



Instituto de Previsión Social
Consejo de Administración

Acta N° 009/2024 de fecha 21 de febrero de 2024

RESOLUCIÓN C.A. N° 009-010/2024

POR LA QUE SE APRUEBA EL SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO VÍA TELEFÓNICA Y VIRTUAL – VERSIÓN 1, DEL PROCESO COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DEL MACROPROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIONES, CONFORME A LA CONSTRUCCIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO, BASADO EN LA NORMA DE REQUISITOS MÍNIMOS – MECIP 2015, DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL.

VISTO: El Expediente Digital identificado como CA/N° 291/2024, recepcionado en la Secretaría del Consejo de Administración, en fecha 15 de febrero de 2024, el cual contiene la Nota Interna PR/GDT/N° 019/2024, de fecha 07 de febrero de 2024, de la Gerencia de Desarrollo y Tecnología, por el que se eleva a consideración de la Máxima Autoridad, el Proyecto de Resolución “POR LA QUE SE APRUEBA EL SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO VÍA TELEFÓNICA Y VIRTUAL – VERSIÓN 1, DEL PROCESO COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DEL MACROPROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIONES, CONFORME A LA CONSTRUCCIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO, BASADO EN LA NORMA DE REQUISITOS MÍNIMOS – MECIP 2015, DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL”; y

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

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

La Resolución C.A. N° 090-001/2020, de fecha 30 de octubre de 2020, “POR LA QUE SE ADOPTA LA NORMA DE REQUISITOS MÍNIMOS Y LA MATRIZ DE EVALUACIÓN PARA UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO PARA INSTITUCIONES PÚBLICAS DEL PARAGUAY – MECIP 2015”;

La Resolución C.A. N° 005-013/2023, de fecha 26 de enero de 2023 “POR LA QUE SE APRUEBA EL MAPA DE PROCESOS DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL - VERSIÓN 6, ELABORADO EN EL MARCO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA DE REQUISITOS MÍNIMOS PARA UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO – MECIP

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

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



**Instituto de Previsión Social
Consejo de Administración**

Acta N° 009/2024 de fecha 21 de febrero de 2024

RESOLUCIÓN C.A. N° 009-010/2024

La Resolución C.A. N° 020-035/2023, de fecha 29 de marzo de 2023, "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;

Que, el responsable de la correcta ejecución e implementación del Subproceso de Atención al Usuario vía Telefónica y Virtual – Versión 1, correspondiente al Proceso Comunicación Interna y Externa del Macro proceso Gestión de Comunicaciones, es el Centro de Atención al Usuario (CAU);

Que, el seguimiento y las revisiones periódicas permiten evaluar el desempeño del proceso y determinar el cumplimiento de los objetivos establecidos, conforme a las disposiciones mencionadas precedentemente;

Que, la presentación de propuestas de mejoras es fundamental para impulsar la evolución del proceso y su adaptación a los cambios, necesidades y condiciones de la institución.

Que, las propuestas pueden surgir de la retroalimentación de los funcionarios de las áreas involucradas en la ejecución, de la observación de las tendencias y de la implementación de mejores prácticas;

Que, el Centro de Atención al Usuario, la Dirección de Organización y Calidad, la Gerencia de Desarrollo y Tecnología, y el Gabinete de Presidencia, han realizado las aprobaciones correspondientes, a través del Sistema Gobernanza de Control Interno (SGCI), del Subproceso Atención al Usuario Vía Telefónica y Virtual – Versión 1, del Proceso Comunicación Interna y Externa del Macroproceso Gestión de Comunicaciones, del Mapa de Procesos Institucional vigente;

Que, los responsables de las dependencias involucradas en el subproceso mencionado en el párrafo precedente, han dado su conformidad para elevar a consideración de la Máxima Autoridad el proyecto de resolución de aprobación correspondiente;

Por tanto, en uso de sus atribuciones;

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

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



Instituto de Previsión Social
Consejo de Administración

Acta N° 009/2024 de fecha 21 de febrero de 2024

RESOLUCIÓN C.A. N° 009-010/2024

EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DEL
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

RESUELVE:

- 1º) Aprobar el Subproceso de Atención al Usuario vía Telefónica y Virtual – Versión 1, correspondiente al Proceso Comunicación Interna y Externa del Macro Proceso Gestión de Comunicaciones, conforme a la Construcción del Sistema de Control Interno, basado en la Norma de Requisitos Mínimos – MECIP 2015, del Instituto de Previsión Social, conforme al Anexo, el cual se encuentra refrendado por la Secretaría Interina del Consejo de Administración y las Áreas Técnicas respectivas, que consta de 13 (trece) fojas y se adjunta a la presente Resolución.-----
- 2º) Disponer que la Gerencia de Desarrollo y Tecnología, a través del Centro de Atención al Usuario (CAU), son los responsables de la correcta ejecución del subproceso de Atención al Usuario vía Telefónica y Virtual, Versión 1, aprobado en el Artículo 1º, del presente acto administrativo.-----
- 3º) Encomendar a los responsables de las dependencias involucradas en el subproceso aprobado; la ejecución, la revisión y proponer de mejoras y ajustes pertinentes, en caso de necesidad y de esa manera garantizar que el proceso funcione de forma efectiva y se mantenga en constante mejora para la atención con calidad y calidez.-----
- 4º) Encomendar al Centro de Atención al Usuario, conjuntamente con la Dirección de Organización y Calidad, a través del Departamento de Gestión de Procesos realicen la socialización del subproceso aprobado en la presente resolución.-----
- 5º) Establecer que la Gerencia de Desarrollo y Tecnología y la Dirección de Organización y Calidad, son las responsables de la integridad del expediente físico y su coherencia con la versión digital registrada para su tratamiento por parte del Consejo de Administración.-----
- 6º) Comunicar a quienes corresponda y archivar.-----
SC/rr/pb.-

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

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

Modelo Estándar de Control Interno - MECIP

Componente: Control de la Planificación

Principio: Gestión por procesos

Formato 46: Determinación Productos, Clientes y/o Grupos de Interés-Proceso/Subproceso

Macroproceso: Gestión de Comunicaciones

Proceso: Comunicación Interna y Externa

Subproceso: Atención al Usuario vía Telefónica y Virtual

Versión: 1

Código: (g) GCO

Código: (g) GCO_002

Código: (g) GCO_002_06

Código	Producto	Características	Clientes y/o grupos de interés
(g) GCO_002_06_4 6_1	Agendamiento de citas médicas y/o estudios de diagnósticos	1 - Cita agendada en el SIH (Sistema Integrado Hospitalar Agendamiento - Informe)	1.Asegurados 2.No asegurado
(g) GCO_002_06_4 6_2	Consultas atendidas prestaciones económicas	1 - Atención registrada en el Sistema Informático (Sistema Integrado Hospitalar Agendamiento - Informe/Maacontrol/IPS Te escucha/Sistema de Gobernanza/Pagina Web/Genesis)	1.Asegurados 2.No asegurado
(g) GCO_002_06_4 6_3	Consultas atendidas Caja de Préstamos	1 - Atención registrada en el Sistema de Gobernanza/correo electrónico institucional.	1.Asegurados 2.No asegurados

Elaborado por: Gisselle Echeverría Galeano

Fecha de elaboración: 14/12/2023

Co-Elaborado por: Carla Rocío Argüello de Brítez

Fecha de co-elaboración: 19/12/2023

Revisado por: Rodrigo Raul Fretez Llanes

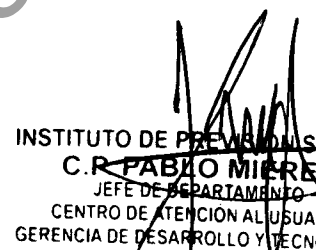
Fecha de revisión: 19/12/2023

Aprobado por: Fanhy Cristina Ayala Cano

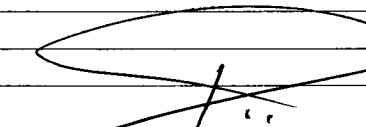
Fecha de aprobación: 20/12/2023


INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Abog. Walter M. Vázquez
Jefe Interino
Dpto. de Gestión de Procesos
Dirección de Organización y Calidad


INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
C.P. Carla Rocío Argüello
Analista
Dpto. de Gestión de Procesos
Dirección de Organización y Calidad


INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
C.P. PABLO MIERES
JEFE DE DEPARTAMENTO
CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO
GERENCIA DE DESARROLLO Y TECNOLOGÍA


INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Fanhy C. Ayala Cano
Dpto. de Gestión de Procesos
Dirección de Organización y Calidad


INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. RODRIGO RAUL FRETEZ LLANES
Dpto. de Gestión de Procesos
Gerencia de Desarrollo y Tecnología


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

Modelo Estándar de Control Interno - MECIP

Componente: Control de la Planificación

Principio: Gestión por procesos

Formato 47: Determinación Insumos Proveedores Proceso/Subproceso

Macroproceso: Gestión de Comunicaciones

Proceso: Comunicación Interna y Externa

Subproceso: Atención al Usuario vía Telefónica y Virtual

Versión: 1

Código: (g) GCO

Código: (g) GCO_002

Código: (g) GCO_002_06

Código	Insumos	Características	Proveedores
(g) GCO_002_06_4 7_1	Llamada telefónica o chat virtual	1 - Estar registrado como asegurado del IPS. 2 - Seguro vigente, pago al día.	Asegurado Pagina Web Genesis
(g) GCO_002_06_4 7_2	Numero del Documento de identidad	1 - -Cédula de Identidad policial vigente.	Persona que se contacta

Elaborado por: Gisselle Echeverria Galeano

Fecha de elaboración: 14/12/2023

Co-Elaborado por: Carla Rocío Arguello de Brítez

Fecha de co-elaboración: 19/12/2023

Revisado por: Rodrigo Raul Fretez Llanes

Fecha de revisión: 19/12/2023

Aprobado por: Fanhy Cristina Ayala Cano

Fecha de aprobación: 20/12/2023

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Abog. Walter M. Vázquez
Jefe Interino
Dpto. de Gestión de Procesos
Dirección de Organización y Calidad

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
C.P. Carla Rocío Argüello
Analista
Dpto. de Gestión de Procesos
Dirección de Organización y Calidad

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
C.P. PAOLO VIERES
JEFE DE DEPARTAMENTO
CENTRO DE ATENCION AL USUARIO
GERENCIA DE DESARROLLO Y TECNOLOGIA

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
LIC. RODRIGO RAUL FRETEZ
Gerente
Gerencia de Desarrollo y Tecnología

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
M.G. C.P. Graciela Núñez
Secretaria Interina del
Consejo de Administración

Modelo Estándar de Control Interno - MECIP

Componente: Control de la Planificación

Principio: Gestión por procesos

Formato 48: Definición de Actividades en los Procesos/Subproceso

Macroproceso: Gestión de Comunicaciones

Proceso: Comunicación Interna y Externa

Objetivo del proceso: Garantizar la calidad, la pertinencia y oportunidad de la información divulgada sobre la gestión de la Institución a cada uno de los públicos o grupos de interés interno y externo, estableciendo canales de información adecuados para la difusión de información pública.

Subproceso: Atención al Usuario vía Telefónica y Virtual

Versión: 1

Código: (g) GCO

Código: (g) GCO_002

Código: (g)
GCO_002_06

Objetivo: Brindar atención al asegurado y/o beneficiario respecto a los servicios de información relacionadas a las prestaciones que brinda la Institución, utilizando las herramientas tecnológicas disponibles con eficiencia, eficacia y calidez.

Código	Actividad	Objetivo	Cargo Responsable
(G) GCO_002_06_4 8_01	Atención telefónica o virtual al usuario	Recepcionar las llamadas realizadas por el ciudadano, atender agradecimiento, consulta, queja, sugerencia, denuncia, temas relacionados a citas médicas, reposo médico, caja de prestamos, otros.	Operador - Centro de Atención al Usuario, Grupo de actividad MECIP
(G) GCO_002_06_4 8_02	Evaluación de inconvenientes	Intervenir en situaciones en las que el operador no tiene competencia.	Supervisor/Centro de Atención al Usuario, Grupo de actividad MECIP
(G) GCO_002_06_4 8_03	Resolución de inconvenientes	Intervenir en situaciones en las que el supervisor no tiene competencia.	Jefatura/Centro de Atención al Usuario, Grupo de actividad MECIP
(G) GCO_002_06_4 8_04	Comunicación al usuario	Comunicar al asegurado la resolución del caso del inconveniente surgido.	Operador - Centro de Atención al Usuario, Grupo de actividad MECIP

Elaborado por: Gisselle Echeverria Galeano

Fecha de elaboración: 14/12/2023

Co-Elaborado por: Carla Rocío Argüello de Brítez

Fecha de co-elaboración: 19/12/2023

Revisado por: Rodrigo Raul Fretez Llanes

Fecha de revisión: 19/12/2023

Aprobado por: Fanhy Cristina Ayala Cano

Fecha de aprobación: 20/12/2023

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Abog. Walter M. Vázquez
Jefe Interino
Dpto. de Gestión de Procesos
Dirección de Organización y Calidad

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
C.P. Carla Rocío Argüello
Analista
Dpto. de Gestión de Procesos
Dirección de Organización y Calidad

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
C.P. PABLO MIERES
JEFE DE DEPARTAMENTO
CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO
GERENCIA DE DESARROLLO Y TECNOLOGÍA

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
LIC. RODRIGO RAUL FRETEZ LLANES
Gerente de Área
Gerencia de Desarrollo y Tecnología

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
LIC. FANHY CRISTINA AYALA CANO
Secretaria Interina del
Consejo de Administración

Modelo Estándar de Control Interno - MECIP

Componente: Control de la Planificación

Principio: Gestión por procesos

Formato 49: Identificación de Tareas en las Actividades de los Procesos/Subprocesos

Macroproceso: Gestión de Comunicaciones

Proceso: Comunicación Interna y Externa

Subproceso: Atención al Usuario vía Telefónica y Virtual

Versión: 1

Codigo: (g) GCO

Codigo: (g) GCO_002

Codigo: (g) GCO_002_06

Numero	Actividad	Tarea	Tiempo de ejecución
1	((G) GCO_002_06_48_01) Atención telefónica o virtual al usuario	1- Habilitar el Sistema Informático	3 minutos
		2- Atender llamada/chat y solicitar documentación de identidad	2 minutos
		3- Verificar derechos del asegurado	2 minutos
		4- Consultar e informar sobre lo solicitado.	3 minutos
2	((G) GCO_002_06_48_02) Evaluación de inconvenientes	1- Recepcionar reclamos	5 minutos
		2- Analizar el inconveniente	15 minutos
		3- Informar la resolución tomada	5 minutos
3	((G) GCO_002_06_48_03) Resolución de inconvenientes	1- Recepcionar el caso	5 minutos
		2- Analizar el Caso	15 minutos
		3- Informar lo resuelto	5 minutos
4	((G) GCO_002_06_48_04) Comunicación al usuario	1- Recepcionar comunicación de resolución	5 minutos
		2- Comunicar al asegurado la resolución del caso	10 minutos
		3- Registrar informe de resolución	2 minutos

Elaborado por: Gisselle Echeverria Galeano

Fecha de elaboración: 14/12/2023

Co-Elaborado por: Carla Rocio Arguello de Britéz

Fecha de co-elaboración: 19/12/2023

Revisado por: Rodrigo Raul Fretez Llanes

Fecha de revisión: 19/12/2023

Aprobado por: Fanhy Cristina Ayala Cano

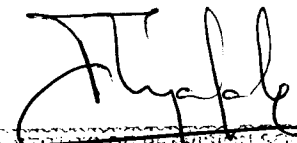
Fecha de aprobación: 20/12/2023


INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Abog. Walter M. Vázquez
 Jefe Interino
 Dpto. de Gestión de Procesos
 Dirección de Organización y Calidad


INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
C.P. Carla Rocio Arguello
 Analista
 Dpto. de Gestión de Procesos
 Dirección de Organización y Calidad


INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
LIC. RODRIGO RAUL FRETZ
 Gerente
 Gerencia de Desarrollo y Tecnología


INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
C.P. PABLO MIERES
 JEFE DE DEPARTAMENTO
 CENTRO DE ATENCION AL USUARIO
 GERENCIA DE DESARROLLO Y TECNOLOGIA


INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
LIC. Fanhy C. Ayala Cano
 Directora de Organización y Calidad
INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
MG. C.P. Graciela Nájera
 Secretaria Interina
 Consejo de Administración

Modelo Estándar de Control Interno - MECIP

Componente: Control de la Planificación

Principio: Gestión por procesos

Formato 50: Informe Proceso/Subproceso - Grupos de interés Internos y Externos

Macroproceso: Gestión de Comunicaciones

Proceso: Comunicación Interna y Externa

Subproceso: Atención al Usuario vía Telefónica y Virtual

Versión: 1

Código: (g) GCO

Código: (g) GCO_002

Código: (g) GCO_002_06

Grupo Responsable / Actividad	Informes/Formularios	Especificación o Requisitos	Destinatario	Fecha de Entrega - Periodicidad
	Informe de gestión	1 - De acuerdo al formato solicitado por la Dirección de Planificación 2 - Firma y sello de aprobación del jefe del Centro de Atención al Usuario	Gerencia de Desarrollo y Tecnología	Semestral

Elaborado por: Gisselle Echeverria Galeano

Fecha de elaboración: 14/12/2023

Co-Elaborado por: Carla Rocío Arguello de Britéz

Fecha de co-elaboración: 19/12/2023

Revisado por: Rodrigo Raul Fretez Llanes

Fecha de revisión: 19/12/2023

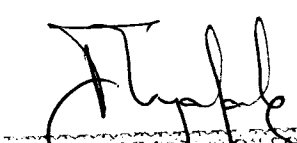
Aprobado por: Fanhy Cristina Ayala Cano

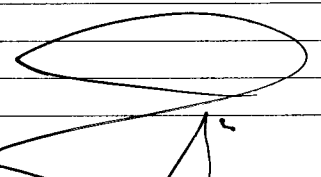
Fecha de aprobación: 20/12/2023


INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Abog. Walter M. Vázquez
 Jefe Interino
 Dpto. de Gestión de Procesos
 Dirección de Organización y Calidad


INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
C.P. Carla Rocío Argüello
 Analista
 Dpto. de Gestión de Procesos
 Dirección de Organización y Calidad


INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
C.P. PABLO MERES
 JEFE DE DEPARTAMENTO
 CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO
 GERENCIA DE DESARROLLO Y TECNOLOGÍA


LIC. FANHY C. AYALA CANO
 Jefe Interino
 Dpto. de Gestión de Procesos
 Dirección de Organización y Calidad


INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
LIC. RODRIGO RAUL FRETEZ
 Jefe Interino
 Dpto. de Gestión de Procesos
 Gerencia de Desarrollo y Tecnología


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

Modelo Estándar de Control Interno - MECIP

Componente: Control de la Implementación

Principio: Control Operacional

Formato 93: Diseño de Procedimientos

Macroproceso: Gestión de Comunicaciones

Proceso: Comunicación Interna y Externa

Subproceso: Atención al Usuario vía Telefónica y Virtual

Procedimiento: Atención al Usuario vía Telefónica y Virtual

Versión: 1

Código: (g) GCO

Código: (g) GCO_002

Código: (g) GCO_002_06

Numero Actividad	Tarea	Metodos	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
1	Atención telefónica o virtual al usuario(Cod.: (G) GCO_002_06_48_01)	Habilitar el Sistema Informático(Cod.: (g) GCO_002_06_49_01_01)	El agente se ubica en su puesto, verifica su equipo y accede a los sistemas informáticos correspondientes utilizando su contraseña única para el agendamiento y otros sistemas para la obtención de la información necesaria y la gestión de llamadas.	SIH Agendamiento SIH Informes Sistema de Comprobación de derecho – motor de reglas Redmine Genesys Workspace	Operador - Centro de Atención al Usuario
		Atender llamada/chat y solicitar documentación de identidad(Cod.: (g) GCO_002_06_49_01_02)	Recibe la llamada y consulta el motivo de la misma, pudiendo ser por: 1. Agradecimiento 2. Consultas varias: •Seguimiento a Reposos Médicos •Caja de Préstamos (Requisitos y Aprobación o rechazos) 3. Queja 4. Sugerencia 5. Denuncia 6. Temas relacionados a citas médicas: •Agendamiento citas médicas •Cancelación de Citas •Agendamiento de Estudios de Diagnósticos (establecimientos de salud habilitados para el efecto). Solicita al usuario el número de documento de identidad vigente.	SIH Agendamiento SIH Informes Sistema de Comprobación de derecho – motor de reglas Redmine Genesys Workspace	

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Abog. Walter M. Vázquez
Jefe Interino
Dpto. de Gestión de Procesos
Dirección de Organización y Calidad

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
C.P. Carla Rocío Argüello
Analista
Dpto. de Gestión de Procesos
Dirección de Organización y Calidad

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
C.P. PABLO MERES
JEFE DE DEPARTAMENTO
CENTRO DE ATENCION AL USUARIO
GERENCIA DE DESARROLLO Y TECNOLOGIA

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
C.P. Gabriela Núñez
Secretaria Interina de
Comunicación y Atención al Usuario

Modelo Estándar de Control Interno - MECIP

Componente: Control de la Implementación

Principio: Control Operacional

Formato 93: Diseño de Procedimientos

Macroproceso: Gestión de Comunicaciones

Proceso: Comunicación Interna y Externa

Subproceso: Atención al Usuario vía Telefónica y Virtual

Procedimiento: Atención al Usuario vía Telefónica y Virtual

Versión: 1

Código: (g) GCO

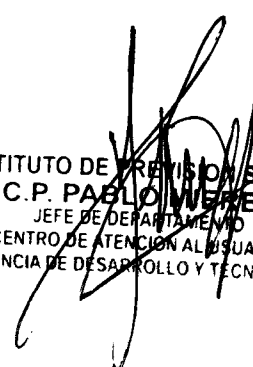
Código: (g) GCO_002

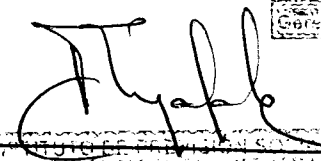
Código: (g) GCO_002_06

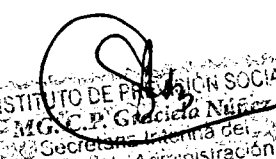
Numero Actividad	Tarea	Metodos	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
	Verificar derechos del asegurado(Cod.: (g) GCO_002_06_49_01_03)	Verifica los derechos del usuario en el modulo correspondiente del sistema informático, para garantizar su acceso a los servicios solicitados, según sea el caso. Si no hay inconvenientes pasa a la siguiente tarea, caso contrario informa al usuario sobre el mismo explicando la situación y los tramites pertinentes. Agradece y termina la llamada.	Sistema de Comprobación de Derechos/Motor de Reglas		

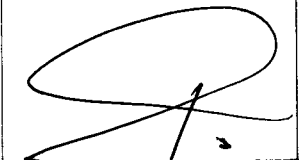

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Abog. Walter M. Vázquez
 Jefe Interino
 Dpto. de Gestión de Procesos
 Dirección de Organización y Calidad


INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
C.P. Carla Rocío Argüello
 Analista
 Dpto. de Gestión de Procesos
 Dirección de Organización y Calidad


INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
C.P. PABLO WIERRES
 JEFE DE DEPARTAMENTO
 CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO
 GERENCIA DE DESARROLLO Y TECNOLOGIA


INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
LIC. Fanny C. Ayala
 Jefe de Departamento
 CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO
 GERENCIA DE DESARROLLO Y TECNOLOGIA


INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
MG. C.P. Gladys Nieves
 Secretaria General del
 Consejo de Administración


INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
LIC. RODRIGO RAÚL PRETE
 Jefe de Departamento
 CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO
 GERENCIA DE DESARROLLO Y TECNOLOGIA

Modelo Estándar de Control Interno - MECIP

Componente: Control de la Implementación

Principio: Control Operacional

Formato 93: Diseño de Procedimientos

Macroproceso: Gestión de Comunicaciones

Proceso: Comunicación Interna y Externa

Subproceso: Atención al Usuario vía Telefónica y Virtual

Procedimiento: Atención al Usuario vía Telefónica y Virtual

Versión: 1

Código: (g) GCO

Código: (g) GCO_002

Código: (g) GCO_002_06

Numero Actividad	Tarea	Metodos	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
	Consultar e informar sobre lo solicitado.(Cod.: (g) GCO_002_06_49_01_04)	Consulta en el módulo correspondiente en el sistema informático: 1. En el caso de agendamiento para citas médicas, verifica la disponibilidad de agenda según especialidad solicitada por el usuario. Posteriormente, informa al mismo el nombre del profesional, lugar de la consulta, fecha, hora agendada. 2. Si el motivo es la cancelación de cita médica y el funcionario que recibe la llamada no tiene habilitada la opción en el Sistema Informático, procede a derivar la misma al compañero asignado para realizarla, informando al usuario la acción a realizar. 3. Para el caso de agendamiento de estudios de diagnósticos, verifica la disponibilidad de turnos en el Sistema Informático e informa al usuario sobre el mismo, indicando el profesional, lugar de realización, fecha, hora agendada; en caso de no contar con turnos disponibles informa al usuario sobre la situación e indica los tramites posteriores. 4. En cuanto a consultas relacionadas con Reposo Médico, ingresa al sistema de Maacontrol para verificar el estado actual del reposo acorde a la misma brinda la información pertinente y	SIH Agendamiento SIH informe Maacontrol Redmine IPS te escucha e-mail Sistema de Gobernanza		

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
C.P. PABLO MIERES
JEFE DE DEPARTAMENTO
CENTRO DE ATENCION AL USUARIO
GERENCIA DE DESARROLLO Y TECNOLOGIA

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
C.P. Carla Rocío Argüello
Analista
Dpto. de Gestión de Procesos
Dirección de Organización y Calidad

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
LIC. RODRIGO RAMÍREZ
Gerente
Gerencia de Desarrollo y Tecnología

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
MC. C.D. Graciela Nájera
Suplente Interina del Gerente
Consejo de Administración

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Abog. Walter M. Vázquez
Jefe Interino
Dpto. de Gestión de Procesos
Dirección de Organización y Calidad

Modelo Estándar de Control Interno - MECIP

Componente: Control de la Implementación

Principio: Control Operacional

Formato 93: Diseño de Procedimientos

Macroproceso: Gestión de Comunicaciones

Proceso: Comunicación Interna y Externa

Subproceso: Atención al Usuario vía Telefónica y Virtual

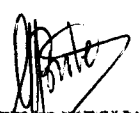
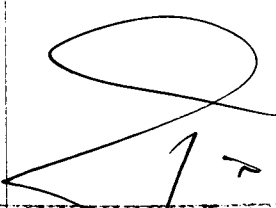
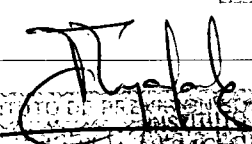
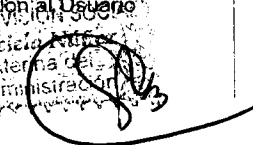
Procedimiento: Atención al Usuario vía Telefónica y Virtual

Versión: 1

Código: (g) GCO

Código: (g) GCO_002

Código: (g) GCO_002_06

Numero Actividad	Tarea	Metodos	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
 INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL C.P. Carla Rocío Argüello Analista Dpto. de Gestión de Procesos Dirección de Organización y Calidad	 INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL C.P. PABLO MIERES JEFE DE DEPARTAMENTO CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO GERENCIA DE DESARROLLO Y TECNOLOGIA	en caso de requerimientos explica los pasos a seguir y los documentos requeridos para la gestión. 5. Para los reclamos que ingresan por llamada o via chat, el funcionario pregunta sobre el tema y verifica en que consiste el inconveniente, realiza el registro de la queja o reclamo e informa al mismo que serán canalizadas por las vías correspondientes. Según el caso se devolverá la llamada al usuario para informar sobre la gestión realizada. 6. Consulta sobre Caja de Prestamos ingresa en la página de Intranet y verifica la solicitud por gobernanza en caso de necesidad se deriva el caso a la Dirección de Inversiones por correo según sea la situación e informa sobre los trámites a realizar ó el avance/estado del mismo. Observación: Si ocurriese algún tipo de inconveniente con lo solicitado por el usuario, en las opciones habilitadas, el funcionario podrá derivar el caso al supervisor de turno y se realiza la siguiente actividad.			 INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL LIC. RODRIGO RAÚL MARTÍNEZ Gerente Gerencia de Desarrollo y Tecnología
2 Evaluación de inconvenientes(Cod.: (G) GCO_002_06_48_02)  INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL Abog. Walter M. Vázquez Jefe Interino Dpto. de Gestión de Procesos Dirección de Organización y Calidad	Recepcionar reclamos(Cod.: (g) GCO_002_06_49_02_01)	Recibe el reclamo referente al inconveniente suscitado e inicia las gestiones acorde a la situación presentada y realiza la siguiente tarea.	Redmine IPS te escucha	 INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL ARG. C.P. Graciela Secretaría Interna del Consejo de Administración	Supervisor/Centro de Atención al Usuario 

Modelo Estándar de Control Interno - MECIP

Componente: Control de la Implementación

Principio: Control Operacional

Formato 93: Diseño de Procedimientos

Macroproceso: Gestión de Comunicaciones

Proceso: Comunicación Interna y Externa

Subproceso: Atención al Usuario vía Telefónica y Virtual

Procedimiento: Atención al Usuario vía Telefónica y Virtual

Versión: 1

Código: (g) GCO

Código: (g) GCO_002

Código: (g) GCO_002_06

Numero Actividad	Tarea	Metodos	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
	Analizar el inconveniente(Cod.: (g) GCO_002_06_49_02_02)	De acuerdo al caso presentado efectúa la escucha de la llamada referida por el usuario para verificar la veracidad de lo afirmado por el mismo y resuelve la situación de acuerdo a la situación según el inconveniente presentado. Observación: en la situación donde el Supervisor no tenga injerencia para tomar decisiones, deriva al Jefe de Departamento para la resolución pertinente. Pasa a la actividad 3.	Redmine IPS te escucha		
	Informar la resolución tomada(Cod.: (g) GCO_002_06_49_02_03)	Se informa al operador via telefónica/redmine/correo electrónico sobre la resolución tomada al respecto del reclamo realizado por el usuario e indica realizar la devolución de la llamada al afectado comunicando el resultado.	Redmine IPS te escucha Correo electrónico institucional		
3	Resolución de inconvenientes(Cod.: (G) GCO_002_06_48_03)	Recepcionar el caso(Cod.: (g) GCO_002_06_49_03_01)	Recibe del Supervisor el caso vía telefónica y redmine remitida por el operador con los inconvenientes suscitados para el análisis y resolución.	Registro de llamada telefónica Redmine	Jefatura/Centro de Atención al Usuario

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Abog. Walter M. Vázquez
 Jefe Interino
 Dpto. de Gestión de Procesos
 Dirección de Organización y Calidad

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
C.P. Carla Rocío Argüello
 Analista
 Dpto. de Gestión de Procesos
 Dirección de Organización y Calidad

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
C.P. PABLO MIERES
 JEFE DE DEPARTAMENTO
 CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO
 GERENCIA DE DESARROLLO Y TECNOLOGIA

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
LIC. SORRISO RAINI PRETEL
 Gerente
 Gerencia de Desarrollo y Tecnología

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
LIC. PABLO CAYALA CARRERA
 Gerente
 Gerencia de Organización y Calidad

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
MG. Graciela Núñez
 Gerente
 Gerencia de Administración

Modelo Estándar de Control Interno - MECIP

Componente: Control de la Implementación
Principio: Control Operacional
Formato 93: Diseño de Procedimientos
Macroproceso: Gestión de Comunicaciones
Proceso: Comunicación Interna y Externa
Subproceso: Atención al Usuario vía Telefónica y Virtual
Procedimiento: Atención al Usuario vía Telefónica y Virtual

Versión: 1
Código: (g) GCO
Código: (g) GCO_002
Código: (g) GCO_002_06

Numero Actividad	Tarea	Metodos	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
	Analizar el Caso(Cod.: (g) GCO_002_06_49_03_02)	Realiza el análisis del caso con el informe recibido del supervisor acorde al tipo de la queja presentada por el usuario e inicia las gestiones a fin de dar respuesta en la brevedad posible. De ser necesario se comunica vía telefónica o correo electrónico con los encargados de las dependencias afectadas para dar solución al inconveniente.	Registro de llamada telefónica Correo institucional		
	Informar lo resuelto(Cod.: (g) GCO_002_06_49_03_03)	Una vez resuelto el inconveniente informa vía telefónica o redmine al supervisor y al operador sobre las gestiones realizadas y autoriza la comunicación al asegurado de lo resuelto.	Redmine Registro de llamada telefónica		
4	Comunicación al usuario(Cod.: (G) GCO_002_06_48_04)	Recepcionar comunicación de resolución(Cod.: (g) GCO_002_06_49_04_01)	El operador recibe la comunicación del supervisor sobre la resolución tomada en el caso y prosigue con la siguiente tarea.	Redmine IPS te escucha	Operador - Centro de Atención al Usuario
	Comunicar al asegurado la resolución del caso(Cod.: (g) GCO_002_06_49_04_02)	Se realiza la llamada al usuario informando sobre la resolución tomada referente a la queja presentada por el mismo y se finaliza el caso.	Redmine IPS te escucha		
	Registrar informe de resolución(Cod.: (g) GCO_002_06_49_04_03)	Una vez realizada la llamada se deja constancia de la comunicación al usuario de la resolución del inconveniente a través del correo electrónico institucional o por el redmine.	Redmine IPS te escucha Correo electrónico institucional		

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
C.P. PABLO MURRES
 JEFE DE DEPARTAMENTO
 CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO
 GERENCIA DE DESARROLLO Y TECNOLOGIA

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Abog. Walter M. Vázquez
 Jefe Interino
 Dpto. de Gestión de Procesos
 Dirección de Organización y Calidad

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
C.P. Carla Rocío Argüello
 Analista
 Dpto. de Gestión de Procesos
 Dirección de Organización y Calidad

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

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
LIC. RODRIGO RAUL PRATER
 Gerente
 Gerencia de Desarrollo y Tecnología

Modelo Estándar de Control Interno - MECIP

Componente: Control de la Implementación

Principio: Control Operacional

Formato 93: Diseño de Procedimientos

Macroproceso: Gestión de Comunicaciones

Proceso: Comunicación Interna y Externa

Subproceso: Atención al Usuario vía Telefónica y Virtual

Procedimiento: Atención al Usuario vía Telefónica y Virtual

Versión: 1

Código: (g) GCO

Código: (g) GCO_002

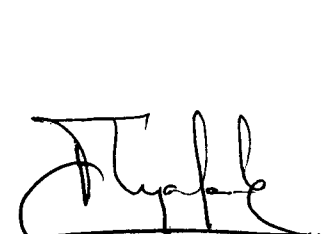
Código: (g) GCO_002_06

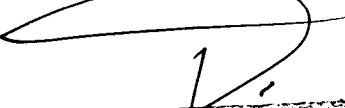
Numero Actividad	Tarea	Metodos	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
Elaborado por: Gisselle Echeverria Galeano		Fecha de elaboración: 14/12/2023			
Co-Elaborado por: Carla Rocio Arguello de Brítez		Fecha de co-elaboración: 19/12/2023			
Revisado por: Rodrigo Raul Fretez Llanes		Fecha de revisión: 19/12/2023			
Aprobado por: Fanhy Cristina Ayala Cano		Fecha de aprobación: 20/12/2023			


INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Abog. Walter M. Vázquez
Jefe Interino
Dpto. de Gestión de Procesos
Dirección de Organización y Calidad


INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
C.P. Carla Rocio Arguello
Analista
Dpto. de Gestión de Procesos
Dirección de Organización y Calidad


INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
C.P. PABLO MIERES
JEFE DE DEPARTAMENTO
CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO
GERENCIA DE DESARROLLO Y TECNOLOGIA


INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
LIC. Fanhy C. Ayala Cano
Dpto. de Gestión de Procesos
Dirección de Organización y Calidad


INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
LIC. RODRIGO RAUL FRETEZ LLANES
Secretaría Interina del
Consejo de Administración
Gerencia de Desarrollo y Tecnología


INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
MG. C.P. Pablo Mieres
Secretaría Interina del
Consejo de Administración

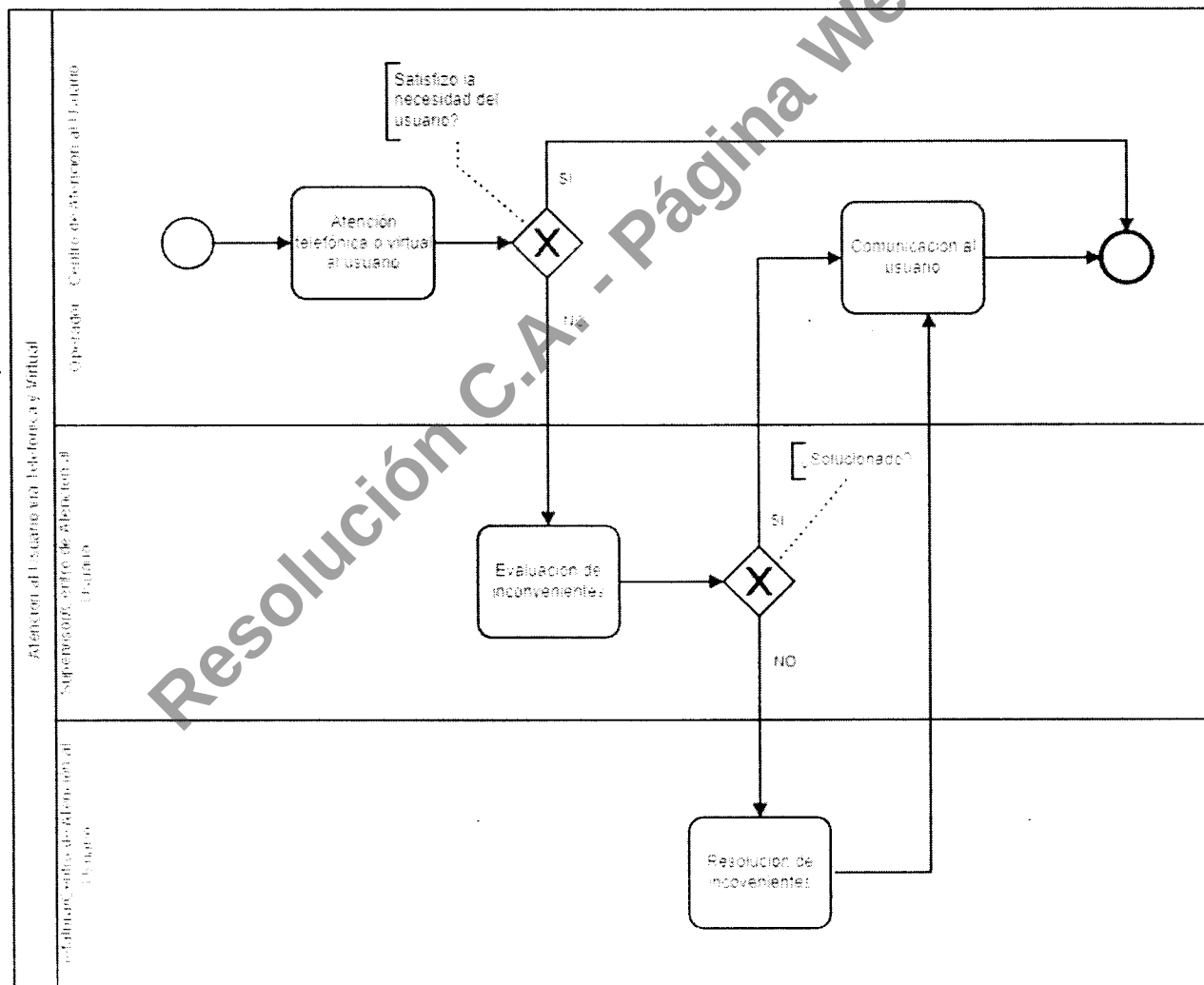
Resolución GCO-Página 12

Modelo Estándar de Control Interno - MECIP

Componente Corporativo de Control Estrategico

Componente: Direccionamiento Estrategico
Estandar: Modelo de Gestion por Procesos
Formato: 94 - Diseño Flujograma
Macroproceso: Gestión de Comunicaciones
Proceso: Comunicación Interna y Externa
Subproceso: Atención al Usuario vía Telefónica y Virtual

Versión: 1
Código: (g) GCO
Código: (g) GCO_002
Código: (g) GCO_002_06



[Signature]

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
C.P. PABLO VIERES
 JEFE DE DEPARTAMENTO
 CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO
 GERENCIA DE DESARROLLO Y TECNOLOGÍA

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
C.P. Carla Rocío Argüello
 Analista
 Dpto. de Gestión de Procesos
 Dirección de Organización y Calidad

[Signature]
 INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Abog. Walter M. Vázquez
 Jefe Interino
 Dpto. de Gestión de Procesos
 Dirección de Organización y Calidad

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
LIC. RODRIGO RAUL FRETZ
 Gerente General
 Gerencia de Desarrollo y Tecnología

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
MG. C. N. Graciela Nieves
 Secretaria Interina del
 Consejo de Administración