



Instituto de Previsión Social
Consejo de Administración

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

RESOLUCIÓN C.A. N° 096-038/2024

POR LA QUE SE APRUEBA LA ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA DE COMUNICACIÓN DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL, VERSIÓN 03, EN EL MARCO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA “NORMA DE REQUISITOS MÍNIMOS Y LA MATRIZ DE EVALUACIÓN PARA UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO PARA INSTITUCIONES PÚBLICAS DEL PARAGUAY-MECIP 2015”.

VISTO: El expediente digital identificado con CA/N° 2654/2024, recepcionado en la Secretaría del Consejo de Administración en fecha 15 de noviembre de 2024, el cual contiene la Nota Interna PR/GP/N° 000293-A/2024, de fecha 14 de noviembre de 2024, del Gabinete de Presidencia del IPS, por la que se eleva a consideración de la Máxima Autoridad, la solicitud de aprobación de la actualización de la Política de Comunicación del Instituto de Previsión Social, versión 03, en el marco de la implementación de la “Norma de Requisitos Mínimos y la Matriz de Evaluación para un Sistema de Control Interno del Modelo Estándar de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay-MECIP 2015; y

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

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

Que, por Resolución C.A. N° 084-031/2022, de fecha 28 de diciembre de 2022 “POR LA QUE SE APRUEBA LA ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA DE COMUNICACIÓN VERSIÓN 02, DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL, APROBADO POR RESOLUCIÓN C.A. N° 107-019/2021, DE FECHA 27 DE DICIEMBRE DE 2021, EN EL MARCO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA DE REQUISITOS MÍNIMOS Y LA



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

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



Instituto de Previsión Social
Consejo de Administración

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

RESOLUCIÓN C.A. N° 096-038/2024

MATRIZ DE EVALUACIÓN PARA UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO PARA LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DEL PARAGUAY – MECIP 2015”, la Máxima Autoridad aprobó la actualización del Manual de Comunicación versión 03;

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

Que, para la actualización de la política se consideró la Guía para Elaboración de Políticas del Instituto de Previsión Social versión 01, aprobada por Resolución C.A. N° 075-019/2024, de fecha 24 de setiembre de 2024, siguiendo los lineamientos establecidos en dicha normativa;

Que, la comunicación efectiva es fundamental para el cumplimiento de los objetivos institucionales y para garantizar una adecuada interacción con los usuarios y los funcionarios del Instituto de Previsión Social;

Que, es necesario establecer mecanismos actualizados que faciliten el flujo de información y promuevan una cultura organizacional basada en la colaboración y el aprendizaje. Esto asegura que el Instituto de Previsión social se mantenga alineado con las mejores prácticas en gestión comunicativa, respondiendo a un compromiso con la calidad y eficiencia, y buscando fortalecer las relaciones con todos los grupos interesados;

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

Por tanto, en uso de sus atribuciones;

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

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



Instituto de Previsión Social
Consejo de Administración

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

RESOLUCIÓN C.A. N° 096-038/2024

EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DEL
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

RESUELVE:

- 1º) Aprobar la actualización de la Política de Comunicación del Instituto de Previsión Social, Versión 03, en el marco de la implementación de la "Norma de Requisitos Mínimos y la Matriz de Evaluación para un Sistema de Control Interno del Modelo Estándar de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay-MECIP 2015, conforme al Anexo, el cual se encuentra refrendado por la Secretaria Interina del Consejo de Administración y las Áreas Técnicas respectivas, que consta de 15 (quince) fojas y se adjunta a la presente Resolución.-----
- 2º) Dejar sin efecto la Resolución C.A. N° 084-031/2022, de fecha 28 de diciembre de 2022, a partir de la fecha de la presente resolución.-----
- 3º) Encomendar al Gabinete de Presidencia, a través del Departamento de Comunicación Social y Prensa la implementación y la socialización por los medios disponibles de la Política de Comunicación del Instituto de Previsión Social versión 03, aprobada en la presente Resolución.-----
- 4º) Establecer que el Gabinete de Presidencia es el responsable de la integridad del expediente físico y su coherencia con la versión digital registrada para el tratamiento por parte del Consejo de Administración.-----
- 5º) Comunicar a quienes corresponda y cumplido, archivar.-----
SC/fm/pb.-

FDO.: DR. JORGE MAGNO BRÍTEZ ACOSTA, PRESIDENTE

DR. CARLOS ALBERTO PEREIRA OLMEDO / DR. GUSTAVO ALBERTO GONZÁLEZ MAFFIODO

ECON. JOSÉ EMILIO ARGANA CONTRERAS / LIC. VÍCTOR EDUARDO INSFRÁN DIETRICH

SR. JOSÉ JARA ROJAS. MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

MG. C.P. GRACIELA NUÑEZ. Secretaria Interina del Consejo de Administración



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



INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

GABINETE DE PRESIDENCIA

DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y PRENSA

**POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN DEL INSTITUTO DE
PREVISIÓN SOCIAL**

Versión 03

Noviembre 2024

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. *Alejo* Limprich
Gabinete de Presidencia

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. Alejandro Fernandez
Jefe de Departamento de Comunicación Social y Prensa
Gabinete de Presidencia

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
EMG. C.P. Graciela Nolasco
Secretaria Interna del
Consejo de Administración

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Leon Luis R. Cardozo R.
Director
Gabinete de Presidencia



CONTENIDO	
FICHA TÉCNICA	3
EQUIPO TÉCNICO INSTITUCIONAL	3
INTRODUCCIÓN	4
MARCO LEGAL	4
DEFINICIONES	5
ENUNCIADO GENERAL	7
OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA POLÍTICA	7
FINES DE LA POLÍTICA	7
PRINCIPIOS	7
ENUNCIADOS DE LA POLÍTICA	8
Lineamiento 1: Política de Comunicación Interna Institucional	8
Lineamiento 2: Política de Comunicación Externa Institucional	10
Lineamiento 3: Política de Rendición de Cuentas	12
Lineamiento 4: Comunicación de los Riesgos y Acciones Preventivas	13
Lineamiento 5: Comunicación de Políticas Operativas	14
REVISIÓN Y APROBACIÓN	15

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

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

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

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



INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

FICHA TÉCNICA

El Departamento de Comunicación Social y Prensa, realizó los ajustes en la Política de Comunicación que se encuentra implementado y aprobado por Resolución C.A. N° 084/031/2022, de fecha 28/12/2022, requerido por la Unidad Técnica del Mecip de la Dirección de Organización y Calidad, ajustándose a las Normas de Requisitos Mínimos para Sistemas de Control Interno (NRM), en su componente de Control de Implementación - Comunicación.

Que, la comunicación efectiva es fundamental para el cumplimiento de los objetivos institucionales y para garantizar una adecuada interacción con los usuarios y los funcionarios del Instituto de Previsión Social, siendo necesario establecer mecanismos actualizados que faciliten el flujo de información y promuevan una cultura organizacional basada en la colaboración y el aprendizaje. Esto asegura que el Instituto de Previsión social se mantenga alineado con las mejores prácticas en gestión comunicativa, respondiendo a un compromiso con la calidad y eficiencia, y buscando fortalecer las relaciones con todos los grupos interesados

Para la actualización de la política se consideró la Guía para Elaboración de Políticas del Instituto de Previsión Social versión 01, aprobada por Resolución C. A. N° 075-019/2024 de fecha 24 de setiembre de 2024, siguiendo los lineamientos establecidos en dicha normativa.

EQUIPO TÉCNICO INSTITUCIONAL

- **Abg. Sonia Páez**

Unidad Técnica del MECIP

- **Lic. José Osorio**

Unidad Técnica del MECIP

- **Lic. Alejandro Fernández**

Departamento de Comunicación Social y Prensa

- **Lic. Claudio Riveros**

Departamento de Comunicación Social y Prensa

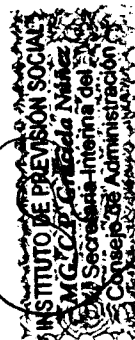
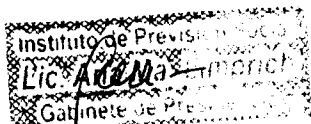
- **Lic. Ana Limprich**

Líder MECIP- Gabinete de Presidencia

Coordinación

- **Econ. Luis Cardozo Brizuela**

Dirección de Gabinete





INTRODUCCIÓN

El Instituto de Previsión Social, en el marco del Decreto de la Presidencia de la Nación N° 962/08, por Resolución del Consejo de Administración N° 039-007/09 adopta el Modelo Estándar de Control Interno para las Entidades Públicas del Paraguay (MECIP).

En ese marco se aprueba un Código de Buen Gobierno mediante Resolución C.A. N° 084-054/2022 de fecha 28 de diciembre de 2022, este instrumento expresa el compromiso de todos los directivos de la Institución en la implementación de un modelo de conducción y gestión basado en los principios de honestidad, integridad, responsabilidad, respeto, solidaridad, servicio, transparencia, eficacia. Consta de IV Títulos y sus respectivos capítulos.

En el Título II del Código se establecen las Políticas de Buen Gobierno para la Administración de la Institución, “Políticas para la Dirección de la Institución”, se disponen las primeras políticas y compromisos institucionales para evaluación y control de la actividad institucional.

Asímismo contiene varias políticas que expresan los compromisos asumidos para la conducción institucional.

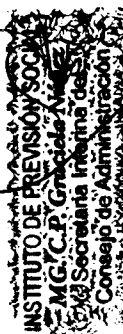
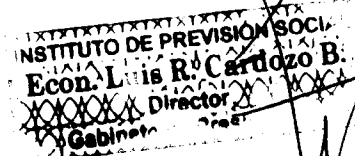
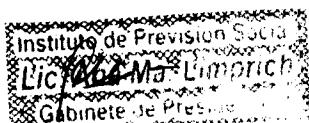
En mayo de 2016 por Resolución de la Contraloría General de República N° 377, se adopta la NORMA DE REQUISITOS MÍNIMOS PARA UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO PARA INSTITUCIONES PÚBLICAS DEL PARAGUAY - MECIP 2015, cuyo propósito es el definir los requerimientos básicos que deberían estar desarrollados e implementados para asegurar un efectivo control interno institucional y que son objeto de evaluación y auditoría.

La Norma de Requisitos Mínimos para el Sistema de Control Interno (NRM) del MECIP 2015, en el Componente: Control de la Implementación, principio: Comunicación establece la definición de las Políticas de comunicación.

La Institución debe garantizar la circulación fluida y transparente de la comunicación interna y externa de la entidad a los diferentes grupos de interés, facilitando el cumplimiento de sus objetivos institucionales y sociales, mejorando su nivel de apertura, receptividad y capacidad de interlocución con el asegurado o beneficiario y permitiendo la publicidad, visibilidad de su gestión y de sus resultados, generando confianza y posicionamiento ante la sociedad.

MARCO LEGAL

- Constitución Nacional Art. 281 y 283, Contraloría General de la República.
- Ley 98/92 Carta Orgánica del IPS, y sus modificaciones.





- Ley N° 1.535/99, de la Administración Financiera, Art. 59 Estructura del Sistema de Control Interno y Art. 60 Control Interno.
- Decreto Poder Ejecutivo N N°962/08, que aprueba y adopta el MECIP.
- Resolución de la Contraloría General de la República, N° 435/08 y N° 377/2016 Adopción del MECIP como modelo de control, fiscalización y evaluación; 377/2016: Por la que adopta la NORMA DE REQUISITOS MÍNIMOS (NRM) PARA UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO(SCI) del MECIP.
- Ley N° 5.282/14, "De libre Acceso Ciudadano a la Información y Transparencia Gubernamental".
- Decreto N° 8.841/18, "Por el cual se establece el estatuto del funcionario del Instituto de Previsión Social".
- Decreto N° 2.991/19, "Por el cual se aprueba el «Manual de rendición de cuentas al ciudadano».

El Instituto de Previsión Social, por Resolución C.A. N° 083-035/2023 de fecha 13 de diciembre del 2023, "POR LA QUE SE APRUEBA EL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL PARA EL PERÍODO 2023 – 2028 (PEI 2023 – 2028)".

En este contexto, las Políticas son aquellas disposiciones que definen las guías generales de acción de la Institución, tanto en los aspectos operativos como administrativos.

DEFINICIONES

A fin de optimizar la comprensión de este documento, algunos términos utilizados dentro de este escrito se interpretarán según las siguientes acepciones.

- **Asegurado:** grupo de personas (cotizantes, beneficiarios y jubilados) que cuentan con beneficios de seguro social del Instituto de Previsión Social.
- **Retroalimentación:** comunicación en ambas direcciones, buscar y/o dar siempre una respuesta, a fin de cerrar el circuito y servir para el mejoramiento de la operatividad institucional.
- **Cliente:** persona que accede a un producto o servicio por medio de una transacción financiera (dinero) u otro medio de pago.
- **Disponibilidad:** información a disposición del público en los canales creados para el efecto, ambiente de facilidad de acceso a la información.
- **Eficiencia:** economía de los recursos ante la consecución de los objetivos, en

Instituto de Previsión Social
Lic. *[Firma]* Ma. Empirich
Gabinete de Presidencia

5

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

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

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



cuanto a información y comunicación, brindando información oportuna, economizando recursos físicos, valorando el tiempo de las personas y agilizando los procesos. También supone la utilización de información en la medida justa, sin caer en excesos innecesarios.

- **Grupos de interés:** personas, grupos o entidades sobre los cuales la Institución tiene influencia, o son influenciados por éste. Es sinónimo de “Públicos internos y externos”, o “Clientes internos y externos”, o “partes interesadas”.

El artículo 5 del Código de Buen Gobierno del IPS establece: “La Institución reconoce como sus grupos de interés a la ciudadanía en general y los asegurados del Instituto de Previsión Social, a los funcionarios de la Institución, a los pacientes, a los contratistas y proveedores, a otras Instituciones Públicas, a los órganos de control, a los gremios empresariales y de empleadores, a los medios de comunicación, a los Organismos Internacionales, al medio ambiente y a los gremios de los trabajadores”

- **Oportunidad:** entrega de información precisa en el momento adecuado.
- **Paciente:** usuario del servicio médico del IPS.
- **Receptividad:** ambiente de libre comunicación entre el público interno, externo y la institución, así como la disponibilidad y difusión de canales para el efecto.
- **Relevancia:** trascendencia de la información para diferentes finalidades. La información será más útil en la medida en que ésta ejerza influencia sobre las decisiones de los que las utilizan.
- **Sentido de Pertenencia:** es la satisfacción de una persona al sentirse parte integrante de un grupo. El sujeto, de este modo, se siente identificado con el resto de los integrantes, a quienes entiende como pares. Supone que el ser humano desarrolla una actitud consciente respecto a otras personas, en quienes se ve reflejado por identificarse con sus valores y costumbres. Este sentido, por otra parte, confiere una conducta activa al individuo que está dispuesto a defender su grupo y a manifestar su adhesión, apoyo o inclusión a la comunidad de manera pública.
- **Spam:** Se llama *spam*, correo basura o mensaje basura a los mensajes no solicitados, no deseados o de remitente no conocido (correo anónimo), habitualmente de tipo publicitario, generalmente enviados en grandes cantidades (incluso masivas) que perjudican de alguna o varias maneras al receptor.
- **Transparencia:** actitud institucional que permite que los propósitos, actuaciones y resultados de la gestión, sean visibles para todos los grupos o personas interesadas en su gestión.

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

6

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

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

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
MG. *C.P. Graciela Niñez*
Secretaria Ejecutiva del
Consejo de Administración



INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

**GABINETE DE PRESIDENCIA – DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y PRENSA
POLÍTICA DE COMUNICACIÓN DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL - VERSIÓN 3**

- **Usuario:** se entiende como usuario a todo asegurado en el momento de utilizar un servicio del IPS.

ENUNCIADO GENERAL

La presente Política busca definir los lineamientos institucionales referentes a las actividades comunicacionales en todas las áreas del Instituto de Previsión Social, constituye una herramienta para optimizar la gestión de comunicación, adecuándose a las exigencias de excelencia y transparencia en la prestación de los servicios del Instituto, a fin de cumplir con los objetivos estratégicos de la Institución así como los planes, programas y proyectos Institucionales.

Como política de comunicación en la Institución tiene una dimensión estratégica fundamental, como factor que posibilita que los funcionarios y personal contratado logren objetivos comunes.

Para lograr la eficacia de la comunicación institucional (externa o interna) que circula en varias direcciones, lo que conduce a la necesidad de establecer lineamientos comunicativos concretos que incidan en el flujo de comunicación descendente, ascendente y cruzada.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA POLÍTICA

- a. Establecer los lineamientos de comunicación a ser implementados en toda la institución.
- b. Ordenar actividades de comunicación en todas las áreas del IPS.
- c. Guiar las actividades comunicacionales de la entidad.
- d. Definir lineamientos para determinar cursos de acción que se realizarán en distintas situaciones en el desarrollo de las actividades institucionales.

FINES DE LA POLÍTICA

- a. Permitir la visibilidad de la gestión institucional y de los resultados generando confianza y posicionamiento ante el asegurado y beneficiarios.
- b. Instalar una cultura comunicacional ágil, transparente, eficiente, clara y con mayor alcance y aplicación en el ámbito interno institucional.

PRINCIPIOS

Entiéndase que los Principios rectores son los ejes transversales que conducirán y sostendrán las acciones a ser llevadas a cabo en el marco de la planificación, desarrollo y ejecución de los

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

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

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

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



lineamientos de la política de comunicación.

Transparencia: en el planeamiento y la ejecución de las acciones de comunicación organizacional, garantizando una comunicación directa, fluida y veraz.

Coherencia: en el manejo de información, acorde con las funciones y atribuciones de cada dependencia de la Institución.

Credibilidad: como una fuente crítica y objetiva de la realidad en cuanto a la Institución, manteniendo la calidad y un fuerte componente técnico-científico.

Accesibilidad: por parte de quienes tengan requerimientos de información, cooperación y análisis de los usuarios con oportunidad, calidad y condiciones técnicas adaptables a cualquier entorno.

Creatividad e Innovación: requerida para adaptarse a los cambios tecnológicos, en búsqueda de nuevas técnicas y herramientas que permitan mejorar los servicios permitiendo a la comunicación ser dinámica, moderna e innovadora.

Participación: implica estimular la incorporación de todos los actores internos y externos en la implementación del Manual de Comunicación a través de un Plan de Acción, garantizándoles representación y participación en su desarrollo, evaluación y actualización.

ENUNCIADOS DE LA POLÍTICA

Lineamiento 1: Política de Comunicación Interna Institucional

Enunciado

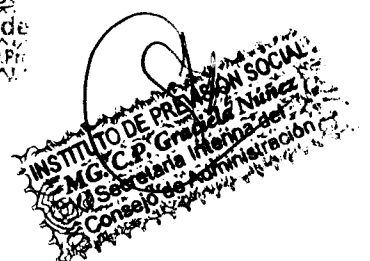
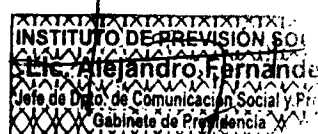
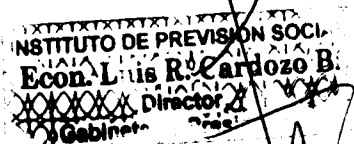
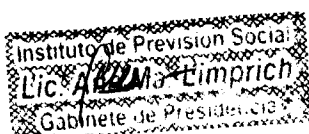
La Comunicación Interna Institucional como actividad clave para la estrategia institucional cumple el rol de asegurar que los distintos niveles de decisión reciban información oportuna y adecuada para poder ejercer la supervisión sobre la gestión y el funcionamiento del control interno, permitir a las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

Alcance

Este lineamiento busca ser socializado en todos los niveles, para asegurar que las distintas dependencias de decisión reciban información oportuna y adecuada para poder ejercer la supervisión sobre la gestión y el funcionamiento del control interno, y así detectar desvíos de manera oportuna.

Lineamientos específicos:

- Se propicia un ambiente de trabajo en equipo, en donde se escuchan y valoren los puntos de vista de sus miembros, mejorando la autoestima en el ámbito laboral y





- creando en el funcionario el sentido de pertenencia a la Institución y de responsabilidad en el trabajo. Se dejan establecidas las responsabilidades (implícitas y delegadas) en los procesos.
- b. Se promueve la comunicación libre y abierta entre directivos, jefes y funcionarios, ya sea verbal o escrita, en el marco del respeto; sin necesidad de intermediarios, a fin de incentivar la comunicación y evitar pasos burocráticos o deficiencias en la comunicación, que puedan afectar el buen relacionamiento en la dependencia.
 - c. Se fomenta y apoya la organización de actividades recreativas extra labores de las diversas dependencias de la Institución, así como concursos, torneos, jornadas, talleres, que refuercen en el funcionario el sentido de pertenencia y la cohesión del equipo de trabajo, como parte de un todo, que es la institución.
 - d. El Departamento Desarrollo del Talento Humano de la Dirección Gestión y Desarrollo del Talento Humano, es el área encargada de la planificación y coordinación de las actividades recreativas, además de la inclusión, en el presupuesto institucional, de los recursos necesarios para el efecto.
 - e. Se establecen actividades de capacitación vivencial (*outdoor training*), como trabajo en equipo, liderazgo, creatividad, comunicación, etc., con el fin de reforzar el sentido de pertenencia del funcionario. La planificación y coordinación de estas actividades está a cargo del Departamento Desarrollo del Talento Humano de la Dirección Gestión y Desarrollo del Talento Humano, con la previsión presupuestaria correspondiente.
 - f. Todas las áreas del IPS realizan de forma periódica, en cada dependencia, reuniones participativas con todo el personal a cargo, para actualización de directivas, lineamiento estratégico, resolución de problemas rutinarios, retroalimentación de resultados y revisión de objetivos y metas, además de intercambio de puntos de vista, cohesión laboral y fortalecimiento de la integración, trabajo en equipo e involucramiento del funcionario. Estas actividades deberán quedar debidamente registradas. Se utilizarán los medios disponibles, ya sean impresos y/o digitales para crear canales de comunicación con el funcionario; a fin de informar, obtener retroalimentación y crear un contacto más cercano con el mismo.
 - g. Se encuentran establecidos los mecanismos de comunicación, como la edición de una publicación interna periódica, de acuerdo a la disponibilidad presupuestaria, dirigida al funcionario, en donde se abordarán temas de interés general, como procesos, trámites, contactos, notificaciones, premiaciones, buzón de ideas e innovaciones, etc. El diseño, contenido y publicación estará a cargo de la Dirección Gestión y Desarrollo del Talento

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Ana María Limprich
Gabinete de Presidencia

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

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

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



- Humano, a través de sus dependencias competentes, conjuntamente con el Departamento de Comunicación Social y Prensa.
- h. Se mantiene actualizada la INTRANET, fuente principal de información interna para los funcionarios, con las informaciones que son de utilidad para el funcionario: comunicados, gacetillas, canales de denuncias y sub sitios de cada dependencia, que, de acuerdo al ámbito de su competencia, publicarán los documentos que estimen necesarios para mantener informado al funcionario.
- i. Las informaciones publicadas, tanto en INTRANET como en la página WEB y aplicaciones verificadas de la institución, son válidas como instrumento de información oficial.
- j. Los comunicados internos son publicados con las firmas de cada dependencia y de acuerdo al ámbito de su competencia con las informaciones que son de utilidad para el funcionario, con el fin de mantener informado a la comunidad del IPS.
- **Responsable de la Ejecución:**
Todas las dependencias de la Institución
 - **Responsable del Seguimiento:**
Gabinete de Presidencia.
Departamento de Comunicación Social y Prensa.

Lineamiento 2: Política de Comunicación Externa Institucional

Enunciado

La comunicación externa de la institución estará orientada a la población asegurada y en general, con el objetivo de dar a conocer las cualidades y fortalecer la credibilidad y la confianza hacia las distintas dependencias que conforman la institución; a través del manejo fluido de la información, constituidas por una información concisa y veraz, como elemento indispensable para la transparencia de sus acciones y que a su vez faciliten el continuo perfeccionamiento de la gestión del Instituto de Previsión Social.

Alcance

La política de comunicación externa contribuye en la rendición de cuentas ante la sociedad, sus beneficiarios y órganos contralores del estado, encargados de la fiscalización del uso de los recursos institucionales; como mecanismo para la sostenibilidad del sistema.

Instituto de Previsión Social
Lic. Ariadna Limprich
Gabinete de Presidencia

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

10

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

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
MG. C.P. Graciela Juárez
Secretaria General de la Presidencia
Consejo de Administración



Los criterios para aplicar a los procesos de comunicación:

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

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

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

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

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Mg. *P. Gabriela Núñez*
Secretaría Interna del
Consejo de Administración



INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

**GABINETE DE PRESIDENCIA – DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y PRENSA
POLÍTICA DE COMUNICACIÓN DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL - VERSIÓN 3**

- l. Ningún funcionario podrá utilizar o retener información de la institución para fines personales o de grupos o sectores.
- m. Todos los funcionarios respetarán los criterios establecidos para el manejo de información, en especial las de carácter confidencial, incluso fuera de las actividades laborales.
- n. El Dpto. de Comunicación Social y Prensa es la única responsable de coordinar y convocar conferencias de prensas.
- o. El Dpto. de Comunicación Social y Prensa contará con la imparcialidad con los distintos medios de comunicación. Y se le proveerá la información completa.
- p. El Departamento de Comunicación y Prensa monitorea diaria y permanentemente los medios de comunicación, informaciones que guarden relación con el Instituto de Previsión Social, elevando un informe diario a la máxima autoridad, para su conocimiento y toma de decisiones estratégicas en casos de necesidad.
- q. El Departamento de Comunicación Social y Prensa deberá elaborar informes estadísticos y evaluativos como mínimo semestralmente sobre las metodologías empleadas en la política de comunicación externa a fin de detectar fallas para su posterior corrección y mejoramiento.
- r. El Departamento de Comunicación Social y Prensa, registra sus informes estadísticos de publicaciones realizadas, conforme a los Manuales de Procedimientos vigentes

- Responsable de la Ejecución

Todas las dependencias de la Institución

- Responsable del Seguimiento

Gabinete de Presidencia

Departamento de Comunicación Social y Prensa.

Lineamiento 3: Política de Rendición de Cuentas

Enunciado

El Instituto de Previsión Social reconoce la necesidad de la institución de desarrollar e implementar uno o más procedimientos para mantener un canal de comunicación e información con la ciudadanía o beneficiarios de los servicios sobre los proyectos a emprender, el uso de los recursos que le fueron confiados, el rendimiento de su gestión y los resultados logrados en términos del cumplimiento de los objetivos institucionales, y su contribución al Sistema Nacional al que pertenece.

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Ana María Limorich
Gabinete de Presidencia

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

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

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



INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

Alcance

Este lineamiento busca dar la importancia que se refiere al derecho que tiene la ciudadanía o beneficiario a estar comunicado e informado con respecto a la gestión de la institución y al deber de la Máxima Autoridad de informar el resultado de su gestión y a la obligación de informar a los organismos de control fiscal, sobre los asuntos pertinentes a su gestión y al uso de los recursos.

Los criterios a ser aplicados a los procesos de rendición:

- Se encuentran establecidos canales oportunos y adecuados para comunicar sobre la gestión a la ciudadanía o beneficiarios de la Institución.
- Se encuentran definidos los canales apropiados para interactuar.
- Se encuentran definidos los canales adecuados para su relacionamiento con medios de prensa y comunicación.
- Se encuentran definidos los canales apropiados para informar a la ciudadanía sobre las actividades organizacionales y, en los casos que corresponda, recibir sugerencias.

- Responsable de la Ejecución

Todas las dependencias de la Institución

- Responsable del Seguimiento

Gabinete de Presidencia

Departamento de Comunicación Social y Prensa.

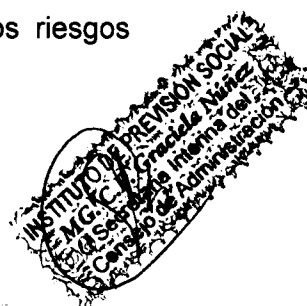
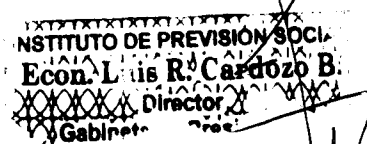
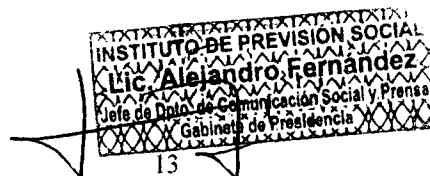
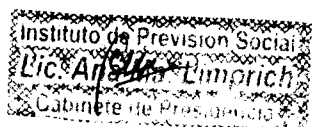
Lineamiento 4: Comunicación de los Riesgos y Acciones Preventivas

Enunciado

Identificación y Comunicación de Riesgos: Los riesgos operativos, financieros y reputacionales identificados por la Auditoría o las Unidades de Control Interno, deben ser comunicadas regularmente a los Gerentes y Directores de área y a los funcionarios directamente involucrados en la gestión de dichos riesgos.

Canales de Comunicación:

- Reuniones con los Gerentes y Directores de cada área para revisar los riesgos más recientes.
- Boletines internos enviados por correo electrónico para informar sobre cualquier cambio relevante en los riesgos operativos.
- Intranet Institucional, donde se mantendrá un repositorio actualizado de los riesgos identificados y las acciones preventivas correspondientes.





INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

**GABINETE DE PRESIDENCIA – DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y PRENSA
POLÍTICA DE COMUNICACIÓN DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL - VERSIÓN 3**

Acciones Preventivas

Las acciones preventivas para mitigar los riesgos deben ser comunicadas inmediatamente después de su aprobación por el Comité de Control Interno. Cada área afectada recibirá instrucciones claras sobre las medidas que deben tomar.

Responsable de la Comunicación

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

Lineamiento 5: Comunicación de Políticas Operativas

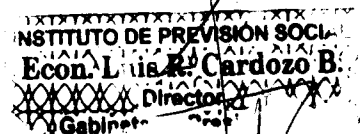
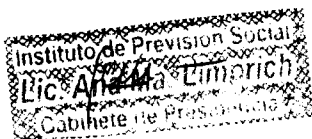
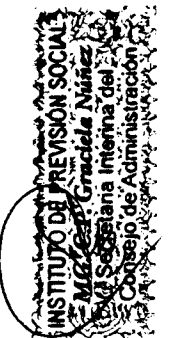
Enunciado

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

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

Asignación de Responsabilidades:

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





INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

Frecuencia de Comunicación:

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

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

REVISIÓN Y APROBACIÓN

La política de comunicación será revisada anualmente para garantizar su alcance y adecuación a los cambios organizacionales y normativos. La aprobación de esta política corresponde a la Máxima Autoridad Institucional, a través de un acto administrativo.

