



**Instituto de Previsión Social
Consejo de Administración**

Acta N° 058/2025 de fecha 28 de agosto de 2025

RESOLUCIÓN C.A. N° 058-037/2025

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

VISTO: El Expediente Digital identificado como CA/N° 1622/2025, recepcionado en la Secretaría del Consejo de Administración, en fecha 20 de agosto de 2025, el cual contiene la Nota Interna PR/GDT/N° 062/2025, de fecha 18 de agosto de 2025, de la Gerencia de Desarrollo y Tecnología, por la que se eleva a consideración de la Máxima Autoridad, el Proyecto de Resolución “POR LA QUE SE APRUEBA EL MAPA DE RIESGOS - VERSIÓN 1, DEL SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO VÍA TELEFÓNICA Y VIRTUAL, DEL PROCESO COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA, DEL MACROPROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIONES, CONFORME A LA NORMA DE REQUISITOS MÍNIMOS – MECIP 2015, PARA EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL”, y

CONSIDERANDO: Que, el Artículo 13° del Decreto - Ley N° 1860/50, aprobado por Ley N° 375/56 y modificado por el Artículo 2° de la Ley N° 98/92, en su inciso b) 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 MATRÍZ 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° 109-032/2024, de fecha 26 de diciembre de 2024, “POR LA QUE SE APRUEBA EL MAPA DE PROCESOS DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL - VERSIÓN 7, ELABORADO EN EL MARCO DE LA CONSTRUCCIÓN DEL SISTEMA DE

**FDO.: DR. JORGE MAGNO BRÍTEZ ACOSTA, PRESIDENTE
DR. GUSTAVO ALBERTO GONZÁLEZ MAFFIODO / ECON. JOSÉ EMILIO ARGÑA CONTRERAS
LIC. VÍCTOR EDUARDO INSFRÁN DIETRICH / SR. JOSÉ JARA ROJAS
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° 058/2025 de fecha 28 de agosto de 2025

RESOLUCIÓN C.A. N° 058-037/2025

CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL, CONFORME A LA NORMA DE REQUISITOS MÍNIMOS - MECIP 2015”;

La Resolución C.A. N° 009-010/2024, de fecha 21 de febrero de 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”;

La Resolución C.A. N° 024-018/2025, de fecha 24 de abril de 2025, “POR LA QUE SE APRUEBA EL PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL 2025, CONFORME A LA NORMA DE REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO – MECIP 2015, EN EL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL”;

Que, el Mapa de Riesgos - Versión 1, del Subproceso Atención al Usuario vía Telefónica y Virtual, del Proceso Comunicación Interna y Externa, del Macroproceso Gestión de Comunicaciones, conforme a la Norma de Requisitos Mínimos – MECIP 2015, para el Sistema de Control Interno del Instituto de Previsión Social, se encuentra conformado por los siguientes documentos:

- a) Formato N° 70: Identificación de Riesgos – Actividades;
- b) Formato N° 75: Calificación y Evaluación de Riesgos – Actividades;
- c) Formato N° 80: Ponderación Actividades y Riesgos;
- d) Formato N° 90: Mapa de Riesgos – Actividades;
- e) Formato N° 91-4: Definición Políticas Administración de Riesgos – Actividades.
- f) Formato N° 92-4: Definición de Políticas de Operación - Actividades

Que, la Gerencia de Desarrollo y Tecnología, a través del Centro de Atención al Usuario, son responsables de la correcta ejecución e implementación del Mapa de Riesgos - Versión 1, del Subproceso Atención al Usuario vía Telefónica y Virtual, del Proceso Comunicación Interna y Externa, del Macroproceso Gestión de Comunicaciones, conforme a la Norma de Requisitos Mínimos – MECIP 2015, para el Sistema de Control Interno del Instituto de Previsión Social;

**FDO.: DR. JORGE MAGNO BRÍTEZ ACOSTA, PRESIDENTE
DR. GUSTAVO ALBERTO GONZÁLEZ MAFFIODO / ECON. JOSÉ EMILIO ARGAÑA CONTRERAS
LIC. VÍCTOR EDUARDO INSFRÁN DIETRICH / SR. JOSÉ JARA ROJAS
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° 058/2025 de fecha 28 de agosto de 2025

RESOLUCIÓN C.A. N° 058-037/2025

Que, el seguimiento y las revisiones periódicas, por las dependencias involucradas en el procedimiento, permiten evaluar el desempeño del mismo 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, considerando los resultados de su aplicación y las mejores prácticas identificadas;

Que, la Gerencia de Desarrollo y Tecnología, la Dirección de Organización y Calidad, dieron su conformidad para elevar a consideración de la Máxima Autoridad el proyecto de resolución de aprobación del Mapa de Riesgos del Subproceso mencionado;

Que, la propuesta en cuestión, cuenta con el aval del Gerente de la Gerencia de Desarrollo y Tecnología, y del Director de la Dirección de Organización y Calidad, garantizando así sus conformidades, en los términos del Formulario de Recepción de Expedientes para tratamiento por parte del Consejo de Administración del IPS y de la Nota Interna PR/GDT//N° 062/2025, de fecha 18 de agosto de 2025, suscritos por el mismo;

Por tanto, en uso de sus atribuciones,

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

RESUELVE:

- 1º) Aprobar el Mapa de Riesgos - Versión 1, del Subproceso Atención al Usuario vía Telefónica y Virtual, del Proceso Comunicación Interna y Externa, del Macroproceso Gestión de Comunicaciones, conforme a la Norma de Requisitos Mínimos – MECIP 2015, para el Sistema de Control Interno del Instituto de Previsión Social, con sus correspondientes Formatos, conforme al Anexo, el cual se encuentra refrendado por la Secretaria del Consejo de Administración y las áreas técnicas respectivas, que consta de 06 (seis) fojas, se adjunta a la presente Resolución y contiene los siguientes documentos:

- a) Formato N° 70: Identificación de Riesgos – Actividades;
- b) Formato N° 75: Calificación y Evaluación de Riesgos – Actividades;

FDO.: DR. JORGE MAGNO BRÍTEZ ACOSTA, PRESIDENTE

DR. GUSTAVO ALBERTO GONZÁLEZ MAFFIODO / ECON. JOSÉ EMILIO ARGANA CONTRERAS

LIC. VÍCTOR EDUARDO INFRÁN DIETRICH / SR. JOSÉ JARA ROJAS

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° 058/2025 de fecha 28 de agosto de 2025

RESOLUCIÓN C.A. N° 058-037/2025

- c) Formato N° 80: Ponderación Actividades y Riesgos;
 - d) Formato N° 90: Mapa de Riesgos – Actividades;
 - e) Formato N° 91-4: Definición Políticas Administración de Riesgos – Actividades.
 - f) Formato N° 92-4: Definición de Políticas de Operación - Actividades
- 2º) Disponer que la Gerencia de Desarrollo y Tecnología, a través del Centro de Atención al Usuario, son responsables de la correcta ejecución e implementación del Mapa de Riesgos - Versión 1, del Subproceso Atención al Usuario vía Telefónica y Virtual, del Proceso Comunicación Interna y Externa, del Macroproceso Gestión de Comunicaciones, así como de su revisión periódica para la inclusión de mejoras operativas.-----
- 3º) Establecer que la Gerencia de Desarrollo y Tecnología, a través de la Dirección de Organización y Calidad, son los responsable de la integridad del expediente físico y su coherencia con la versión digital registrada para el tratamiento por parte del Consejo de Administración.-----
- 4º) Comunicar a quienes corresponda y archivar.-----
SC/rr/pb.-

**FDO.: DR. JORGE MAGNO BRÍTEZ ACOSTA, PRESIDENTE
DR. GUSTAVO ALBERTO GONZÁLEZ MAFFIODO / ECON. JOSÉ EMILIO ARGANA CONTRERAS
LIC. VÍCTOR EDUARDO INSFRÁN DIETRICH / SR. JOSÉ JARA ROJAS
MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
ABG. ANA MARÍA ANGÉLICA CASTRO AQUINO. Secretaria del Consejo de Administración**

Modelo Estándar de Control Interno - MECIP

Componente: Control de la Planificación

Principio: Identificación y evaluación de riesgos

Formato 70: Identificación de Riesgos - Actividades

Macroproceso: Gestión de Comunicaciones

Proceso: Comunicación Interna y Externa

Subproceso: Atención al Usuario vía Telefónica y Virtual

Codigo: (g) GCO

Codigo: (g) GCO_002

Codigo: (g) GCO_002_06

Actividades	Objetivo	Riesgos	Descripcion	Agente Generador	Causas	Efectos
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.	COLAPSO DE TELECOMUNICACIONES	Decrecimiento o disminución intensa de la interconexión de sistemas informáticos situados a distancia.	Sistema Informático	Corte de la fibra óptica Obsolescencia Falla del software Saturación por alta concurrencia Virus informático	Acumulación de usuarios en espera Insatisfacción de los usuarios Afectación de la imagen Institucional
		DEMORA	Tardanza en el cumplimiento de algo.	Persona	Escasa disponibilidad de personal Escaso conocimiento de los profesionales de cartera de servicio (competencia personal) Sobresaturación de trabajo Escaso compromiso corporativo Desmotivación del personal	Acumulación de usuarios en espera Insatisfacción de los usuarios Pérdida de Credibilidad
Evaluación de inconvenientes	Intervenir en situaciones en las que el operador no tiene competencia.	DEMORA EN SALUD	Tardanza en la prestación de servicios de salud.	Persona	Competencia personal Desacierto Alta carga de trabajo o falta de autoridad para tomar decisiones falta de oferta de turnos	Insatisfacción de los usuarios Tardanza en el proceso de agendamiento Pérdida de credibilidad
Resolución de inconvenientes	Intervenir en situaciones en las que el supervisor no tiene competencia.	DEMORA EN SALUD	Tardanza en la prestación de servicios de salud.	Persona	Competencia personal Desacierto	Insatisfacción de los usuarios Afectación de la imagen Institucional Pérdida de credibilidad
Comunicación al usuario	Comunicar al asegurado la resolución del caso del inconveniente surgido.	FALLA EN LA COMUNICACION EXTERNA	Inexistencia o ineficiencia en la comunicación con los clientes externos, grupos de interés y ciudadanía en general. No existe una comunicación bidireccional.	Persona	Error al comunicar la resolución tomada por el supervisor, generando confusión o malestar en el usuario.	Malestar en el usuario Información inadecuada Daño en la imagen institucional

Elaborado por: Gisselle Echeverria Galeano

Co-Elaborado por: Maria Dejesus Velazquez Ayala

Revisado por: Juan Carlos Frutos

Aprobado por: Hugo Vicente Martinez Baez

Fecha de elaboración: 21/03/2025

Fecha de co-elaboración: 27/03/2025

Fecha de revisión: 28/03/2025

Fecha de aprobación: 31/07/2025

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Abg. Luis A. Galeano
Jefe
Dpto. de Gestión de Procesos
Dirección de Organización y Calidad

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. Juan Carlos Frutos Acosta
Gerencia de Desarrollo y Tecnología

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Q.F. Maria Dejesus Velázquez
Analista - Dpto. de Procesos

Lic. Gisselle Echeverria

Hugo V. Martinez B. Director
Dirección de Organización y Calidad

Modelo Estándar de Control Interno - MECIP

Componente: Control de la Planificación

Principio: Identificación y evaluación de riesgos

Formato 75: Calificación y Evaluación de Riesgos - Actividades

Macroproceso: Gestión de Comunicaciones

Proceso: Comunicación Interna y Externa

Subproceso: Atención al Usuario vía Telefónica y Virtual

Código: (g) GCO

Código: (g) GCO_002

Código: (g) GCO_002_06

Actividades	Riesgos	Probabilidad	Impacto	Calificación	Evaluación	Medidas de Respuesta
Atención telefónica o virtual al usuario	COLAPSO DE TELECOMUNICACIONES	2- MEDIA	10- MODERADO	20	Medio	Prevenir el riesgo
	DEMORA	1- BAJA	10- MODERADO	10	Bajo	Aceptar el riesgo Prevenir el riesgo
Evaluación de inconvenientes	DEMORA EN SALUD	1- BAJA	10- MODERADO	10	Bajo	Aceptar el riesgo Prevenir el riesgo
Resolución de inconvenientes	DEMORA EN SALUD	1- BAJA	10- MODERADO	10	Bajo	Aceptar el riesgo Prevenir el riesgo
Comunicación al usuario	FALLA EN LA COMUNICACIÓN EXTERNA	1- BAJA	5- LEVE	5	Bajo	Aceptar el riesgo Prevenir el riesgo

Elaborado por: Gisselle Echeverria Galeano

Fecha de elaboración: 21/03/2025

Co-Elaborado por: Maria Dejesus Velazquez Ayala

Fecha de co-elaboración: 27/03/2025

Revisado por: Juan Carlos Frutos

Fecha de revisión: 28/03/2025

Aprobado por: Hugo Vicente Martinez Baez

Fecha de aprobación: 31/07/2025

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Abg. Luis A. Galeano
Jefe
Dpto. de Gestión de Procesos
Dirección de Organización y Calidad

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. Juan Carlos Frutos Acosta
Gerente
Gerencia de Desarrollo y Tecnología

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Q.F. Maria Dejesus Velazquez
Analista - Dpto. de Procesos
Dirección de Organización y Calidad

Lic. Gisselle
Echeverria

Hugo V. Martinez B. Director
Dirección de Organización y Calidad

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

Modelo Estándar de Control Interno - MECIP

Componente: Control de la Planificación

Principio: Identificación y evaluación de riesgos

Formato 80: Ponderación Actividades y Riesgos

Subproceso: Atención al Usuario vía Telefónica y Virtual

Codigo: (g) GCO_002_06

Ponderación Actividades

Actividad	Ponderación
Atención telefónica o virtual al usuario	40 %
Evaluación de inconvenientes	20 %
Resolución de inconvenientes	20 %
Comunicación al usuario	20 %
Total:	100.0 %

Ponderación Riesgos

Riesgo	Ponderación
COLAPSO DE TELECOMUNICACIONES	40 %
DEMORA	20 %
DEMORA EN SALUD	20 %
FALLA EN LA COMUNICACIÓN EXTERNA	20 %
Total:	100.0 %

Elaborado por: Gisselle Echeverria Galeano

Fecha de elaboración: 21/03/2025

Co-Elaborado por: Maria Dejesus Velazquez Ayala

Fecha de co-elaboración: 27/03/2025

Revisado por: Juan Carlos Frutos

Fecha de revisión: 28/03/2025

Aprobado por: Hugo Vicente Martinez Baez

Fecha de aprobación: 31/07/2025

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Abg. Luis A. Galeano
Jefe
Dpto. de Gestión de Procesos
Dirección de Organización y Calidad

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. Juan Carlos Frutos Acosta
Gerente
Gerencia de Desarrollo y Tecnología

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Q.F. Maria Dejesus Velázquez
Analista - Dpto. de Procesos
Dirección de Organización y Calidad

Lic. Gisselle
Echeverria

Hugo V. Martinez B.
Director
Dirección de Organización y Calidad

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

Resolución C.A. - E.P.S.

Modelo Estándar de Control Interno - MECIP

Componente: Control de la Planificación

Principio: Identificación y evaluación de riesgos

Formato 90: Mapa de Riesgos - Actividades

Macroproceso: Gestión de Comunicaciones

Proceso: Comunicación Interna y Externa

Subproceso: Atención al Usuario vía Telefónica y Virtual

Código: (g) GCO

Código: (g) GCO_002

Código: (g) GCO_002_06

Riesgo	Descripción	Total Puntaje Riesgo	Priorización de Riesgo
COLAPSO DE TELECOMUNICACIONES	Decrecimiento o disminución intensa de la interconexión de sistemas informáticos situados a distancia.	3,2	1
DEMORA	Tardanza en el cumplimiento de algo.	0,8	2
DEMORA EN SALUD	Tardanza en la prestación de servicios de salud.	0,8	3
FALLA EN LA COMUNICACIÓN EXTERNA	Inexistencia o ineficiencia en la comunicación con los clientes externos, grupos de interés y ciudadanía en general. No existe una comunicación bidireccional.	0,2	4

Elaborado por: Gisselle Echeverria Galeano

Fecha de elaboración: 21/03/2025

Co-Elaborado por: Maria Dejesus Velazquez Ayala

Fecha de co-elaboración: 27/03/2025

Revisado por: Juan Carlos Frutos

Fecha de revisión: 28/03/2025

Aprobado por: Hugo Vicente Martinez Baez

Fecha de aprobación: 31/07/2025

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Abg. Luis A. Galeano
Jefe
Dpto. de Gestión de Procesos
Dirección de Organización y Calidad

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. Juan Carlos Frutos Acosta
Gerente
Gerencia de Desarrollo y Tecnología

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Q.F. Maria Dejesus Velázquez
Analista - Dpto. de Procesos
Dirección de Organización y Calidad

Gisselle
Lic. Gisselle
Echeverria G.

Hugo V. Martinez B. Director
Dirección de Organización y Calidad

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

Modelo Estándar de Control Interno - MECIP

Componente: Control de la Planificación

Principio: Identificación y evaluación de riesgos

Formato 91-4: Definición Políticas Administración de Riesgos - Actividades

Macroproceso: Gestión de Comunicaciones

Proceso: Comunicación Interna y Externa

Subproceso: Atención al Usuario vía Telefónica y Virtual

Actividades	Riesgos	Puntaje	Políticas Administración de Riesgos
Atención telefónica o virtual al usuario	COLAPSO DE TELECOMUNICACIONES	3.20	Se debe identificar y disminuir los riesgos presentes en el entorno del trabajo
	DEMORA	0.80	No se lleva a cabo ninguna acción preventiva, solo se actúa si el riesgo ocurre
Evaluación de inconvenientes	DEMORA EN SALUD	0.80	No se lleva a cabo ninguna acción preventiva, solo se actúa si el riesgo ocurre
Resolución de inconvenientes	DEMORA EN SALUD	0.80	No se lleva a cabo ninguna acción preventiva, solo se actúa si el riesgo ocurre
Comunicación al usuario	FALLA EN LA COMUNICACIÓN EXTERNA	0.20	

Elaborado por: Gisselle Echeverria Galeano

Fecha de elaboración: 21/03/2025

Co-Elaborado por: Maria Dejesus Velazquez Ayala

Fecha de co-elaboración: 27/03/2025

Revisado por: Juan Carlos Frutos

Fecha de revisión: 28/03/2025

Aprobado por: Hugo Vicente Martinez Baez

Fecha de aprobación: 31/07/2025

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Abg. Luis A. Galeano
Jefe
Dpto. de Gestión de Procesos
Dirección de Organización y Calidad

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. Juan Carlos Frutos Acosta
Gerente
Gerencia de Desarrollo y Tecnología

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Q.F. Maria Dejesus Velazquez
Analista - Dpto. de Procesos
Dirección de Organización y Calidad

Gisselle Echeverria Galeano
Lic. Gisselle Echeverria Galeano

Hugo V. Martinez B.
Director
Dirección de Organización y Calidad

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
ALICIA MARIA CASTRO
Secretaria del Consejo de Administración

Modelo Estándar de Control Interno - MECIP

Componente: Control de la Implementación

Principio: Control Operacional

Formato 92-4: Definición Políticas de Operación - Actividades

Macroproceso: Gestión de Comunicaciones

Proceso: Comunicación Interna y Externa

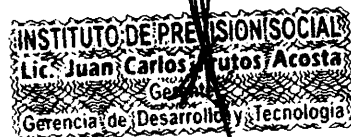
Subproceso: Atención al Usuario vía Telefónica y Virtual

Codigo: (g) GCO

Codigo: (g) GCO_002

Codigo: (g) GCO_002_06

Actividades	Riesgos (Aspectos Criticos)	Acciones	Políticas de Operacion
Atención telefónica o virtual al usuario	COLAPSO DE TELECOMUNICACIONES	1 - -mitigar errores de configuración (que pueden provocar interrupciones) 2 - -prevenir cortes de cables de red (pueden afectar la conexión a internet) 3 - -aminorar las probabilidades de ataques / hackers (las redes inalámbricas son más vulnerables a ataques) 4 - -reducir las actualizaciones de software mal ejecutadas (pueden causar fallos en cadena) 5 - 6 - -establecer tareas de mantenimiento preventivo de la estructura	1 - Estas políticas sanitarias o políticas de salud son protocolos sobre decisiones, objetivos y acciones que determinan cómo se administra y se accede a la atención médica.
	DEMORA	1 - -mitigación en la tardanza de tareas específicas 2 - -mejorar la planificación y gestión del tiempo 3 - -reducir las distracciones 4 - -tener las herramientas adecuadas para el trabajo 5 - -establecer una secuencia de cada tarea 6 - -identificar que tareas pueden tener un retraso 7 - -establecer un plan de contingencia	1 - Estas políticas sanitarias o políticas de salud son protocolos sobre decisiones, objetivos y acciones que determinan cómo se administra y se accede a la atención médica.
Evaluación de inconvenientes	DEMORA EN SALUD	1 - -contratar y capacitar al personal sanitario (los trabajadores sanitarios forman parte fundamental de un sistema de atención de salud sólido) 2 - -establecer sistemas eficaces de control y respuesta 3 - -fortalecer la logística y el suministro 4 - -mitigar la falta de accesibilidad 5 - -mejorar la calidad de los servicios (escasez de personal y existencia insuficiente de medicamentos) 6 - -optimizar la gestión de agenda	1 - Estas políticas sanitarias o políticas de salud son protocolos sobre decisiones, objetivos y acciones que determinan cómo se administra y se accede a la atención médica.
Comunicación al usuario	FALLA EN LA COMUNICACIÓN EXTERNA	1 - -tener una propuesta de valor bien definida 2 - -estar en los canales de comunicación adecuados 3 - -evitar mensajes contradictorios 4 - -responder lentamente a las consultas de los asegurados 5 - -tener una estrategia de comunicación externa solida	1 - Esta política designa representantes autorizados que pueden hablar en nombre de la Institución y establece reglas y pautas para las comunicaciones externas, incluido el uso de las redes sociales, conferencias y publicaciones, comunicaciones de crisis, declaraciones políticas y respaldos públicos.



INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL

Q.F. Maria Dejesus Velazquez

Analista - Depto. de Procesos

Dirección de Organización y Calidad

