



UNIVERSIDAD NACIONAL DE RÍO NEGRO

Sede Atlántica

Licenciatura en Comunicación Social

"La pasantía educativa en IPROSS. Reconstrucción reflexiva y analítica de esa experiencia (2018-2020)"

Trabajo Final de Grado- Informe profesional

Autor: Facundo Iriarte

facuiarte23@gmail.com

Directora: Lic. María Paula Díaz

Diciembre de 2025

Índice

Resumen.....	3
Capítulo 1. Tema, antecedentes, marco teórico, objetivos y estrategia metodológica.....	4
1.1 Introducción	4
1.2 El encuadre teórico.....	5
1.3 Los objetivos.....	7
1.4 Antecedentes y estado del arte desarrollado.....	7
1.5 La estrategia metodológica del trabajo	9
Capítulo 2. Reconstrucción de la pasantía educativa	12
2.1 La primera impresión y algunos apuntes	12
2.2 Las cláusulas particulares	13
2.3 Lo que el convenio prometió formativamente	14
2.4 Las condiciones que debían garantizarse	15
Capítulo 3. Análisis comunicacional.....	18
3.1 La gestión de crisis	19
3.2 El CAT y la app.....	20
3.3 La comunicación interna.....	23
3. 4 La imagen institucional	26
Conclusiones	29
Algunas recomendaciones	31
A modo de cierre.....	33
Referencias bibliográficas	35
Anexo 1	37
Informe sobre encuesta	38
Anexo 2.....	55

Resumen

El presente Trabajo Final de Grado (TFG) busca desplegar un análisis reflexivo de la pasantía educativa realizada por el autor en el área de Comunicación del Instituto Provincial del Seguro de Salud (IPROSS) de Río Negro, entre octubre de 2018 y abril de 2020.

El informe se estructura en tres capítulos. En primer lugar, se establece el tema, el estado del arte, el marco teórico y la estrategia metodológica. Luego, el análisis se abre en dos direcciones. Por un lado, se lleva a cabo una reconstrucción reflexiva de la experiencia personal como pasante cotejando las tareas asignadas por la Universidad con la labor desplegada efectivamente en el organismo durante la pasantía, recuperando impresiones, sentidos y el registro en notas de lo vivido siguiendo la noción de reflexividad a partir de la cual se considera al trabajo de campo como una instancia de producción de conocimiento (Guber, 2018). Por otro lado, se realiza un análisis comunicacional de las tareas desarrolladas estableciendo vínculos entre las nociones de comunicación organizacional estratégica (Scheinsohn, 2009), comunicación interna (Cuervo, 2009) e imagen institucional (Joly, 1993) y crisis (Rey Lennon, 2020).

Para culminar se presentan algunas conclusiones, se reconocen los límites de la propuesta y se esbozan algunas recomendaciones que podrían colaborar tanto para futuras pasantías como para gestionar la comunicación de las organizaciones. Por último, aparecen las referencias bibliográficas y Anexos.

Capítulo 1. Tema, antecedentes, marco teórico, objetivos y estrategia metodológica

1.1 Introducción

El presente TFG se enmarca en la modalidad de Informe Profesional y tiene como propósito reconstruir y analizar la experiencia de pasantía educativa realizada en el área de Comunicación del Instituto Provincial del Seguro de Salud (IPROSS) de la provincia de Río Negro, entre octubre de 2018 y abril de 2020. Esta experiencia, atravesada por decisiones institucionales, tensiones, transformaciones comunicacionales y momentos de crisis sanitaria y política, permite asomarse a comprender los modos en que se configura y gestiona la comunicación organizacional en un organismo estatal de salud, y también posibilitar observar cómo se despliega una pasantía educativa, qué ocurre con esa experiencia y cómo se desarrolla.

Este informe se propone un camino en dos direcciones. Primero, buscaré una reconstrucción reflexiva de la experiencia de la pasantía educativa, entendida no como una mera instancia de capacitación, sino como un proceso situado de producción de conocimiento y transformación personal. La pasantía es un dispositivo institucional que se dispuso de una manera desde la Universidad y se efectivizó de otra manera en los hechos. En este camino se trabajará también sobre los desafíos que la intervención implicó para el estudiante, y cómo impactó la necesidad de adaptación a las lógicas internas y la búsqueda de equilibrio entre los requerimientos y las posibilidades, lo que exigió una marcada capacidad de adaptación y de creatividad.

Por otro lado, se realiza un análisis comunicacional para examinar las estrategias desplegadas, las decisiones institucionales, los modos de circulación de la información y el funcionamiento simbólico de la imagen pública del IPROSS en contextos de conflicto. Este análisis buscará abordar la comunicación

organizacional estratégica (Scheinsohn, 2009), la comunicación interna (Cuervo, 2009), los estudios sobre imagen institucional (Joly, 1993) y la comunicación en crisis (Rey Lennon, 2020).

1.2 El encuadre teórico

Guber (2018) sostiene que el concepto de reflexividad se instaló en las ciencias sociales y aparece de manera habitual en análisis etnográficos como el que aquí se presenta. La reflexividad replantea la distancia social de quien investiga y ubica al sujeto que intenta producir subjetivamente el conocimiento, inscribiéndose en la experiencia, sin ocultarse sino todo lo contrario: haciendo visible su lugar.

Además, la reflexividad se nutre de la idea de experiencia cercana que en el campo de antropología es conocida por ser un aporte de Clifford Geertz. Es un estar allí, teniendo una experiencia directa con lo que se pretende conocer y analizar (Guber, 2018, p.55).

Este concepto, el de reflexividad, es una categoría central en este informe en lo concerniente a reconstruir la experiencia de modo global y a incluir, en particular, impresiones afectivas y políticas que fueron parte del proceso de pasantía.

Por su parte, la comunicación institucional es un proceso estratégico situado en el que los contextos históricos, las crisis, las redes discursivas y las relaciones de poder se conjugan para construir, o deconstruir, la imagen de una organización. En este entramado, el área de comunicación no actúa como mera transmisora de información, sino como articuladora de sentidos, gestora de

emociones y mediadora entre el gobierno, la presidencia, los empleados y la ciudadanía.

Desde la perspectiva de Scheinsohn (2009), la comunicación organizacional no se limita a la transmisión de información, sino que constituye un proceso integral que articula cultura, poder, identidades y decisiones. Esta mirada permite comprender por qué, en instituciones complejas como IPROSS, la comunicación funciona al mismo tiempo como herramienta técnica, recurso político y dispositivo simbólico. En esa línea, la comunicación organizacional estratégica se entiende como un marco ético, un conjunto de principios y un sistema integrado de soluciones para el abordaje, la gestión y la dirección de la problemática comunicacional (Scheinsohn, 2009).

Desde una dimensión más práctica, y para comprender las tareas desarrolladas y herramientas aplicadas en el área de Comunicación, se retoma la definición de comunicación interna propuesta por Cuervo, quien la concibe como una “forma de relación entre personas que comparten un entorno laboral y cultural”, atravesada por factores jerárquicos, personales y contextuales (Cuervo, 2009, p. 41).

Para abordar la imagen institucional desde una dimensión simbólica y discursiva, es posible recuperar el aporte de Martine Joly, quien plantea que es “un mensaje visual compuesto de distintos tipos de signos” (Joly, 1993), que es a la vez “una herramienta de expresión y de comunicación” (p.61).

El rol del comunicador/a institucional en contextos de crisis presenta una centralidad indiscutible. Rey Lennon (2020) plantea que quien comunica es un/una estrategia global de una organización, responsable de integrar procesos institucionales y garantizar la coherencia del mensaje hacia públicos internos y externos. Este enfoque resulta indispensable para analizar episodios críticos vividos durante la pasantía, como cortes de servicios, tensiones con cámaras prestadoras y transformaciones tecnológicas apresuradas.

Como se detalló, las nociones de comunicación organizacional estratégica (Scheinsohn, 2009), comunicación interna (Cuervo, 2009), imagen institucional (Joly, 1993) y crisis (Rey Lennon, 2020), tal como se postularon, también estarán en diálogo en este TFG.

1.3 Los objetivos

El objetivo general del trabajo es analizar y reconstruir la experiencia de pasantía educativa desarrollada en el área de Comunicación del IPROSS entre octubre de 2018 y abril de 2020.

Los objetivos específicos son:

- Reconstruir la pasantía desde un enfoque reflexivo que considere el lugar del pasante como actor situado.
- Caracterizar y analizar las estrategias comunicacionales desplegadas examinando tensiones, procesos y dinámicas.

1.4 Antecedentes y estado del arte desarrollado

El rastreo de antecedentes se enfocó hacia dos direcciones. En primer lugar, se buscó conocer qué estudios abordaron las pasantías educativas universitarias para indagar sobre qué reflexiones se hicieron en relación a este dispositivo. Capitanelli (2018) ofrece una mirada crítica sobre las pasantías educativas en el sistema universitario argentino y su incidencia en la formación de

los estudiantes de Trabajo Social (UNR) con una fina crítica de la línea divisoria entre considerar trabajo a una pasantía educativa y la formalidad de que no lo sea en términos de seguridad jurídica. Ardenghi (2009) aborda las pasantías educativas en su trabajo “Estudiantes, educación superior y trabajo. El caso de las pasantías educativas” publicado en el XXVII Congreso de la Asociación Latinoamericana de Sociología. VIII Jornadas de Sociología de la Universidad de Buenos Aires. Y Murtagian (2021) se enfoca en la implicancia y potencialidades del nuevo régimen de pasantía educativa de la ley 26.427 desde un abordaje legal haciendo énfasis en el principio de la primacía de la realidad. Es una tesis doctoral de la Universidad de Belgrano, de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales. Carlino y Forclaz (2013), por su parte, analizan el carácter educativo de las pasantías, desde la perspectiva de los estudiantes de la carrera de Contador Público Nacional de la UNdel Nordeste. Por último, se destaca el trabajo de Daffunchio y Medina (2013) sobre “Las pasantías educativas y el aprendizaje servicio en la formación del contador público” en la UNR.

Como es posible ver, existe un camino recorrido en trabajos académicos sobre las pasantías educativas desde diversas perspectivas, por lo que este informe se inscribe en esa tradición.

Por otra parte, se rastreó la existencia de investigaciones dirigidas a abordar el IPROSS como objeto de estudio. La búsqueda permitió saber que hay algunos trabajos específicamente abocados a abordar el IPROSS aunque no cuestiones vinculadas con la imagen, la comunicación institucional, ni asuntos vinculados con el rol del organismo público en el sistema de salud.

El IPROSS fue creado mediante la Ley K N° 2753 como entidad autárquica con individualidad financiera que tiene por finalidad principal organizar y administrar un seguro integral de salud, brindando cobertura a sus afiliados/as obligatorios/as y a quienes se adhieren al seguro de manera voluntaria¹. Su

¹ En el momento en que se realiza este trabajo la obra social decidió suspender el ingreso de personas afiliadas de manera voluntaria.

funcionamiento implica la articulación permanente de áreas técnicas, administrativas y políticas, lo que convierte a la comunicación en un factor clave para la coordinación institucional, la resolución de conflictos y la construcción de legitimidad pública.

Entre los antecedentes más cercanos al enfoque de este informe se encuentra el de Vanesa Martínez (2023), quien analizó algunas dinámicas internas del IPROSS, focalizándose en las actividades desarrolladas por el organismo, su ambiente laboral, hábitos organizacionales y conciencia ambiental. Aunque su eje no fue la comunicación, ofrece insumos valiosos para pensar el funcionamiento cotidiano de la institución. Otro aporte relevante es la tesina de Andrea Magdalena Sánchez (2022), quien indaga sobre el impacto del Sistema de Control Interno (SCI) en el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Aunque se trata de un enfoque administrativo, permite comprender las lógicas internas que atraviesan la gestión institucional y que, indirectamente, también afectan la comunicación.

Se destaca como antecedente a considerar el aporte de Rodrigo Raschella Aguirrezabala (2023) quien analizó las estrategias comunicacionales del Gobierno de Río Negro durante la primera etapa de la pandemia de COVID-19 hasta el inicio del proceso de vacunación. Su abordaje incluye un análisis de los mensajes emitidos por la Subsecretaría de Prensa provincial, los públicos destinatarios, y las herramientas comunicacionales utilizadas. Si bien no se centra en el IPROSS, permite enmarcar mi experiencia en un contexto comunicacional más amplio, caracterizado por la urgencia, la digitalización forzada y la necesidad de gestionar una narrativa pública creíble en medio de una crisis sanitaria.

1.5 La estrategia metodológica del trabajo

Para este informe profesional la estrategia metodológica se apoyó, en primer lugar, sobre la exploración documental de la resolución de pasantía sumada a la recuperación de la experiencia del propio pasante, tomando como insumo sus notas de trabajo, apuntes, conversaciones, fotografías, correos electrónicos, gacetillas, comunicaciones internas y documentos institucionales, entre otros.

La reconstrucción se realizó contrastando lo que establece el convenio marco de pasantías educativas de la UNRN y la resolución de pasantía individual con lo que efectivamente ocurrió durante la pasantía. El proceso de sistematización no se limitó a narrar hechos sino a reconstruir los sentidos. El convenio particular, firmado por autoridades del IPROSS y de la UNRN disponía nueve cláusulas con los asuntos generales y particulares de cada pasante, por lo que las cláusulas serán cotejadas de manera particular para referir qué de lo allí dispuesto ocurrió y de qué manera se llevó adelante. Metodológicamente, este apartado insumió una labor creativa y original que ponderó objetivamente el rol del pasante pero también sus impresiones y recuerdos para una reconstrucción más integral.

En términos integrales surgieron del convenio dos bloques para analizar: a) lo que el convenio prometió que debía suceder formativamente y b) las condiciones que el convenio establecía que debían garantizarse (las tareas, el área, la carga horaria, la modalidad, el acompañamiento). Ambas cuestiones están cotejadas frente a lo que efectivamente se registró que ocurrió: qué tareas se realizaron realmente, qué aprendizajes se dieron en la práctica, cómo funcionó el área asignada, qué acompañamiento existió efectivamente, si se respetaron horarios y condiciones.

De todo ello, el objetivo es dar cuenta de qué se cumplió parcialmente, totalmente o no se cumplió.

Luego, para el análisis comunicacional se seleccionó un conjunto de producciones y se analizó cómo se produjeron los contenidos en función del destino que tendrían y de la estrategia que justificaba su existencia. Fueron analizados la imagen institucional del logo, la comunicación vía whatsapp, la interfaz de la aplicación para celulares, la producción de gacetillas, la inauguración de un centro de atención (CAT), entre otros.

En este apartado se buscó abordar cuestiones como la mejora de la fluidez en los canales de comunicación interna, cómo se elaboraron textos institucionales que priorizaran la claridad, accesibilidad y el resguardo de la imagen pública; el acompañamiento a distintas áreas técnicas del organismo en sus procesos comunicacionales; la planificación y ejecución de campañas dirigidas a personas afiliadas y el desarrollo de estrategias para una comunicación más eficiente, inclusiva y transparente.

Este trabajo utilizó inteligencia artificial generativa de manera complementaria exclusivamente con fines de mejora redaccional, en concordancia con los lineamientos éticos y pedagógicos propuestos por Penabad-Camacho et al. (2024).

Capítulo 2. Reconstrucción de la pasantía educativa

2.1 La primera impresión y algunos apuntes

La pasantía comenzó en octubre de 2018 luego de las gestiones institucionales de rigor, la firma del convenio particular y de que se cumplimentaran todas las instancias administrativas. El ingreso ocurrió mientras la persona encargada del área de Comunicación en IPROSS entró en licencia por maternidad. El director de Informática, junto con el diseñador gráfico, solicitaron un pasante de Comunicación a la UNRN.

Aunque se profundizará más adelante es necesario aclarar que el ambiente de trabajo era complejo, con conflictos personales entre compañeros que hasta les impedían compartir la misma oficina motivo por el cual el área de Informática, ubicada en un edificio separado, era un entorno ajeno a la comunicación. El director del área de Informática asumió el acompañamiento como tutor y, aunque las dinámicas de poder eran confusas al principio, fue estratégico optar por el silencio respecto a conflictos preexistentes.

En ese contexto comenzó la pasantía, atravesada por factores jerárquicos, personales y contextuales de tensión de la comunicación interna. Mi rol como comunicador institucional consistía, en este marco, en conocer y entender ese mecanismo complejo de expectativas, directivas, rumores y mensajes implícitos que circulan de forma permanente y anárquica (Cuervo, 2009).

La pasantía tuvo dos momentos: el primero, en el plazo convenido inicialmente. El segundo, a partir de la prórroga, una vez vencido el primero, por otros seis meses.

2.2 Las cláusulas particulares

Las tareas asignadas estaban definidas en un convenio firmado por las autoridades del IPROSS y de la UNRN. El documento inicial, fechado el 22 de octubre de 2018, tiene membrete de ambas instituciones. Allí se establece una parte general de convenio educativo en formato de pasantía primero, para luego adjuntar un convenio particular del estudiante en cuestión.

En la parte general, el acuerdo se enfoca en mencionar los objetivos educativos de la pasantía como programa, que van desde realizar prácticas complementarias a su formación, que incorpore saberes y habilidades, que tome contacto con el ámbito laboral que será un posible destino hasta que afiance su personalidad. Merece una mención especial la idea de que la pasantía implica profundizar la valoración del trabajo como elemento indispensable y dignificador para la vida desde una concepción cultural y no meramente utilitaria (Resolución 507/2018).

La segunda cláusula establece las obligaciones y deberes de cada parte. En lo que concierne a la Universidad se destacan designar a docentes guías y supervisar el cumplimiento de los planes (las demás son de índole más interna administrativa), en tanto que el IPROSS debía abonar la contraprestación, disponer una ART y obra social. La más destacada acá es asegurar que las tareas que se asignen no excedan las pautas ni horarios establecidos.

El estudiante pasante, por su parte, debía conocer y comprometerse con la pasantía, cumplir, respetar el lugar de trabajo, ajustarse a la confidencialidad de lo que pasara en el organismo y no militar políticamente dentro de la institución. Sobre la confidencialidad, para este trabajo se reservaron nombres, detalles singulares que permitieran identificar a personas, otras áreas, etc.

La cláusula tercera definía el lugar de la pasantía -Comunicación del IPROSS en este caso- y la cuarta disponía como tareas “relevante, redactar y

difundir” contenidos como intranet, el sitio web oficial, el correo institucional, documentos de difusión, campañas de información, etc.

La cláusula quinta establecía una fecha límite fijada en el 22 de octubre de 2019 (un año después de iniciada la pasantía) y una carga semanal de 20 horas que no podían interferir con los horarios de cursada, en tanto que la sexta disponía una asignación estímulo mensual. La séptima establecía que los derechos intelectuales surgidos de la pasantía que implicaran ganancias se repartían en partes iguales, y la octava aclaraba que la pasantía no constituye relación laboral ni puede ser usado por el organismo para cubrir sus vacantes laborales. Por último, en la novena, se nombró un docente guía en la universidad y un tutor en el organismo de destino.

Como se indicó en el apartado metodológico, los resultados de la pasantía como experiencia educativa se reconstruirá en dos bloques: a) lo que el convenio prometió que debía suceder formativamente y b) las condiciones que el convenio establecía que debían garantizarse (las tareas, el área, la carga horaria y el acompañamiento).

2.3 Lo que el convenio prometió formativamente

El proceso formativo es, de todos, es el que arroja mejores resultados. En términos generales puede decirse que durante la pasantía se cumplió en sentido general lo consignado en el convenio en cuanto a la adquisición de habilidades y destrezas. Esto se dio de manera graduado porque el ingreso al IPROSS fue progresivo, con un rol inicial básico dentro del área de Comunicación. Las primeras tareas consistieron en la redacción de gacetillas simples, la cobertura de actos institucionales y la actualización de contenido para la web

<https://ipross.rionegro.gov.ar/>. Estas actividades permitieron conocer los códigos internos, las jerarquías implícitas, los silencios institucionales y las formas de circulación o bloqueo de la información.

La comunicación institucional carecía de planificación formal lo que generaba que la información circule con ruidos constantes por la ausencia de un calendario de publicaciones, protocolos de envío de correos internos y criterios de diseño unificados. Las decisiones eran reactivas, sin coordinación interáreas. Se privilegiaba la comunicación informal que era evidente según los lineamientos de la distinción que hace Goldhaber (1984) entre redes formales e informales de comunicación. Las redes formales fluyen a través de canales establecidos, mientras que las informales, compuestas por rumores y conversaciones espontáneas operaban de manera constante. Todo esto generaba un ambiente fértil para la experiencia y el aprendizaje. Por ejemplo, en reuniones con el tutor asignado se debatió cómo mejorar los procesos administrativos de los reintegros. Estas sesiones, que funcionaban como "incubadoras de ideas", daban lugar a propuestas, críticas y reflexiones.

Sin tener noción aún de la dimensión del IPROSS, la primera tarea importante o relevante fue diseñar y ejecutar una encuesta (Ver Anexo 1) al personal del área de reintegros para diagnosticar el estado del proceso administrativo y la cultura organizacional. De los más de 600 empleados, 147 respondieron a la encuesta realizada a través de Google Drive, lo que resultó un insumo para poder diseñar estrategias. Esa experiencia aportó un aprendizaje significativo.

2.4 Las condiciones que debían garantizarse

La práctica real superó ampliamente el encuadre formal. La carga de trabajo, las responsabilidades asumidas y el nivel de autonomía otorgado reflejaron un funcionamiento distinto al previsto. Entre las tareas efectivamente realizadas se incluyen: diseño de piezas institucionales de uso masivo, redacción de comunicados oficiales, producción fotográfica en actividades institucionales, actualización diaria del portal web, acompañamiento a la presidencia del organismo en acciones públicas, resolución de problemas comunicacionales urgentes, participación directa en discusiones sobre imagen institucional.

En cuanto a las tareas, la pasantía funcionó en la práctica como un puesto de trabajo dentro del área, con responsabilidades equiparables a las de un empleado contratado. Esta conclusión surge del repaso por las funciones asignadas, muchas de ellas de complejidad considerable para una instancia formativa. Entre las más relevantes pueden mencionarse: producción gráfica, gestión de redes sociales, elaboración de contenidos, respuesta a consultas de afiliados, actualización del sitio web, redacción de gacetillas, cobertura fotográfica, elaboración de textos informativos para medios de comunicación y para la web institucional en coordinación con autoridades, apoyo en situaciones críticas, intervención en episodios de emergencia comunicacional como cortes de servicio, tensiones con prestadores, reclamos masivos, comunicados urgentes, entre otros.

Durante el periodo de pasantía, la relación con los medios se caracterizó por consultas constantes ante situaciones críticas, pedidos de aclaraciones o entrevistas, necesidad de emitir comunicados para desactivar rumores, cobertura negativa recurrente y compensar la poca planificación de vocerías oficiales. Aunque estas funciones parecen haber excedido el marco convencional de una pasantía universitaria, no es menos cierto que el nivel de autonomía otorgado y la responsabilidad asumida para tareas sensibles me posicionaron como un actor relevante dentro del área, y eso implicó un gran desafío profesional.

La carga horaria de 20 horas máximo se respetó, aunque no se promovió especialmente el respeto de los horarios de cursadas. De alguna manera, lo que

ocurrió fue que la pasantía implicó un ejercicio profesional que me alejó de la universidad estimulándome a ganar experiencia, pero desvinculadamente de las cursadas, exámenes o el propio trabajo final.

El acompañamiento, entonces, se cumplió parcialmente porque, aunque establecí un diálogo con el tutor de IPROSS, quien me guió en momentos y procesos, pero no ocurrió lo mismo con mi docente guía designado. Esa figura no tuvo relevancia en el desarrollo de la pasantía y constituyó más una formalidad requerida que un actor relevante.

Capítulo 3. Análisis comunicacional

Según explica Vilca (2019), desde su creación, en 1973, el IPROSS se consolidó como la principal obra social de Río Negro, garantizando la cobertura médica a más de 170.000 afiliados y afiliadas. Se inscribe en el Modelo de Bismarck o Sistema de Seguridad Social, que se distingue por un rol estatal menos centralizado y una gestión basada en la regulación, no en la planificación directa. Su financiación clave proviene de los aportes obligatorios de trabajadores, trabajadoras y empleadores y empleadoras, administrados por entidades intermedias que contratan servicios públicos y privados. Este enfoque, que cubre a las personas aportantes y a sus grupos familiares es el predominante en las obras sociales argentinas, diferenciándose del Modelo Beveridge (financiación por impuestos y provisión pública) y de los sistemas puramente privados. El IPROSS, de hecho, opera bajo un modelo mixto que combina la intervención estatal con la participación de entidades intermedias.

El organismo tenía, en sus inicios, 82 personas empleadas y en la actualidad el número asciende a casi 600 en 42 delegaciones, ubicadas en la Provincia (40), una en Ciudad Autónoma de Buenos Aires y otra en Bahía Blanca. Como organismo estatal el IPROSS atravesó profundas transformaciones institucionales, crisis económicas, desafíos sanitarios y la irrupción tecnológica.

Se seleccionaron tres acciones comunicacionales para poder analizar qué problema atendieron, qué tipo de estrategia desplegaron y cómo es posible analizar los resultados. Las acciones son: a) la gestión en crisis, b) el CAT, la app móvil y la revista, y c) la comunicación interna.

3.1 *La gestión de crisis*

El IPROSS atravesó diversas situaciones de crisis durante el periodo de esta pasantía y su vínculo con los medios era dinámico pero con una constante: los conflictos tenían más visibilidad que las acciones institucionales positivas. El área de Comunicación actuaba como mediadora entre autoridades políticas, áreas administrativas, medios de comunicación, afiliados afectados. Como indica Rey Lennon (2020) las organizaciones atraviesan crisis permanentes y necesitan responder con rapidez a los valores, expectativas y demandas de públicos cada vez más activos.

La gestión de crisis requiere mensajes claros, unificación de criterios, vocerías definidas, rapidez de respuesta, manejo de expectativas, articulación con áreas técnicas. El desafío principal se centró en la gestión de la comunicación en crisis y en el entorno digital. Mientras los canales formales, en general saturados o poco eficaces, perdían terreno, las redes informales, los rumores y los mensajes de WhatsApp se convertían en espacios clave para la producción de sentido. Como bien señala Goldhaber (1984), las redes informales son frecuentemente más rápidas y creíbles que los circuitos oficiales y eso pasaba en IPROSS.

La interacción con directivos, jefes de área y trabajadores fue constante. La comunicación no funcionaba como una línea vertical simple, sino como una red donde las decisiones se negociaban, discutían y adaptaban continuamente. En este espacio, la pasantía permitió comprender dinámicas de poder internas, observar cómo las autoridades modulan el discurso institucional, identificar intereses en tensión entre áreas, interpretar silencios, gestos y lecturas políticas implícitas, participar de definiciones sobre estrategias y mensajes.

Una comunicación estatal transformadora no puede limitarse a discursos funcionales; debe cuestionarse constantemente qué dice, para quién y con qué efectos. El desafío no era solo producir materiales atractivos, sino generar la

apropiación interna de esos mensajes para evitar que otros actores definieran el relato por fuera de la organización.

Entre las situaciones críticas vividas, una de las significativas fue el corte de servicios por parte de una cámara de prestadores privados, lo que suspendió coberturas en clínicas locales. Desde Comunicación se elaboraron comunicados semanales para explicar el plan de contingencia. Este episodio evidenció la compleja trama de intereses que atraviesa al sistema de salud y la necesidad de un rol comunicacional sólido para manejar conflictos.

Esta etapa marcó la consolidación de mi identidad profesional. Ya no era un simple pasante sino un comunicador que debía mediar entre las tensiones de un sistema de salud colapsado, la presión mediática y la subjetividad de las y los trabajadoras y trabajadores.

3.2 El CAT y la app

La influencia del área de Informática impulsó iniciativas de corte empresarial, como el Centro de Atención Telefónica (CAT) y la aplicación móvil. Estas herramientas contribuyeron a modificar la comunicación interna y la imagen externa, imprimiendo un estilo de gestión orientado a resultados.

Figura 1

Inauguración del CAT en Viedma en 2019.



Nota. Fotografía elaboración propia.

Figura 2

Flyer de difusión del CAT



Nota. Elaboración propia

Aunque a primera vista no parecen hechos comunicacionales, la experiencia me permitió comprender la manera en que se incorporaron a la trama estratégica de la institución. Este Centro de Atención Telefónica no estaba finalizado pero se acondicionó de manera provisoria. La jornada fue exitosa y demostró que la imagen institucional no se construye sólo con comunicados o logotipos, sino con prácticas cotidianas, rumores, liderazgos y decisiones políticas.

Luego de la inauguración del CAT el área de Informática avanzó con una aplicación móvil. El nombre inicial "Capacidad" (ANEXO III) no era representativo, por lo que, tras un proceso de "incubación de ideas" se definió la denominación Validación Electrónica Móvil (VEM) para la herramienta, que permitió eliminar el bono de papel y ofrecer a las personas afiliadas la posibilidad de solicitar turnos de forma digital. Comunicación desarrolló una campaña de difusión que incluyó spots radiales, folletería y manuales explicativos. El desarrollo, a cargo de Informática, implicó un cambio trascendental: las personas afiliadas podían gestionar su carnet virtualmente, solicitar consultas sin asistir a delegaciones y validar la atención mediante un código QR y firma digital. La herramienta también generaba estadísticas de consumo y ofrecía plataformas diferenciadas.

El lanzamiento se hizo con una prueba en Cipolletti y Fernández Oro que alcanzó a 18.000 beneficiarios. En paralelo, se utilizó la revista digital interna con contenidos informativos, entrevistas, efemérides y artículos de salud. Esta iniciativa sirvió como soporte de capacitación y divulgación de la nueva aplicación.

Figura 3

Interfaz de la APP del IPROSS



Nota. App IPROSS Río Negro, diseñada por el área.

La aplicación móvil "IPROSS Río Negro" llegó a tener 40.000 usuarios y usuarias en actividad. La aplicación digitalizó procesos, permitiendo la gestión del carnet, la solicitud de turnos y el control de recetas. También se abrieron perfiles oficiales en redes sociales virtuales como Facebook, Instagram y Twitter para ampliar la presencia institucional.

3.3 La comunicación interna

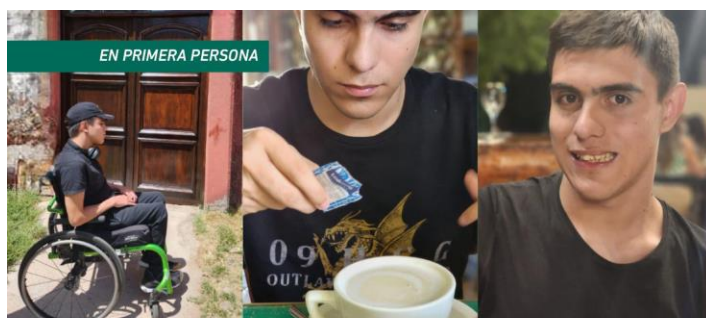
La comunicación interna en el IPROSS se caracteriza por la coexistencia de circuitos formales (mails institucionales, disposiciones, circulares) y una red paralela de comunicación informal basada en conversaciones de pasillo, mensajes de WhatsApp y vínculos personales. Es decir que la información rara vez circula de modo lineal. En cambio, se fragmenta, se interpreta, se resignifica

y a veces se oculta, provocando dificultades para anticipar decisiones, dependencia de relaciones personales para acceder a información, circulación de rumores como forma dominante de interpretación institucional, tensiones entre áreas que compiten por visibilidad o poder de decisión.

Luego de la renovación de la pasantía por un período de seis meses se intensificaron las acciones para integrar a las delegaciones en la circulación de información. Esto incluyó el envío de material fotográfico, el intercambio de novedades y la colaboración en campañas específicas. También se reforzó la producción de la revista interna, que cumplió un año de publicación. Para medir su alcance, se diseñó y ejecutó una encuesta de evaluación que confirme su alta lectura e interés por parte de los empleados, especialmente en secciones como efemérides, notas de salud y la lista de cumpleaños.

Figura 4

Revista del IPROSS



CREAR COMUNIDAD

El se enamora, se enoja, se enristece, como cualquier adolescente, como cualquier ser humano. El es un ser sensible, ama la humanidad y quiere tener un millón de amigos. El camino que Octavio encontró para poder comunicarse con el mundo fue a través de la lectura.

Sus primeros 5 años fueron en Bahía Blanca y luego en Ciudad Autónoma de Buenos Aires, acompañado de una Obra Social que posibilita y permite el acceso a tratamientos médicos de alto costo.

Octavio Pereyra, nació en la semana 25 con una parálisis cerebral como secuela de una micro prematuridad extrema. Fue diagnosticado recién a los 5 años de edad porque en ese entonces, en el año 2010 en la provincia de Río Negro, no existía la complejidad pediátrica, neurológica y tampoco había especialistas en prematuros extremos.

Políticas públicas y pulsión de vida hicieron posible que, desde hace 6 años, en la radio escolar, El refugio, él tenga su programa llamado "El mundo de Octavio". En ese espacio, puede hacer pública su expresión a través de la lectura. Cabe mencionar que la radio pertenece a la escuela técnica ESFA, donde realiza la jornada escolar completa. Y además participa en Radio Nacional, Encuentro y Austral de Viedma y su Facebook es "El Mundo de Octavio", para quienes gustan seguirlo.

Para Octavio, la interacción, el enriquecimiento del lenguaje y de los vínculos depende de la actitud y comportamiento del resto de la sociedad, de sus pares y del ámbito escolar, que es precisamente quienes menos acompañan y se desvinculan imponiendo barreras y obstáculos en la inclusión y ejercicio pleno de sus derechos.

Sin embargo, su capacidad intelectual le ha permitido adquirir herramientas, que brinda la estructura pedagógica aplicada a su vida.

IPROSS, como parte de políticas públicas del Estado, protege a los afiliados ante un sistema de salud increíblemente inaccesible en función de sus precios. Esta protección es la base solidaria, es decir, que el beneficio sea colectivo y no de cada persona que aporta. Eso que aportamos como trabajadores, ayuda a otro afiliado que lo precisa. Eso es el sistema de solidaridad.

"Ninguna persona está exenta de contraer alguna discapacidad. No todos son iguales. Las barreras y los obstáculos son distintos en personas con discapacidad" Manifestó en conversación con el área de comunicación, Alejandra, mamá de Octa.

Nota. Captura de “IPROSS COMUNICA”, año 2019.

Estas dinámicas condicionan la producción comunicacional: muchas veces la tarea implica reconstruir información dispersa o contradictoria, interpretar silencios institucionales y traducir decisiones políticas en mensajes claros.

Durante la pasantía, estas tensiones fueron evidentes en situaciones cotidianas: cambios repentinos en campañas, pedidos urgentes sin planificación previa, versiones cruzadas sobre decisiones de autoridades y correcciones de último momento que modificaban piezas ya terminadas.

El circuito administrativo de reintegros, de acuerdo a las observaciones, era un terreno que involucraba empleados, áreas y estaba cargado de una atmósfera negativa de cara a la opinión pública. Los resultados revelaron por añadidura problemas de maltrato, estrés y preferencias de recepción de información, los cuales fueron socializados en un informe. Muchas y muchos empleados y empleadas tenían por entonces una antigüedad de más de veinte años en el organismo por lo que la automatización parecía resultarles un riesgo.

En IPROSS, esta dimensión resulta central: la coexistencia de canales formales e informales determina qué información circula, cómo se interpreta y qué efectos produce. La tensión entre rumor, discurso oficial y silencio institucional constituye un elemento clave para el análisis. En este marco, el/la comunicador/a institucional debe conocer y comprender ese mecanismo complejo de expectativas, directivas, rumores y mensajes implícitos que circulan de forma permanente y anárquica (Cuervo, 2009).

Para el diagnóstico interno, se propuso en el área de comunicación ponderar el chequeo de la información que íbamos a socializar, es decir revisar y analizar exhaustivamente los datos recolectados. Adicionalmente, se propuso dar

seguimiento a la información mediática sobre reintegros para prever la resolución de conflictos, con el fin de facilitar el acceso a la salud y coordinar la narrativa institucional.

3. 4 La imagen institucional

Como herramienta de expresión y comunicación, la imagen institucional es un mensaje visual compuesto de diferentes tipos de signos (Joly, 1993, p. 61). En el IPROSS, esto significaba que expresiones recurrentes configuran un imaginario social que interpela y representa a la institución. La comunicación institucional no puede reducirse a la difusión de información, sino que debe entenderse como un campo estratégico, relacional y político, donde se negocian sentidos, identidades y legitimidades. La imagen no es un reflejo neutro, sino una construcción simbólica atravesada por tensiones internas y externas.

Durante la etapa final de la pasantía con nueva presidencia y gobernadora, IPROSS emprendió un rediseño integral de su imagen institucional, una estrategia para reposicionar a la obra social frente a sus públicos. La página web fue reconstruida con nuevas funcionalidades como el *turnero* online y acceso al Centro de Atención Telefónica (CAT) y WhatsApp, lo que buscó reducir trámites presenciales y acercar herramientas de autogestión a los afiliados.

Para homogeneizar la experiencia presencial con la digital, se impulsó un plan de imagen institucional en los edificios y delegaciones, con criterios de accesibilidad. En términos simbólicos, la renovación apuntó a reposicionar al IPROSS como una institución ágil y accesible, contrarrestando percepciones históricas de burocracia y lentitud. Las principales tareas en esta etapa incluyen

la redacción de campañas gráficas, la producción de la revista institucional "IPROSS INFORMA" y la intervención en crisis puntuales.

Figura 5

Logo de la obra social entre 2018 y 2019



Nota. Elaboración propia

Figura 6

Logo de la obra social entre 2019 y 2020



Nota. Elaboración propia.

Conclusiones

El trabajo presentado tuvo como objetivo general analizar y reconstruir la experiencia de pasantía educativa desarrollada en el área de Comunicación del IPROSS entre octubre de 2018 y abril de 2020. El primer objetivo específico fue reconstruir la pasantía desde un enfoque reflexivo que considere el lugar del pasante como actor situado. Para eso se repasó lo que el convenio prometió que formativamente y las condiciones que el convenio dispuso para que eso pasara. Se pudo ver que la experiencia mostró un cumplimiento total del plano educativo y formativo, y un cumplimiento parcial de las condiciones. Ser pasante en el IPROSS se pareció más a un trabajo que a una pasantía, por las responsabilidades asignadas y la relevancia de las tareas. Sin embargo, ello también permitió un destaque como pasante que seguramente fue relevante al momento de optar por un contrato por tiempo indeterminado, una vez concluida la prórroga de la pasantía.

El segundo objetivo fue caracterizar y analizar las estrategias comunicacionales desplegadas examinando tensiones, procesos y dinámicas. Se puso el foco en la gestión de crisis, el CAT y la app, la comunicación interna y la imagen. Respecto de la gestión de crisis, el IPROSS se presenta como un organismo complejo donde la comunicación adquiere un rol central para sostener el funcionamiento, gestionar conflictos y construir legitimidad. La pasantía educativa permitió observar desde adentro estas dinámicas, identificando tensiones, prácticas, modos de circulación de sentido y desafíos comunicacionales que serán analizados en profundidad en los capítulos siguientes. La falta de una comunicación estratégica externa sostenida convertía cada episodio crítico en un desafío que debía resolverse en tiempo real. El área de Comunicación funcionaba como escritores de mensajes y de respuestas en medio de urgencias y presiones políticas.

Con relación al CAT y la app, la experiencia demostró que la imagen institucional no se construye únicamente desde lo visual o técnico, sino que se sostiene en las prácticas cotidianas, los gestos y los modos de interacción que transmiten los valores de la organización.

Sobre la comunicación interna, se evidencia la falta de canales internos de comunicación formales y efectivos, lo que generaba un desconocimiento generalizado entre áreas y la ausencia de una política de comunicación organizacional estratégica. La información circulaba de forma fragmentada, a través de rumores en lugar de mensajes oficiales, lo que afectaba el clima laboral y hacía que los empleados se sintieran poco informados.

Por último, sobre la imagen institucional y la relación del IPROSS con los medios de comunicación, se mantiene históricamente una relación compleja organismo- prensa. Los reclamos de afiliados y afiliadas, los cortes de servicio por parte de prestadores y prestadoras, y las tensiones presupuestarias suelen ocupar espacio en la agenda pública, generando una imagen asociada a conflicto y burocracia.

Considero que sería valioso que la UNRN fortalezca el seguimiento y la retroalimentación durante las pasantías para garantizar su carácter formativo y evitar que se conviertan en una mera experiencia laboral. Un sistema de tutorías activas permitiría a los estudiantes contar con un espacio de acompañamiento que impide la desvinculación del estudiante pasante con su carrera.

El IPROSS, como toda obra social estatal, es un organismo atravesado por lo político. Las decisiones de gestión no responden únicamente a criterios técnicos o administrativos, sino también a alianzas, disputas internas y orientaciones gubernamentales. Esto afecta directamente a la comunicación institucional, es decir, el modo en que se elaboran o silencian ciertos mensajes, la selección de información que se hace pública, el manejo de los tiempos en los comunicados y la intervención de autoridades en la producción informativa expresan posiciones políticas que forman parte del análisis.

Durante la pasantía se observaron episodios donde decisiones de comunicación estuvieron condicionadas por factores políticos: negociaciones con cámaras prestadoras, tensiones internas entre áreas de conducción y cambios de lineamientos por parte de autoridades superiores. Reconocer esta dimensión política no implica juzgarla sino comprender que constituye una variable estructural del campo de análisis. Las narrativas institucionales están condicionadas por las normativas y la práctica cotidiana, con sus tensiones, negociaciones y zonas grises.

Aunque no fue abordado de manera particular, a nivel operativo fue posible notar la falta de directivas claras desde los niveles jerárquicos, la carencia de señalética para orientar al público y al personal, y la ausencia de comisiones oficiales a las delegaciones para fortalecer vínculos. También se observaba un déficit de producción audiovisual por la escasez de equipos y profesionales, así como una marcada desarticulación entre las direcciones de Interior y la dirección de Comunicación.

La experiencia sistematizada en este trabajo indica que una práctica comunicacional situada, desarrollada en un organismo estatal, puede transformarse en producción de conocimiento. La pasantía me permitió una formación profesional más allá de la dimensión técnica, asumiendo un rol de comunicador social con mayor responsabilidad e implicación.

La posibilidad de pensar y abordar el análisis en clave reflexiva fue posibilitadora de la producción de este conocimiento siguiendo el camino recorrido y capitalizando la experiencia de la pasantía.

Algunas recomendaciones

Si bien la centralización de mensajes fue eficaz en la gestión de crisis, la pasantía evidencia una limitación en la retroalimentación. Para construir una cultura organizacional más sólida, se propone un modelo de comunicación interna

participativa en oposición a un modelo cerrado como el que desplegamos. Se recomienda crear canales formales de retroalimentación, como buzones de sugerencias digitales y encuestas de clima laboral, que permitan al personal expresar sus inquietudes.

La velocidad del avance tecnológico conlleva una digitalización frenética que trae consigo otros problemas, como las brechas de conectividad y acceso. Se sugiere auditar y rediseñar periódicamente el sitio web y las redes sociales para que la información sea intuitiva y accesible, incluyendo formatos inclusivos como videos y podcasts.

La imagen de IPROSS puede apoyarse en una narrativa institucional humanizada que destaque el rol social de IPROSS a través de historias de usuarios, usuarias y personas que se desempeñan como trabajadoras.

Finalmente, se debe desarrollar un manual de crisis comunicacional para asegurar una respuesta rápida y coordinada ante contingencias.

A seis meses de haber iniciado la pasantía retornó a su puesto la responsable del área de Comunicación y solicitó que me trasladase físicamente a la Sede Central, específicamente al sector de Planificación Estratégica Sanitaria. Esto cambió la dinámica de mis tareas y conllevó conocer gente y trazar vínculos. Más allá de todo saber profesional considero que el mayor aprendizaje de la pasantía fueron las relaciones humanas y el compañerismo que recibí en ambas etapas, de parte de personas que me aconsejaron, enseñaron y contuvieron con buenas intenciones.

A modo de cierre

El proceso de escritura, reflexión y sistematización de esta experiencia comenzó a fines del año 2022, con la recopilación inicial de documentos, registros de la pasantía y la planificación general de la estructura del trabajo. Sin embargo, el desarrollo del TFG atravesó un recorrido complejo marcado por acontecimientos personales que interrumpieron, en distintos momentos, la continuidad de la escritura.

En octubre de 2023, en el lapso de una semana, fallecieron de manera inesperada dos figuras significativas en mi vida: mi amiga Florencia Martin, quien representaba un vínculo afectivo central para mí, y la pareja de mi madre, Roberto Cesáreo Núñez. Estos acontecimientos desencadenaron un cuadro depresivo en mi salud que requirió tratamiento psiquiátrico y psicoterapéutico, y que tuvo un impacto directo en mi desempeño laboral, académico y cotidiano. La elaboración del TFG, en este contexto, se volvió intermitente y difícil de sostener, con varios intentos de retomar la escritura que luego volvían a interrumpirse.

El avance del trabajo fue posible gracias al acompañamiento académico sostenido de la directora del TFG, María Paula Díaz, quien a lo largo de estos años brindó apoyo, paciencia y contención, alentando cada nuevo intento de retomar la escritura y respetando los tiempos necesarios para atravesar el proceso personal y terapéutico. Su presencia fue decisiva para que la continuidad del trabajo no se perdiera en los momentos más críticos.

Con el tiempo, y en paralelo a un proceso más amplio de elaboración de duelos y recuperación de un consumo problemático, me fue posible retomar la escritura de manera sostenida. Cuando el proyecto de TFG fue finalmente presentado y aprobado en 2025 una parte sustancial del análisis, la narrativa y los capítulos centrales ya se encontraba desarrollada gracias a ese trabajo previo de largo aliento, aunque discontinuado.

Por este motivo, el breve lapso entre la aprobación del proyecto y la entrega final del trabajo no responde a una elaboración apresurada, sino a la finalización de un proceso extenso, reconstruido a lo largo de varios años y atravesado por situaciones vitales profundas. El documento que se presenta es resultado de ese recorrido: una producción académica que se consolidó al ritmo de un proceso personal de recuperación y reorganización subjetiva.

Referencias bibliográficas

- Ardenghi, P. (2009). *Estudiantes, educación superior y trabajo. El caso de las pasantías educativas*. Ponencia presentada en el XXVII Congreso de la Asociación Latinoamericana de Sociología y en las VIII Jornadas de Sociología de la Universidad de Buenos Aires.
- Capitanelli, F. (2018). *Una mirada crítica sobre las pasantías educativas en el sistema universitario argentino y su incidencia en la formación de los estudiantes de Trabajo Social (UNR): entre el trabajo y el no trabajo* (Bachelor's thesis, Facultad de Ciencia Política y Relaciones Internacionales).
- Carlino, V. G. G., & Forclaz, M. A. (2013). *El carácter educativo de las pasantías, desde la perspectiva de los estudiantes de la carrera de Contador Público Nacional*. Cuervo, M. (2009). Comunicación interna: Estrategias para mejorar la gestión de las organizaciones. La Crujía.
- Daffunchio, R., & Medina, A. (2013). *Las pasantías educativas y el aprendizaje-servicio en la formación del contador público*. Universidad Nacional de Rosario.
- Goldhaber, G. (1984). *Comunicación organizacional*. Editorial WC Brown.
- Guber, R. (2018). "Volando rasantes"... *etnográficamente hablando. Cuando la reflexividad de los sujetos sociales irrumpe en la reflexividad metodológica y narrativa del investigador. ¿Condenados a la reflexividad? Apuntes para repensar el proceso de investigación social* (Buenos Aires: Biblos; Buenos Aires: CLACSO, abril de 2018)
- Hernández, A. M., Trujillo, M. C., & Quintero, L. R. (1995). *El poder en las organizaciones*. La Caja de Canarias.
- Instituto Provincial del Seguro de Salud de Río Negro. (s.f.). *Sitio web institucional*. <https://ipross.rionegro.gov.ar/>
- Jara, O. (2018). *La sistematización de experiencias: práctica y teoría para otros mundos posibles*. CEP-Alforja.
- Joly, M. (1993). *Introducción al análisis de la imagen*. Paidós.
- Ley K N.º 2753. Ley del Instituto Provincial del Seguro de Salud -IPROSS. Provincia de Río Negro. <https://web.legismn.gov.ar/legislativa/legislacion/ver?id=2754>
- Martínez, V. (2023). *Diagnóstico ambiental de la delegación del Instituto Provincial del Seguro de Salud*, Viedma, Río Negro. Tesis de grado. Universidad Nacional de Río Negro- Sede Atlántica- Licenciatura en Ambiente.
- Murtagian, F. A. (2021). *Implicancia y potencialidades al nuevo régimen de pasantía educativa de la ley 26.427 por el principio de la primacía de la realidad*. Trabajo Final de Carrera, Universidad de Belgrano-Facultad de Derecho y Ciencias Sociales-Abogacía.
- Penabad-Camacho, A., Solís-Gadea, H. R., & Guevara-González, A. (2024). *Inteligencia artificial generativa en la educación superior: Oportunidades y desafíos éticos y pedagógicos*. Universidad de Guadalajara. <https://www.udg.mx/es/ia-generativa>

Raschella Aguirrezabala, R. (2023). *Comunicación en tiempos de pandemia: diagnóstico de la Subsecretaría de Prensa del gobierno de Río Negro*. Trabajo Final de Grado, Lic. en Com. Social. Sede Atlántica. Universidad Nacional de Río Negro.

Rey Lennon, F. (2020). *Los DirCom ante la crisis*. La Crujía.

Sánchez, A. M. (2022). *Análisis del Sistema de Control Interno del procedimiento administrativo del sector "Líneas de Caja" de la Delegación General Roca del IPROSS desde la óptica del modelo conceptual COSO: período 2020-2021*. Trabajo Final de Grado, Contador. Sede Atlántica. Universidad Nacional de Río Negro.

Scheinsohn, D. (2009). *Comunicación organizacional: Entre la teoría y la práctica*. La Crujía.

Villca, H. (2019). *Historia del sistema de salud en Río Negro* [Manuscrito inédito]. Universidad Nacional del Comahue.

Anexo 1

Informe sobre encuesta

El presente informe desarrolla los resultados de la ejecución de una encuesta que tiene por objetivo describir las opiniones de las y los trabajadores en relación a la forma de trabajo, individual y colectiva del IPROSS, con la intención de generar un diagnóstico situacional. De esta manera, poder evaluar los niveles de satisfacción laboral y poder desarrollar líneas de acción a fin de mejorar la Institución.

El relevamiento se realizó mediante el envío al total de 570 trabajadores de distintas localidades de la provincia de Río Negro, que poseen correos electrónicos institucionales. La encuesta se relevó desde el jueves 6 a 13 de diciembre de 2018, durante el periodo de cobro del salario. El instrumento de recolección fue un formulario autollenado anónimo para disminuir el efecto de sensación de vigilancia panóptica.

El objetivo fue identificar aquellas variables que influyen más en la forma de trabajar y de construir la cultura organizacional. Para esto se indaga sobre la edad y la antigüedad, para evaluar cómo los años trabajados alteran o modifican (para bien o para mal) la forma de trabajo.

El informe se constituye de dos tipos de análisis: el de las respuestas por porcentajes (lo que está hecho), y el del análisis cruzado obteniendo deducciones de los datos.

Los resultados cuantitativos delinearán las futuras líneas de acción que ayudarán a fortalecer aspectos débiles y reforzar las fortalezas de la Institución. De esta forma, buscamos poder difundir información, gestionar y monitorear las normas de imagen y de comunicación a los fines de cumplimentar con las metas deseadas del IPROSS.

Resultados

La encuesta fue respondida por un total de 147 personas del total de 570, lo que representa un 25,7% del total de la población trabajadora. El bajo nivel de respuestas puede tener varias lecturas:

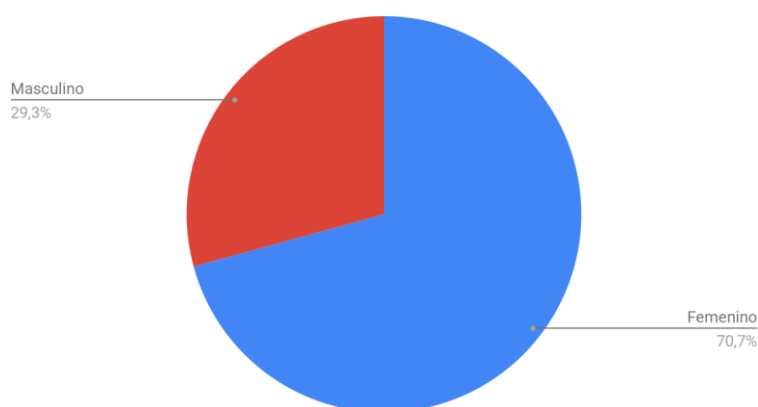
- La encuesta se realizó a través de correos electrónicos institucionales, cuya tasa de uso media es del 60%
- Haberse sentido vigilados
- Molestos ante la encuesta
- Desinterés
- Falta de compromiso institucional
- No se publicita bien la encuesta

La edad promedio es de 41,62 años y, la media de antigüedad trabajando en IPROSS es de 13,37 años. En esta categoría se puede destacar la variedad de edades, que permiten la transmisión de saberes de los mayores, que en términos generales es una población joven, a los que recién empiezan. Respecto al tiempo en la Institución es menester analizar, en un futuro, cada caso para evaluar conformidad, lo que determinará su productividad.

Sexo:

Para identificar opiniones y formas de percepción según los géneros. El 70,7 % fueron respuestas del sexo femenino y el 29,3 % fueron respuestas del sexo masculino.

Recuento de Sexo



Hace cuánto ingresó a IPROSS: El promedio de años de permanencia y antigüedad dentro del IPROSS es de 14 años.

Área de trabajo: Se percibe a priori un desconocimiento del nombre de área. Existe una diferencia entre Departamento y Área, siendo que la categoría Departamento abarca varias Áreas.

Consideramos que es el trabajador quien debe saber cuáles son sus funciones y responsabilidades, por eso se asume que desconocen su área, su labor y sus actividades diarias dentro de ella, todos aquellos que responden que trabajan en todas las áreas o con signos de interrogación, ya que no es posible realizar todas las tareas de la Institución.

Las respuestas con falta de criterio respecto a la nominación de su Área de trabajo fueron 12, lo que representa un 8,1%. No saber el nombre correcto dificulta el reconocimiento de las actividades y de su pertenencia a una cultura institucional definida.

EXPERIENCIA LABORAL:

Esta categoría general busca determinar cómo se siente el empleado en el ámbito laboral. Conocer responsabilidades y las de otros hace a la trayectoria personal, lo cual constituye el funcionamiento armónico de IPROSS.

Organización del Área

Esta información adelanta la situación actual del funcionamiento en cada Área de IPROSS. Puede observarse que los trabajadores perciben un buen nivel de organización de las Áreas, esto hace a la fluidez del día a día. Las respuestas que sostienen fallas en la organización de áreas se destacan: Prestaciones, Derivaciones y Administración.

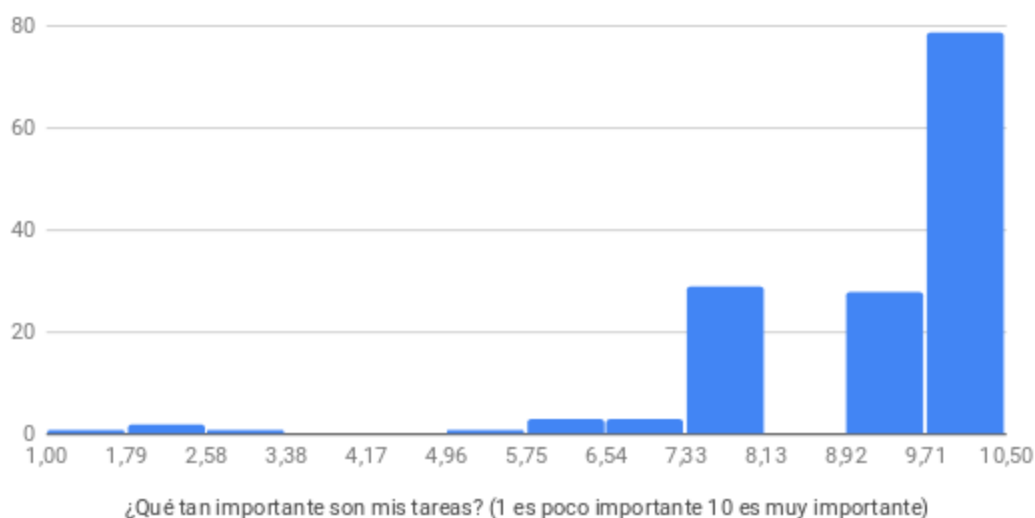
Cabe destacar que no se ha discriminado por Área debido a una falla de diseño en la encuesta.

¿Qué importancia tienen las tareas en el área en que se encuentra?

En orden numérico, cómo perciben la importancia de sus tareas en el Área, de 1 al 4 se considera poco o nada importante, 4 a 7 regular, de 7 a 10 muy importante. De esta forma se evidencia si cada persona considera relevante el lugar que ocupa en IPROSS de acuerdo a las tareas diarias.

El 92% respondió que es muy importante sus tareas; El 4,7% respondió que es las tareas que realizan tareas que más o menos son importantes; El 3,3 % respondió que las tareas que realizan son poco importantes.

¿Qué tan importante son mis tareas? (1 es poco importante 10 es muy importante)



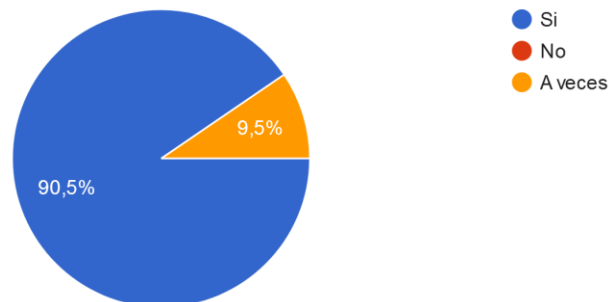
Conocimiento sobre otras áreas:

Si bien el trabajador debe focalizar en sus funciones, es importante que se conozca el funcionamiento general del IPROSS y de la administración pública para fortalecer el compañerismo, la identificación institucional y la solución de consultas, reclamos y trámites tanto hacia los demás empleados como para los afiliados. Lo cual, mide el nivel de compromiso con el trabajo.

Sin embargo, el desconocimiento de la nominación de cada Área determina una contradicción. Es decir, es importante desde un punto de vista idílico, deseado saber qué hacen las otras Áreas, pero visto desde la pragmático hay fallas en la comunicación.

¿Es importante saber las tareas que realizan las otras áreas?

147 respuestas



Sugerir propuestas/opiniones públicas

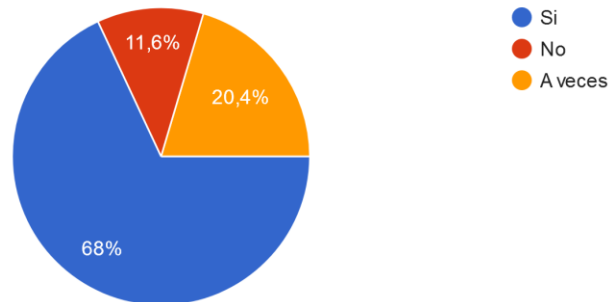
Poder expresar libremente ideas y/u opiniones sobre las formas de trabajo. Sugerir es insinuar cambios en el ámbito laboral para mejorarlo.

De esta forma se puede interpretar tres situaciones de acuerdo a las respuestas:

- **SI:** las personas se sienten con el derecho a expresarse en su Área, no considera censura alguna para poder opinar sobre el trabajo que se realiza y que realizan los demás. Lo cual establece un buen índice de participación en el trabajo.
- **A VECES:** aquellas personas que sugieren sus propuestas, condicionadas por la situación.
- **NO:** representa aquellas personas que, por un lado, no tienen interés de expresar su opinión para generar un cambio en el ámbito laboral y por otro lado, demuestra que la razón por la cual no lo hacen es porque no consideran que su opinión tenga algún valor o importancia.

¿Sugirió alguna vez propuestas para mejorar el trabajo?

147 respuestas



Nivel de satisfacción:

La satisfacción laboral es el conjunto de creencias y valores asociados al trabajo, esto es, el grado de conformidad que tenemos con dicho conjunto. Esta incluye muchos factores, como: remuneración, ambiente laboral, capacidad de crecimiento profesional y seguridad laboral, entre otras.

De acuerdo al orden numérico los resultados resaltan un promedio 7,4% de satisfacción laboral.

AMBIENTE DE TRABAJO: esta categoría analiza las condiciones y relaciones laborales

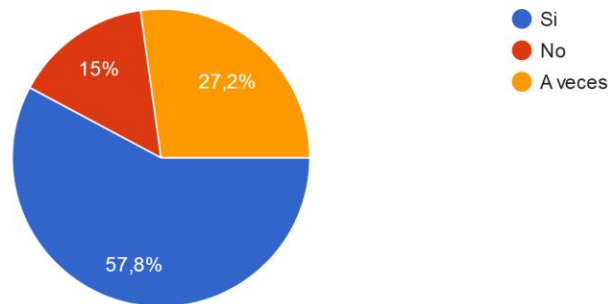
Me siento parte de un equipo de trabajo

Una gran parte siente que pertenece a un grupo de trabajo ya que el sentimiento de poder compartir ideas y opiniones hace al clima laboral. Pero, el 42,2% no siente ser parte de un equipo laboral o sólo en ciertas ocasiones, lo cual genera ambientes de tensión, de falta de comunicación entre los integrantes de un mismo espacio en común, asimetría de información entre las partes al tomar una decisión. No formar parte de un grupo significa que no hay integración tanto

en el ámbito laboral como en la socialización del grupo de personas.

Me siento parte de un equipo de trabajo

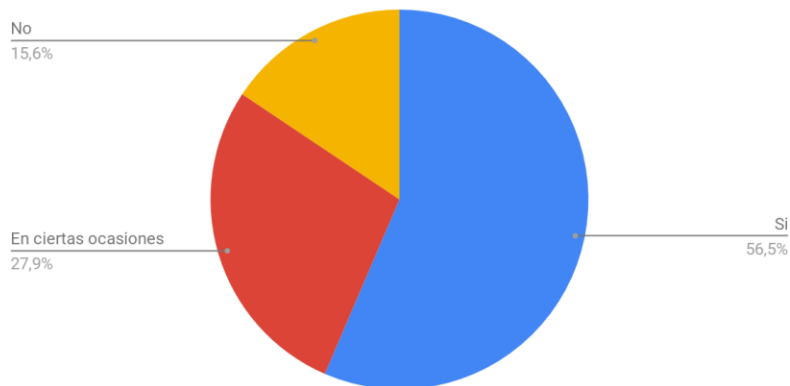
147 respuestas



Expresión de opiniones:

Poder opinar sobre algún asunto en particular, aunque sea una idea contraria a la mayoría, es importante para un ambiente armónico. En general, quién opina distinto a la mayoría tiende al silencio, a la represión de la opinión generando cierto nivel de angustia, y a veces, las mayorías están equivocadas. El gráfico demuestra que un 56,5% le resulta fácil expresar sus ideas y conceptos sobre un tema. Aunque el 27,9% sólo lo pueden hacer en algunas situaciones, por lo tanto, hay censuras implícitas por parte del que habla y el que oye. El 15,6% de personas no comunican sus opiniones.

Recuento de Me resulta fácil expresar mis opiniones en mi lugar de trabajo



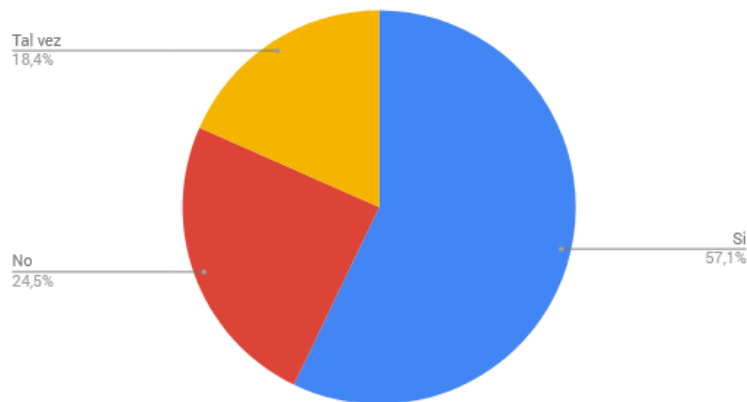
BIENESTAR LABORAL: empleados felices son más productivos y creativos; mejores líderes y negociadores; mayor resistencia ante el estrés.

Maltrato laboral

El porcentaje de situaciones incómodas referidas a formas de agresión psicológica, verbal y no verbal es alto, por lo tanto hay maltrato en IPROSS. Se puede dar mediante la intimidación o bien a través del atemorizamiento, la degradación de la otra persona, la indiferencia, la reclusión o el rechazo.

Cabe destacar como error de diseño de encuesta que no se consultó la periodicidad de las situaciones de maltrato.

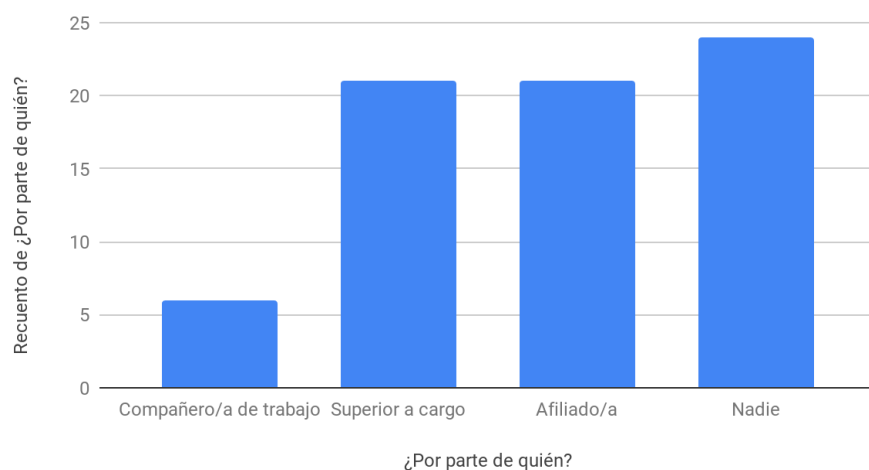
Recuento de ¿Alguna vez sufriste una situación de maltrato?



Quién ejerce maltrato

Posibles personas que ejercen maltrato a empleados del IPROSS. Saber quién causa comportamientos agresivos es detectar problemáticas laborales tanto en ámbito interno como externo de la Institución.

Recuento de ¿Por parte de quién?

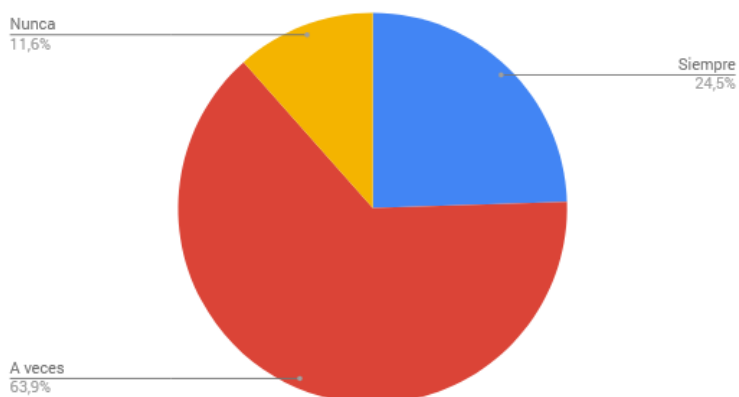


Estrés:

De manera general un jefe comprensivo, que brinda retroalimentación positiva, escucha las opiniones de los empleados y demuestra interés permitirá una mayor satisfacción. De la misma manera, una relación fluida con los compañeros y con los afiliados disminuye los niveles de insatisfacción.

El ambiente de trabajo habitualmente genera estrés a los empleados de IPROSS. Es elevado el nivel de aquellos que sufren cansancio mental y físico provocado por exigencias.

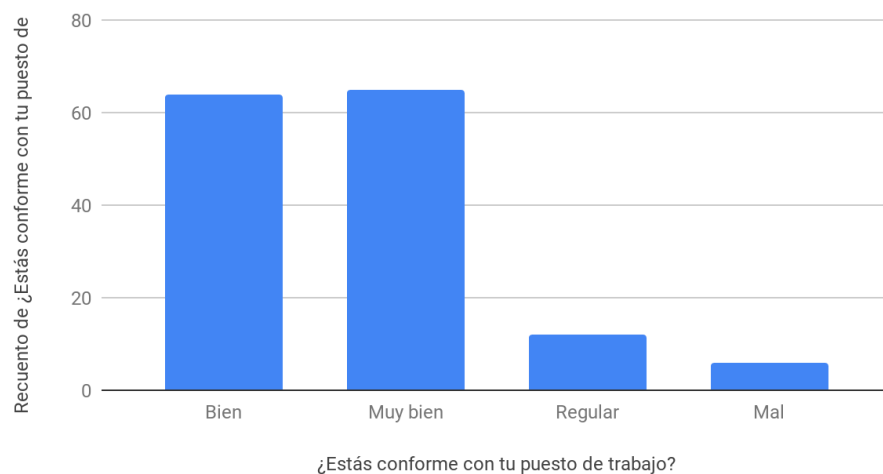
Recuento de El ambiente de trabajo me produce estrés



Conformidad con el puesto:

Estar de acuerdo o no con el rol que se ocupa nos da el índice de realización personal, es decir de bienestar. En este sentido, existe aprobación de los empleados en su lugar de trabajo, aunque éste conlleve, como se ve en otras respuestas, malestar en ciertas ocasiones de la rutina laboral.

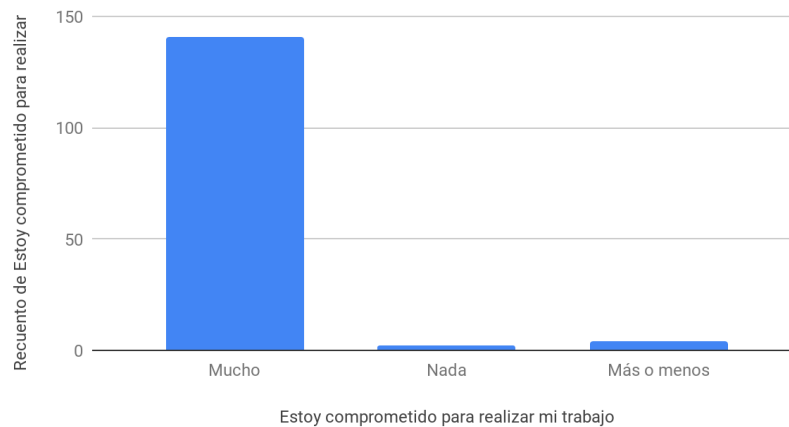
Recuento de ¿Estás conforme con tu puesto de trabajo?



MOTIVACIÓN:

Realización de trabajo: El nivel de compromiso con el trabajo y con la Institución es elevado. Este índice puede deberse a que quienes contestan estos relevamientos se encuentran más comprometidos con el trabajo que quienes decidieron no contestar.

Recuento de Estoy comprometido para realizar mi trabajo

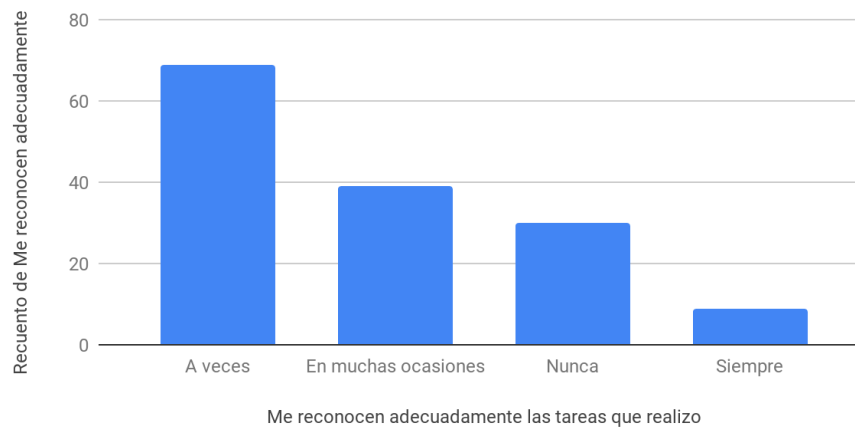


Reconocimiento:

Cumplir con las tareas y ser reconocido por ello eleva los niveles de motivación y bienestar laboral. El reconocimiento por parte de compañeros y jefes de Área genera satisfacción a la hora de realizar tareas.

Las respuestas determinan qué acostumbran a que reconozcan sus tareas en ciertas ocasiones. Pero otros no reciben ningún reconocimiento, aquellos que respondieron nunca.

Recuento de Me reconocen adecuadamente las tareas que realizo



Condiciones (salario, horarios, vacaciones):

Los salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. En orden numérico, se considera del 1 al 3 como insatisfecho; de 4 a 7 como regular, de 8 a 9 bien y 10 como muy satisfecho.

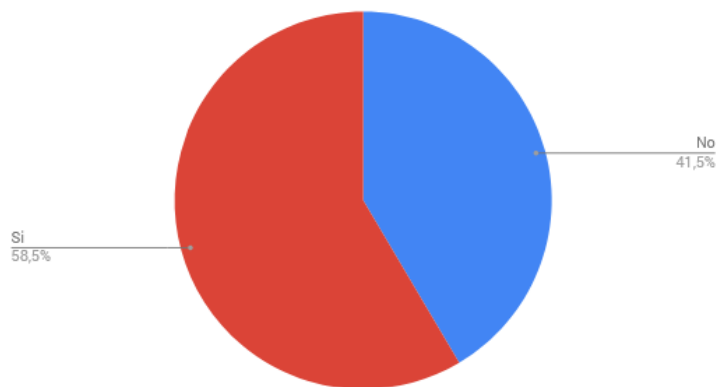
Con un promedio de 5,5% la satisfacción laboral es regular

CAPACITACIONES: Conocimiento de nuevos programas y sistemas

Asistencia:

Nos dirá la frecuencia de capacitaciones, lo cual mide el interés por aprender lo nuevo. El gráfico demuestra una diferencia del 17% entre aquellas personas que asistieron y las que no, es decir, que 39 de 147 personas no asistieron a capacitaciones, esto perjudica la aplicación de las nuevas modalidades de trabajo

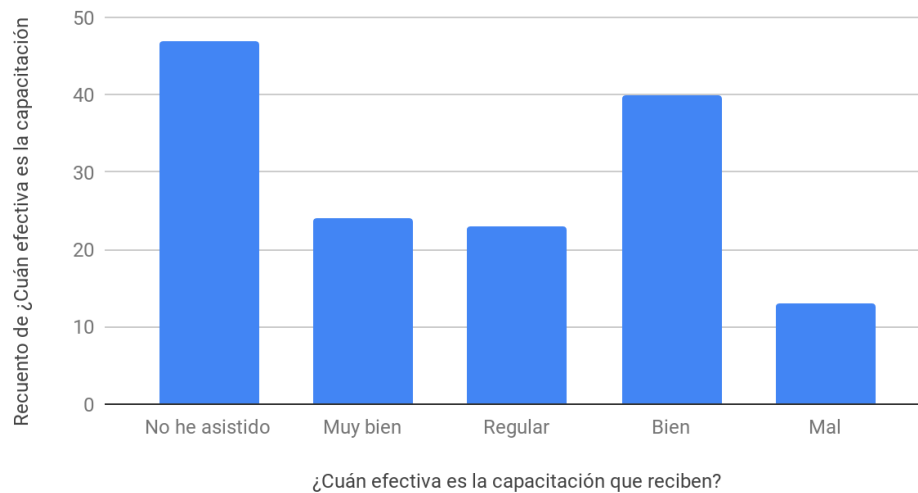
Recuento de ¿Asististe a capacitaciones?



Efectividad o utilidad:

Medirá la opinión de su utilidad o si les molesta capacitarse a quienes hayan participado en capacitaciones.

Recuento de ¿Cuán efectiva es la capacitación que reciben?



COMUNICACIÓN:

Las formas de comunicar en cada organización se modifican de acuerdo se vayan modernizando. Es así como la Intranet entra a ser parte relevante de la comunicación interna; desde esta plataforma el usuario puede acceder a un gran número de información como sus vacaciones, liquidaciones de sueldo, evaluación de desempeño, capacitaciones, etc.

Frecuencia de uso de Intranet:

Permitirá conocer la efectividad o no de la circulación interna de información

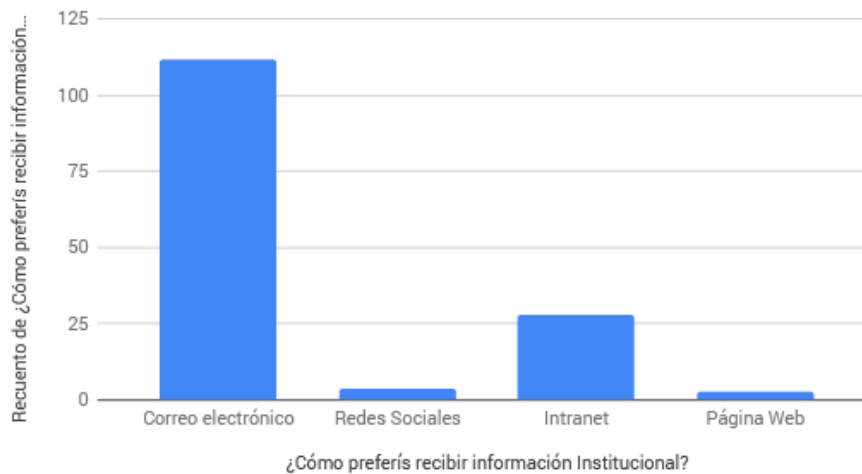
Recuento de ¿Frecuencia con que ingresas a la intranet IPROSS?



Recepción de información:

Determinar canales de preferencia de los empleados para recibir información relevante. Se considera mayor actividad por ese canal de comunicación

Recuento de ¿Cómo preferís recibir información Institucional?



Conclusiones

El Área de Comunicación del IPROSS tiene por objetivos principales poder difundir información, gestionar y monitorear las normas de imagen y de comunicación a los fines de cumplimentar con las metas deseadas. Cabe destacar como error de diseño de encuesta que no se consultó la periodicidad del maltrato ni la posibilidad de identificar áreas a través de múltiple choice, lo cual habilitó a poner nombres incorrectos.

Los resultados del presente informe diagnostican la falta de un organigrama de la Institución, por lo cual se dificulta identificar las áreas. Es una falencia y una desorganización por parte de las autoridades. Porque la cultura de IPROSS tanto externa como interna tiene la incapacidad de comunicar a sus empleados su rutina de trabajo y a los afiliados los pasos a seguir en cada trámite. Por eso, perjudica el funcionamiento del servicio y a la imagen institucional.

Se destaca que la mayoría de los consultados respondieron que entran a Intranet todos los días, éste es un canal importante para difundir información. Asimismo, los correos electrónicos son de preferencia respecto a la recepción.

Finalmente, un 90,5% respondió que es de importancia saber qué tareas realizan otras áreas. No obstante, la nominación de cada una es incorrecta en la mayoría de los casos por lo que se interpreta como contradicción.

Líneas de acción

- Creación y divulgación de un organigrama detallado.
- Cartelería/señalética que identifique las áreas.
- Generación de estadísticas de: afiliados, empleados, usabilidades de sistemas informáticos, reclamos, consultas.
- Es responsabilidad de los Jefes de Áreas absorber las opiniones de los empleados y no dejarlos en rumores.
- Estimular los buenos tratos entre compañeros, entre autoridades y empleados, entre afiliados y empleados.

- Pensar en conjunto con las autoridades, el personal de atención al público, y el Área de Comunicación, formas de mejorar las relaciones con los afiliados.
- Un poco menos de la mitad de los encuestados no ha asistido a capacitaciones. Siendo que el promedio de antigüedad de las personas en IPROSS es de 14 años es importante mejorar las capacitaciones porque los avances tecnológicos están en auge. Las personas que más conocen IPROSS se están jubilando y son útiles para transmitir conocimiento a los más jóvenes.
- Generar redes de trabajo interno entre las Áreas de Comunicación, Recursos Humanos, Personal, la Junta de Administración, Planificación Estratégica y Presidencia.

Anexo 2

VIEDMA, 23 OCT 2018

VISTO: El Expediente N° 100258-D-2018 del registro de este Instituto; y

CONSIDERANDO:

Que por el mismo se tramita el Acuerdo Individual de Pasantías Educativas del Sr. Facundo IRIARTE (DNI N° 35.591.216) quien desempeñará tareas en el Área de Comunicación, dependiente del Instituto Provincial del Seguro de Salud (I.Pro.S.S.);

Que las tareas que desarrollará el mencionado no se superponen ni están en colisión con las encomendadas al personal estable de la Administración Pública;

Que por Decreto N° 82/2018, se ratificó el Convenio de Pasantías educativas celebrado entre la Universidad Nacional de Río Negro y el Instituto Provincial del Seguro de Salud;

Que han tomado intervención la Asesoría Legal del Instituto Provincial del Seguro de Salud (I.Pro.S.S.) a fs. 37, la Dirección Contable y Financiera del Instituto a fs. 29, Ministerio de Economía a fs. 39, la Secretaría de la Función Pública a fs. 41 y Fiscalía de Estado a fs. 42 vuelta;

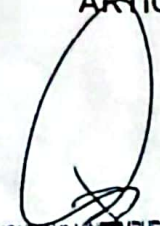
Que son deberes y atribuciones de la Junta de Administración, según el Artículo 40° Inciso n) de la Ley K N° 2753, adoptar toda medida con relación al personal del Instituto;

POR ELLO:

**LA JUNTA DE ADMINISTRACION
DEL INSTITUTO PROVINCIAL DEL SEGURO DE SALUD
RESUELVE:**

ARTICULO 1°.-Aprobar el acuerdo individual de Pasantías Educativas celebrado entre la UNRN, el Instituto Provincial del Seguro de Salud (I.Pro.S.S.) y el Sr. Facundo IRIARTE (DNI N° 35.591.216), el que como Anexo I forma parte de la presente Resolución, desde el 22 de Octubre de 2018 y hasta el 22 de Octubre de 2019.-

ARTICULO 2°.- Establecer como Asignación Estimulo mensual, el equivalente


Sr. MONTALVA HINCENBURG Roberto
Vocal Policia Río Negro
I.Pro.S.S.


Sr. Omar Alfredo
VOCAL GRENIAL
I.Pro.S.S.


Sr. Paolo Etchebarborda
VOCAL Grenial
I.Pro.S.S.


BATTISTUZZI ANDRÉS ANGEL
VOCAL GUBERNAMENTAL
a cargo de Presidencia
I.Pro.S.S.

Carlos Horacio Guan
Vocal Grenial

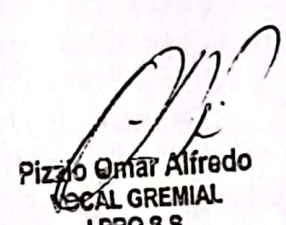
a la remuneración por 04 horas diarias de la Categoría 03 del Agrupamiento Administrativo, de la Ley L N° 1844.-

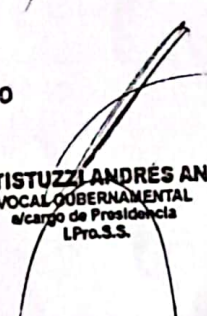
ARTÍCULO 3°.- Afectar a los créditos del Programa Presupuestario 01.00.00.09 de la Jurisdicción 71, la suma de PESOS TREINTA Y OCHO MIL SETESCIENTOS DIECINUEVE CON OCHO CENTAVOS (\$ 38.719,08), para atender las erogaciones resultantes para el Ejercicio Financiero 2.018.-

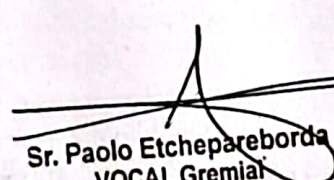
ARTICULO 4°.- REGISTRAR, notificar al interesado y por el Departamento Personal, a las áreas que correspondan, guardar copia en el legajo personal y cumplido, ARCHIVAR -

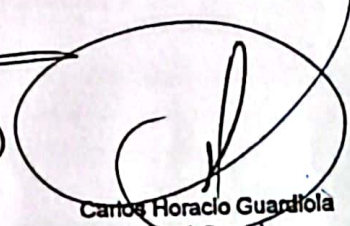

Sr. MONTALVA HINDEMBURG Roberto
Vocal Policía Río Negro
I.Pro.S.S.

RESOLUCION N° 507 /2018-JTA.ADM.-IProSS


Pizzio Omar Alfredo
VOCAL GREMIAL
I.PRO.S.S.


BATTISTUZZI ANDRÉS ANGEL
VOCAL GOBERNAMENTAL
a cargo de Presidencia
I.Pro.S.S.


Sr. Paolo Etchepareborda
VOCAL Gremial
I.Pro.S.S.


Carlos Horacio Guardiola
Vocal Gremial
I.Pro.S.S.



ANEXO I
507



**ACUERDO INDIVIDUAL DE PASANTÍA EDUCATIVA PROTOCOLO
ESPECÍFICO DEL CONVENIO MARCO DE PASANTÍAS FIRMADO ENTRE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL DE RÍO NEGRO Y EL INSTITUTO PROVINCIAL
DEL SEGURO DE SALUD DE LA PROVINCIA DE RÍO NEGRO**

En Viedma, Río Negro, a los 22 días del mes de octubre de 2018 se reúnen el Vicerrector de la Sede Atlántica de la Universidad Nacional de Río Negro, Disposición N° 669/18 se designa a cargo de las funciones propias del Vicerrector de la Sede Atlántica de la Universidad Nacional de Río Negro al señor Secretario Académico de la Sede Atlántica Dr. Juan Manuel OTERO DNI 24.752.643, con domicilio legal en Av. Don Bosco y Leloir de la Ciudad de Viedma, y el Presidente del Instituto Provincial del Seguro de Salud (I.Pro.S.S.), Dr. Claudia Alfredo Di TELLA (DNI N° 14.657.494) con domicilio legal en Roca N° 250 de la Ciudad de Viedma y el alumno de la carrera de Comunicación Social, de la Sede Atlántica, Facundo IRIARTE, DNI N° 35.591.216, para la firma del presente Acuerdo Individual de pasantías el que contendrá las condiciones específicas de la pasantía educativa acordada en el Convenio Marco firmado por la Universidad Nacional de Río Negro y el Instituto Provincial del Seguro de Salud de la Provincia de Río Negro durante el mes de Junio del año 2017 y se registrá por las siguientes cláusulas:

Primera. El programa formativo de la pasantía tendrá por objetivos educativos los siguientes:

- a. Profundizar la valoración del trabajo como elemento indispensable y dignificador para la vida, desde una concepción cultural y no meramente utilitaria.
- b. Realizar prácticas complementarias a su formación académica, que enriquezcan la propuesta curricular de los estudios que cursan;
- c. Incorporar saberes, habilidades y actitudes vinculados a situaciones reales del mundo del trabajo;
- d. Adquirir conocimientos que contribuyan a mejorar sus posibilidades de inserción en el ámbito laboral y lograr que el pasante tome contacto con el ámbito en el que se desenvuelven las organizaciones sociales y empresariales relacionadas con su formación y se integre a un grupo laboral, contribuyendo así al afianzamiento de su propia personalidad.
- e. Aumentar el conocimiento y manejo de tecnologías vigentes.
- f. Contar con herramientas que contribuyan a una correcta elección u orientación profesional futura.
- g. Beneficiarse con el mejoramiento de la propuesta formativa, a partir del vínculo entre las instituciones educativas y los organismos y empresas referidos en el artículo 2° de la Resolución Conjunta del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social y el Ministerio de Educación N° 825/2009 y N° 338/2009.

Dr. JUAN MANUEL OTERO
SECRETARIO ACADÉMICO
SEDE ATLÁNTICA
Universidad Nacional de Río Negro
A CARGO DEL VICERRECTORADO
SEDE ATLÁNTICA UNRN

Dr. Claudia A. Di Tella
PRESIDENTE
I.Pro.S.S.

- h. Progresar en el proceso de orientación respecto de los posibles campos específicos de desempeño laboral;
- i. Generar mecanismos fluidos de conexión entre la producción y la educación, a los efectos de interactuar entre los objetivos de los contenidos educativos y los procesos tecnológicos y productivos.
- j. Dar cumplimiento a los preceptos estatutarios de la Universidad Nacional de Río Negro en cuanto disponen la educación, la extensión e investigación universitaria.

Segunda. Son derechos y obligaciones de las partes;

Son obligaciones de Sede Atlántica de la Universidad Nacional de Río Negro:

- a) Informar a la comunidad educativa sobre la firma del presente convenio.
- b) Reglamentar cada convocatoria de pasantías Educativas, comunicando fehacientemente al alumnado, con antelación a la misma: procedimientos, requisitos, vacantes, criterios de asignación y plazos para postular a las pasantías, con el fin de garantizar la igualdad de oportunidades de los postulantes.
- c) Adjuntar a cada acuerdo individual una copia de la ley y del acuerdo marco firmado con el Instituto.
- d) Designar a los docentes guía, cuya función será incompatible con cualquier otro cargo rentado en el Instituto Provincial del Seguro de Salud.
- e) Supervisar el cumplimiento de los Planes de Pasantías, dando especial énfasis al cumplimiento de los aspectos formativos de las tareas de los pasantes.
- f) Conservar un original del presente convenio.
- g) Llevar un registro de los acuerdos individuales de pasantía que se suscribiesen.
- h) Estructurar un legajo por cada pasante.
- i) Solicitar al Instituto constancia de inscripción en ART.
- j) Informar a la Secretaria de Políticas Universitarias sobre la firma del presente convenio.

Son obligaciones de Instituto Provincial del Seguro de Salud de las Provincia de Río Negro:

- (a) Conservar los originales de los convenios y acuerdos que suscriban con la UNRN por un plazo de cinco (5) años posteriores a la finalización de su vigencia.
- (b) Llevar un registro de cada uno de los convenios y acuerdos firmados y comunicarlos a los organismos de seguridad social y tributaria, conforme al Artículo 19 de la Ley 25.013.
- (c) Designar un (1) tutor por cada diez (10) pasantes, con experiencia laboral y capacidad para planificar, implementar y evaluar propuestas formativas, quien deberá estar presente en el sector en que se cumple la pasantía durante todo el horario de su desarrollo.
- (d) Abonar al pasante la asignación estímulo fijada conforme lo indicado en la cláusula novena del presente Convenio de Pasantías oportunamente firmado.

Dr. JUAN MANUEL OTERO
SECRETARIO ACADEMICO
SEDE ATLANTICA
Universidad Nacional de Río Negro
A CARGO DEL VICERRECTORADO
SEDE ATLANTICA UNRN

Dr. Claudio A. Di Tella
PRESIDENTE
I.Pro.S.S.

- (e) Otorgar a los pasantes los mismos beneficios regulares y licencias que acuerdan al personal, debiendo garantizar como mínimo iguales derechos que para los trabajadores titulares de las entidades en las que se realicen sus actividades formativas, ya sea de fuente legal, reglamentaria, convencional y de las prácticas empresariales, en tanto resulten compatibles con la naturaleza no laboral de la pasantía. Las pasantías de las alumnas se suspenderán en el período comprendido entre los cuarenta y cinco (45) días anteriores al parto y hasta cuarenta y cinco días (45) posteriores al mismo. Durante dicho período no percibirá la asignación estímulo del empleador, más tendrá garantizada su reincorporación a la pasantía una vez cumplidos los plazos antedichos.
- (f) Otorgar al pasante cobertura de Obra Social – Ley 23.660.
- (g) Incorporar al pasante en el ámbito de la Ley 24.557 (de Riesgos del Trabajo) debiendo ajustarse a lo dispuesto en el artículo 3 del Decreto N° 491 y normas complementarias.
- (h) Asegurar que las tareas asignadas al pasante no excedan las pautadas en el presente convenio individual y que el tiempo que demanden las actividades de la pasantía no exceda la jornada máxima legal y reglamentariamente fijada.

Son obligaciones del alumno pasante:

- a) Conocer y comprometerse a cumplir las disposiciones generales del régimen de pasantías y del acuerdo firmado.
- b) Cumplir los reglamentos o disposiciones internas del Instituto del Seguro de Salud, tales como observar las normas de seguridad, higiene, disciplina, asistencia, puntualidad, etc. que rigen en dicho organismo.
- c) Considerar como información confidencial toda la que reciba o llegue a su conocimiento, relacionada con actividades, proveedores, procesos, técnicas, métodos, etc. a los que tenga accesos ya sea directa o indirectamente, ya sea durante o después de la expiración del presente convenio.
- d) No realizar actividades políticas partidarias de ninguna índole dentro de la empresa. La infracción a lo anteriormente expuesto será considerada falta grave y causa suficiente para dejar inmediatamente sin efecto el acuerdo, sin perjuicio de las acciones civiles y penales.

Tercera. Esta pasantía se desarrollará en el Área de Prensa del I.Pro.S.S.

Cuarta. Tareas asignadas al pasante: Relevar, redactar y difundir contenidos para los diferentes sistemas de información y comunicación utilizados dentro de la organización (intranet/página web/ mail Institucional), elaborar, herramientas comunicacionales y documentos de difusión para la capacitación de los agentes de la organización, elaborar y promover campañas de difusión e información a los afiliados sobre diferentes programas de cobertura.

Dr. JUAN MANUEL OTERO
SECRETARIO ACADEMICO
SEDE ATLANTICA
Universidad Nacional de Río Negro
A CARGO DEL VICERRECTORADO
SEDE ATLÁNTICA UNRN

Dr. Claudio A. Di Tella
PRESIDENTE
I Pro S.S.

Quinta. Sobre los plazos, horarios y emplazamiento de la pasantía: la misma se desarrollará desde el 22/10/2018 y hasta el 22/10/2019, tendrá una carga horaria de veinte (20) horas semanales en horarios a definir entre las partes, no pudiéndose superponer los horarios de cursada de pasante, la práctica se llevará adelante en el Departamento de Prensa del Instituto.

Sexta. Sobre el monto de la asignación estímulo mensual, calculado sobre la base de los valores establecidos para la categoría asimilable del Convenio Colectivo de trabajo declarado en la cláusula novena del presente Acuerdo Individual de Pasantía, el alumno recibirá una asignación estímulo mensual de Pesos (\$ 9.679,77).

Séptima. Los derechos intelectuales que se originen en el marco del presente convenio como de los que de éste se deriven así como también los beneficios económicos que pudieran obtenerse pertenecen a las partes en iguales proporciones, salvo que en el respectivo convenio específico se convenga otra modalidad. Para el supuesto que se desarrollare algún derecho susceptible de protección, las partes realizarán de inmediato las debidas previsiones para resguardarlo.

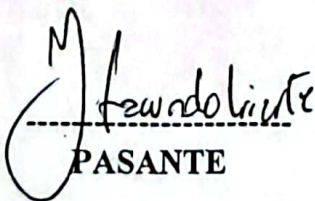
Octava. La presente pasantía no generará ningún tipo de relación laboral entre el pasante, el Instituto Provincial del Seguro de Salud de la provincia de Río Negro y la Universidad Nacional de Río Negro. La pasantía no puede usarse para cubrir puestos de trabajo permanente que existan o hayan existido en el Instituto en los últimos doce (12) meses anteriores al comienzo de la pasantía, tampoco para cubrir francos o descanso del personal.

Novena. La Sede Atlántica designa como docente guía a Lic. Ariel BARBIERI CUIL N° 20232528673, y el I.Pro.S.S. designa como tutor al Lic. Sofía PEGA CUIL N° 27355975695.

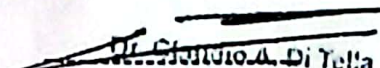
El presente Acuerdo Individual se suscribe en triple ejemplar, uno para la Universidad, uno para el Pasante y uno para el Instituto Provincial del Seguro de Salud.



VICERRECTOR
U.N.R.N
Dr. JUAN MANUEL OTERO
SECRETARIO ACADEMICO
SEDE ATLANTICA
Universidad Nacional de Río Negro
A CARGO DEL VICERRECTORADO
SEDE ATLÁNTICA UNRN



PASANTE



Dr. Silvia A. Di Tella
PRESIDENTE
INSTITUTO
PROVINCIAL DEL
SEGURO DE SALUD

23/10 38 31/19 4/20
23 DIC 2019
VIEDMA,

VISTO: El Expediente N° 100258-D-2018 del registro de este Instituto; y

CONSIDERANDO:

Que por el mismo se tramita la prórroga al Acuerdo Individual de Pasantías Educativas del Sr. Facundo IRIARTE (DNI N° 35.591.216) quien desempeña tareas en el Área de Comunicación, dependiente del Instituto Provincial del Seguro de Salud (I.Pro.S.S.);

Que mediante Resolución N°507/2018, de la Junta de Administración (I.Pro.S.S.) se autorizó el acuerdo individual de Pasantías Educativas celebrado entre la Universidad Nacional de Río Negro y el Sr. Facundo IRIARTE (DNI N° 35.591.216) por el período 22 de Octubre 2018 al 22 de Octubre de 2019;

Que el Convenio Marco ratificado mediante Decreto N° 82/18, en su Cláusula Cuarta establece que las Pasantías se extenderán hasta un máximo de Doce (12) meses, pudiendo ser prorrogado por Seis (6) meses;

Que mediante Nota N° 1159/19 de presidencia -I.Pro.S.S., se solicita la prórroga del Convenio de Pasantías Educativas con el agente IRIARTE FACUNDO por el término de (6) meses;

Que se hace necesario formalizar las prórrogas mediante Acto Administrativo correspondiente;

Que han tomado intervención la Asesoría Legal del Instituto Provincial del Seguro de Salud (I.Pro.S.S.) a fs. 126, la Dirección Contable y Financiera del Instituto a fs. 114, Ministerio de Economía a fs. 116, la Secretaría de la Función Pública a fs. 128;

Que son deberes y atribuciones de la Junta de Administración, según el Artículo 40° Inciso n) de la Ley K N° 2753, adoptar toda medida con relación al personal del Instituto;

POR ELLO:

**LA JUNTA DE ADMINISTRACION
DEL INSTITUTO PROVINCIAL DEL SEGURO DE SALUD
RESUELVE:**

ARTICULO 1°.-Prorrogar el acuerdo individual de Pasantías Educativas celebrado entre la UNRN, el Instituto Provincial del Seguro de Salud (I.Pro.S.S.) y el Sr. Facundo IRIARTE (DNI N° 35.591.216), el que como Anexo I forma parte de la presente Resolución, desde el 23 de Octubre de 2019 y hasta el 23 de Abril de 2020.-


POLIZZI Fabio Adrián
Vocal Gremial ATE
I.Pro.S.S.


BATTISTUZZI Andrés Angel
Vocal Gubernamental
I.Pro.S.S.


Bloq. Alejandro Marengo
PRESIDENTE
I.Pro.S.S.

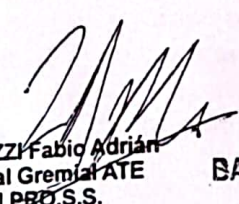

María Clara BUSO
Vocal Gremial
I.Pro.S.S.

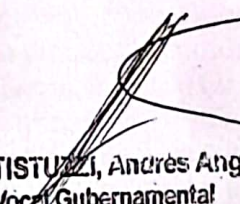
ARTICULO 2°.- Establecer como Asignación Estímulo mensual, el equivalente a la remuneración por 04 horas diarias de la Categoría 03 del Agrupamiento Administrativo, de la Ley L N° 1844.-

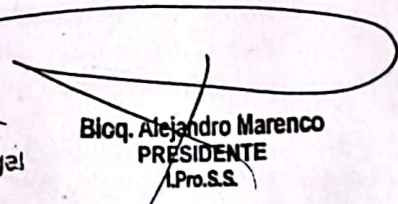
ARTÍCULO 3°- Afectar a los créditos del Programa Presupuestario 01.00.00.09 de la Jurisdicción 71, la suma de PESOS TREINTA Y OCHO MIL NOVECIENTOS CUARENTA CON VEINTIOCHO CENTAVOS (\$ 38.940,28), para atender las erogaciones resultantes para el Ejercicio Financiero 2.019.-

ARTICULO 4°.- REGISTRAR, notificar al interesado y por el Departamento Personal, a las áreas que correspondan, guardar copia en el legajo personal y cumplido, ARCHIVAR.-

RESOLUCION N° **635** /2019-JTA.ADM.-IProSS


POLIZZI Fabián Adrián
Vocal Gremial ATE
I.Pro.S.S.


BATTISTUZZI, Andrés Angel
Vocal Gubernamental
I.Pro.S.S.


Bloq. Alejandro Marengo
PRESIDENTE
I.Pro.S.S.

María Clara BUSO
Vocal Gremial
I.Pro.S.S.

CONVENIO ATL N.º 102/2019.
Viedma, 31 de octubre de 2019

**ACUERDO INDIVIDUAL DE PRÓRROGA DE PASANTÍA
PROTOCOLO ESPECÍFICO DEL CONVENIO MARCO DE PASANTÍAS FIRMADO
ENTRE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE RÍO NEGRO Y EL INSTITUTO PROVINCIAL
DEL SEGURO DE SALUD DE RÍO NEGRO**

En Viedma, Río Negro, a los 31 días del mes de octubre de 2019 se reúnen el Vicerrector de la Sede Atlántica de la Universidad Nacional de Río Negro, **Mgter. Anselmo Torres DNI 17.240.147** con domicilio legal Av. Don Bosco y Leloir, de la ciudad de Viedma, en adelante "LA SEDE", la Presidenta del Instituto Provincial del Seguro de Salud de Río Negro, Odontóloga **María Andrea ESCUDERO, D.N.I. N.º 14.527.628**, con domicilio legal en calle Roca N.º 250 de la ciudad de Viedma, en adelante "EL INSTITUTO" y el estudiante de la carrera de Licenciatura en Comunicación Social de la Sede Atlántica, **Facundo Iriarte, DNI N.º 35.591.216**, en adelante "EL PASANTE", para la firma del presente Acuerdo Individual de pasantías el que contendrá las condiciones específicas de la pasantía educativa acordada en el Convenio Marco firmado por la UNRN y el Instituto Provincial del Seguro de Salud, firmado el mes de junio del 2017; y se registrá por las siguientes cláusulas:

Primera. El programa formativo de la pasantía tendrá por objetivos educativos los siguientes:

- a. Profundizar la valoración del trabajo como elemento indispensable y dignificador para la vida, desde una concepción cultural y no meramente utilitaria.
- b. Realizar prácticas complementarias a su formación académica, que enriquezcan la propuesta curricular de los estudios que cursan;
- c. Incorporar saberes, habilidades y actitudes vinculados a situaciones reales del mundo del trabajo;
- d. Adquirir conocimientos que contribuyan a mejorar sus posibilidades de inserción en el ámbito laboral y lograr que el pasante tome contacto con el ámbito en el que se desenvuelven las organizaciones sociales y empresariales relacionadas con su formación y se integre a un grupo laboral, contribuyendo así al afianzamiento de su propia personalidad.
- e. Aumentar el conocimiento y manejo de tecnologías vigentes.
- f. Contar con herramientas que contribuyan a una correcta elección u orientación profesional futura.
- g. Progresar en el proceso de orientación respecto de los posibles campos específicos de desempeño laboral;
- h. Generar mecanismos fluidos de conexión entre la producción y la educación, a los efectos de interactuar entre los objetivos de los contenidos educativos y los procesos tecnológicos y productivos.
- i. Dar cumplimiento a los preceptos estatutarios de la Universidad Nacional de Río Negro en cuanto disponen la educación, la extensión e investigación universitaria.



"1949 - 2019, 70 años de la gratuidad universitaria"

Segunda. Son derechos y obligaciones de las partes;

Son obligaciones de Sede Atlántica de la Universidad Nacional de Río Negro:

- a) Informar a la comunidad educativa sobre la firma del presente convenio.
- b) Designar los docentes guía, cuya función será incompatible con cualquier otro cargo rentado en la Instituto.
- c) Supervisar el cumplimiento de los Planes de Pasantías, dando especial énfasis al cumplimiento de los aspectos formativos de las tareas de los pasantes.
- d) Conservar un original del presente convenio.
- e) Estructurar un legajo por cada pasante.
- f) Solicitar a la Instituto constancia de inscripción en A R T .

Son obligaciones del Instituto:

- (a) Conservar los originales de los convenios y acuerdos que suscriban con la UNRN por un plazo de cinco (5) años posteriores a la finalización de su vigencia.
- (b) Llevar un registro de cada uno de los convenios y acuerdos firmados y comunicarlos a los organismos de seguridad social y tributaria, conforme al Artículo 19 de la Ley 25.013.
- (c) Designar a un tutor quien debe contar con experiencia laboral y capacidad para planificar, implementar y evaluar propuestas formativas y estará presente en el sector en que se cumple la pasantía durante todo el horario de su desarrollo.
- (d) Abonar al pasante la asignación estímulo fijada conforme lo indicado en la cláusula novena del Convenio Marco de Pasantías oportunamente firmado.
- (e) Otorgar a los pasantes los mismos beneficios regulares y licencias que acuerdan al personal, debiendo garantizar como mínimo iguales derechos que para los trabajadores titulares de las entidades en las que se realicen sus actividades formativas, ya sea de fuente legal, reglamentaria, convencional y de las prácticas empresariales, en tanto resulten compatibles con la naturaleza no laboral de la pasantía. Las pasantías de las alumnas se suspenderán en el período comprendido entre los cuarenta y cinco (45) días anteriores al parto y hasta cuarenta y cinco días (45) posteriores al mismo. Durante dicho período no percibirá la asignación estímulo del empleador, más tendrá garantizada su reincorporación a la pasantía una vez cumplidos los plazos antedichos.
- (f) Otorgar al pasante cobertura de Obra Social - Ley 23.660.
- (g) Incorporar al pasante en el ámbito de la Ley 24.557 (de Riesgos del Trabajo) debiendo ajustarse a lo dispuesto en el artículo 3 del Decreto N° 491 y normas complementarias.
- (h) Asegurar que las tareas asignadas al pasante no excedan las pautadas en el presente convenio individual y que el tiempo que demanden las actividades de la pasantía no exceda la jornada máxima legal y reglamentariamente fijada.

Son obligaciones del alumno pasante:

- a) Conocer y comprometerse a cumplir las disposiciones generales del régimen de pasantías y del acuerdo firmado.



"1949 - 2019, 70 años de la gratuidad universitaria"

- b) Cumplir los reglamentos o disposiciones internas de la Instituto, tales como observar las normas de seguridad, higiene, disciplina, asistencia, puntualidad, etc. que rigen en dicho organismo.
- c) Considerar como información confidencial toda la que reciba o llegue a su conocimiento, relacionada con actividades, proveedores, procesos, técnicas, métodos, etc. a los que tenga accesos ya sea directa o indirectamente, ya sea durante o después de la expiración del presente convenio.
- d) No realizar actividades políticas partidarias de ninguna índole dentro de la empresa. La infracción a lo anteriormente expuesto será considerada falta grave y causa suficiente para dejar inmediatamente sin efecto el acuerdo, sin perjuicio de las acciones civiles y penales.

Tercera. Esta pasantía se desarrollará en el Departamento de Prensa del Instituto, ubicado en calle Roca N° 250, de la ciudad de Viedma.

Cuarta. Tareas asignadas al pasante:

- Relevar, redactar y difundir contenidos para los diferentes sistemas de información y comunicación utilizados dentro de la organización (internet/ pagina web/ mail institucional, etc)
- Elaborar herramientas comunicacionales y documentos de difusión para la capacitación de los agentes.
- Elaborar y promover campañas de difusión e información destinada a los afiliados sobre diferentes programas y planes de cobertura.
- Todo lo relacionado al área de Comunicación y Prensa.

Quinta. Sobre los plazos, horarios y emplazamiento de la pasantía: la misma se desarrollará desde el 23 de octubre de 2019 al 23 de abril de 2020, en el horario de 9 a 13 hs, con una carga horaria de 20 horas semanales.

Sexta. Sobre el monto de la asignación estímulo mensual, calculado sobre la base de los valores establecidos para la categoría asimilable del Convenio Colectivo de trabajo declarado en la cláusula novena del presente Acuerdo Individual de Pasantía, el alumno recibirá una asignación estímulo mensual de PESOS DIECISEIS MIL OCHOCIENTOS NOVENTA Y OCHO CON 61/100 (\$ 16.898,61).

Séptima. Los derechos intelectuales que se originen en el marco del presente convenio como de los que de éste se deriven así como también los beneficios económicos que pudieran obtenerse pertenecen a las partes en iguales proporciones, salvo que en el respectivo convenio específico se convenga otra modalidad.- Para el supuesto que se desarrollare algún derecho susceptible de protección, las partes realizarán de inmediato las debidas previsiones para resguardarlo.

Octava. La presente pasantía no generará ningún tipo de relación laboral entre LA PASANTE, EL INSTITUTO y la UNRN. La pasantía no puede usarse para cubrir puestos



"1949 - 2019, 70 años de la gratuidad universitaria"

de trabajo permanentes que existan o hayan existido en EL INSTITUTO en los últimos 12 meses anteriores al comienzo de la pasantía, tampoco para cubrir francos y descanso del personal.

Novena. EL INSTITUTO declara bajo juramento que el convenio colectivo de trabajo que aplica a su personal que realiza tareas similares a las que desarrollará el pasante es el establecido por las Leyes N° 1.844 y N° 3.487, conforme al proporcional de la Categoría 3 del Agrupamiento Administrativo.

Décima. La Sede Atlántica designa como docente guía a Lic. Ariel Barbieri, CUIL N.° 20-23252867-3. EL INSTITUTO designa como tutor a Lic. Sofía Pega, CUIL N° 27-35597569-5.

Décimo Primera. EL PASANTE declara conocer y aceptar que no existe vínculo contractual laboral que lo ligue con EL INSTITUTO, por lo cual no tendrá derecho a compensación o indemnización alguna, una vez concluida la pasantía por cualquier causa.

Décimo Tercera. EL PASANTE se obliga asimismo a mantener en forma confidencial y a no revelar o transmitir en forma directa o indirecta a otras personas dentro del personal de EL INSTITUTO o fuera de ella, cualquier información o dato de cualquier naturaleza, como ser formulas, procedimientos, métodos, planos, diseños, costos, estadísticas, etc. Que obtenga en virtud de las funciones o trabajos inherentes a su práctica, salvo que esa información le fuera requerida por aquellos miembros del personal de EL INSTITUTO, a quienes estrictamente debe proporcionar información por razón de sus funciones o si le fuera exigida por una autoridad pública competente actuando dentro de la ley.

Décimo Cuarta. En el caso de producirse cambios en el Convenio que sirve de marco al presente acuerdo o en los convenios específicos, el presente se modificará en función de los cambios realizados a los primeros.

El presente Acuerdo Individual se suscribe en triple ejemplar, uno para la SEDE, uno para EL PASANTE y uno para EL INSTITUTO.

.....
Presidenta
IPROSS

Maria Andrea Escudero
PRESIDENTA
I.Pro.S.S.

.....
Estudiante
Lic. Com. Social

.....
Vicerrector
Sede Atlántica - UNRN

Mgtr. ANSELMO TORRES
Vicerrector
SEDE ATLÁNTICA
Universidad Nacional de Río Negro