



Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados
AÑO DE LA DEFENSA DE LA VIDA, LA LIBERTAD Y LA PROPIEDAD

Resolución

Número: RESOL-2024-2491-INSSJP-DE#INSSJP

CIUDAD DE BUENOS AIRES

Viernes 30 de Agosto de 2024

Referencia: EX-2024-90093505- -INSSJP-JGA#INSSJP - PLAN ANUAL OPERATIVO 2024

VISTO el Expediente N° EX-2024-90093505- -INSSJP-JGA#INSSJP, la Ley N° 19.032, la Ley N° 25.615, el Decreto N° 2/04, DECTO-2023-63-APN-PTE, RESOL-2021-1633-INSSJP-DE#INSSJP, RESOL-2024-1272-INSSJP-DE-INSSJP, RESOL-2024-1193-INSSJP-DE#INSSJP, DI-2022-4-INSSJP-JGA#INSSJP, DI-2023-3-INSSJP-JGA#INSSJP y DI-2024-2-INSSJP-JGA#INSSJP,

CONSIDERANDO:

Que mediante la Ley N° 19.032, y de conformidad con las modificaciones introducidas por su similar N° 25.615, se creó el INSTITUTO NACIONAL DE SERVICIOS SOCIALES para JUBILADOS y PENSIONADOS, con el carácter de persona jurídica de derecho público no estatal, con individualidad financiera y administrativa.

Que de acuerdo a las mencionadas leyes, el Instituto tiene como objeto otorgar - por sí o por terceros - a las personas jubiladas y pensionadas del régimen nacional de previsión y del Sistema Integrado de Jubilaciones y Pensiones y a su grupo familiar primario, las prestaciones sanitarias y sociales, integrales, integradas y equitativas, tendientes a la promoción, prevención, protección, recuperación y rehabilitación de la salud.

Que a fin de cumplir dichos objetivos, la Ley N° 25.615 asignó al Directorio Ejecutivo Nacional del INSSJP las competencias para dictar las normas necesarias para la adecuada administración y funcionamiento del organismo.

Que el artículo 3° del Decreto N° 02/04, asigna al Director Ejecutivo del Órgano Ejecutivo de Gobierno las facultades de gobierno y administración previstas por la Ley N° 19.032 y sus modificatorias en favor del Directorio Ejecutivo Nacional.

Que en dicho marco legal, por RESOL-2024-1272-INSSJP-DE-INSSJP se derogó la Resolución N° 678/DE/17 y sus modificatorias.

Que la mentada norma aprobó la nueva estructura orgánico-funcional del INSSJP y su respectivo organigrama, estableciéndose la responsabilidad primaria y acciones correspondientes a cada unidad orgánica, incluyendo las de la JEFATURA DE GABINETE DE ASESORES y las de la COORDINACIÓN GENERAL DE

PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO.

Que, por las normas mencionadas, dentro de las acciones asignadas a la COORDINACIÓN GENERAL DE PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO, se incluye la de asistir a la JEFATURA DE GABINETE DE ASESORES en la elaboración del Plan Estratégico y Operativo del Instituto.

Que en el mencionado contexto resulta de vital importancia fortalecer los canales de gestión institucional, en miras de la concreción de objetivos generales, estratégicos y operativos que se correspondan con la nueva realidad descripta.

Que la planificación estratégica institucional se constituye como una herramienta de gestión mediante la cual se define la dirección de un organismo para el mediano y largo plazo, orientando su accionar en base a las directrices fundamentales de la organización, traducido luego en planes anuales operativos, elaborados en instancias de diálogo e interacción con las distintas áreas sustantivas y de apoyo del Instituto, para la priorización de objetivos y acciones con un horizonte temporal determinado.

Que los últimos antecedentes relacionados a la temática, fueron contemplados en el Plan Anual Operativo 2021, establecido a través de RESOL-2021-1633-INSSJP-DE#INSSJP, el Plan Operativo 2022, aprobado por DI-2022-4-INSSJP-JGA#INSSJP, y el Plan Anual Operativo 2023, formalizado mediante DI-2023-3-INSSJP-JGA#INSSJP.

Que a través de la DI-2024-2-INSSJP-JGA#INSSJP la Jefatura de Gabinete de Asesores implementó la nueva metodología de planificación estratégica.

Que mediante la RESOL-2024-1193-INSSJP-DE#INSSJP, se aprobó el Plan Estratégico Institucional 2024 – 2027.

Que en vistas de lo expuesto en el Informe Técnico que motiva la presente IF-2024-91484597-INSSJP-JGA#INSSJP se considera prioritario aprobar un Plan Anual Operativo 2024 del INSTITUTO NACIONAL DE SERVICIOS SOCIALES PARA JUBILADOS Y PENSIONADOS, que contemple los objetivos operativos priorizados por las áreas para el año en curso y sus respectivos indicadores de evaluación.

Que la COORDINACIÓN GENERAL DE PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO, la JEFATURA DE GABINETE DE ASESORES, la GERENCIA DE ASUNTOS JURÍDICOS han tomado la debida intervención en el marco de sus competencias.

Que por ello, y en uso de las facultades conferidas por el artículo 6° de la Ley N° 19.032 y sus modificatorias y por los Artículos 2° y 3° del Decreto PEN N° 02/04, el Artículo 1° del Decreto DECTO-2023-63-APN-PTE.

EL DIRECTOR EJECUTIVO DEL INSTITUTO

NACIONAL DE SERVICIOS SOCIALES PARA JUBILADOS Y PENSIONADOS

RESUELVE:

ARTÍCULO 1° — Aprobar el Plan Anual Operativo 2024 del INSTITUTO NACIONAL DE

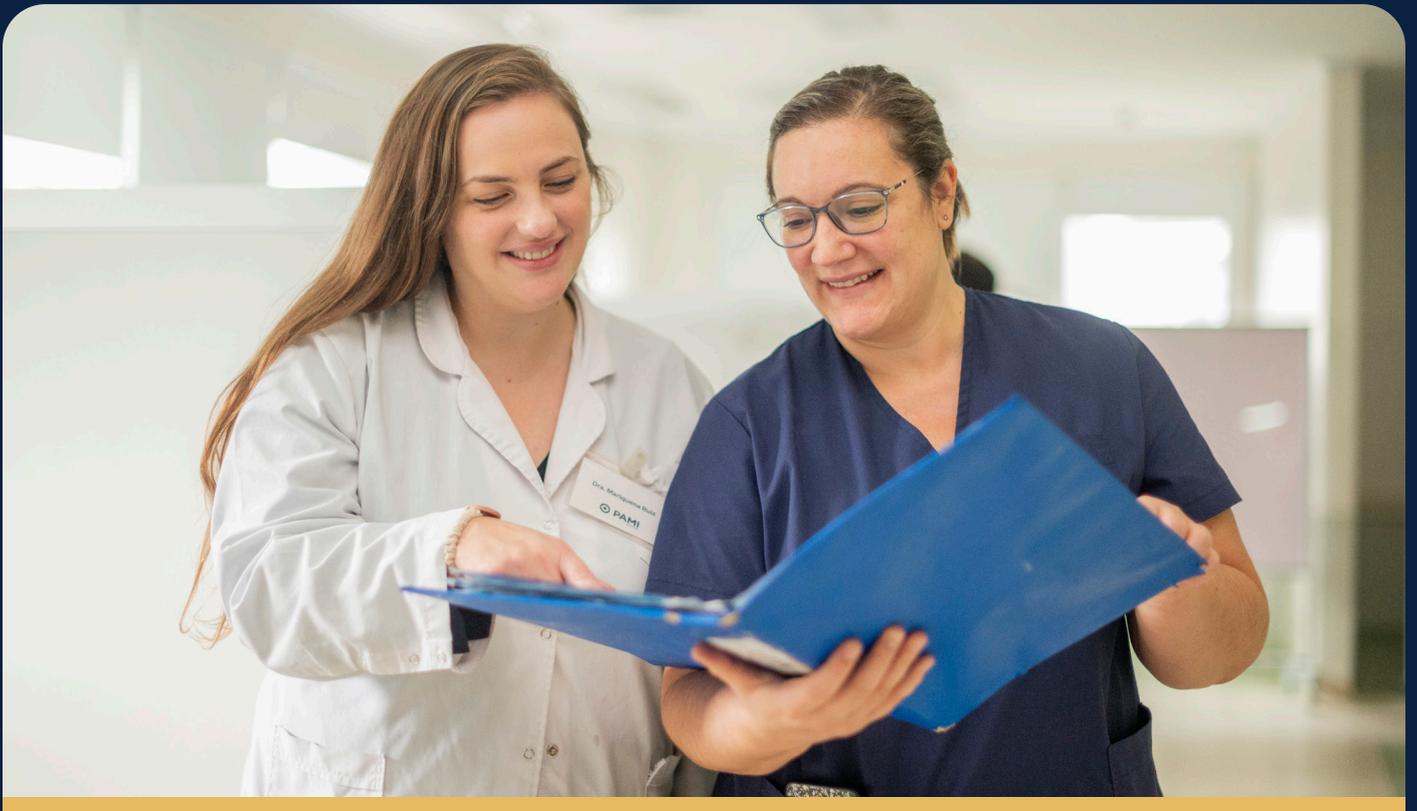
SERVICIOS SOCIALES PARA JUBILADOS Y PENSIONADOS, que como Anexo I- IF-2024-93584141-INSSJP-DE#INSSJP , forma parte de la presente.

ARTÍCULO 2º — Regístrese, comuníquese y publíquese en el Boletín Oficial del INSSJP y archívese.-

Digitally signed by LEGUIZAMO Esteban Ernesto
Date: 2024.08.30 16:51:32 ART
Location: Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Esteban Ernesto Leguizamo
Director Ejecutivo
Dirección Ejecutiva
Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados

Digitally signed by GESTION DOCUMENTAL
ELECTRÓNICA - GDE
Date: 2024.08.30 16:51:34 -03:00



Plan Anual Operativo

2024

Autoridades INSSJP

Director Ejecutivo
Esteban Leguízamo

Subdirector Ejecutivo
Carlos Blas Zamparolo

Coordinador Ejecutivo
Pedro Miguel Insausti

Jefe de Gabinete de Asesores
Damián Rodrigo González

Coordinadora General de Planificación Estratégica
María Yamila Pacios

Índice

Plan Anual Operativo 2024	4
Ejes de gestión y objetivos estratégicos	5
EJE 1. Accesibilidad a servicios, prestaciones y medicamentos	5
EJE 2. Mejoras en la calidad de atención a las personas afiliadas	12
EJE 3. Prevención, protección y promoción social	14
EJE 4. Transformación digital, disponibilidad, integridad y seguridad de la información	17
EJE 5. Vinculación de PAMI con organismos internacionales	18

Plan Anual Operativo 2024

En virtud del nuevo modelo de gestión propuesto por la Dirección Ejecutiva y en el marco de la implementación de la metodología de planificación estratégica aprobada por DI-2024-2-INSSJP-JGA#INSSJP, el presente documento sintetiza el detalle de los programas y proyectos previstos para el año 2024, que se desprenden de los Ejes Centrales de Gestión y los Objetivos Estratégicos establecidos en el Plan Estratégico Institucional 2024-2027 formalizado por RESOL-2024-1193-INSSJP-DE#INSSJP.

La Jefatura de Gabinete de Asesores, a cargo de la elaboración del Plan Estratégico Institucional y sus respectivos planes anuales operativos, según misiones y funciones definidas por RESOL-2024-1272-INSSJP-DE#INSSJP, llevó adelante un diagnóstico a partir de las observaciones enunciadas en las instancias de control interno, el análisis de las misiones y funciones de las distintas gerencias, y la aplicación del concepto de cadena de valor a la gestión del Instituto a través del entrecruzamiento entre las actividades sustantivas y las de apoyo, para identificar oportunidades de mejora en las distintas áreas del Instituto.

En esa línea, y en perspectiva de avanzar en la implementación de la nueva metodología, se generaron instancias de diálogo e interacción con las distintas áreas del Instituto, a fin de establecer los objetivos prioritarios y su traducción en acciones, con un horizonte temporal determinado.

En tal sentido, cabe señalar que en el Plan Anual Operativo 2024 se consignan:

- nuevos proyectos a concretar en el año en curso;
- nuevas etapas o mejoras en proyectos de corto y mediano plazo, inscriptos en otros de largo plazo, iniciados en años anteriores;
- proyectos propuestos en el Plan Anual Operativo 2023, aún pendientes de ejecución.

Además, el Plan Anual Operativo 2024, incorpora indicadores de gestión para cada uno de los proyectos planteados, permitiendo así el seguimiento de su evolución, y la evaluación cualitativa y cuantitativa de lo propuesto para este año. El relevamiento de datos recopilados a partir de la implementación de indicadores, permitirá la alimentación de cada uno de los tableros de gestión con el objetivo de disponer información operativa de manera integral para facilitar la toma de decisiones de la Dirección Ejecutiva, en línea con los valores, la misión y la visión del Instituto.





Ejes de Gestión y Objetivos Estratégicos

EJE 1. Accesibilidad a servicios, prestaciones y medicamentos.

Garantizar la promoción, prevención y rehabilitación de la salud de los afiliados mediante el acceso a servicios, medicamentos y prestaciones sociosanitarias de calidad que aseguren el derecho a la salud.

a. Brindar prestaciones sanitarias sustentables y de calidad: garantizar prestaciones médicas asegurando la sustentabilidad económica del Instituto con equilibrio económico financiero

Telemedicina en el ámbito de la DAMNPyP: mejorar los tiempos de respuesta mediante la incorporación de servicios de teleconsultas, permitiendo la optimización de recursos para garantizar una atención de calidad.

Programa Integral de Recuperación Nutricional: garantizar el acceso equitativo a una terapia nutricional individualizada que permita la valoración del estado nutricional y la evaluación clínica para definir objetivos específicos a cada paciente.

Modificación del marco normativo de la práctica de kinesiología: corregir las asimetrías que produce el actual sistema de acceso a las prácticas de kinesiología con categorías diferenciadas por Unidades de Gestión Local para brindar un mejor acceso al servicio.

Equipos profesionales itinerantes para mejorar acceso a prácticas quirúrgicas: conformación de equipos de profesionales que brinden atención en zonas de difícil acceso a fin de fortalecer la respuesta a los casos que requieran cirugía y especialistas, evitando el traslado del paciente.

Corredores sanitarios con establecimientos especializados y de alta complejidad: garantizar el acceso prestacional a través de la creación de corredores sanitarios que permitan cubrir la demanda prestacional, ordenados según especialidades y complejidad de tecnología sanitaria.

Servicio de emergencia y urgencia con especialidad en salud mental: brindar servicios de urgencias y emergencias las 24 horas, los 365 días del año, especializados en salud mental mediante la implementación de un protocolo de actuación específico.

Equipo Interdisciplinario en Discapacidad: conformar un equipo de carácter consultivo para la evaluación y asesoramiento en materia prestacional, clínica y asistencial en casos que por su complejidad así lo requieran, a fin de brindar prestaciones que tiendan a otorgar una atención centrada en las necesidades de los afiliados con discapacidad y sus familias.

Mapa Prestacional Georreferenciado: puesta en funcionamiento de la cartilla prestacional del Instituto de manera georreferenciada por boca de atención, que permita identificar la cantidad de prestadores por afiliados a nivel territorial y las desigualdades en el acceso a la salud en las distintas localidades.

Tableros de comando e indicadores de gestión: construcción de tableros dinámicos ajustados a las necesidades de cada consumidor de información según su objetivo sea gestionar (tableros ejecutivos), operar procesos (tableros operativos) o estar informado (tableros generales).

PAMI 2.0 - Newsletter de gestión: elaboración de informes mensuales con los principales datos de la gestión a fin de mejorar la toma de decisiones.

Comunicación directa con el afiliado: implementar diferentes estrategias a través de diversas plataformas con el objetivo de comunicar información esencial al afiliado de manera directa.

Comunicación a través de redes sociales: identificar y ejecutar oportunidades de mejora en la moderación de las conversaciones con el afiliado a través de redes sociales, a fin de brindar respuesta efectiva y rápida, y derivar los casos críticos al área de Atención Inmediata para su gestión y solución.

Atención telefónica especializada en salud mental: mejorar la atención a los afiliados mediante el incremento de la dotación, con recur-



sos idóneos que permitan dar respuesta a las consultas desde una perspectiva integral en términos de salud mental

Gestión de turnos: reforzar la dotación de personal de atención durante la apertura de las agendas de turnos de los efectores propios con el fin de brindar una respuesta más eficiente a la demanda, y desarrollo de interfaz entre los sistemas CRM y SISGH que permita mejorar el registro de la gestión de turnos por parte de PAMI Escucha.

Gestión de recursos de amparos judiciales: disminuir el riesgo de contingencias judiciales desfavorables contra el Instituto y hacer más eficiente la clasificación de los amparos en función de las prestaciones pretendidas y su inclusión en el PMO.

Multas y Sanciones ante incumplimientos prestacionales: actualizar importes y porcentajes a aplicar ante incumplimientos y desvíos prestacionales.

Equipos de auditoría prestacional: conformación de equipos profesionales interdisciplina-

rios que generen informes para la detección de desvíos y realicen recomendaciones para la mejora continua de la calidad de atención y seguridad del paciente.

Guías de evaluación de auditorías: elaboración de guías de evaluación para las diferentes modalidades prestacionales concordantes con los requerimientos y normas del INSSJP y del Ministerio de Salud de la Nación, que permitan establecer estándares de calidad prestacional y de infraestructura en nuevos oferentes y prestadores del Instituto.

Reingeniería de la auditoría prestacional: modificación de la normativa vigente que ordene la refuncionalización del área y actualice importes y porcentajes aplicables a los desvíos, con el objetivo de prevenir irregularidades y garantizar el efectivo cumplimiento en tiempo y forma de las prestaciones.

Sistema SIGAP: implementación de un nuevo sistema de guarda y seguimiento de las auditorías prestacionales con diferentes niveles de acceso a la información crítica del área.

Perfil sanitario de Efectores Sanitarios Propios: análisis de la situación actual y readequación del perfil de los efectores sanitarios

propios en el marco del fortalecimiento de la red de atención, con el objetivo de optimizar la oferta prestacional para satisfacer la demanda de salud de manera eficiente y efectiva, con calidad y equidad.

Comités Hospitalarios en Red: fortalecer los comités existentes, propiciar la creación de aquellos pendientes y generar la estandarización de procesos críticos en los distintos efectores.

Fortalecimiento del Programa de Seguridad del Paciente: priorización de las metas propuestas por la OMS para garantizar que las instituciones logren acreditarse como establecimientos de salud comprometidos con la calidad de atención y seguridad del paciente.

b. Garantizar la cobertura y el uso racional de medicamentos: Optimizar el vademécum para mejorar la gestión y suministro de medicamentos, promoviendo el uso racional de los mismos.

Gestión administrativa de farmacias: ampliar la cantidad de farmacias para la dispensa de medicamentos ambulatorios, tratamientos especiales, suplementos nutricionales y medición de la presión arterial.



Registro de apoderados para retiro de medicamentos: creación de un registro de apoderados autorizados para retirar los medicamentos correspondientes a afiliados, a fin de ampliar los controles en la dispensa y evitar fraudes en relación con la prescripción de medicamentos.

Uso racional de medicamentos: elaboración de mecanismos de control de dosis seguras y terapéuticas a principios activos y grupos terapéuticos del vademécum, de control sobre perfiles de diabetes y dosis, y de reevaluación de renovaciones automáticas.

Circuito de dispensa de medicamentos: implementación de mejoras en la dispensa de medicamentos mediante la actualización de formularios de solicitud de tratamientos especiales, el monitoreo de prescripciones, la trazabilidad de insulinas y la elaboración de un tablero de control que permita identificar la cantidad de días de demora por principio activo, producto y droguería.

Provisión de factores de coagulación: compulsu abreviada para la provisión de factores de coagulación para afiliados con hemofilia a fin de optimizar el sistema de abastecimiento, garantizar el stock y hacer más eficientes los tiempos de entrega.

Padrón de enfermedades crónicas no transmisibles (ECNT): generar un padrón de ECNT según criterios médicos con perfiles asociados a hipertensión arterial (HTA), dislipemia, hipotiroidismo, enfermedad renal, enfermedad cardiovascular central y periférica, arritmias cardíacas.

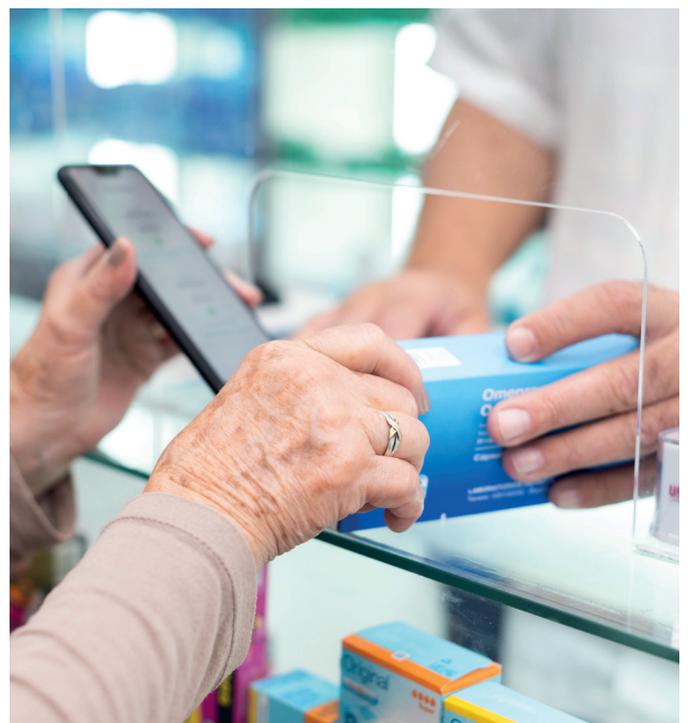
Estrategia Integral de Oncología: actualización de protocolos de oncología y elaboración de guías, con el fin de ampliar y mejorar la oferta de opciones terapéuticas, incluyendo en la cobertura del Instituto nuevas moléculas e in-

dicaciones para el tratamiento de patologías oncológicas y especiales.

Auditoría de recetas: implementación de un usuario validador para la baja de recetas fraudulentas con el objetivo de promover el uso eficaz y eficiente de los recursos.

Generación de informes, publicaciones de trabajos científicos y sistematización de evidencia de medicamentos de alto precio: sistematizar información a partir del análisis de la evidencia disponible y las guías de práctica clínica nacionales e internacionales a fin de contar con sustento científico para la toma de decisiones y para dar respuesta ante reclamos de cobertura de medicamentos.

c. Optimizar los procesos para garantizar la calidad en las prestaciones: fomentar la mejora continua de los procesos y/o procedimientos del Instituto mediante la implementación de la gobernanza de datos en perspectiva de fortalecer la calidad prestacional.



Revisión de procesos y procedimientos documentados del INSSJP: colaborar con las áreas sustantivas y las áreas de apoyo en la elaboración de manuales de procesos, documentación de procedimientos, circuitos e instructivos con el objetivo de estandarizar las formas de trabajo en todas las áreas del INSSJP para evitar incongruencias e inconsistencias, minimizar los márgenes de error e incrementar la calidad operativa.

Análisis del envejecimiento poblacional y su impacto en el sistema de salud: desarrollar análisis predictivos respecto de la incidencia del envejecimiento poblacional en el sistema de salud en general, y específicamente en el INSSJP, que permita la incorporación de variables sociodemográficas al diagnóstico socio-sanitario sobre la población afiliada.

Refuncionalización del Portal de Prestadores (POP): optimizar la gestión de contratación de servicios médicos mediante la implementación de herramientas que permitan visualizar antecedentes contractuales, ofrecimientos de servicios y la documentación que conforma el legajo de cada oferente/prestador, para mejorar los mecanismos de incorporación de prestadores o de nuevas prestaciones médicas.

Elaboración de un compendio normativo: consolidar toda la normativa del INSSJP en un único instrumento de consulta para mejorar el acceso a la información y evitar la duplicidad de normas.

Control en los procesos de ejecución del cumplimiento de contrato de insumos: implementación de un sistema automatizado de seguimiento de inventario y entregas de insumos, y desarrollo de un tablero de alertas a fin de simplificar el proceso de solicitud e identificar problemas en la entrega.

Mejora en los procesos internos de la Orden Médica Electrónica (OME): establecer y estandarizar los requisitos a presentar para recibir atención con OME en los prestadores médicos, e implementar modificaciones en la validación de la OME para un mayor control prestacional.

Plan anual de compras y contrataciones: mejorar la administración, gestión, consolidación y proyección de los procedimientos de selección mediante la promoción de una cultura de planificación y previsibilidad en las áreas requerentes del Instituto.

Portal de Ofertas Electrónicas: informatización de la presentación de ofertas en los procesos de compras para promover la transparencia en los procedimientos de selección.

Trámites a Distancia (TAD) para vía de excepción y prestadores alternativos: implementar la presentación de facturas para vías de excepción de Nivel Central y prestadores alternativos mediante el circuito de Trámites a Distancia (TAD), con el objetivo de digitalizar y darle celeridad a los circuitos de pagos.

Seguimiento de compras y contrataciones: consolidar el uso de la herramienta JIRA en la Gerencia de Administración e Infraestructura (GAEI) a fin de poner a disposición de todas las áreas del Instituto en tiempo real la información relativa a los avances en los procedimientos de selección.

Manual de procedimiento interno de la GAEI: creación del manual operativo interno del proceso de compras y contrataciones para mejorar la eficiencia, transparencia y cumplimiento normativo del proceso, optimizando recursos y reduciendo errores. Se pretende describir, enmarcar y organizar las acciones y tareas desarrolladas por las áreas que intervienen en el proceso de compras y contrataciones del Instituto.

Manual de procedimientos en RRHH: relevamiento y documentación de procedimientos compartidos bajo criterios unificados de la Gerencia de Recursos Humanos.

Análisis integral de la dotación de los RRHH del Instituto: relevamiento claro y efectivo de la dotación actual del INSSJP que permita la cobertura de cargos para cumplir con sus funciones de manera eficiente.

Identidad visual: cambio de la identidad visual digital de PAMI.

Nueva web PAMI: rediseño estético y funcional de la web PAMI, con el objetivo de simplificar y mejorar la búsqueda de información y la realización de trámites por parte del afiliado, implementando la nueva identidad de marca.

Nueva intranet: rediseño de la intranet, tanto de su estética como de su estructura, para hacerla una herramienta de trabajo ágil para los empleados del Instituto y para darle visibilidad a la misión, los valores y los ejes estratégicos de la gestión.

Red Federal de Comunicación PAMI: creación de una red de referentes de comunicación en cada UGL del país.

Gestión de la demanda de comunicación: implementación de la plataforma JIRA para centralizar todas las solicitudes de las diferentes áreas de PAMI a la Gerencia de Comunicación, a los fines de ordenar, agilizar y hacer más eficiente la gestión de la comunicación de PAMI.

IVR 138: reducción de los tiempos de espera telefónica de los afiliados para ser atendidos por un operador, en miras de optimizar tiempos y generar ahorro económico para el Instituto.

Asistencia informativa nacional: obtener información actualizada de los casos de solicitudes, quejas y reclamos de los PAMI Escucha de cada UGL, mediante el incremento de la tasa de carga en CRM.

Gestión de la demanda (backoffice): mejorar los tiempos de resolución de los casos y la claridad en las respuestas a los afiliados.

Pase a Facturación Única (FU) de los pagos a Hospitales Públicos de Gestión Descentralizada (HPGD HPA): automatización del circuito de pago desde la recepción de la factura, incorporándola al circuito de facturación unificada.

Nuevo mecanismo para afrontar pago de importaciones: cumplimiento de la normativa vigente (Comunicación A 7917 del BCRA) para acceder al Mercado Único y Libre de Cambios, y operar en tiempo y forma satisfaciendo la demanda de medicamentos e insumos médicos a los afiliados del Instituto.

Nueva normativa sobre circuito de pago para prestaciones médicas por vías de excepción: nuevo circuito de ingreso de facturación y pago alternativo para prestadores médicos eventuales por vías de excepción.

Ordenamiento de cuentas corrientes de Hospitales Públicos de Autogestión y Hospitales Públicos de Gestión Descentralizada: enlace con la Superintendencia de Servicios de Salud para ordenar las cuentas corrientes de hospitales públicos.

Pago de subsidios de UGL por transferencia: contabilizar de manera más eficiente los documentos y los pagos de los subsidios por medio de transferencias bancarias.

Expediente Facturación Única (FU): nuevo desarrollo en el Sistema Interactivo de Información (SII) para que se generen los documentos

de pago IDOCS en el Sistema SAP con el número de expediente de Gestión Documental Electrónica (GDE) y la ampliación del dígito punto de venta de las Facturas Únicas – Factura Legal, según reglamentación de la AFIP.

Digitalización de documentación prestadores alternativos: utilización de la herramienta Trámites a Distancia (TAD) en GDE para la carga de documentación complementaria de los prestadores alternativos, que permita optimizar los circuitos de pago.

Upgrade sistema SAP: actualización del sistema SAP para contar con soporte y corregir los errores actuales.

Unificación de plataformas correspondientes a prestaciones sociales: traspaso de la información del sistema de Clave Única PAMI (CUP) al Sistema de Información Interactiva (SII), para consolidar la información vinculada a prestaciones sociales en un único sistema. Se busca obtener la trazabilidad de la información con niveles de seguridad que garanticen la disponibilidad y la integridad de la misma.

Actualización de la normativa sobre afiliaciones: actualización de la normativa vigente, de acuerdo a las normas legales actuales, para simplificar y agilizar los trámites de afiliación al Instituto.

Depuración del padrón de afiliados: detectar errores o inconsistencias para optimizar la información disponible en el padrón y revelar afiliaciones incorrectas.

Relanzamiento de CRM: expandir la utilización de CRM como herramienta de gestión para satisfacer necesidades de personas afiliadas, en búsqueda de lograr eficacia y eficiencia en procesos administrativos y de recursos.

Cierre de registros CRM pendientes 2017-2023: analizar estrategias que permitan la dis-

minución de registros que se encuentran acumulados sin cierre de gestión, con el objetivo de buscar la optimización del funcionamiento de la plataforma SIMAP/CRM.

Convenio con Defensorías del Pueblo: establecer un marco general de colaboración y asistencia mutua, en relación al trabajo con las personas mayores, mediante convenios con la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA), la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y el Ministerio Público de la Defensa.

Trazabilidad de los reclamos de afiliados interpuestos por defensorías y organismos similares: nuevo mecanismo de recepción de los requerimientos de las diferentes Defensorías del Pueblo y organismos similares a través de sistema CRM con el objetivo de implementar mejoras en la trazabilidad de los reclamos, intentar resolver inconvenientes en sedes administrativas, disminuir la litigiosidad y evitar la judicialización de los casos.

SISPREST-CRM Prestadores: creación de una plataforma que actúe como espejo de SIMAP/CRM dirigida a prestadores, proveedores y oferentes del Instituto, a fin de consolidar toda la información sobre trámites y consultas en un solo sistema. **Informes CRM en coordinación con las UGL de todo el país:** trabajo en conjunto con la Gerencia de Coordinación de UGL a fin de estandarizar los informes mensuales estadísticos sobre quejas, reclamos y CRM pendientes por UGL.

Nueva credencial digital: relanzamiento de la credencial con la incorporación de un código QR que permita validar los datos de los afiliados al momento de la dispensa de los medicamentos con el objetivo de otorgar mayor nivel de ciberseguridad a la credencial digital. Se consolidarán las versiones de las credenciales vigentes, a fin de obtener una credencial virtual y otra física.

EJE 2. Mejoras en la calidad de atención a las personas afiliadas.

Promover la capacitación continua, la identificación de buenas prácticas y la articulación entre las áreas del Instituto a fin de fortalecer la atención humanizada hacia los afiliados como uno de los ejes centrales de la gestión.

- a. Promover la capacitación del personal: fortalecer el programa de capacitación continua y específica para la formación y el entrenamiento del personal que presta funciones en el PAMI.

Implementación de un Plan de Capacitación Específica: detección de oportunidades de mejora en las habilidades y conocimientos del personal del Instituto.

Capacitación del recurso humano de Efectores Sanitarios Propios: abordaje de la formación y capacitación del recurso humano en salud, asistencial y no asistencial, con criterio de mejora en los estándares de atención.

Capacitación de asistentes informativos: capacitación sobre burnout, a los fines de lograr una atención telefónica acorde y saludable para los operadores telefónicos.

Capacitación en UGL: fortalecimiento del canal de comunicación prestacional, homogenizando y canalizando la información procesada desde Nivel Central hacia las distintas áreas claves de las UGL. Se destaca la necesidad de capacitar al personal de las UGL para canalizar los reclamos, dudas y consultas de todos los prestadores de manera tal que, en todos los puntos del país, se brinde información unificada teniendo en cuenta las particularidades regionales.

- b. Impulsar mejoras en materia de ética y transparencia: Identificar buenas prácticas en materia de ética y transparencia y promover su difusión e implementación por parte de los agentes, prestadores y proveedores del Instituto.

Política de transparencia para prestadores del INSSJP: establecer lineamientos de integridad en las relaciones con los prestadores, efectores y proveedores, de éstos entre sí y con los afiliados.

Vehículos en desuso: relevamiento de automóviles inutilizados, para el ordenamiento de la flota de vehículos pertenecientes al Instituto, cuya baja patrimonial busca contribuir a la disminución de costos.



Buenas prácticas en atención telefónica: fomentar las buenas prácticas de la atención telefónica, respetando las pautas de atención y los estándares esperados.

Patrocinio Jurídico Gratuito en Nivel Central: implementar el Servicio de Asesoramiento y Patrocinio Jurídico Gratuito para afiliados en el edificio sito en Avenida Corrientes 655.

Política de Sostenibilidad Ambiental: se busca propiciar una cultura preventiva, que fomente la incorporación de buenas prácticas ambientales, impulsar la utilización de productos y equipamientos amigables con el medio ambiente y promover el uso racional de los recursos materiales e insumos.

c. Garantizar condiciones de infraestructura, seguridad e higiene: instrumentar las acciones para el acondicionamiento de las instalaciones edilicias bajo los estándares de seguridad e higiene vigentes, a fin de garantizar la accesibilidad y la atención humanizada a los afiliados.

Padrón digital de inmuebles: creación de una herramienta digital para el registro y administración de los inmuebles propios, alquilados y en comodato, a los fines de disponer de reportes automatizados útiles para la toma de decisiones.

Puesta en valor, modernización y gestión administrativa de inmuebles: atender las distintas necesidades edilicias de los inmuebles administrados por el Instituto, revalorizando el patrimonio institucional y generando ambientes acordes, tanto para la atención de afiliados como para el desarrollo de las tareas de los agentes.

Plan de renovación de alquileres y/o búsqueda de nuevos inmuebles: implementación de un plan de renovación de los 199 alquileres con contrato vencido, y necesidad de nuevos inmuebles, que incluyen edificios de Unidades de Gestión Local, agencias, bocas de atención y

Dirección de Atención Médica No Programada y Programada (DAMNPYP).

Puesta en marcha del Centro de Atención Ambulatoria Programada Cabildo: reestructuración, remodelación y acondicionamiento del edificio para ser utilizado como centro de atención ambulatoria programada y rehabilitación física, destinado a la atención de afiliados del Instituto.

Obras en Hospitales del Bicentenario, equipamiento y puesta en marcha nuevos sectores: finalización de la construcción, equipamiento y puesta en marcha del Hospital del Bicentenario de Ituzaingó (etapa III) y el Hospital del Bicentenario de Escobar.

Refacción, remodelación y puesta en valor de edificios: ejecución de obra para el reemplazo y readecuación de cubierta existente en el Banco de prótesis y pañol de recursos físicos sito en Oliden 1751 (CABA).



EJE 3. Prevención, protección y promoción social.

Fortalecer el sistema de protección social a través de la promoción de la salud, los servicios sociales y la asistencia e inclusión de las personas mayores.

- a. Garantizar las prestaciones de protección social y las políticas de cuidado: promover la prevención y la asistencia de las personas mayores, garantizando el acceso a políticas de cuidado

Reencuadre de subsidios del Programa de Asistencia a Situaciones de Alto Riesgo Sociosanitario (PROSAR) en el Programa de Asistencia Sociosanitaria - PAS o Prestaciones Alimentarias: se planifica el traspaso y reencuadre de los subsidios oportunamente otorgados en el marco del programa PROSAR hasta julio de 2019, y que continuaron vigentes en otros programas de asistencia sociosanitaria. Se busca garantizar la continuidad prestacional en función del grado de vulnerabilidad, haciendo uso de los recursos disponibles de forma eficiente y equitativa a nivel nacional.

Readecuación del Programa de Asistencia Sociosanitaria - PAS: radica en eliminar las inconsistencias detectadas en el otorgamiento de subsidios PAS, evaluando en función de la población objetivo y los criterios de asignación; y distribuyendo los recursos de forma eficiente y equitativa a nivel nacional.

Acompañante Terapéutico (AT): reencuadre prestacional de los subsidios vigentes por Acompañamiento Terapéutico - AT (ex PROSAR), mediante la unificación de los criterios de abordaje y atención para los afiliados que requieren de esta prestación.

Traslado de féretros: readecuación de los criterios de cuantificación del apoyo para el acceso

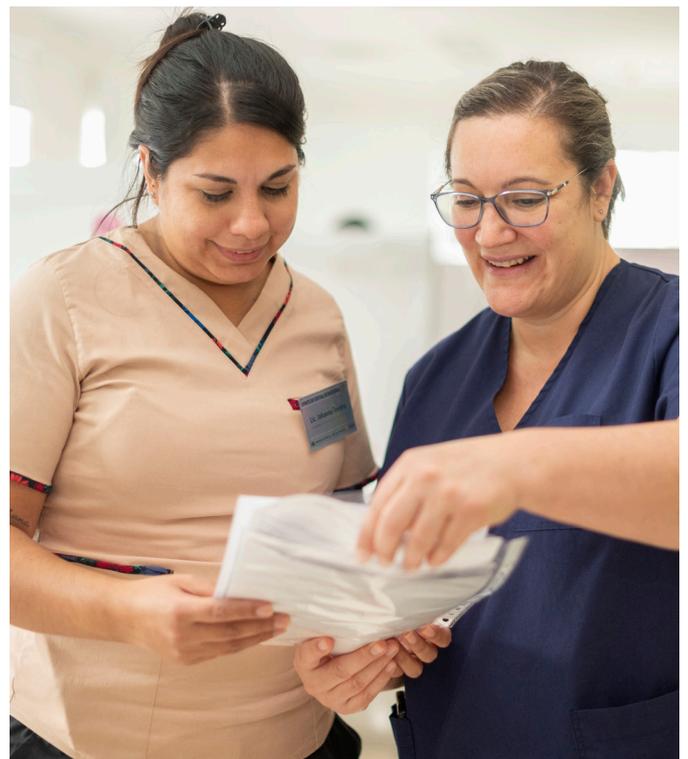
a la prestación de traslados de féretros, mediante la implementación de estrategias que permitan la sustentabilidad de la misma.

Fortalecimiento del programa Promoción del Bienestar de los Mayores: mejorar la accesibilidad y asignación de la prestación mediante la readecuación del programa ProBienestar.

Niños, jóvenes y adolescentes: creación de un programa a nivel nacional que permita brindar atención prestacional a los afiliados menores de 25 años.

Barrios Propios - Viviendas en comodato: se continúa con la gestión de acciones de mejora en materia de infraestructura y de seguridad e higiene en los Barrios Propios, tendientes a la asistencia habitacional de los afiliados en situación de vulnerabilidad socioeconómica.

Refuncionalización y equipamiento de Residencias Propias: realización de obras y reformas edilicias e incorporación de equipamien-



tos en las Residencias Propias, a fin de mejorar la calidad de vida de los residentes.

Prestaciones en Residencias de Larga Estadía (RLE): incorporación de mejoras en el circuito de admisión, ingreso, estadía y acceso a servicios de cuidados de largo plazo en las residencias prestadoras del Instituto, con un enfoque psicosocial terapéutico de calidad. Se busca fortalecer las prestaciones de las RLE desde un abordaje integral.

Programa de Atención Integral en Centros de Día para personas mayores: actualización de la normativa referente a Club de Día y Centro de Día para mejorar las prestaciones brindadas en todas las modalidades, mediante el incremento de la oferta prestacional a partir de la incorporación de nuevos prestadores a nivel nacional. Se busca fortalecer los espacios de pertenencia y contención social diurna para personas mayores con diferentes grados de dependencia, vulnerabilidad social y fragilidad.

Programa de Apoyo a la Dependencia y Fragilidad: otorgamiento de subsidios a personas afiliadas que se encuentren bajo el Programa de Internación Domiciliaria, garantizando la efectiva prestación de las tareas de cuidado domiciliario en función de la condición de salud de cada persona bajo programa.

Se pretende promover la permanencia del afiliado en el medio sociofamiliar y comunitario, evitando internaciones prolongadas, para prevenir el agravamiento de la dependencia funcional.

Alta prestacional de Centros de Día construidos en el marco del programa Casa Propia - Casa Activa: acreditar como prestadores a los Centros de Día construidos en el marco del programa Casa Propia - Casa Activa, a los efectos de incrementar la oferta prestacional de Centros de Día a nivel nacional.



b. Promover los espacios de participación social y comunitaria: impulsar la participación activa de las personas mayores en diferentes actividades que permitan el desarrollo de sus capacidades.

Postas de cuidado barriales en el marco del programa PAMI en el Barrio: las postas permiten detectar necesidades individuales y comunitarias para diseñar estrategias que mejoren el acceso a la atención sociosanitaria y a las prestaciones del Instituto.

Plazas Itinerantes: espacios comunitarios sociopreventivos itinerantes, planificados desde un enfoque interdisciplinario, con actividades colectivas, organizadas y compartidas.

UPAMI - Universidades para Adultos Mayores Integrados: en el marco del programa UPAMI se prevé la formalización de nuevos convenios de colaboración para abordajes integrales, que permitan ampliar el alcance programático y el fortalecimiento educativo institucional.

Nuevos talleres: implementación de un proceso de revisión de las actividades vigentes, a fin de planificar su desarrollo en función de la demanda territorial efectiva y los recursos disponibles.

c. Fortalecer el vínculo con las organizaciones sociales: fomentar la inclusión social de las personas mayores fortaleciendo el accionar de las organizaciones sociales.

Programa Buen Vivir: fortalecimiento de la modalidad Cuidado de la Salud, integrada por los componentes de enfermería y pedicuría, mediante la incorporación de profesionales que brinden las prestaciones enmarcadas en el programa Buen Vivir.

Fortalecimiento de centros de jubilados y pensionados: en el marco del Programa Nacional de Subsidios Solidarios a Centros de Jubilados y Pensionados, implementar acciones que contribuyan al fortalecimiento y regularización

administrativa y contable de las organizaciones comunitarias destinadas al bienestar de los afiliados, como así también en el sostenimiento edilicio para el correcto desarrollo de sus actividades.

Consejos Participativos Locales, Regionales y Nacionales: puesta en marcha de un esquema progresivo de realización de consejos participativos, garantizando la publicidad de los actos y la gestión participativa.

Consejeros Participativos Nacionales: se propone la organización sistematizada de la labor de los consejeros, con el fin de arribar a diagnósticos válidos, pasibles de ser medidos, evaluados y traducidos en ejes de acción concretos a través de políticas institucionales. Por ello, se pretende dotar de herramientas de trabajo a consejeros nacionales para el correcto desarrollo de las misiones y funciones a su cargo, fortaleciendo de este modo la implementación del Régimen de Consejos Participativos.

EJE 4. Transformación digital, disponibilidad, integridad y seguridad de la información.

Elaborar el plan de transformación digital del INSSJP, generando los niveles de seguridad necesarios para garantizar la disponibilidad, la integridad y el resguardo de la información del Instituto de acuerdo a los estándares exigidos por la normativa vigente.

- a. Definir la política de seguridad de la información: crear los lineamientos relativos a la política de seguridad de la información; y las normas, protocolos y procedimientos que deriven de la misma.

Comité de Seguimiento y Seguridad de la Información: creación de un comité interdisciplinario, integrado por las distintas áreas del Instituto involucradas en la administración de la información, con la finalidad de realizar recomendaciones para el fortalecimiento del seguimiento y la seguridad de la información, articulando y/o generando protocolos de buenas prácticas frente a posibles amenazas, vulnerabilidades e incidentes en la materia.

En función de ello, se busca poder asesorar a las autoridades en cuanto a la integralidad de la información, su disposición y su resguardo, para facilitar la coordinación y participación de todas las gerencias, velando por el cumplimiento de las obligaciones legales.

- b. Establecer una planificación en materia de transformación digital del INSSJP: formular el Plan Estratégico de Transformación Digital.

Plan Estratégico de Seguridad de la Información: planificación en materia de seguridad de la información, alineada con la estrategia general del Instituto, para promover la conciencia y la responsabilidad de todos los empleados en

la protección de la información sensible de los afiliados, debiendo velar por el resguardo de la misma en los términos de la ley 25.326.

- c. Establecer el plan y concientizar sobre seguridad de la información y prevención de ciberdelitos: elaborar el Plan de Seguridad de la Información, concientización en la materia y prevención de ciberdelitos para el personal, prestadores de servicios, proveedores y afiliados.

Mejora de los estándares de seguridad en el proceso de emisión de Receta Electrónica PAMI: implementación de medidas y mecanismos para elevar los niveles de encriptación y seguridad en las recetas electrónicas, con el objetivo de prevenir fraudes en el uso de las recetas digitales.

Creación del Registro Documental de Usuarios de VPN: implementación del primer registro documental de usuarios VPN, para incrementar la seguridad de la información en la modalidad de trabajo a distancia.

Programa de concientización y capacitación en materia de seguridad de la información para el personal del Instituto: desarrollo de estrategias para la generación de una cultura en seguridad de la información, brindando capacitaciones relacionadas a conceptos básicos de seguridad a todo el personal del Instituto.



EJE 5. Vinculación del PAMI con organismos internacionales.

Fomentar alianzas con organismos internacionales, a fin de articular proyectos y promover la participación en espacios de discusión sobre la temática de adultos mayores vigentes en la agenda internacional, procurando el posicionamiento de la marca PAMI.

- a. Fortalecer los vínculos con organismos internacionales en materia de envejecimiento: consolidar los vínculos con organismos internacionales, a fin de producir el posicionamiento de la marca PAMI, generando instancias para desarrollar acciones de diagnóstico e investigación en materia de envejecimiento y cuidado de la población adulta mayor.

Proyecto de Gestión por Resultados en Salud para la Atención de la Población Adulta Mayor en la Argentina (Proyecto PROGERSA) - Convenio 2193 Banco Centroamericano de Integración Económica (BCIE): realizar mejoras en infraestructura, equipamiento y medicamentos; optimizar los sistemas de información e historial clínico y desarrollar investigaciones que aporten conocimiento sobre la salud y las características sociales de grupos poblacionales de mayor vulnerabilidad, a fin de mejorar la calidad de vida de los afiliados.

Proyecto de cooperación técnica entre el INSSJP-PAMI y la Organización Panamericana de la Salud (OPS): a fin de promover la protección y el pleno goce y ejercicio de los derechos de las personas mayores, renovar el convenio marco con la OPS, elaborar e implementar el Plan de Trabajo 2024, y analizar posibles estrategias de cooperación internacional.

Proyecto Red de Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores - Organización Mundial de la Salud (OMS): liderar la Red Argentina de Ciudades Amigables con las



Personas Mayores, fomentando la cooperación y el desarrollo de estrategias innovadoras que apoyen el envejecimiento activo y saludable, contribuyendo así al bienestar de la comunidad e incentivando la adhesión de nuevas ciudades/municipios al programa.

Proyecto de cooperación técnica bajo la modalidad del Fondo Argentino de Cooperación Sur Sur y Triangular (FO.AR) - Dirección General de Cooperación Internacional del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio Internacional y Culto: generar asociaciones que promuevan el intercambio de conocimiento, tecnología y buenas prácticas en pos del fortalecimiento de las capacidades para el desarrollo y que permitan realizar proyectos conjuntos de cooperación técnica internacional.

Dirección de Derechos Humanos (DIGHU) - Proyecto de cooperación técnica en la temática de DDHH: participar en la programación de la agenda y en los foros internacionales en temas de derechos humanos a fin de promover y difundir la imagen de nuestro país en la materia, y de fortalecer el intercambio de experiencias.

Organización de los Estados Americanos (OEA): realizar un convenio marco que permita promover alianzas estratégicas para la colaboración técnica internacional.

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD): rever el acuerdo marco existente a fin de delinear nuevas líneas de acción que promuevan la cooperación técnica acerca de los servicios sociales destinados a las personas mayores.

Oficina de las Naciones Unidas de Servicios para Proyectos (UNOPS):) : promover el acercamiento del Instituto con la UNOPS a fin de colaborar técnicamente para ampliar la capacidad de ejecución de proyectos de gestión, y alcanzar soluciones y herramientas en pos del logro de sus objetivos y prioridades.

b. Fomentar y articular alianzas con organismos internacionales que permitan acceder a convenios de cooperación no reembolsables: articular y generar posibilidades de acuerdos de cooperación que faciliten fondos no reembolsables, cuyo objeto tenga que ver con el cambio digital y la seguridad de la información del INSSJP.

Proyecto Apoyo al diseño de estrategias para la atención al envejecimiento y cuidado de la población adulta en Argentina - Convenio de cooperación técnica con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) ATN/OC-19439-AR.: brindar apoyo técnico para fortalecer la capacidad de gestión de los recursos humanos que trabajan en la atención de los afiliados al INSSJP, incluyendo el personal sanitario del Primer Nivel de Atención, gestores de los centros de salud y personal sociosanitario abocado a la atención de personas mayores con algún grado de dependencia.

Proyecto de Cooperación Técnica No Reembolsable con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID): diseñar y comenzar la implementación del proyecto con foco en la seguridad de la información del ecosistema de tecnologías de la información (IT) y tecnologías de operación (OT), compuesto por consultoría en procesos, formación de capacidades y antología de situación de la seguridad de la información en el sector de la salud.



EJE 1. Accesibilidad a servicios, prestaciones y medicamentos.

Objetivos estratégicos	Proyectos y programas			
	Nombre del proyecto	Objetivo general	Indicador para medir el proyecto	Área
A.-Brindar prestaciones sanitarias sustentables y de calidad.	Telemedicina en el ámbito de la DAMNPyP.	Mejorar los tiempos de respuesta para garantizar una atención de calidad a los afiliados.	Normativa aprobada. Cantidad de atenciones por telemedicina/cantidad de atenciones totales de la DAMNPyP	GERENCIA DE PRESTACIONES MÉDICAS / DIRECCIÓN DE ATENCIÓN MÉDICA NO PROGRAMADA Y PROGRAMADA
	Programa Integral de Recuperación Nutricional.	Garantizar el acceso equitativo prestacional para el tratamiento nutricional oportuno para cada paciente.	Cantidad de afiliados que acceden al Programa Nutricional. Porcentaje de servicios brindados. Cantidad de prestadores que adhieren al programa	GERENCIA DE PRESTACIONES MÉDICAS
	Modificación del marco normativo de la práctica de kinesiología.	Prestar una mejor atención en salud y garantizar el acceso equitativo de los afiliados.	Porcentaje de incremento en prestaciones por OP vs. modalidad previa. Cantidad de prestadores que adhieren a las modificaciones. Evolución de cantidad de afiliados.	
	Equipos profesionales itinerantes para mejor acceso a prácticas quirúrgicas.	Fortalecer la atención de casos que requieran cirugía y especialistas en lugares distantes del país, evitando el traslado del paciente.	Porcentaje de reducción de traslados. Población alcanzada sobre el total de afiliados por zona. Cantidad de cirugías realizadas.	GERENCIA DE PRESTACIONES MÉDICAS / CENTRO OPERATIVO DERIVADOR
	Corredores sanitarios con establecimientos especializados y de alta complejidad.	Dar respuesta a las necesidades prestacionales de segundo y tercer nivel a través de un corredor sanitario que cuente con establecimientos de complejidad creciente y tecnología capaz de cubrir la demanda sanitaria.	Cantidad de corredores sanitarios creados en el territorio nacional.	
	Servicios de urgencia/emergencia en salud mental en el ámbito de la DAMNPyP.	Optimizar la coordinación, eficiencia y capacidad de respuesta en el servicio de emergencias y urgencias especializado en salud mental.	Cantidad de traslados efectuados / Cantidad de traslados solicitados. Porcentaje de servicios brindados.	GERENCIA DE PRESTACIONES MÉDICAS / SUBGERENCIA DE DISCAPACIDAD Y SALUD MENTAL
	Equipo interdisciplinario en discapacidad.	Brindar prestaciones que tiendan a otorgar una atención centrada en las personas, interdisciplinaria y específica, acorde a las necesidades de los afiliados y sus familias.	Protocolos y guías de procedimiento reglamentados. Porcentaje de casos atendidos/ asesorados en materia de discapacidad. Porcentaje de reducción de quejas por falta de respuesta en el acceso a las prestaciones de discapacidad. Reducción de la tasa de litigiosidad en relación a amparos por acceso a prestaciones por discapacidad.	

EJE 1. Accesibilidad a servicios, prestaciones y medicamentos.

Objetivos estratégicos	Proyectos y programas			
	Nombre del proyecto	Objetivo general	Indicador para medir el proyecto	Área
A.-Brindar prestaciones sanitarias sustentables y de calidad.	Mapa Prestacional Georreferenciado.	Desarrollar un mapa prestacional georreferenciado de primer, segundo y tercer nivel de atención.	Mapa prestacional desarrollado. Cantidad de módulos o tipo de prestación georreferenciados.	JEFATURA DE GABINETE DE ASESORES
	Tableros de Comando e Indicadores de Gestión.	Formular tableros dinámicos de control para el seguimiento de la gestión.	Cantidad de tableros. Grado de avance.	
	PAMI 2.0 - Newsletter de Gestión.	Implementar un informe mensual que recopila datos de diversas fuentes de información y áreas temáticas (prestacional, económica, financiera, insumos, medicamentos, etc.).	Cantidad de informes.	
	Comunicación directa con el afiliado.	Brindar comunicación de calidad a todos los afiliados.	Métricas sobre comunicaciones enviadas: mails, push en la app PAMI, Whatsapp	GERENCIA DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES / SUBGERENCIA DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL
	Comunicación a través de redes sociales.	Brindar respuesta a las consulta efectuadas por los afiliados.	Cantidad de casos atendidos por el equipo de redes. Cantidad de casos derivados a PAMI Escucha y Responde. Cantidad de casos derivados a atención inmediata. Tiempo de respuesta en redes sociales	
	Atención telefónica especializada en salud mental.	Mejorar la tasa de atención.	Porcentaje de consultas atendidas. Métricas de navegación IVR.	GERENCIA DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES / SUBGERENCIA DE PAMI ESCUCHA Y RESPONDE
	Aperturas agendas de turnos.	Dar turnos de manera eficiente.	Cantidad de turnos asignados por día. Métricas de CRM tiempo de espera.	GERENCIA DE ASUNTOS JURÍDICOS / SUBGERENCIA DE ASUNTOS CONTENCIOSOS Y PATROCINIO
	Gestión de Turnos.	Registrar cada interacción de las personas afiliadas en el historial de PAMI vinculada a la asignación de turnos.	Cantidad de turnos asignados, cancelados o reprogramados. Métricas CRM + turnera + sistema SIGH.	
	Gestión de recursos de amparos judiciales.	Disminuir el riesgo de contingencias judiciales desfavorables contra el Instituto.	Porcentaje reducción de multas. Porcentaje reducción de astreintes. Porcentaje reducción de embargos. Litigios judiciales con resolución favorable.	

EJE 1. Accesibilidad a servicios, prestaciones y medicamentos.

Objetivos estratégicos	Proyectos y programas			
	Nombre del proyecto	Objetivo general	Indicador para medir el proyecto	Área
A.-Brindar prestaciones sanitarias sustentables y de calidad.	Multas y sanciones ante incumplimientos prestacionales.	Garantizar el cumplimiento en tiempo y forma de las prestaciones a brindar a los afiliados.	Tiempo de tramitación de penalidades. Porcentaje de reducción de incumplimientos.	GERENCIA DE ASUNTOS JURÍDICOS / SUBGERENCIA DE ASUNTOS JURÍDICOS
	Equipos de auditoría prestacional.	Generar informes con el fin de detectar desvíos y realizar recomendaciones para la mejora continua de la calidad de atención y seguridad del paciente.	Equipos multidisciplinares conformados. Cantidad de auditorías realizadas sobre planificadas. Capacitaciones realizadas a equipos.	GERENCIA DE AUDITORÍA PRESTACIONAL
	Guías de evaluación de auditorías.	Establecer los estándares de calidad prestacional e infraestructura en nuevos oferentes y prestadores del Instituto.	Guías elaboradas y aprobadas.	
	Reingeniería de la auditoría prestacional.	Prevenir irregularidades en las prestaciones médicas que se brindan a los afiliados.	Normativa aprobada.	
	Sistema SIGAP.	Contar con trazabilidad de las auditorías y el seguimiento de los hallazgos.	Grado de avances del desarrollo del sistema.	
	Perfil sanitario de Efectores Sanitarios Propios.	Optimizar la oferta prestacional para satisfacer la demanda de salud de manera eficiente, efectiva con calidad y equidad.	Informe de relevamiento. Perfil sanitario de cada efector sanitario. Porcentaje de uso de guías de prácticas clínicas desarrolladas en los efectores propios. Porcentaje de formularios digitales de relevamiento por departamento o servicio completo/ Total de formularios digitales enviados. Circuito de control de compras y contrataciones aprobado y comunicado.	GERENCIA DE EFECTORES SANITARIOS PROPIOS
	Comités Hospitalarios en Red.	Fortalecer la estrategia de Comités Hospitalarios en Red a través de planes de trabajo adecuados a las necesidades de cada efector.	Porcentaje de procesos estandarizados del total de aquellos definidos como críticos por cada efector. Informe trimestral de avance por cada comité centralizado. Comité de farmacia hospitalaria creado.	

EJE 1. Accesibilidad a servicios, prestaciones y medicamentos.

Objetivos estratégicos	Proyectos y programas			
	Nombre del proyecto	Objetivo general	Indicador para medir el proyecto	Área
A.-Brindar prestaciones sanitarias sustentables y de calidad.	Fortalecimiento del Programa de Seguridad del Paciente.	Implementar la mejora continua del programa en materia de calidad de atención y seguridad del paciente.	Reportes de indicadores de eventos adversos: - Porcentaje de caídas reportadas. - Lista de verificación en quirófano primera parte. - Porcentaje de cirugías realizadas con listas de verificación al inicio. - Porcentaje de pacientes hospitalizados identificados correctamente con pulsera. Formulario de autoevaluación de buenas prácticas para la calidad completo. Capacitación de Seguridad del Paciente registrada. Capacitación de Prevención de IACS registrada. Curso de prevención de lesiones por presión registrado. Cantidad de personal capacitado.	GERENCIA DE EFECTORES SANITARIOS PROPIOS
B.-Garantizar la cobertura y el uso racional de medicamentos	Gestión administrativa de farmacias.	Optimizar la provisión de medicamentos a las personas afiliadas.	Cantidad de farmacias dadas de alta. Evolución de la cantidad de farmacias.	GERENCIA DE MEDICAMENTOS / GERENCIA DE COORDINACIÓN DE UGL
	Creación del Registro de Apoderados para retiro de medicamentos.	Ampliar los controles en la dispensa de medicamentos.	Normativa aprobada. Registro de apoderados implementado. Cantidad de apoderados registrados.	GERENCIA DE MEDICAMENTOS / GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN
	Uso racional de medicamentos.	Promover el uso de dosis seguras, la readecuación de los perfiles de diabetes y la redefinición de los criterios de renovaciones automáticas para garantizar el uso racional de medicamentos.	Cantidad de topes de dosis creados. Evolución de consumo de medicamentos afectados por los topes.	
	Circuito de dispensa de medicamentos.	Optimizar la dispensa y los mecanismos de control, para garantizar tratamientos oportunos.	Cantidad de nuevos formularios creados. Cantidad de prescripciones/ autorizaciones anómalas detectadas. Evolución de tiempos de entrega de medicamentos de alto precio.	GERENCIA DE MEDICAMENTOS/ GERENCIA DE AUDITORÍA PRESTACIONAL / JEFATURA DE GABINETE DE ASESORES / GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN
	Provisión de factores de coagulación.	Garantizar la cobertura al 100% de los medicamentos para el tratamiento de la hemofilia a las personas afiliadas.	Compulsa abreviada de urgencias adjudicadas. Evolución del consumo de productos para el tratamiento de la hemofilia.	GERENCIA DE MEDICAMENTOS/ GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN

EJE 1. Accesibilidad a servicios, prestaciones y medicamentos.

Objetivos estratégicos	Proyectos y programas			
	Nombre del proyecto	Objetivo general	Indicador para medir el proyecto	Área
B.-Garantizar la cobertura y el uso racional de medicamentos	Padrón de enfermedades crónicas no transmisibles (ECNT).	Mejorar la cobertura y el control clínico a través de un padrón de ECNT.	Normativa aprobada Padrón de ECNT creado. Cantidad de afiliado por perfil.	GERENCIA DE MEDICAMENTOS/ GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN/ GERENCIA DE PRESTACIONES MÉDICAS
	Estrategia Integral de Oncología.	Mejorar la calidad de los tratamientos farmacológicos y acceso a medicamentos oncológicos.	Cantidad de protocolos actualizados.	GERENCIA DE MEDICAMENTOS/ GERENCIA DE COMUNICACIÓN/ GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN
	Auditoría de recetas.	Promover el uso eficaz y eficiente de los recursos.	Prescripciones fraudulentas detectadas. Impacto económico.	GERENCIA DE AUDITORÍA PRESTACIONAL
	Generación de informes, publicaciones de trabajos científicos y sistematización de evidencia de medicamentos de alto precio.	Contar con sustento científico para dar respuesta ante reclamos de cobertura de medicamentos y para la toma de decisiones.	Cantidad de informes/publicaciones.	GERENCIA DE MEDICAMENTOS / GERENCIA DE ASUNTOS JURÍDICOS
C.-Optimizar los procesos para garantizar la calidad en las prestaciones	Revisión de procesos y procedimientos documentados del INSSJP.	Estandarizar las formas de trabajo en todas las áreas del INSSJP para evitar incongruencias e inconsistencias, minimizar los márgenes de error e incrementar la calidad operativa.	Guía de elaboración de manuales de procesos y procedimientos aprobadas. Cantidad de manuales de procesos aprobados.	JEFATURA DE GABINETE DE ASESORES
	Análisis del envejecimiento poblacional y su impacto en el sistema de salud.	Incorporar variables sociodemográficas que permitan el análisis del impacto del envejecimiento de la población afiliada, en el sistema de salud.	Cantidad de informes.	JEFATURA DE GABINETE DE ASESORES
	Refuncionalización del Portal de Prestadores (POP).	Mejorar los mecanismos de incorporación de prestadores o nuevas prestaciones médicas.	Normativa aprobada, manual de procedimiento y flujograma.	JEFATURA DE GABINETE DE ASESORES
	Elaboración de un compendio normativo.	Mejorar la accesibilidad en la consulta de la normativa y evitar duplicidad de normas.	Porcentaje de grado de avance en la implementación.	UNIDAD DE SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

EJE 1. Accesibilidad a servicios, prestaciones y medicamentos.

Objetivos estratégicos	Proyectos y programas			
	Nombre del proyecto	Objetivo general	Indicador para medir el proyecto	Área
C.-Optimizar los procesos para garantizar la calidad en las prestaciones	Control en los procesos de ejecución del cumplimiento de contratos de compras de Insumos.	Mejorar el acceso a los insumos.	Tiempo promedio de entrega del insumo. Cantidad de insumos entregados (por tipo de insumos). Registro de los problemas recurrentes y/o errores frecuentes en la adquisición y entrega de insumos. Evolución de quejas referidas a insumos.	GERENCIA DE PRESTACIONES MÉDICAS
	Mejora en los procesos internos de la OME (Orden Médica Electrónica).	Mejorar los mecanismos de validación de las OME.	Porcentaje de desarrollo de los mecanismos a implementar. Nueva validación implementada. Evolución de la cantidad de OME validadas en relación a las OME emitidas. Análisis por especialidad y por rango etario	GERENCIA DE PRESTACIONES MÉDICAS / GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN
	Plan Anual de compras y contrataciones.	Mejorar la administración, gestión, consolidación y proyección de los procedimientos de selección.	Plan Anual de Compras aprobado. Cantidad de gerencias con plan cumplimentado. Cantidad de solicitudes generadas vs. establecidas en el Plan Anual de Compras. Expedientes adjudicados vs. establecidos en Plan Anual de Compras. Tiempos de adjudicación.	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN E INFRAESTRUCTURA
	Portal de Ofertas Electrónicas.	Promover la transparencia en los procedimientos de selección.	Porcentaje de implementación de la herramienta. Cantidad de ofertas presentadas (trámites).	
	Trámite a Distancia (TAD) - Vía de excepción y prestadores alternativos.	Digitalizar y darle celeridad a los circuitos de pagos.	Porcentaje de adhesión (proveedores/prestadores) a la carga de la documentación vía TAD. Tiempo de implementación total de la herramienta. Tiempo del circuito de pago.	
	Reportes de Seguimiento de Compras y Contrataciones - Sistema Jira.	Poner a disposición de todas las áreas del Instituto información de los avances en los procedimientos de selección en tiempo real.	Cantidad de procesos existentes vs. incorporados. Grado de adhesión al uso de la herramienta dentro de la Gerencia de Administración e Infraestructura	
	Manual de Procedimiento Interno de la GAEI.	Mejorar la eficiencia, transparencia y cumplimiento normativo del proceso, optimizando recursos y reduciendo errores.	Normativa aprobada.	

EJE 1. Accesibilidad a servicios, prestaciones y medicamentos.

Objetivos estratégicos	Proyectos y programas			
	Nombre del proyecto	Objetivo general	Indicador para medir el proyecto	Área
C.-Optimizar los procesos para garantizar la calidad en las prestaciones	Manual de Procedimientos en RRHH.	Formalizar y unificar criterios de administración y ejecución de procesos.	Cantidad de procedimientos editados y publicados.	GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
	Análisis integral de la dotación de los RRHH del PAMI.	Optimizar el funcionamiento interno para garantizar una atención de calidad.	Cantidad de cargos asignados vs. cantidad de puestos vacantes dentro de la estructura.	
	Identidad visual.	Adaptar la imagen institucional de PAMI a la misión, valores y plan estratégico 2024-2027.	Nueva identidad de marca en la web, intranet, comunicación interna e institucional en plataformas digitales.	
	Nueva web PAMI.	Rediseñar la web de PAMI tanto en la estética como en uso del afiliado con el objetivo de simplificar y mejorar la búsqueda de información y la realización de trámites.	Cantidad de clicks para realizar búsquedas y consultas.	
	Nueva intranet.	Hacer de la nueva intranet una herramienta de trabajo ágil para los empleados del Instituto.	Intranet actualizada.	GERENCIA DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES / SUBGERENCIA DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL
	Red Federal de Comunicación PAMI.	Entablar un vínculo estrecho con los directores de UGL para estar en contacto permanente.	UGL integradas en la comunicación institucional de Nivel Central.	
	Gestión de la demanda de comunicación.	Ordenar, agilizar y hacer más eficiente la gestión de la comunicación de PAMI.	Manual aprobado y comunicado. Cantidad de solicitudes JIRA a la Gerencia de Comunicación.	
	IVR 138.	Optimizar tiempos de espera y generar ahorro económico para el Instituto.	Métricas de navegación IVR.	GERENCIA DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES / SUBGERENCIA DE PAMI ESCUCHA Y RESPONDE
	Asistencia informativa nacional.	Obtener información actualizada de casos a nivel nacional.	Cantidad de casos cargados en CRM. Tasa de carga de cada PAMI Escucha local.	
	Gestión de la demanda (backoffice).	Mejorar los tiempos de devolución de los casos y claridad en las respuestas.	Cantidad de incidencias atendidas. Métricas CRM.	

EJE 1. Accesibilidad a servicios, prestaciones y medicamentos.

Objetivos estratégicos	Proyectos y programas			
	Nombre del proyecto	Objetivo general	Indicador para medir el proyecto	Área
C.-Optimizar los procesos para garantizar la calidad en las prestaciones	Pase a FU de los pagos a Hospitales de Gestión Descentralizada (HPGD HPA).	Acelerar circuito de pago a HPGD.	Implementación efectuada/ finalizada. Tiempo promedio del circuito de pago vs. situación anterior.	GERENCIA ECONÓMICO FINANCIERA
	Nuevo mecanismo para afrontar pago de importaciones.	Efectivizar el pago de los elementos importados comprados por el Instituto, mediante el acceso a divisas.	Acceso a las líneas de crédito para Financiación de Importaciones (FIIM) y/o aperturas de Créditos de Importación (CDI).	
	Nueva normativa pago prestaciones médicas por vías de excepción.	Efectuar los pagos de prestaciones médicas por vía de excepción en tiempo y forma.	Normativa aprobada. Cantidad pagos regularizados vs. pagos pendientes.	
	Ordenamiento de cuentas corrientes Hospitales Públicos de Autogestión y Hospitales Públicos de Gestión Descentralizada.	Ordenar las cuentas corrientes de los HPGD/HPA.	Enlace con SS Salud. Cantidad de ctas. ctes. auditadas (% analizado). Cantidad de ctas. ctes. compensación (% trabajado). Cantidad pendiente de ordenamiento por año.	GERENCIA ECONÓMICO FINANCIERA / GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN E INFRAESTRUCTURA (DURF)
	Pago de subsidios de UGL por transferencia.	Contabilizar de manera más eficiente los documentos y los pagos de los subsidios por medio de transferencias bancarias.	Desarrollo del webservice. Porcentaje de implementación en UGL. Porcentaje de disminución de pago mediante cheque físico.	
	Expediente FU (Facturación Única).	Mejorar el proceso de liquidación y pago de la FU, mediante la generación de los IDOCS con nuevos criterios.	Porcentaje de desarrollo. Porcentaje de implementación.	GERENCIA ECONÓMICO FINANCIERA / GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN
	Digitalización de documentación prestadores alternativos.	Optimizar los circuitos de pago de prestadores alternativos, con la digitalización de toda la documentación de respaldo.	Porcentaje de desarrollo. Porcentaje de implementación.	GERENCIA ECONÓMICO FINANCIERA / JEFATURA DE GABINETE DE ASESORES
	Upgrade sistema SAP.	Mejorar los procesos contables del Instituto.	Porcentaje de ejecución de tareas de actualización. Porcentaje de implementación.	GERENCIA ECONÓMICO FINANCIERA / GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN

EJE 1. Accesibilidad a servicios, prestaciones y medicamentos.

Objetivos estratégicos	Proyectos y programas			
	Nombre del proyecto	Objetivo general	Indicador para medir el proyecto	Área
C.-Optimizar los procesos para garantizar la calidad en las prestaciones	Unificación de plataformas correspondientes a prestaciones sociales.	Consolidar la información vinculada a prestaciones sociales en un único sistema.	Sistema unificado. Porcentaje de avance de la implementación.	GERENCIA DE PROMOCIÓN SOCIAL Y COMUNITARIA
	Actualización de la normativa sobre afiliaciones.	Simplificar y agilizar los trámites de afiliación al Instituto.	Porcentaje de avance de análisis de las modificaciones a incorporar. Normativa aprobada.	SUBGERENCIA DE AFILIACIONES
	Depuración del padrón de afiliados.	Depurar y actualizar el padrón de afiliados.	Depuración efectuada. Cantidad de afiliados dados de baja	
	Relanzamiento de CRM.	Establecer, a partir de la concientización, el uso de la plataforma en la búsqueda de lograr eficacia y eficiencia en procesos administrativos y de recursos.	Altas de usuarios CRM registradas. Cursos de inducción SIMAP-CRM dictados. Expansión de SIMAP: porcentaje de incremento de ingresos a SIMAP. Cantidad de interacciones.	
	Cierre de registros CRM pendientes 2017 -2023.	Optimizar del funcionamiento de la plataforma SIMAP/CRM.	Porcentaje de avance en el cierre del registros pendientes.	
	Convenio con Defensorías del Pueblo.	Establecer un marco general de colaboración y asistencia mutua, en relación al trabajo con las personas mayores.	Convenios renovados (Defensoría del Pueblo CABA y ADPRA). Nuevos convenios firmados. Plazos: Tercer trimestre, renovación de 2 convenios. Último Trimestre: renovación de 1 convenio (Min. Público de la Defensa) y suscripción de 2 nuevos convenios (Defensoría del Pueblo de la Nación y Defensoría del Pueblo de la pcia. de Bs. As.).	
	Trazabilidad de los reclamos de afiliados interpuestos por defensorías y organismos similares.	Implementar mejoras en la trazabilidad de los reclamos, intentar resolver inconvenientes en sede administrativa, disminuir la litigiosidad y evitar la judicialización de los casos.	Porcentaje de avance e implementación. Cantidad de casos tramitados en defensorías por vía CRM.	
	Creación de plataforma SISPREST-CRM PRESTADORES	Consolidar toda la información sobre trámites y consultas orientadas hacia prestadores en una única plataforma.	Porcentaje de avance de implementación de la plataforma.	
	Informes CRM en coordinación con las UGL de todo el país	Estandarizar los informes a presentar por las UGL para favorecer la toma de decisiones.	Cantidad de informes elaborados.	
	Nueva credencial digital.	Otorgar mayor nivel de ciberseguridad a la credencial digital.	Porcentaje de avance de implementación de la nueva credencial.	

EJE 2. Mejoras en la calidad de atención a las personas afiliadas.

Objetivos estratégicos	Proyectos y programas			
	Nombre del proyecto	Objetivo general	Indicador para medir el proyecto	Área
A.-Promover la capacitación del personal.	Plan de capacitación específica.	Detectar oportunidades de mejoras en las habilidades y conocimientos del personal.	Cantidad de cursos dictados y cantidad de empleados capacitados.	GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
	Capacitación del recurso humano de efectores sanitarios propios.	Desarrollar un programa de capacitación destinado al recurso humano en salud, que incorpore aspectos esenciales de gestión hospitalaria para garantizar una atención de calidad.	Resultado de la Mesa de trabajo mensual de intercambio y actualización de propuestas formativas por parte de los referentes ESP RRHH/Docencia. Registros estándar por Efector Sanitario Propio. Porcentaje de inscriptos en cursos de efectores sanitarios. Acceso a la plataforma digital para todas las formas de contratación del personal de los efectores propios para el 100% de los cursos virtuales. Registro de seminarios de cursos de entrenamiento técnico y/o específicas en Salud en horas. Convenio con universidad (es) para programas académicos firmados. Porcentaje de reducción de Errores y Eventos en los Efectores Propios.	GERENCIA DE EFECTORES SANITARIOS PROPIOS/ GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
	Capacitación asistentes informativos.	Lograr una atención telefónica acorde y saludable para los operadores telefónicos.	Cantidad de operadores capacitados.	GERENCIA DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES / SUBGERENCIA DE PAMI ESCUCHA Y RESPONDE/ GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
	Capacitación en UGL.	Capacitar al personal de las UGL para canalizar los reclamos, dudas y consultas de todos los prestadores de manera tal que, en todos los puntos del país, se brinde información unificada teniendo en cuenta las particularidades regionales.	Cantidad de agentes capacitados.	GERENCIA DE COORDINACIÓN DE UGL / GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
B.-Impulsar mejoras en materia de ética y transparencia	Política de transparencia para prestadores del INSSJP.	Establecer la obligatoriedad de los prestadores y proveedores de obrar de acuerdo a los principios y lineamientos de conducta esperados, para asegurar que las interacciones con los afiliados sean adecuadas, éticas y consistentes con los mismos..	Normativa aprobada.	JEFATURA DE GABINETE DE ASESORES

EJE 2. Mejoras en la calidad de atención a las personas afiliadas.

Objetivos estratégicos	Proyectos y programas			
	Nombre del proyecto	Objetivo general	Indicador para medir el proyecto	Área
B.-Impulsar mejoras en materia de ética y transparencia	Vehículos en desuso.	Ordenar la flota de vehículos pertenecientes al Instituto.	Cantidad de vehículos en desuso. Vehículos con posibilidad de reutilización vs. vehículos en desuso. Vehículos sin posibilidad de reutilización vs. vehículos en desuso. Vehículos dados de baja patrimonialmente. Flota total de vehículos.	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN E INFRAESTRUCTURA
	Buenas prácticas en atención telefónica.	Brindar atención telefónica de calidad, optimizando tiempos de atención.	Métricas de navegación IVR. Métricas de calidad en escuchas telefónicas.	GERENCIA DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES / SUBGERENCIA DE PAMI ESCUCHA Y RESPONDE
	Patrocinio Jurídico Gratuito en Nivel Central (Corrientes 655).	Brindar el servicio de asesoramiento y patrocinio jurídico gratuito a más beneficiarios del INSSJP.	Consultas atendidas en el servicio de patrocinio jurídico.	GERENCIA DE ASUNTOS JURÍDICOS/ SUBGERENCIA DE ASUNTOS CONTENCIOSOS Y PATROCINIOS
	Política de sostenibilidad ambiental.	Propiciar una cultura preventiva, que fomente la incorporación de buenas prácticas ambientales.	Normativa aprobada.	JEFATURA DE GABINETE DE ASESORES
C.-Garantizar condiciones de infraestructura, seguridad e higiene.	Padrón digital de inmuebles.	Disponer de reportes automatizados útiles para la toma de decisiones, tanto para los alquileres como para la adquisición/venta de inmuebles.	Cantidad de incidencias o puntos desarrollados para su resolución. Incidencias o puntos desarrollados vs. resueltos. Grado de implementación de la herramienta digital.	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN E INFRAESTRUCTURA
	Puesta en valor, modernización y gestión administrativa de inmuebles.	Revalorizar el patrimonio institucional, generando ambientes acordes, tanto para la atención de afiliados como para el desarrollo de las tareas de los agentes del Instituto.	Cantidad de inmuebles a intervenir. Cantidad de inmuebles según estado (crítico, regular, bueno). Porcentaje de inmuebles puestos en valor.	

EJE 2. Mejoras en la calidad de atención a las personas afiliadas.

Objetivos estratégicos	Proyectos y programas			
	Nombre del proyecto	Objetivo general	Indicador para medir el proyecto	Área
C.-Garantizar condiciones de infraestructura, seguridad e higiene.	Plan de renovación de alquileres y/o búsqueda de nuevos inmuebles.	Detectar necesidades de inmuebles a nivel nacional.	Cantidad de alquileres vencidos. Cantidad de alquileres a vencer. Alquileres renovados vs. vencidos. Porcentaje de reducción de alquileres vencidos. Porcentaje reducción de costos.	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN E INFRAESTRUCTURA
	Puesta en marcha del Centro de Atención Ambulatoria Programada Cabildo.	Finalizar la obra y poner en marcha el Centro de Atención Ambulatoria Programada Cabildo.	Porcentaje de resolución de observaciones. Cantidad de observaciones resueltas / Cantidad de observaciones totales identificadas en el Acta de recepción provisoria total. Frecuencia de medición: mensual.	
	Obras en Hospitales del Bicentenario, equipamiento y puesta en marcha nuevos sectores.	Ejecutar las obras, instalaciones y tareas necesarias para la finalización de la construcción y puesta en marcha del Sector A (PB, EP Y PA), Sector B (PB), Sector C (EP), Sector D (PA), Sector E (PB, EP Y PA) y obras exteriores del hospital de Ituzaingó. Finalizar la obra del Hospital del Bicentenario de Escobar y realizar entrega al municipio.	Avance de obra mensual: certificado a \$ precios básicos/ \$ adjudicación. Frecuencia de medición: mensual. Desvíos sobre avance de obra proyectado: avance de obra acumulado real - Avance de obra acumulado según plan de trabajos aprobado. Frecuencia de medición: mensual. Grado de avance físico de los rubros representativos: A) AVANCE OBRA CIVIL= \sum \$ certificado a \$ básicos de contrato rubro obra civil/ \sum \$ adjudicado obra civil. B) AVANCE RUBRO INSTALACIONES= \sum \$ certificado a \$ básicos de contrato rubros instalación eléctrica, termomecánica e instalaciones sanitarias/ \sum \$ adjudicado rubros instalación eléctrica, termomecánica e instalaciones sanitarias. Frecuencia de medición: mensual. Grado de avance financiero: \sum monto pagado desde inicio de obra/ monto aprobado del contrato actualizado. Frecuencia de medición	

EJE 2. Mejoras en la calidad de atención a las personas afiliadas.

Objetivos estratégicos	Proyectos y programas			
	Nombre del proyecto	Objetivo general	Indicador para medir el proyecto	Área
C.-Garantizar condiciones de infraestructura, seguridad e higiene.	Refacción, remodelación y puesta en valor de edificios.	Ejecutar la obra de readecuación del Banco de prótesis y pañol de recursos físicos.	<p>Avance de obra mensual: Certificado a \$ precios básicos/ \$ adjudicación. Frecuencia de medición: mensual. Efectuar un seguimiento periódico del grado de avance de obra. Desvíos sobre avance de obra proyectado: avance de obra acumulado real - avance de obra acumulado según plan de trabajos aprobado. Frecuencia de medición: mensual</p> <p>Grado de avance físico de los rubros representativos:</p> <p>A) AVANCE OBRA CIVIL= \sum\$ certificado a \$ básicos de contrato rubro obra civil/ \sum\$ adjudicado obra civil.</p> <p>B) AVANCE RUBRO INSTALACIONES= \sum\$ certificado a \$ básicos de contrato rubros instalación eléctrica, termomecánica e instalaciones sanitarias/ \sum\$adjudicado rubros instalación eléctrica, termomecánica e Instalaciones sanitarias</p> <p>Frecuencia de medición: mensual.</p> <p>Grado de avance financiero \summonto pagado desde inicio de obra/ monto aprobado del contrato actualizado. Frecuencia de medición: mensual.</p>	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN E INFRAESTRUCTURA

EJE 3. Prevención, protección y promoción social.

Objetivos estratégicos	Proyectos y programas			
	Nombre del proyecto	Objetivo general	Indicador para medir el proyecto	Área
A.-Garantizar las prestaciones de protección social y las políticas de cuidado.	Reencuadre de subsidios PROSAR en el Programa de Asistencia Sociosanitaria - PAS o prestaciones alimentarias.	Garantizar la continuidad prestacional en función del grado de vulnerabilidad sociosanitaria, haciendo uso de los recursos disponibles de forma eficiente y equitativa a nivel nacional.	Cantidad de subsidios reencuadrados en el programa PAS. Escala de vulnerabilidad sociosanitaria.	GERENCIA DE PROMOCIÓN SOCIAL Y COMUNITARIA
	Readecuación del Programa de Asistencia Sociosanitaria - PAS.	Rever los criterios de asignación y distribuir los recursos de forma eficiente y equitativa a nivel nacional.	Inconsistencias eliminadas vs. inconsistencias detectadas. Normativa aprobada.	
	Acompañante Terapéutico (AT).	Unificar los criterios de abordaje y atención para los afiliados que requieren de esta prestación.	Cantidad de afiliados AT encuadrados en la modalidad prestacional pertinente.	
	Traslado de féretros.	Implementar estrategias que permitan la sustentabilidad de la prestación.	Normativa aprobada.	
	Fortalecimiento del Programa Promoción del Bienestar de los Mayores.	Mejorar la accesibilidad y asignación de la prestación mediante la readecuación del programa ProBienestar.	Normativa aprobada. Cantidad de afiliados alcanzados por el programa.	
	Niños, jóvenes y adolescentes.	Brindar atención prestacional a los afiliados menores de 25 años.	Normativa aprobada. Cantidad de afiliados alcanzados.	
	Barrios Propios - Viviendas en comodato.	Brindar acceso habitacional a los afiliados en situación de vulnerabilidad.	Adecuaciones realizadas. Cantidad de viviendas ocupadas reasignadas. Cantidad de viviendas con tenencia regularizada.	
	Refuncionalización y equipamiento de Residencias Propias.	Mejorar la calidad de vida de las personas mayores residentes, mediante la incorporación de equipamiento y adecuación de la infraestructura de las Residencias Propias.	Oportunidad de mejoras relevadas vs. mejoras realizadas.	GERENCIA DE POLÍTICAS DE CUIDADO

EJE 3. Prevención, protección y promoción social.

Objetivos estratégicos	Proyectos y programas			
	Nombre del proyecto	Objetivo general	Indicador para medir el proyecto	Área
A.-Garantizar las prestaciones de protección social y las políticas de cuidado.	Prestaciones en Residencias de Larga Estadía.	Fortalecer las prestaciones de las RLE desde un abordaje integral.	Prestaciones otorgadas vs. prestaciones solicitadas. Cantidad de prestadores adheridos a la nueva modalidad prestacional. Cantidad de legajos prestacionales actualizados. Evolución de la lista de espera.	GERENCIA DE POLÍTICAS DE CUIDADO
	Programa de Atención Integral en Centros de Día para personas mayores.	Mejorar las prestaciones brindadas en todas las modalidades de Centros de Día y Clubes de Día para personas mayores.	Normativa aprobada. Cantidad de nuevos prestadores incorporados.	
	Programa de Apoyo a la Dependencia y Fragilidad.	Garantizar la efectiva prestación de las tareas de cuidado domiciliario a aquellas personas que se encuentren recibiendo la prestación de Internación Domiciliaria.	Cantidad de personas afiliadas con internación domiciliaria que perciban el subsidio PADYF.	
	Alta prestacional de Centros de Día construidos en el marco del programa Casa Propia - Casa Activa.	Incrementar la oferta prestacional de centros de día a nivel nacional.	Cantidad de centros de día dados de alta. Cantidad de personas afiliadas concurrentes a los nuevos centros de día acreditados.	
B.-Promover los espacios de participación social y comunitaria	Postas de cuidado barriales en el marco del programa PAMI en el Barrio.	Detectar necesidades individuales y comunitarias para diseñar estrategias que mejoren el acceso a la atención sociosanitaria y a las prestaciones del Instituto.	Cantidad de postas de cuidado barrial puestas en marcha.	GERENCIA DE PROMOCIÓN SOCIAL Y COMUNITARIA
	Plazas Itinerantes.	Implementar actividades grupales que generen espacios de intercambio y aprendizaje.	Cantidad de Plazas Itinerantes implementadas.	
	UPAMI.	Desarrollar herramientas de gestión y fortalecimiento educativo / institucional.	Normativa aprobada. Cantidad de nuevos convenios celebrados. Cantidad de cursos ofrecidos. Cantidad de afiliados que asisten a los cursos.	
	Nuevos talleres.	Ampliar y rever la oferta programática en todo el territorio nacional en función de la demanda y los recursos disponibles.	Cantidad de talleres desarrollados en base a los nuevos criterios de distribución regional. Cantidad de afiliados que asisten a los talleres.	

EJE 3. Prevención, protección y promoción social.

Objetivos estratégicos	Proyectos y programas			
	Nombre del proyecto	Objetivo general	Indicador para medir el proyecto	Área
C.-Fortalecer el vínculo con las organizaciones.	Programa Buen Vivir.	Ampliar el alcance de la modalidad de Cuidado de la Salud, incorporando profesionales que brinden las prestaciones enmarcadas en el programa Buen Vivir.	Normativa aprobada. Cantidad de convenios suscriptos.	GERENCIA DE PROMOCIÓN SOCIAL Y COMUNITARIA
	Fortalecimiento de Centros de Jubilados y Pensionados.	Implementar acciones que contribuyan al fortalecimiento y regularización de las organizaciones comunitarias destinadas al bienestar de las personas afiliadas.	Cantidad de CJYP alcanzados. Cantidad de subsidios otorgados-importes.	GERENCIA DE RELACIONES CON LAS ORGANIZACIONES DE JUBILADOS Y PENSIONADOS
	Consejos Participativos Locales, Regionales y Nacionales.	Garantizar la publicidad de los actos y la gestión participativa.	Cantidad de consejos participativos locales y regionales efectuados. Consejos participativos efectuados / Consejos participativos planificados.	
	Consejeros Participativos Nacionales.	Garantizar la articulación, continuidad y difusión del trabajo realizado en las instancias locales, regionales y nacionales de los consejos participativos, como así también la correcta implementación de políticas y programas destinados a los afiliados en todo el territorio nacional.	Cantidad de informes elaborados por los consejeros participativos nacionales. Medidas adoptadas como consecuencia de los informes elaborados.	

EJE 4. Transformación digital, disponibilidad, integridad y seguridad de la información.

Objetivos estratégicos	Proyectos y programas			
	Nombre del proyecto	Objetivo general	Indicador para medir el proyecto	Área
A.-Definir la política de seguridad de la información.	Comité de Seguridad de la Información.	Contribuir en la conformación, implementación y funcionamiento del comité para fortalecer la seguridad de la información del Instituto.	Cantidad de reuniones del Comité de Seguridad de la Información. Reuniones realizadas / planificadas.	GERENCIA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y ACTIVOS DIGITALES
B.-Establecer una planificación en materia de transformación digital del INSSJP.	Plan Estratégico de Seguridad de la Información.	Promover la conciencia y la responsabilidad de todos los empleados en la protección de la información sensible.	Normativa aprobada.	GERENCIA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y ACTIVOS DIGITALES
C.-Establecer el plan y concientizar sobre seguridad de la información y prevención de ciberdelitos.	Mejora de los estándares de seguridad en el proceso de emisión de Receta Electrónica PAMI.	Prevenir fraudes con el uso de las recetas digitales, que impacten económicamente al Instituto.	Normativa aprobada.	GERENCIA DE PRESTACIONES MÉDICAS / GERENCIA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y ACTIVOS DIGITALES
	Creación del Registro Documental de Usuarios de VPN.	Fomentar la seguridad de la información en el trabajo a distancia.	Cantidad de altas de VPN asignados. Cantidad de bajas de VPN asignados.	JEFATURA DE GABINETE DE ASESORES
	Programa de concientización y capacitación en materia de seguridad de la información para el personal del Instituto.	Concientizar en materia de seguridad de la información.	Cantidad de cursos aprobados y modalidades de dictado. Cantidad de cursos realizados. Cantidad de agentes del Instituto capacitados. Grado de satisfacción con el curso realizado.	GERENCIA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y ACTIVOS DIGITALES

EJE 5. Vinculación del PAMI con organismos internacionales.

Objetivos estratégicos	Proyectos y programas			
	Nombre del proyecto	Objetivo general	Indicador para medir el proyecto	Área
A.-Fortalecer los vínculos con organismos internacionales en materia de envejecimiento.	Proyecto de Gestión por Resultados en Salud para la Atención de la Población Adulta Mayor en la Argentina (Proyecto PROGERSA)- Convenio 2193 Banco Centroamericano de Integración Económica (BCIE).	Mejorar la calidad de vida los adultos mayores y otras poblaciones prioritarias de la República Argentina, tales como la población centenaria y los veteranos de guerra de las Islas Malvinas.	Cantidad rendición modalidad Fondo Rotatorio presentadas. Cantidad de salas entregadas sin observaciones para la finalización de obra de HBI. Cantidad de sectores entregados sin observaciones correspondientes a Etapa B para la finalización de obra de HBI. Cantidad de adquisiciones de equipamiento médico (RMN y diagnóstico por imágenes). Cantidad de adquisiciones de equipamiento de comunicaciones del Datacenter HCE. Plan General de Adquisición aprobado. Reglamento Operativo de Proyecto aprobado. Cantidad de informes de monitoreo de evaluación del proyecto presentados.	JEFATURA DE GABINETE DE ASESORES
	Proyecto de Cooperación Técnica entre el INSSJP-PAMI y la Organización Panamericana de la Salud (OPS).	Promover la protección, goce pleno y en condiciones de igualdad, de todos los derechos de las personas mayores.	Convenio marco presentado. Plan de trabajo elaborado y aprobado. Cantidad de actividades del plan de trabajo implementadas. Cantidad de acciones realizadas y recursos utilizados de acuerdo al Plan de Trabajo 2024. Cantidad de estrategias de cooperación internacional analizadas.	
	Proyecto Red de Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores - Organización Mundial de la Salud (OMS).	Apoyar el desarrollo de ciudades y comunidades adaptadas a personas mayores en el contexto del envejecimiento de la población y promover las oportunidades de inclusión a nivel local, haciendo el foco en ocho temáticas: transporte, vivienda, participación social, respeto e inclusión social, participación cívica y empleo, comunicación e información, servicios comunitarios y de salud, y espacios al aire libre y edificios.	Cantidad de municipios que se adhieren a la Red de Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores de la OMS/OPS. Cantidad de reuniones de los programas afiliados a la Red de Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores de la OMS/OPS. Cantidad de capacitaciones realizadas.	
	Proyecto de cooperación técnica bajo la modalidad del Fondo Argentino de Cooperación Sur Sur y Triangular (FO.AR) - Dirección General de Cooperación Internacional del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio Internacional y Culto.	Realizar un proyecto conjunto de cooperación técnica con otro país/ organismo internacional, mediante mecanismos de asociación, colaboración y apoyo mutuo.	Proyecto de cooperación técnica bajo la modalidad FO.AR presentado. Proyecto de cooperación técnica iniciado.	

EJE 5. Vinculación del PAMI con organismos internacionales.

Objetivos estratégicos	Proyectos y programas			
	Nombre del proyecto	Objetivo general	Indicador para medir el proyecto	Área
A.-Fortalecer los vínculos con organismos internacionales en materia de envejecimiento.	Dirección de Derechos Humanos (DIGHU) - Proyecto de cooperación técnica en la temática de DDHH.	Promover y difundir la imagen de nuestro país, en temas de derechos humanos.	Cantidad de participaciones en agenda y foros internacionales. Cantidades de intercambios.	JEFATURA DE GABINETE DE ASESORES
	Organización de los Estados Americanos (OEA).	Promover alianzas estratégicas.	Convenios marco aprobados.	
	Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).	Colaborar técnicamente.	Temática abordada y colaboración técnica realizada.	
	Oficina de las Naciones Unidas de Servicios para Proyectos (UNOPS).	Colaborar técnicamente.	Proyectos en temáticas de interés del Instituto elaborados.	
B.-Fomentar y articular alianzas con organismos internacionales que permitan acceder a convenios de cooperación NO REEMBOLSABLES.	Proyecto Apoyo al diseño de estrategias para la atención al envejecimiento y cuidado de la población adulta en Argentina - Convenio de Cooperación Técnica con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) ATN/OC-19439-AR.	Brindar apoyo técnico para fortalecer la capacidad de gestión de los recursos humanos que trabajan en la atención de los afiliados al INSSJP, incluyendo el personal sanitario del Primer Nivel de atención, gestores de los centros de salud y personal sociosanitario abocado a la atención de personas mayores con algún grado de dependencia.	Cantidad de productos finalizados. Porcentaje del disponible asignado a la matriz de proyecto.	JEFATURA DE GABINETE DE ASESORES
	Proyecto de Cooperación Técnica No Reembolsable con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID).	Brindar apoyo técnico para fortalecer la implementación de un Plan Estratégico Institucional, haciendo foco en la seguridad de la información del ecosistema IT (tecnologías de la información) y OT (tecnologías de operación) contando para esto con políticas, normas, capacitaciones y lecciones aprendidas que puedan ser ejemplo de la transformación digital que está llevando a cabo el Instituto.	Perfil de proyecto diseñado. Cantidad de productos con ejecución iniciada.	



Plan Anual Operativo

2024



Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados
AÑO DE LA DEFENSA DE LA VIDA, LA LIBERTAD Y LA PROPIEDAD

Hoja Adicional de Firmas
Anexo

Número:

Referencia: EX-2024-90093505- -INSSJP-JGA#INSSJP - PLAN ANUAL OPERATIVO 2024

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 39 pagina/s.

Digitally signed by GESTION DOCUMENTAL ELECTRONICA - GDE
Date: 2024.08.30 11:08:38 -03:00

Digitally signed by GESTION DOCUMENTAL
ELECTRONICA - GDE
Date: 2024.08.30 11:08:39 -03:00