo de Gestion

Componente: Actividades de Control

Estándar: Procedimientos

Formato: Diseño de Procedimientos

Número: 93

Macroproceso: Evaluación y Control

Proceso: Gestión de Transparencia y Anticorrupción

Subproceso: Gestión de Consultas, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Agradecimientos

Procedimiento: Gestión de Consultas, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Agradecimientos

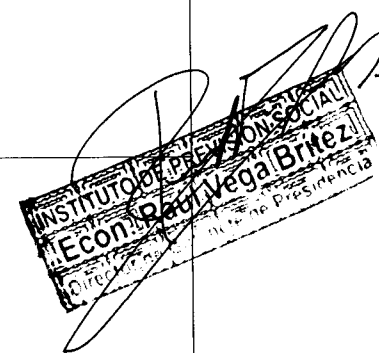
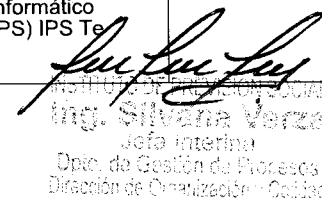
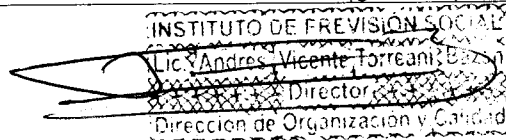
Versión: 1

Código: (h) ECO

Código: ECO_002

Código: ECO_002_01

Numero	Actividad	Tarea	Metodos	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
2	Control de asistencia remota.(Cod.: ECO_002_01_48_02)	Controlar asistencia remota.(Cod.: ECO_002_01_49_02_01)	la Unidad controla la asistencia remota. Controla la gestión de la asistencia remota, ingresando al Sistema informático (intranet) IPS Te Escucha en la bandeja de recibidos y pendientes de las consultas, quejas, reclamos, sugerencias o agradecimientos.	Sistema informático (intranet) IPS Te Escucha.		Jefe - Unidad de Anticorrupción y Transparencia
		Verificar asistencia remota.(Cod.: ECO_002_01_49_02_02)	Verifica en la bandeja de recibidos y pendientes de las consultas, quejas, reclamos, sugerencias o agradecimientos, los siguientes puntos: -Cantidad de ingresos del día. -Cantidad de pendientes. -Tiempo de demora a las repuestas.	Sistema informático (intranet) IPS Te Escucha.		
		Indicar instrucciones.(Cod.: ECO_002_01_49_02_03)	Indica a los auxiliares administrativos, las instrucciones de dar seguimiento a los pendientes, de tal modo a agilizar la asistencia remota a los recurrentes y que se tenga la redacción de respuesta a elaborar.			
3	Elaboración de respuesta.(Cod.: ECO_002_01_48_03)	Identificar N° de reclamo.(Cod.: ECO_002_01_49_03_01)	Identifica el N° de reclamo en la bandeja de pendiente, con el número generado por el sistema.	Sistema informático (intranet IPS) IPS Te Escucha.		Auxiliar Administrativo - Unidad de Anticorrupción y Transparencia





Modelo Estándar de Control Interno - MECIP

Componente Corporativo de Gestion

Componente: Actividades de Control

Estándar: Procedimientos

Formato: Diseño de Procedimientos

Número: 93

Macroproceso: Evaluación y Control

Proceso: Gestión de Transparencia y Anticorrupción

Subproceso: Gestión de Consultas, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Agradecimientos

Procedimiento: Gestión de Consultas, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Agradecimientos

Versión: 1

Código: (h) ECO

Código: ECO_002

Código: ECO_002_01

Numero Actividad	Tarea	Metodos	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
	Elaborar respuesta(Cod.: ECO_002_01_49_03_02)	Elabora la respuesta a la Consulta, queja, reclamo, sugerencia o agradecimiento con indicaciones que obran en la página web institucional y/o informaciones que pueden ser indicativa de otras páginas oficiales de Organismos y Entidades del Estado (OEE). Observaciones: 1- De acuerdo a la situación de lo mencionado por el recurrente, se asigna al nexco colaborador del área afectada y se deriva la Consulta, queja, reclamo, sugerencia o agradecimiento. 2- Se da tiempo de espera a la respuesta, un máximo de 72hs. Con el fin de agilizar la respuesta al recurrente y sea efectiva el canal de asistencia remota. 3- El nexco colaborador es el designado por cada área del IPS conforme a la Resolución RP N°129/2021.	Sistema informático (intranet IPS) IPS Te Escucha.		

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Ing. ANA MARIA CASTRO
Secretaría del Consejo de Administración

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

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. Andres Vicente Torrealba Bazon
Director
Dirección de Organización y Control

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Ing. Silvana Verza
Dpt. de Gestión de Recursos
Dirección de Organización y Control



Modelo Estándar de Control Interno - MECIP

Componente Corporativo de Gestion

Componente: Actividades de Control

Estándar: Procedimientos

Formato: Diseño de Procedimientos

Número: 93

Macroproceso: Evaluación y Control

Proceso: Gestión de Transparencia y Anticorrupción

Subproceso: Gestión de Consultas, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Agradecimientos

Procedimiento: Gestión de Consultas, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Agradecimientos

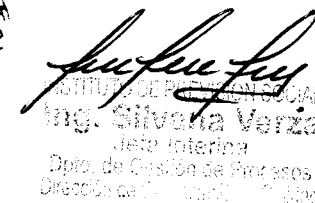
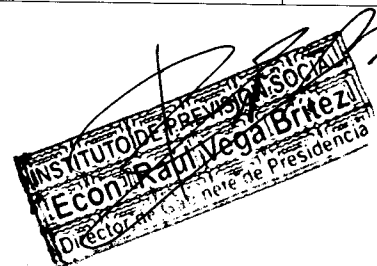
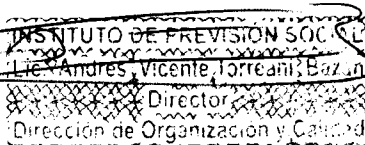
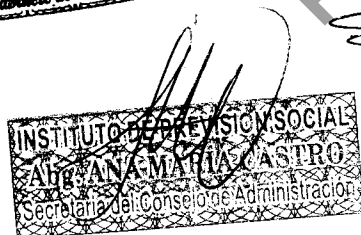
Versión: 1

Código: (h) ECO

Código: ECO_002

Código: ECO_002_01

Numero	Actividad	Tarea	Metodos	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
4	Respuesta a la asistencia remota.(Cod.: ECO_002_01_48_04)	Recibir la asistencia remota.(Cod.: ECO_002_01_49_04_01)	Recibe la notificación de la asistencia remota en el correo electrónico institucional derivada por el Auxiliar Administrativo. Lo cual visualiza el mismo a través de un link.	Sistema informático (intranet IPS) IPS Te Escucha- Correo electrónico institucional.		Dependencias IPS
		Responder la asistencia remota.(Cod.: ECO_002_01_49_04_02)	Responde la asistencia remota recibida, una vez visualizado en el link de IPS TE ESCUCHA, manifestando las indicaciones según el caso para el recurrente de la asistencia remota.	Sistema informático (intranet IPS) IPS Te Escucha- Correo electrónico institucional.		
		Derivar respuesta.(Cod.: ECO_002_01_49_04_03)	Deriva la respuesta elaborada al Auxiliar administrativo, a través del Correo Electrónico Institucional de la Unidad de Transparencia transparencia@ips.gov.py	Correo electrónico institucional.		





Modelo Estándar de Control Interno - MECIP

Componente Corporativo de Gestion

Componente: Actividades de Control

Estándar: Procedimientos

Formato: Diseño de Procedimientos

Número: 93

Macroproceso: Evaluación y Control

Proceso: Gestión de Transparencia y Anticorrupción

Subproceso: Gestión de Consultas, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Agradecimientos

Procedimiento: Gestión de Consultas, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Agradecimientos

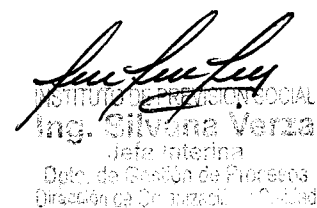
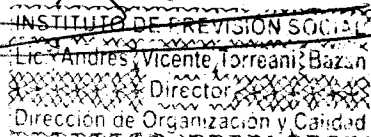
Versión: 1

Código: (h) ECO

Código: ECO_002

Código: ECO_002_01

Numero	Actividad	Tarea	Metodos	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
5	Seguimiento de asistencia remota(Cod.: ECO_002_01_48_05)	Recibir respuesta.(Cod.: ECO_002_01_49_05_01)	Recibe de los Nexos Colaboradores, a través del Correo Electrónico de la Unidad de Transparencia transparencia@ips.gov.py, las indicaciones dadas por los mismos, posterior a eso se redacta la respuesta a esa Consulta, queja, reclamo, sugerencia o agradecimiento, conforme a las informaciones brindadas por el área afectada. Observación: Si el nexo colaborador no da retorno a la asignación del reclamo, el auxiliar administrativo designado le vuelve a remitir vía Correo Electrónico institucional el mismo reclamo.	Correo electrónico.		Auxiliar Administrativo - Unidad de Anticorrupción y Transparencia





Modelo Estándar de Control Interno - MECIP

Componente Corporativo de Gestion

Componente: Actividades de Control

Estándar: Procedimientos

Formato: Diseño de Procedimientos

Número: 93

Macroproceso: Evaluación y Control

Proceso: Gestión de Transparencia y Anticorrupción

Subproceso: Gestión de Consultas, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Agradecimientos

Procedimiento: Gestión de Consultas, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Agradecimientos

Versión: 1

Código: (h) ECO

Código: ECO_002

Código: ECO_002_01

Numero Actividad	Tarea	Metodos	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
	Seguir asistencia remota.(Cod.: ECO_002_01_49_05_02)	Sigue la asistencia de los pendientes con el N° de reclamo generado por el sistema, verificando en el Correo Electrónico Institucional de la Unidad de Transparencia transparencia@ips.gov.py, si ya cuenta con el retorno de la respuesta por parte del Nexa Colaborador asignado. Observación: Si no responde el Nexa Colaborador al correo electrónico institucional enviado anteriormente, se procede a dar respuesta alternativa al recurrente, conforme al reclamo a fin de dar asistencia lo antes posible. También comunica al Jefe de la elaboración de la respuesta alternativa.	Sistema informático (intranet IPS) IPS Te Escucha.		

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. Andrés Vicente Torrealba, Buzón
Director
Dirección de Organización y Calidad

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
ABIGAIL VARGAS CASTRO
Secretaria del Consejo de Administración

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Econ. Raúl Vega Brítez
Director de Gabinete de Presidencia

Ing. Silvana Vozza
Jefa Interina
Unidad de Gestión de Procesos
Dirección de Organización y Calidad



Modelo Estándar de Control Interno - MECIP

Componente Corporativo de Gestion

Componente: Actividades de Control

Estándar: Procedimientos

Formato: Diseño de Procedimientos

Número: 93

Macroproceso: Evaluación y Control

Proceso: Gestión de Transparencia y Anticorrupción

Subproceso: Gestión de Consultas, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Agradecimientos

Procedimiento: Gestión de Consultas, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Agradecimientos

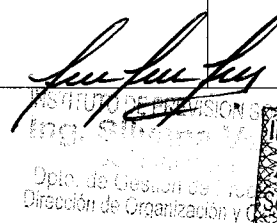
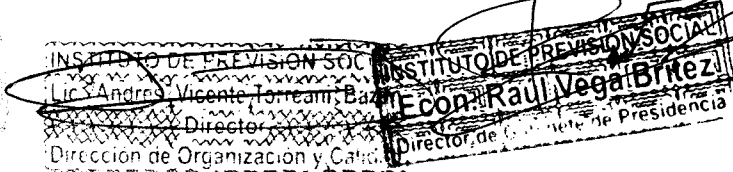
Versión: 1

Código: (h) ECO

Código: ECO_002

Código: ECO_002_01

Numero Actividad	Tarea	Metodos	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
6	Verificación de asistencia remota.(Cod.: ECO_002_01_48_06)	Verificar asistencia remota.(Cod.: ECO_002_01_49_06_01)	Verifica en la bandeja de concluidos, todas las respuestas brindadas por parte del auxiliar administrativo, a su vez, visualiza al final de la jornada, que en el día, la bandeja de recibidos no queden reclamos sin asistencia.	Sistema informático (intranet IPS) Te Escucha.	Jefe - Unidad de Anticorrupción y Transparencia
		Indicar instrucciones.(Cod.: ECO_002_01_49_06_02)	Observación: En caso de que se registren reclamos en la bandeja de recibidos, sin asistencia remota. El jefe indica a los auxiliares administrativos a realizar la gestión de los mismos.		
7	Cuantificación de datos (Cod.: ECO_002_01_48_07)	Visualizar datos.(Cod.: ECO_002_01_49_07_01)	Indica al auxiliar administrativo, las instrucciones de Cuantificar las Consultas, quejas, reclamos, sugerencias o agradecimientos, en forma mensual.		Auxiliar Administrativo - Unidad de Anticorrupción y Transparencia
			Visualiza los datos en el Sistema informático (intranet) IPS Te Escucha ingresando al icono Sistemas – Lista, Exportar a Excel, donde visualiza en la planilla exportada los datos para la cuantificación.	Informes del Sistema informático (intranet) IPS Te Escucha – Planilla Excel.	



10



Modelo Estándar de Control Interno - MECIP

Componente Corporativo de Gestion

Componente: Actividades de Control

Estándar: Procedimientos

Formato: Diseño de Procedimientos

Número: 93

Macroproceso: Evaluación y Control

Proceso: Gestión de Transparencia y Anticorrupción

Subproceso: Gestión de Consultas, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Agradecimientos

Procedimiento: Gestión de Consultas, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Agradecimientos

Versión: 1

Código: (h) ECO

Código: ECO_002

Código: ECO_002_01

Numero Actividad	Tarea	Metodos	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
	Cuantificar datos.(Cod.: ECO_002_01_49_07_02)	Cuantifica los datos de la planilla Excel, seleccionando el mes a cuantificar, para la realización de los informes requeridos, para posterior remisión a la jefatura.	Planilla Excel.		

Elaborado por: Perla Liliana Servian Gonzalez

Fecha de elaboración: 07/08/2023

Co-Elaborado por: Silvana Lorena Verza Petters

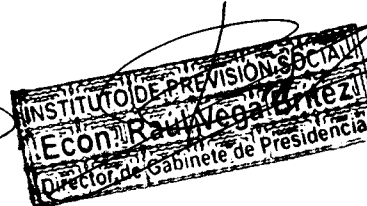
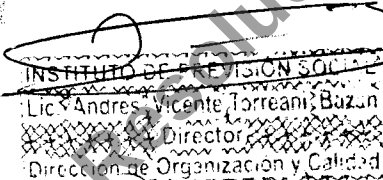
Fecha de co-elaboración: 07/08/2023

Revisado por: Raúl Augusto Vega Brítez

Fecha de revisión: 07/08/2023

Aprobado por: Andres Vicente Torreani Bazan

Fecha de aprobación: 08/08/2023



Silvana Verza
Ing. Silvana Verza
Jefe Interina
Dirección de Gestión de Procesos
Dirección de Organización y Calidad





Componente Corporativo de Control Estrategico

Componente: Direccionamiento Estrategico

Estandar: Modelo de Gestion por Procesos

Formato: 94 - Diseño Flujograma

Macroproceso: Evaluación y Control

Proceso: Gestión de Transparencia y Anticorrupción

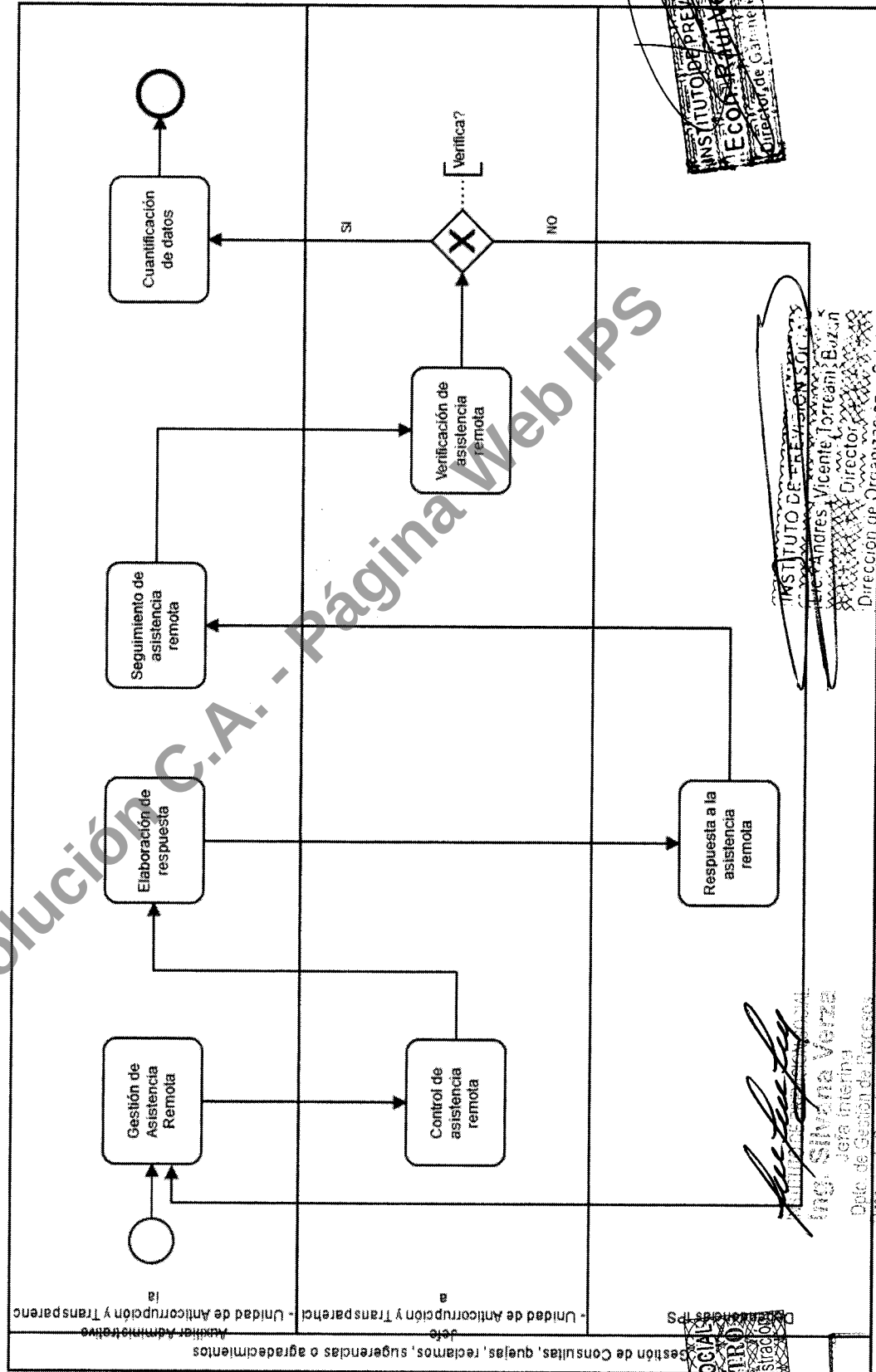
Subproceso: Gestión de Consultas, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Agradecimientos

Versión: 1

Código: (h) ECO

Código: ECO 002

Código: ECO 002 01



INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
ABE ANA MARIA CASPERO
Secretaria del Consejo de Administracion

E Ing. V. P. P. S.


 Jairo Interina
 Jefe de Gestión de Procesos
 División de Organizaciones y Calidad

INSTITUTO DE PREVISÃO SOCIAL
ECONOMIA FISCAL Britez!
Secretaria de Planejamento e Presidência

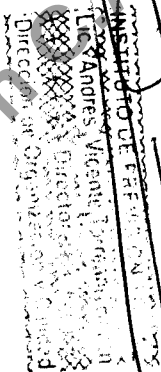
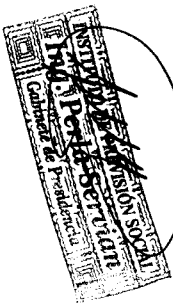
INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. Agares, Vicente (orteam) Buzón
Director
Direccion de Organizacion y Calidad



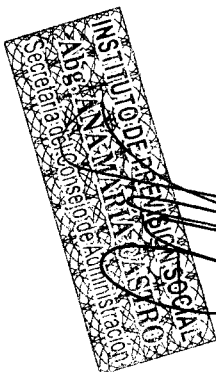
Modelo Estándar de Control Interno - MECIP

Componente Corporativo de Control Estrategico

Componente:	Direccionamiento Estrategico		
Estandar:	Modelo de Gestion por Procesos		
Formato:	94 - Diseño Flujoograma		
Macroproceso:	Evaluación y Control		
Proceso:	Gestión de Transparencia y Anticorrupción		
Subproceso:	Gestión de Consultas, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Agradecimientos		
Elaborado por	Perla Liliana Servian Gonzalez	Fecha de elaboración	07/08/2023
Co-Elaborado por	Silvana Lorena Verza Petters	Fecha de co-elaboración	07/08/2023
Revisado por	Raúl Augusto Vega Briñez	Fecha de revisión	07/08/2023
Aprobado por	Andres Vicente Torreani Bazan	Fecha de aprobación	08/08/2023



[Signature]
Dirección de Control Interno y Calidad



Resolución