



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

Resolución

Número:

Referencia: EX-2024-92733053-INSSJP-GRRHH#INSSJP- Modificación estructura orgánico-funcional GERENCIA DE COORDINACIÓN DE UNIDADES DE GESTIÓN LOCAL

VISTO el Expediente N° EX-2024-92733053-INSSJP-GRRHH#INSSJP, la Resolución N° RESOL-2024-1272-INSSJP-DE#INSSJP, y

CONSIDERANDO:

Que por Resolución N° RESOL-2024-1272-INSSJP-DE#INSSJP, se aprobó la estructura orgánico – funcional del INSSJP, hasta nivel subgerencial.

Que en la misma se instruyó a la Gerencia de Recursos Humanos para que conjuntamente con las dependencias cuya estructura se aprobó en la citada Resolución, presenten la Responsabilidad Primaria y Acciones correspondientes a las subgerencias, así como la conformación de la estructura orgánico-funcional del INSSJP, en sus aperturas inferiores y respectivas Responsabilidades Primarias y Acciones.

Que fundado en razones de planeamiento estratégico institucional, y en miras a las nuevas plataformas tecnológicas, se entiende oportuno aprobar la nueva estructura orgánico-funcional y organigrama de la Gerencia de Coordinación de Unidades de Gestión Local, dependiente de la Subdirección Ejecutiva, en sus aperturas inferiores, Responsabilidad Primaria y Acciones, conforme se establece en el Anexo I, el Anexo II y el Anexo III, que forman parte de la presente.

Que, en razón de lo expresado precedentemente, resulta necesario derogar toda otra norma que haya aprobado la estructura orgánico – funcional de la Gerencia de Coordinación de Unidades de Gestión Local y sus aperturas inferiores que no estén expresamente incluidas en la presente Resolución.

Que la Gerencia de Coordinación de Unidades de Gestión Local, la Gerencia de Recursos Humanos, la Gerencia Económico Financiera y la Gerencia de Asuntos Jurídicos del Instituto han tomado la intervención de sus competencias.

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

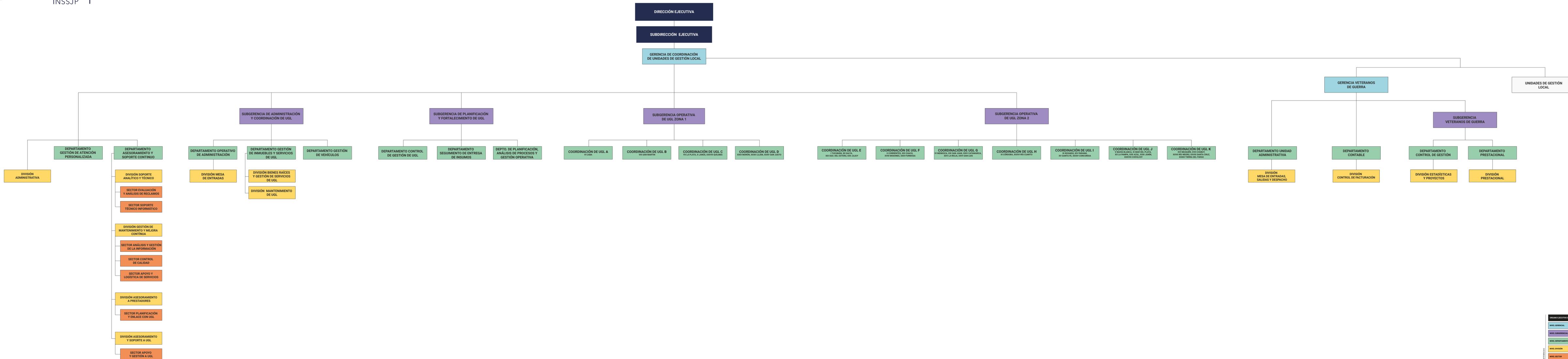
EL DIRECTOR EJECUTIVO
DEL INSTITUTO NACIONAL DE SERVICIOS SOCIALES
PARA JUBILADOS Y PENSIONADOS

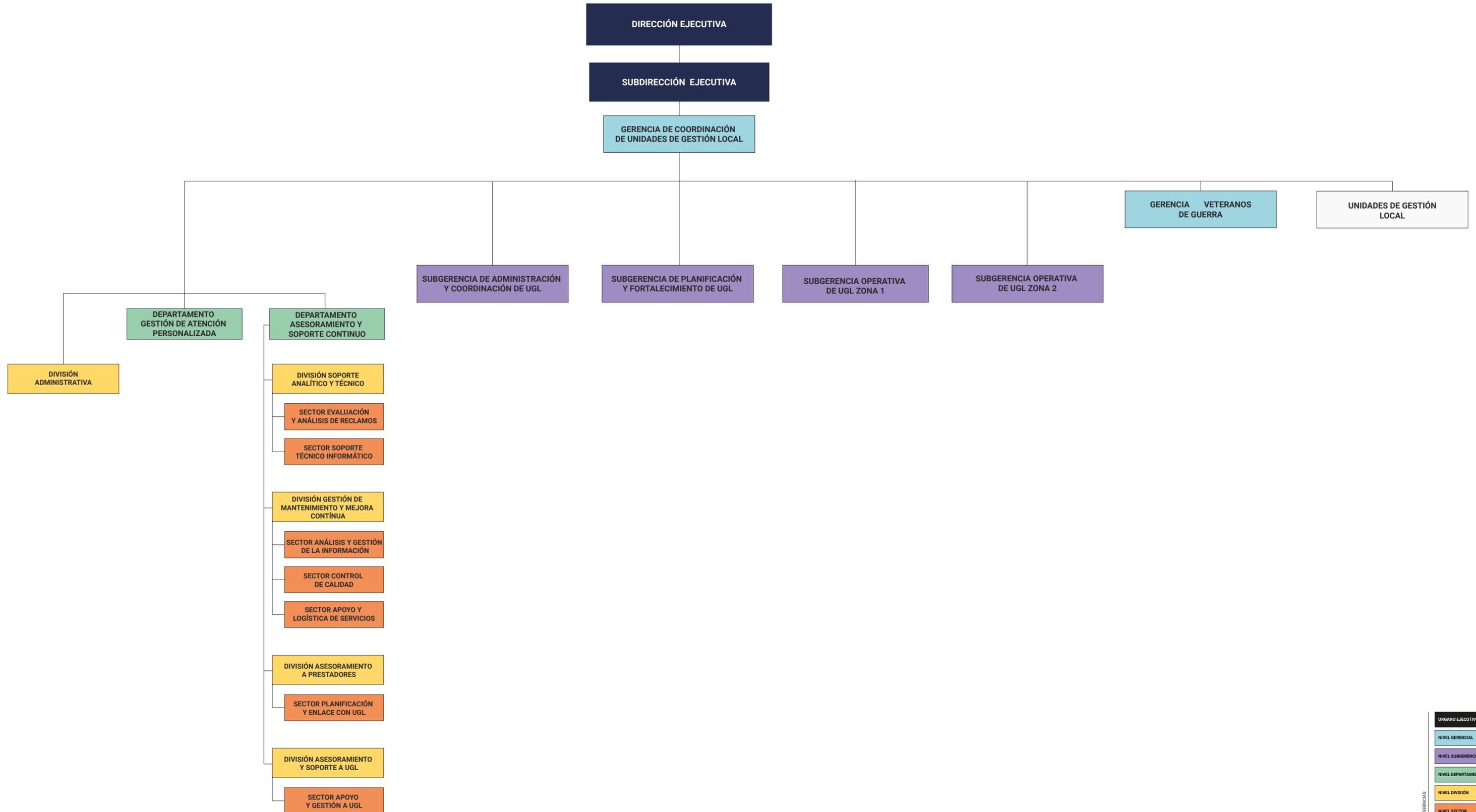
RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- Derogar toda otra norma que haya aprobado la estructura orgánico – funcional de la Gerencia de Coordinación de Unidades de Gestión Local y sus aperturas inferiores que no estén expresamente incluidas en la presente Resolución.

ARTÍCULO 2°.- Aprobar la estructura orgánico-funcional y organigrama de la Gerencia de Coordinación de Unidades de Gestión Local, dependiente de la Subdirección Ejecutiva, en sus aperturas inferiores, Responsabilidad Primaria y Acciones, conforme se establece en el Anexo I (IF-2024-97537538-INSSJP-DE#INSSJP), el Anexo II (IF-2024-97537610-INSSJP-DE#INSSJP) y el Anexo III (IF-2024-97537663-INSSJP-DE#INSSJP), que forman parte de la presente.

ARTÍCULO 3°.- Regístrese, comuníquese, y publíquese en el Boletín del Instituto. Cumplido, archívese.



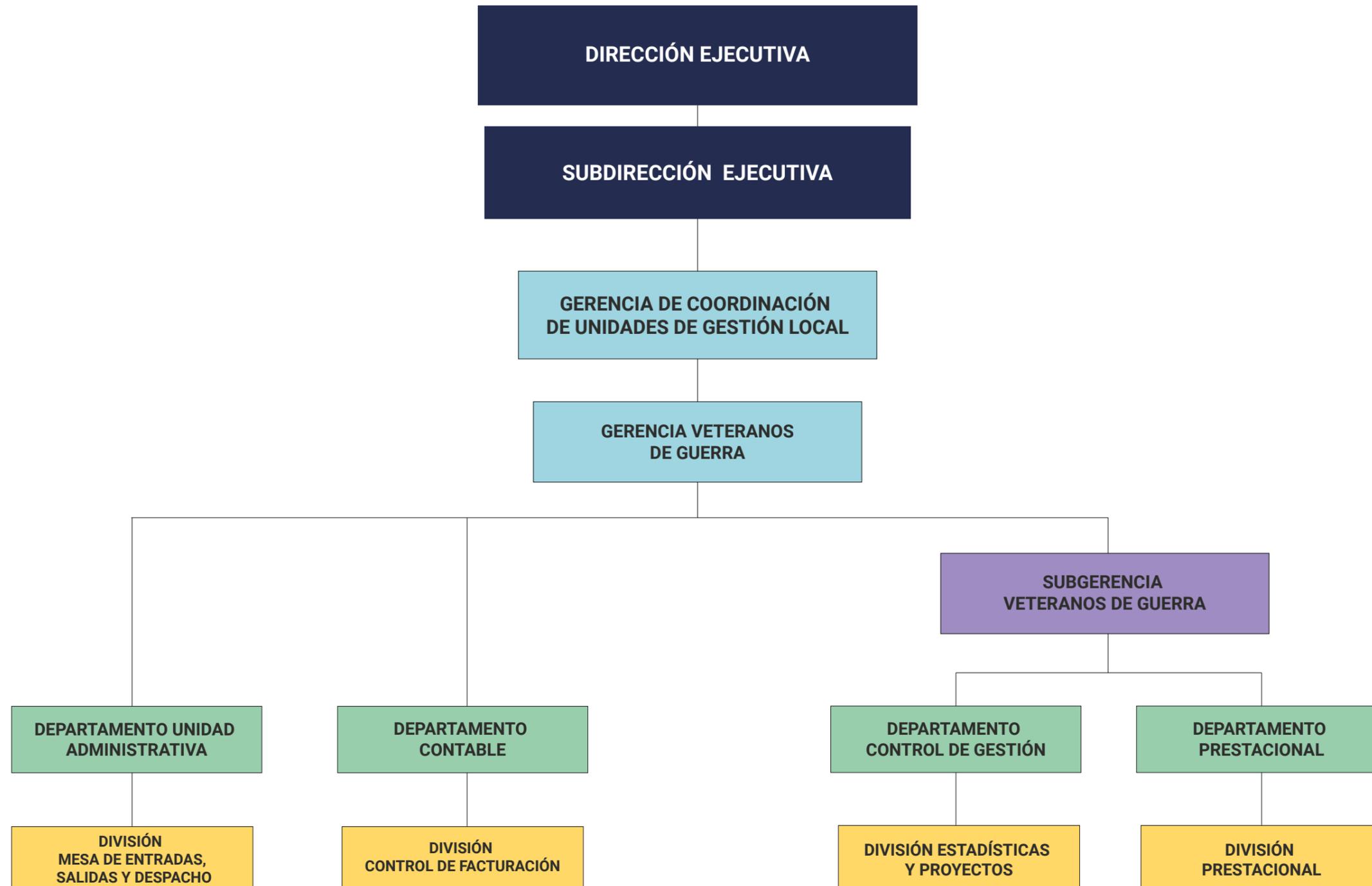














Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados
AÑO DE LA DEFENSA DE LA VIDA, LA LIBERTAD Y LA PROPIEDAD

Hoja Adicional de Firmas
Anexo

Número:

Referencia: ANEXO I - EX-2024-92733053-INSSJP-GRRHH#INSSJP- Modificación estructura orgánico-funcional
GERENCIA DE COORDINACIÓN DE UNIDADES DE GESTIÓN LOCAL

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 7 pagina/s.



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

Anexo

Número:

Referencia: ANEXO II - EX-2024-92733053-INSSJP-GRRHH#INSSJP- Modificación estructura orgánico-funcional GERENCIA DE COORDINACIÓN DE UNIDADES DE GESTIÓN LOCAL

ANEXO II

INDICE

GERENCIA DE COORDINACIÓN DE UNIDADES DE GESTIÓN LOCAL

1. DIVISIÓN ADMINISTRATIVA

2. DEPARTAMENTO GESTIÓN DE ATENCIÓN PERSONALIZADA

3. DEPARTAMENTO ASESORAMIENTO Y SOPORTE CONTÍNUO

3.1) DIVISIÓN SOPORTE ANALÍTICO Y TÉCNICO

3.1.a) SECTOR EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE RECLAMOS

3.1.b) SECTOR SOPORTE TÉCNICO INFORMÁTICO

3.2) DIVISIÓN GESTIÓN DE MANTENIMIENTO Y MEJORA CONTÍNUA

3.2.a) SECTOR ANÁLISIS Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

3.2.b) SECTOR CONTROL DE CALIDAD

3.3.c) SECTOR APOYO Y LOGÍSTICA DE SERVICIOS

3.3) DIVISIÓN ASESORAMIENTO A PRESTADORES

3.3.a) SECTOR DE PLANIFICACIÓN Y ENLACE CON UGL

3.4) DIVISIÓN ASESORAMIENTO Y SOPORTE A UGL

3.4.a) SECTOR APOYO Y GESTIÓN A UGL

4. SUBGERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y COORDINACIÓN DE UGL

4.1) DEPARTAMENTO OPERATIVO DE ADMINISTRACIÓN

4.1.a) DIVISIÓN MESA DE ENTRADAS

4.2) DEPARTAMENTO GESTIÓN DE INMUEBLES Y SERVICIOS DE UGL

4.2.a) DIVISIÓN BIENES RAÍCES Y GESTIÓN DE SERVICIOS DE UGL

4.2.b) DIVISIÓN MANTENIMIENTO DE UGL

4.3) DEPARTAMENTO GESTIÓN DE VEHÍCULOS

5. SUBGERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y FORTALECIMIENTO DE UGL

5.1) DEPARTAMENTO CONTROL DE GESTIÓN DE UGL

5.2) DEPARTAMENTO SEGUIMIENTO DE ENTREGA DE INSUMOS

5.3) DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN, ANÁLISIS DE PROCESOS Y GESTIÓN OPERATIVA.

6. SUBGERENCIA OPERATIVA DE UGL ZONA 1 Y SUBGERENCIA OPERATIVA DE UGL ZONA 2

6.1) COORDINACIÓN DE UGL A – VI CABA

6.2) COORDINACIÓN DE UGL B- VIII SAN MARTIN

6.3) COORDINACIÓN DE UGL C – VII LA PLATA, X- LANÚS, XXXVII QUILMES

6.4) COORDINACIÓN DE UGL D – XXIX MORÓN, XXXII LUJÁN, XXXV SAN JUSTO

6.5) COORDINACIÓN DE UGL E - I TUCUMÁN, XII SALTA, XIX SANTIAGO DEL ESTERO, XXII JUJUY

6.6) COORDINACIÓN DE UGL F - II CORRIENTES, XIII CHACO, XVIII MISIONES, XXIII FORMOSA

6.7) COORDINACIÓN DE UGL G - IV MENDOZA, XXI SAN JUAN, XXIV CATAMARCA, XXV LA RIOJA,

XXVI SAN LUIS

6.8) COORDINACIÓN DE UGL H - III CÓRDOBA, XXXVI RÍO CUARTO

6.9) COORDINACIÓN DE UGL I - IX ROSARIO, XIV PARANÁ, XV SANTA FE, XXXIV CONCORDIA

6.10) COORDINACIÓN DE UGL J - V BAHÍA BLANCA, XI MAR DEL PLATA, XX LA PAMPA, XXX AZUL, XXXI JUNÍN, XXXVIII CHIVILCOY

6.11) COORDINACIÓN DE UGL K - XVI NEUQUÉN, XVII CHUBUT, XXVII RÍO NEGRO, XXVIII SANTA CRUZ, XXXIII TIERRA DEL FUEGO

7. GERENCIA VETERANOS DE GUERRA

7.1) DEPARTAMENTO UNIDAD ADMINISTRATIVA

7.1.a) DIVISIÓN MESA DE ENTRADAS, SALIDAS Y DESPACHO

7.2) DEPARTAMENTO CONTABLE

7.2.a) DIVISIÓN CONTROL DE FACTURACIÓN

7.3) SUBGERENCIA VETERANOS DE GUERRA

7.3.a) DEPARTAMENTO CONTROL DE GESTIÓN

7.3.a.a) DIVISIÓN ESTADÍSTICAS Y PROYECTOS

7.3.b) DEPARTAMENTO PRESTACIONAL

7.3.b.a) DIVISIÓN PRESTACIONAL



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

Anexo

Número:

Referencia: ANEXO III - EX-2024-92733053-INSSJP-GRRHH#INSSJP- Modificación estructura orgánico-funcional GERENCIA DE COORDINACIÓN DE UNIDADES DE GESTIÓN LOCAL

ANEXO III

GERENCIA DE COORDINACIÓN DE UNIDADES DE GESTIÓN LOCAL

GERENCIA DE COORDINACIÓN DE UNIDADES DE GESTIÓN LOCAL

DIVISIÓN ADMINISTRATIVA

RESPONSABILIDAD PRIMARIA

Asistir al Gerente de Coordinación de Unidades de Gestión Local en el desarrollo de las acciones inherentes a la gestión a su cargo.

ACCIONES

1. Coordinar las actividades y agenda de la Gerencia de Coordinación de Unidades de Gestión Local, con dependencias del Instituto y/o con otros organismos.
2. Recibir la correspondencia, comunicaciones y toda documentación dirigida al Gerente de Coordinación de Unidades de Gestión Local.
3. Elaborar, organizar y mantener actualizado el reporte de novedades.
4. Confeccionar y administrar el registro de audiencias.

GERENCIA DE COORDINACIÓN DE UNIDADES DE GESTIÓN LOCAL

DEPARTAMENTO GESTIÓN DE ATENCIÓN PERSONALIZADA

RESPONSABILIDAD PRIMARIA

Establecer los lineamientos para una correcta atención al público en todas las dependencias del Instituto, y oficiar de nexo entre los puntos de atención al afiliado a nivel local y las distintas áreas de Nivel Central.

ACCIONES

1. Verificar el funcionamiento de los puntos de atención al público en las todas las unidades operativas del Instituto.
2. Coordinar el funcionamiento del Modelo de Atención Personalizada a nivel nacional y verificar su operatividad e implicancias.
3. Analizar las evaluaciones de impacto de la gestión realizadas por los afiliados, empleados o cualquier otro actor.
4. Establecer una comunicación fluida con todo el personal de atención personalizada y articular con las áreas competentes acciones de motivación y capacitación para los empleados de atención al público.
5. Desarrollar, implementar y supervisar procedimientos que faciliten la accesibilidad de los afiliados a los servicios que brinda el INSSJP en todo el país.
6. Controlar la gestión y el cumplimiento de metas a través de la generación y análisis de informes periódicos y un tablero de control.
7. Entender en la revisión y perfeccionamiento de los circuitos administrativos.
8. Diseñar y llevar a cabo las tareas de seguimiento, relevamiento, registro y evaluación de los proyectos a su cargo.
9. Elevar a la Dirección Ejecutiva o a quien lo solicite, los informes de gestión de acuerdo a la información requerida.

GERENCIA DE COORDINACIÓN DE UNIDADES DE GESTIÓN LOCAL

DEPARTAMENTO ASESORAMIENTO Y SOPORTE CONTÍNUO

RESPONSABILIDAD PRIMARIA

Garantizar el nexo de comunicación entre el Instituto con los prestadores y proveedores a través de las distintas vías habilitadas al efecto, con el objeto de brindar respuesta a las consultas, reclamos, inquietudes e incidencias generadas por éstos, atendiendo a la mejora continua de los procesos, circuitos e implementaciones de soporte y atención.

Brindar asesoramiento y soporte técnico a los prestadores del Instituto respecto a los lineamientos de transmisión de información y demás sistemas y aplicativos vigentes, atendiendo a la mejora continua y formación de los mismos.

ACCIONES

1. Dirigir, coordinar y supervisar las actividades de las Divisiones y áreas a su cargo en relación a la atención y soporte a los Prestadores del Instituto.

2. Crear y/o rediseñar procedimientos y/o circuitos de proyectos inherentes a su competencia.
3. Determinar los mecanismos de análisis y flujos de información dentro de las Divisiones a su cargo.
4. Brindar orientación general e informar sobre los reclamos y problemáticas de los prestadores.
5. Entender en la formulación del plan de formación a prestadores, coordinando con las áreas intervinientes sus contenidos y programación.
6. Coordinar la interacción entre las Divisiones a su cargo asegurando una permanente comunicación orientada a brindar solución a las cuestiones que se susciten en los mismos vinculadas con los prestadores.
7. Ofrecer atención en forma personal, Telefónica, vía e-mail, Bot prestadores (Whatsapp) y/o Formulario Único de Contacto a los Prestadores y Oferentes por consultas y/o reclamos.
8. Determinar, evaluar y aprobar toda modificación al Formulario Único de Contacto.
9. Validar y supervisar los comunicados destinados a los prestadores del Instituto en relación a su competencia.
10. Definir y coordinar las nuevas implementaciones y mejoras destinadas a los prestadores del Instituto.
11. Efectuar el seguimiento de casos críticos que le sean solicitados por la Gerencia de Coordinación de Unidades de Gestión Local.
12. Realizar las notificaciones solicitadas por la Gerencia, en todo lo que resulte materia de su competencia, a prestadores y oferentes.
13. Analizar y distribuir los documentos que ingresan al Departamento por las distintas vías habilitadas a tal efecto.
14. Liderar los proyectos y demandas de capacitación y formación a prestadores y agentes internos en relación la actualización de contenidos, novedades del sistema e implementaciones de mejoras en temas de competencia del Departamento.
15. Brindar asesoramiento y prestar colaboración en la planificación, monitoreo de proyectos, iniciativas de mejora, reportes de gestión y revisión de procesos requeridos por la Gerencia o a solicitud de otras áreas del Instituto.
16. Elaborar e implementar proyectos de innovación, herramientas, circuitos y mejoras a nivel técnico, funcional y administrativo.
17. Interactuar con las distintas áreas de la Gerencia de Coordinación de UGL haciendo de enlace operativo y de gestión.
18. Elaborar informes en relación a su competencia tendientes a la toma de decisiones en los niveles operativos y de conducción respecto a los prestadores cuando fueran requeridos por la Gerencia.
19. Supervisar y validar los comunicados destinados a los prestadores del Instituto en relación a su competencia.
20. Supervisar y validar los manuales, instructivos, guías, exposiciones y presentaciones destinadas a la formación y capacitación de prestadores y agentes internos del Instituto, coordinando con las áreas intervinientes sus contenidos y programación.

GERENCIA DE COORDINACIÓN DE UNIDADES DE GESTIÓN LOCAL

DEPARTAMENTO ASESORAMIENTO Y SOPORTE CONTÍNUO

DIVISIÓN SOPORTE ANALÍTICO Y TÉCNICO

RESPONSABILIDAD PRIMARIA

Brindar atención y soporte analítico-técnico, evacuando las consultas, reclamos e incidencias efectuadas por los prestadores vía telefónica, mail, Bot prestadores, Formulario Único de Contacto y presencial en caso de corresponder, respecto a la transmisión de información y facturación electrónica, efectuadas a través del Sistema Interactivo de Información.

ACCIONES

1. Analizar y verificar la transmisión de información efectuada por los prestadores en el Sistema Interactivo de Información y detectar los errores generados ante reclamos y/o incidencias gestionadas a través del Formulario Único de Contacto.
2. Realizar informes en base al análisis relativo al detalle de liquidación publicado en la facturación unificada del Sistema Interactivo de Información (SII).
3. Solicitar a las áreas pertinentes del Instituto la valorización de los errores de transmisión de información en el caso de ser posible a los fines de realizar el reporte por diferencias en liquidación.
4. Gestionar y administrar la solicitud de los prestadores destinada a la formación y exposición presencial relativa a los errores de transmisión de información a los fines de establecer una mejora en la calidad de la misma.
5. Analizar, registrar, derivar, y/o despachar los documentos que ingresan al Departamento por las distintas vías habilitadas a tal efecto.
6. Brindar apoyo analítico y técnico respecto a su competencia cuando fuere solicitado por las distintas áreas del Instituto.
7. Organizar y participar en la formulación de contenidos y material didáctico destinados a la formación a prestadores y agentes internos del Instituto en materia de su competencia.
8. Efectuar el seguimiento de casos referentes a prestadores solicitados por el Departamento.
9. Realizar enlace con las distintas áreas del Instituto para la verificación y actualización de las reglas de validación respecto a la facturación unificada.
10. Gestionar a los prestadores las solicitudes de excepción en el caso de corresponder.
11. Organizar y supervisar la tarea administrativa de la División y Sectores a su cargo.
12. Efectuar una comunicación y enlace con las distintas áreas del Instituto en relación a temas que requieran de su intervención y competencia.
13. Brindar colaboración en la creación de proyectos de innovación e implementación de mejoras y elaborar informes en relación a su competencia.
14. Brindar atención y dar respuesta a través del Formulario Único de Contacto, Bot prestadores (Whatsapp), e-mail y/o contacto telefónico en todo lo que sea competencia del Departamento y de acuerdo a los lineamientos acordados con las áreas técnicas del Instituto.
15. Colaborar y prestar apoyo administrativo y técnico a las distintas áreas del Departamento cuando le fuera requerido por éste.

GERENCIA DE COORDINACIÓN DE UNIDADES DE GESTIÓN LOCAL

DEPARTAMENTO ASESORAMIENTO Y SOPORTE CONTÍNUO

DIVISIÓN SOPORTE ANALÍTICO Y TÉCNICO

SECTOR EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE RECLAMOS

RESPONSABILIDAD PRIMARIA

Brindar soporte y respuesta a las consultas, reclamos e incidencias de los Prestadores realizadas por las diferentes vías de comunicación, teléfono, mail, WhatsApp prestadores y/o a través del Formulario Único de Contacto, sobre cuestiones técnicas vinculadas a las diferentes modalidades de transmisión de información efectuadas a través del Sistema Interactivo de Información (SII) y de aquellos subsistemas que integran la Plataforma de Clave Única (CUP) que son competencia del Departamento

ACCIONES

1. Brindar atención y soporte a los reclamos e incidencias realizadas por los prestadores a fin de brindar respuesta vía telefónica, Bot prestadores (Whatsapp), a través del Formulario Único de Contacto y/o e-mail.
2. Efectuar el análisis y seguimiento de incidencias generadas por los prestadores a través del Formulario único de contacto y vía telefónica.
3. Verificar el estado de los archivos transmitidos de determinadas modalidades prestacionales vigentes y efectuar su correspondiente seguimiento.
4. Verificar la publicación mensual de los montos a facturar publicados en el Sistema Interactivo de información y solicitar la notificación del plazo de presentación de factura a las áreas correspondientes.
5. Realizar la comunicación, notificación y seguimiento de aquellos prestadores que incurren en errores en la presentación de la factura electrónica a través del Sistema Interactivo de Información.
6. Realizar informes y proponer proyectos de mejora e innovación.
7. Efectuar el control de respuestas de determinadas incidencias que requieren de un seguimiento específico ante ciertas fechas estipuladas de cumplimiento por parte del prestador para la transmisión de información y presentación de factura electrónica.
8. Colaborar y prestar apoyo administrativo y técnico a las distintas áreas del Departamento cuando le fuera requerido por éste.

GERENCIA DE COORDINACIÓN DE UNIDADES DE GESTIÓN LOCAL

DEPARTAMENTO ASESORAMIENTO Y SOPORTE CONTÍNUO

DIVISIÓN SOPORTE ANALÍTICO Y TÉCNICO

SECTOR SOPORTE TÉCNICO INFORMÁTICO

RESPONSABILIDAD PRIMARIA

Brindar soporte técnico informático a prestadores y oferentes vía telefónica, e-mail y/o Formulario sobre los sistemas y aplicativos referidos a emulación, efectores web, Portal de Prestadores y Proveedores y Formulario Único de Contacto disponibles por el Instituto.

ACCIONES

1. Brindar soporte y entender en las consultas, reclamos e incidencias generadas por los prestadores, respecto a los sistemas de envío de información y aplicativos: Software de Emulación, Efectores Web, Panel de Prestaciones (Plataforma CUP), entre otros.

2. Entender en las consultas generadas por los prestadores u oferentes respecto al Portal de Prestadores y Proveedores y al Formulario Único de Contacto.
3. Realizar el seguimiento de implementaciones, mejoras y relevamiento de errores e inconsistencias.
4. Realizar testeos de diferentes actualizaciones del Sistema de Emulación.
5. Efectuar enlace con las distintas áreas del Instituto para actualización del software, nomenclador, corrección de errores, modificaciones y asesoramiento de los sistemas y aplicativos de competencia del Departamento.
6. Verificar y efectuar el control preventivo de los archivos transmitidos por los prestadores que emulan a través del Sistema Interactivo de Información (SII) antes de la fecha de corte para el envío de información a los efectos de verificar si tiene inconsistencias.
7. Releva, notificar y efectuar campañas respecto a migraciones de nuevas versiones y bajas de aquellas obsoletas.
8. Realizar informes y promover proyectos, implementaciones y modificaciones de mejora.
9. Monitorear la aplicación de las diferentes herramientas del Sistema Interactivo de Información, vinculadas al Sistema de Emulación.
10. Releva los errores detectados en el Portal de Prestadores y Proveedores del Sistema Interactivo de Información (SII).
11. Efectuar actualizaciones y modificaciones en el Formulario Único de Contacto conforme le sea requerido por la superioridad.
12. Crear, administrar y gestionar las herramientas que permitan la disponibilidad de información interna y su actualización.
13. Colaborar y prestar apoyo administrativo y técnico a las distintas áreas del Departamento cuando le fuera requerido por este.

GERENCIA DE COORDINACIÓN DE UNIDADES DE GESTIÓN LOCAL

DEPARTAMENTO ASESORAMIENTO Y SOPORTE CONTÍNUO

DIVISIÓN GESTIÓN DE MANTENIMIENTO Y MEJORA CONTÍNUA

RESPONSABILIDAD PRIMARIA

Analizar, gestionar y proyectar la implementación de actualización de información y perfeccionamiento administrativo que impacten en las tareas, procedimientos, circuitos y procesos vigentes, realizando informes, reportes e indicadores, con el fin de brindar una mejor atención y soporte a los prestadores del Instituto.

ACCIONES

1. Efectuar el monitoreo y seguimiento sobre estándares e indicadores de gestión, calidad y resultado respecto a la atención a prestadores, planificando acciones de mejora e innovación.
2. Realizar reportes e informes periódicos de indicadores, datos estadísticos y productividad basados en un sistema general orientado hacia el análisis y la toma de decisiones.
3. Organizar y participar en la formulación, desarrollo de contenidos y material didáctico, destinados a la capacitación y formación a prestadores y agentes internos del Instituto con el objetivo de brindar una atención y soporte técnico de calidad a los mismos.
4. Efectuar el seguimiento de los reclamos, inconvenientes y consultas frecuentes de los prestadores del Instituto, con el fin de establecer procedimientos de mejora.

5. Interactuar y coordinar con otras áreas del Instituto, acciones de mejora y de impacto en los servicios brindados a los prestadores.
6. Organizar la tarea administrativa de la División y Sectores a su cargo.
7. Colaborar y prestar apoyo administrativo y técnico a las distintas áreas de Departamento cuando le fuera requerido por éste.

GERENCIA DE COORDINACIÓN DE UNIDADES DE GESTIÓN LOCAL

DEPARTAMENTO ASESORAMIENTO Y SOPORTE CONTÍNUO

DIVISIÓN GESTIÓN DE MANTENIMIENTO Y MEJORA CONTÍNUA

SECTOR ANÁLISIS Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

RESPONSABILIDAD PRIMARIA

Diseñar mecanismos de análisis y gestión de datos, a fin de identificar relaciones y conclusiones relevantes sobre los reclamos, consultas y demás presentaciones efectuadas por los prestadores.

ACCIONES

1. Relevar las inconsistencias existentes dentro de los grupos de prestadores según su modalidad prestacional.
2. Registrar, controlar, generar y efectuar un seguimiento de las incidencias (GD) generadas en el Proyecto Gestión de la Demanda por las distintas áreas del Departamento.
3. Elaborar los informes e indicadores que le sean solicitados por el Departamento.
4. Elaborar y redactar comunicados y notificaciones y elevarlos al Departamento para su validación.
5. Elaborar y participar en la formulación de contenidos, material didáctico, manuales, instructivos, guías y presentaciones, destinados a la formación y capacitación a prestadores y agentes internos del Instituto.
6. Generar reportes respecto a transmisión de Información de prestadores (prácticas transmitidas, errores suscitados) conforme le fuera solicitado.
7. Elaborar planes de ejecución y realizar el seguimiento de reclamos e incidencias efectuadas por los prestadores y relevar el estado de situación y estado prioritario según corresponda.
8. Efectuar enlace con las áreas pertinentes del Instituto a los fines de recabar datos e información a los efectos de establecer indicadores y proyectos de mejora.
9. Evaluar y efectuar el seguimiento de los proyectos implementados generando los informes pertinentes.
10. Colaborar y prestar apoyo administrativo y técnico a las distintas áreas del Departamento cuando le fuera requerido por éste.

GERENCIA DE COORDINACIÓN DE UNIDADES DE GESTIÓN LOCAL

DEPARTAMENTO ASESORAMIENTO Y SOPORTE CONTÍNUO

DIVISIÓN GESTIÓN DE MANTENIMIENTO Y MEJORA CONTÍNUA

SECTOR CONTROL DE CALIDAD

RESPONSABILIDAD PRIMARIA

Establecer los mecanismos y puesta en marcha de procesos de monitoreo, control y mejora continua, de los sistemas utilizados en la atención a prestadores.

ACCIONES

1. Efectuar el control de calidad en la atención brindada a prestadores del Instituto.
2. Colaborar en el diseño de mecanismos de monitoreo y mejora continua para la atención a prestadores, en términos de soporte, formación y servicios.
3. Elaborar informes de monitoreo y seguimiento de los reclamos, inconvenientes, consultas frecuentes de los prestadores a fin de desarrollar y llevar adelante las iniciativas de calidad para la mejora de procesos y servicios que coadyuven a la toma de decisiones.
4. Gestionar, monitorear y controlar la casilla de correo electrónico del Departamento.
5. Realizar y confeccionar las encuestas destinadas a prestadores.
6. Efectuar el monitoreo y control de resultados de las encuestas e informes obtenidos de las formaciones realizadas a prestadores y agentes internos.
7. Elaborar el plan de ejecución del proyecto de calidad y establecer nuevos indicadores.
8. Realizar la trazabilidad de datos con las distintas áreas del Departamento y aquellas que se requieran para la obtención de información.
9. Realizar el relevamiento de indicadores de gestión y reporte de productividad de incidencias a pedido del Departamento.
10. Efectuar el análisis e informe de incidencias del Formulario Único de Contacto Web que se encuentren pendientes de resolución, para ser derivadas a las áreas internas que correspondan dentro del Departamento.
11. Colaborar en la confección de manuales, instructivos, guías y presentaciones didácticas destinadas a prestadores y agentes internos del Instituto.
12. Elaborar los informes que le sean solicitados por el Departamento.
13. Colaborar y prestar apoyo administrativo y técnico a las distintas áreas del Departamento cuando le fuera requerido por éste.

GERENCIA DE COORDINACIÓN DE UNIDADES DE GESTIÓN LOCAL

DEPARTAMENTO ASESORAMIENTO Y SOPORTE CONTÍNUO

DIVISIÓN GESTIÓN DE MANTENIMIENTO Y MEJORA CONTÍNUA

SECTOR APOYO Y LOGÍSTICA DE SERVICIOS

RESPONSABILIDAD PRIMARIA

Brindar apoyo y logística de los servicios brindados a los prestadores del Instituto, asegurando el rendimiento y disponibilidad de los mismos en todo lo que sea competencia del Departamento.

ACCIONES

1. Realizar el proceso de otorgamiento de usuarios para el Sistema Interactivo de Información a los fines de

- efectuar la transmisión de datos estadísticos.
2. Evaluar la solicitud y otorgamiento de roles en las distintas plataformas disponibles y realizar un monitoreo sobre la Plataforma de Mis Pagos.
 3. Monitorear y desarrollar herramientas de testeo y control de los servicios que se implementen en la atención a prestadores.
 4. Realizar enlace con las distintas áreas del Instituto tendientes a implementación de nuevos sistemas y a los efectos de gestionar soluciones eficaces ante errores, problemas y/o caídas parciales o totales del servicio informático o telefónico y efectuar el seguimiento respectivo.
 5. Implementar tableros estadísticos de monitoreo de caídas o lentitudes de los servicios.
 6. Realizar al inicio de cada mes los indicadores de cantidad de incidencias generadas en el Formulario Único de Contacto por los prestadores y oferentes.
 7. Realizar al inicio de cada mes los indicadores de cantidad de llamadas ingresadas a través del BOT de Prestadores correspondiente al mes anterior.
 8. Monitorear y efectuar un reporte del Formulario Único de Contacto sobre las incidencias en estado derivado por partes del Departamento a otras áreas, realizar el seguimiento y recordatorio pertinente.
 9. Realizar informes de estado de situación y proyectos de rediseño e implementaciones tendientes a la mejora en los servicios brindados a prestadores.
 10. Mantener actualizada la lista de referentes del Formulario Único de Contacto.
 11. Colaborar y prestar apoyo administrativo y técnico a las distintas áreas del Departamento cuando éste lo requiera.

GERENCIA DE COORDINACIÓN DE UNIDADES DE GESTIÓN LOCAL

DEPARTAMENTO ASESORAMIENTO Y SOPORTE CONTÍNUO

DIVISIÓN ASESORAMIENTO A PRESTADORES

RESPONSABILIDAD PRIMARIA

Planificar, gestionar, ejecutar y controlar los cursos de formación técnica sobre el proceso de transmisión de Información para los prestadores del Instituto, con el objeto de garantizar el correcto envío de información por parte de los mismos.

ACCIONES

1. Confeccionar y elaborar el plan de Formación a prestadores, de acuerdo a los criterios de envío de información y al consenso con áreas sustantivas del Instituto.
2. Coordinar y controlar el cumplimiento del Plan de Formación a Efectores Anual.
3. Efectuar el seguimiento y evaluar los cursos de formación realizados.
4. Realizar un plan de acción de mejoras en base a los datos recolectados en los cursos de formación a prestadores.
5. Ejecutar cursos de formación de manera On Line.
6. Proponer e impulsar la puesta en marcha de plataformas de aprendizaje en línea.
7. Organizar la tarea administrativa de la División y Sectores a su cargo.
8. Colaborar y prestar apoyo administrativo y técnico a las distintas áreas del Departamento cuando le fuera requerido por éste.

GERENCIA DE COORDINACIÓN DE UNIDADES DE GESTIÓN LOCAL

DEPARTAMENTO ASESORAMIENTO Y SOPORTE CONTÍNUO

DIVISIÓN ASESORAMIENTO A PRESTADORES

SECTOR DE PLANIFICACIÓN Y ENLACE CON UGL

RESPONSABILIDAD PRIMARIA

Establecer los procesos de comunicación y enlace con las Unidades de Gestión Local u otros sectores sustantivos del Instituto, a fin de ejecutar de forma eficiente los cursos de formación a prestadores respecto a nuevos sistemas y aplicativos.

ACCIONES

1. Analizar la transmisión estadística de la información de los prestadores de cada Unidad de Gestión Local.
2. Coordinar las capacitaciones y convocatorias, vía video conferencia y/o presencial e informar las problemáticas detectadas advertidas por los prestadores.
3. Elaborar y actualizar presentaciones, diapositivas y contenidos destinados a los prestadores.
4. Brindar atención telefónica, vía mail y por formulario único de contacto en relación a las capacitaciones consultas y/o problemáticas referentes a las capacitaciones brindadas.
5. Confeccionar y enviar comunicados y notificaciones a los prestadores previamente validados por el Departamento.
6. Elaborar y brindar a los prestadores el material informativo pertinente y efectuar un seguimiento y actualización del estado de situación de cada uno.
7. Elaborar la planificación mensual y proponer acciones e implementaciones de mejora.
8. Comunicar el plan de formación a las áreas sustantivas del Instituto para su consenso y puesta en marcha.
9. Efectuar enlace con las distintas áreas del Instituto a los fines de realizar la convocatoria a los cursos de formación de modo de asegurar y mantener los estándares de calidad.
10. Realizar el soporte y asistencia a los prestadores que fueron capacitados en relación a los nuevos sistemas e implementaciones durante todas las etapas del proyecto y su posterior ejecución.
11. Colaborar y prestar apoyo administrativo y técnico a las distintas áreas del Departamento cuando le fuera requerido por éste.

GERENCIA DE COORDINACIÓN DE UNIDADES DE GESTIÓN LOCAL

DEPARTAMENTO ASESORAMIENTO Y SOPORTE CONTÍNUO

DIVISIÓN ASESORAMIENTO Y SOPORTE A UGL

RESPONSABILIDAD PRIMARIA

Contribuir al desarrollo efectivo del Modelo de Asesoramiento y Soporte UGL garantizando la unificación de criterios destinados a la atención de los reclamos, dudas y consultas de prestadores de manera tal que en todos los

puntos del país se brinde información unificada sin descuidar las particularidades regionales.

ACCIONES

1. Canalizar, registrar y brindar respuesta ante los reclamos, dudas, consultas, relevados por los agentes locales.
2. Planificar, implementar y gestionar aquellas dudas, consultas y/o quejas de prestadores en relación al Modelo de Asesoramiento y Soporte UGL.
3. Brindar atención y soporte a los reclamos e incidencias realizadas por los prestadores a fin de brindar respuesta.
4. Efectuar el análisis y seguimiento de incidencias generadas por los prestadores a través del Formulario único de contacto (JIRA) software vigente.
5. Realizar la comunicación, notificación y seguimiento de aquellos prestadores con consultas frecuentes detectados por los agentes UGL.
6. Efectuar el control de respuestas de determinadas incidencias que requieren de un seguimiento específico según lo determine la jefatura de departamento.
7. Realizar formaciones a prestadores conforme la temática que se detecte reforzar.
8. Elaborar y actualizar presentaciones, diapositivas y contenidos destinados a los prestadores.
9. Elaborar la planificación mensual y proponer acciones e implementaciones de mejora.
10. Colaborar y prestar apoyo administrativo y técnico a las distintas áreas del Departamento cuando le fuera requerido.
11. Diseñar mecanismos de análisis y gestión de datos, a fin de identificar relaciones y conclusiones relevantes sobre los reclamos, consultas y demás presentaciones efectuadas por los prestadores.
12. Coordinar las capacitaciones y convocatorias, vía video conferencia y/o presencial e informar las problemáticas detectadas advertidas por los prestadores.
13. Realizar reportes e informes de las capacitaciones efectuadas a los prestadores del INSSJP.

GERENCIA DE COORDINACIÓN DE UNIDADES DE GESTIÓN LOCAL

DEPARTAMENTO ASESORAMIENTO Y SOPORTE CONTÍNUO

DIVISIÓN ASESORAMIENTO Y SOPORTE A UGL

SECTOR APOYO Y GESTIÓN A UGL

RESPONSABILIDAD PRIMARIA

Recepción y canalización de reclamos, dudas y/ o consultas de prestadores elevados por los colaboradores de la Mesa de Ayuda de cada Unidad de Gestión Local vinculados a temas de competencias del Departamento de Soporte y Atención a Prestadores y Proveedores. Los temas serán aquellos que se encuentren en las Divisiones que integran el Departamento de Asesoramiento y Soporte Continuo.

ACCIONES

1. Contribuir a la actualización de la información general y prestacional para su fácil comprensión a fin de colaborar en la autonomía de las tareas operativas del agente y la permanente actualización de la información sistematizada.

2. Generar y optimizar canales de comunicación formales administrando también la comunicación interna y externa entre los distintos agentes.
3. Detectar, informar y colaborar en la resolución de situaciones contingentes que pongan en riesgo la normal atención del afiliado.
4. Brindar apoyo en caso de que se requiera en el ámbito de otras UGL de acuerdo a las contingencias actuales.
5. Entender y procurar la solución a reclamos, consultas, dudas relacionadas a distintos temas que requieran gestión o tramitación interna provenientes de las necesidades del prestador.
6. Articular la gestión de los sistemas de quejas, reclamos, consultas, sugerencias y agradecimientos que se encuentran implementados favoreciendo la registración adecuada de los mismos.

GERENCIA DE COORDINACIÓN DE UNIDADES DE GESTIÓN LOCAL

SUBGERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y COORDINACIÓN DE UNIDADES DE GESTIÓN LOCAL

RESPONSABILIDAD PRIMARIA

Coordinar y supervisar el accionar operativo y administrativo de las Unidades de Gestión Local (UGL), interviniendo en los procesos inherentes a las políticas físico-funcionales de los inmuebles pertenecientes a las Unidades de Gestión Local.

ACCIONES

1. Monitorear las necesidades de las Unidades de Gestión Local a fin de garantizar su normal funcionamiento.
2. Intervenir en la adecuación físico funcional de las dependencias y participar en conjunto con la Gerencia de Recursos Humanos en el control del cumplimiento de las normas que determinan las condiciones de seguridad e higiene.
3. Entender en todo lo relacionado a la administración de los inmuebles de las Unidades de Gestión Local.
4. Relevar los circuitos administrativos y la normativa vigente, correspondiente a las funciones encomendadas a las Unidades de Gestión Local, proponiendo soluciones a los problemas detectados.
5. Entender en la formulación de pliegos, contrataciones, procedimientos y circuitos cuya implementación involucre a las Unidades de Gestión Local.
6. Entender en la planificación y control de gestión de los servicios vehiculares dependientes de las distintas Unidades de Gestión Local.
7. Intervenir en las propuestas de compras y contrataciones referidas a los bienes muebles e inmuebles.
8. Intervenir en los informes de Auditoría Interna, observaciones de la Sindicatura General del Instituto, como así también de los organismos de control externo relativos al funcionamiento de las Unidades de Gestión Local.
9. Coordinar acciones tendientes a la gestión de la documentación que ingresa y egresa de la Gerencia de Coordinación de Unidades de Gestión Local.

GERENCIA DE COORDINACIÓN DE UNIDADES DE GESTIÓN LOCAL

SUBGERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y COORDINACIÓN DE UNIDADES DE GESTIÓN LOCAL

DEPARTAMENTO OPERATIVO DE ADMINISTRACIÓN

RESPONSABILIDAD PRIMARIA

Realizar el análisis de la información concerniente a las Unidades de Gestión Local, el seguimiento de trámites y los cursos de acción a seguir en función de las normas y políticas institucionales.

ACCIONES

1. Entender en el seguimiento informativo y en la concreción de los requerimientos funcionales y operativos entre las Unidades de Gestión Local y Gerencias de Nivel Central.
2. Compilar y efectuar el seguimiento de los trámites solicitados por las UGL, procediendo a su clasificación y registro correspondiente.
3. Definir, planificar e implementar procesos adecuados a las necesidades locales de gestión, brindando colaboración ante problemáticas administrativas.
4. Asistir a la Gerencia de Coordinación de Unidades de Gestión Local y sus dependencias en la adecuada aplicación y ejecución de políticas de recursos humanos.
5. Conformar el nexo operativo de la Gerencia de Coordinación de Unidades de Gestión Local con la Gerencia de Recursos Humanos en las cuestiones relativas a los empleados y personal contratado de las Unidades de Gestión Local.
6. Realizar y mantener actualizado un archivo de la dotación existente en las UGL y sus dependencias.
7. Tramitar las comisiones de servicios realizadas por los agentes de las Unidades de Gestión Local.

GERENCIA DE COORDINACIÓN DE UNIDADES DE GESTIÓN LOCAL

SUBGERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y COORDINACIÓN DE UNIDADES DE GESTIÓN LOCAL

DEPARTAMENTO OPERATIVO DE ADMINISTRACIÓN

DIVISIÓN MESA DE ENTRADAS

RESPONSABILIDAD PRIMARIA

Efectuar la recepción, registro, clasificación, distribución y archivo de toda documentación que ingresa y egresa de la Gerencia de Coordinación de Unidades de Gestión Local.

ACCIONES

1. Prestar apoyo administrativo y entender en el despacho de la Gerencia de Coordinación de Unidades de Gestión Local.
2. Atender la recepción, movimiento de la documentación y distribución de las actuaciones que ingresen a la Gerencia.
3. Recepcionar, clasificar, registrar, distribuir y despachar la documentación obrante en la Gerencia.
4. Intervenir en la entrada y salida de expedientes ingresados a la Gerencia.
5. Mantener un archivo actualizado de la documentación producida en la Gerencia, como así también de los informes provisorios y definitivos.
6. Intervenir en la notificación de las resoluciones y disposiciones y toda norma que ingrese a la Gerencia.

GERENCIA DE COORDINACIÓN DE UNIDADES DE GESTIÓN LOCAL

SUBGERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y COORDINACIÓN DE UNIDADES DE GESTIÓN LOCAL

DEPARTAMENTO GESTIÓN DE INMUEBLES Y SERVICIOS DE UGL

RESPONSABILIDAD PRIMARIA

Llevar adelante los trámites relacionados con la administración de los inmuebles de las Unidades de Gestión Local, alquileres, compras, tasaciones y trámites varios, así como en la gestión del mantenimiento y los servicios de las UGL.

ACCIONES

1. Mantener un registro inmobiliario actualizado de las Unidades de Gestión Local, proponiendo cambios de sede cuando se considere necesario.
2. Controlar periódicamente los contratos de alquiler, seguridad, limpieza y control de plagas que se abonan en las UGL y sus dependencias.
3. Asesorar y asistir a las UGL y sus dependencias en la tramitación de bienes muebles e inmuebles.
4. Controlar el cumplimiento de la normativa vigente respecto de las locaciones y comodatos de las UGL y sus dependencias, canalizando la información relevante a las instancias superiores.
5. Evaluar el mantenimiento preventivo y correctivo de los inmuebles donde funcionan las UGL y sus dependencias.

GERENCIA DE COORDINACIÓN DE UNIDADES DE GESTIÓN LOCAL

SUBGERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y COORDINACIÓN DE UNIDADES DE GESTIÓN LOCAL

DEPARTAMENTO GESTIÓN DE INMUEBLES Y SERVICIOS DE UGL

DIVISIÓN BIENES RAÍCES Y GESTIÓN DE SERVICIOS DE UGL

RESPONSABILIDAD PRIMARIA

Asistir al Departamento de Gestión de Inmuebles y Servicios de UGL en todo lo relacionado a la administración de los inmuebles de las UGL, alquileres, compras, tasaciones y trámites relacionados a tales fines, como así también a las UGL y sus dependencias, respecto de sus necesidades en la contratación de servicios.

ACCIONES

1. Asesorar y asistir a las UGL y sus dependencias en la tramitación de bienes inmuebles, muebles y servicios; y confeccionar un registro de las contrataciones de servicios efectuadas por las mismas.
2. Controlar periódicamente los valores de licitaciones y contratos que se firman en las UGL y sus dependencias en relación a los valores de referencia.
3. Confeccionar los informes que le sean requeridos por la Gerencia.

4. Mantener un registro inmobiliario actualizado de las UGL y sus dependencias, proponiendo cambios de sede cuando se considere necesario.
5. Controlar periódicamente los contratos de alquiler, seguridad, limpieza y control de plagas que se abonan en las UGL y sus dependencias.
6. Controlar el cumplimiento de la normativa vigente respecto de las locaciones y comodatos de las UGL y sus dependencias, canalizando la información relevante a las instancias superiores.

GERENCIA DE COORDINACIÓN DE UNIDADES DE GESTIÓN LOCAL

SUBGERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y COORDINACIÓN DE UNIDADES DE GESTIÓN LOCAL

DEPARTAMENTO GESTIÓN DE INMUEBLES Y SERVICIOS DE UGL

DIVISIÓN MANTENIMIENTO DE UGL

RESPONSABILIDAD PRIMARIA

Planificar y gestionar el mantenimiento preventivo y correctivo de los inmuebles donde funcionan las Unidades de Gestión Local y sus dependencias.

ACCIONES

1. Planificar las tareas de mantenimiento preventivo y correctivo de los bienes muebles e inmuebles a cargo de las UGL y sus dependencias.
2. Proponer las contrataciones que resulten necesarias para el diligente mantenimiento de los bienes muebles e inmuebles a cargo de las Unidades de Gestión Local y sus dependencias.
3. Confeccionar los informes que le sean requeridos por la Gerencia.

GERENCIA DE COORDINACIÓN DE UNIDADES DE GESTIÓN LOCAL

SUBGERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y COORDINACIÓN DE UNIDADES DE GESTIÓN LOCAL

DEPARTAMENTO GESTIÓN DE VEHÍCULOS

RESPONSABILIDAD PRIMARIA

Planificar y controlar los temas vinculados con los servicios vehiculares en las distintas Unidades de Gestión Local y sus dependencias.

ACCIONES

1. Llevar un registro actualizado de la flota automotor a los efectos de garantizar la utilización de los vehículos por parte de las distintas UGL.
2. Planificar y programar el mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos asignados a cada una de las UGL.
3. Controlar el uso adecuado de los automotores y la asignación de choferes para cada vehículo de la flota

- automotor.
4. Asistir en la implementación y el uso del sistema vigente de carga de combustible y auditar el consumo de cada unidad.
 5. Brindar soporte en la documentación de los vehículos y la gestión de siniestros.

GERENCIA DE COORDINACIÓN DE UNIDADES DE GESTIÓN LOCAL

SUBGERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y FORTALECIMIENTO DE UGL

RESPONSABILIDAD PRIMARIA

Llevar a cabo todas las acciones necesarias para fortalecer las Unidades de Gestión Local, promoviendo la planificación de la gestión y la implementación de mecanismos de control y recolección de información.

ACCIONES

1. Controlar y sistematizar el funcionamiento de cada Unidad de Gestión Local a fin de satisfacer oportunamente las necesidades y detectar ineficiencias en la gestión.
2. Identificar oportunidades de mejora de procesos e implementar los mecanismos necesarios para la ejecución de nuevos programas adecuados a las necesidades locales de gestión.
3. Efectuar el análisis de la información compilada, proponiendo los cursos de acción a seguir en función de las normas y políticas institucionales.
4. Establecer indicadores de evaluación, monitoreo y control que permitan detectar los avances alcanzados.

GERENCIA DE COORDINACIÓN DE UNIDADES DE GESTIÓN LOCAL

SUBGERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y FORTALECIMIENTO DE UGL

DEPARTAMENTO CONTROL DE GESTIÓN DE UGL

RESPONSABILIDAD PRIMARIA

Generar procesos y mecanismos de control de gestión de las Unidades de Gestión Local que permitan detectar posibles desvíos de indicadores respecto de la planificación. Brindar soporte al accionar de las Unidades de Gestión Local y demás dependencias del Instituto.

ACCIONES

1. Intervenir en la asignación de recursos económicos y el control presupuestario de las UGL, analizando composición del gasto de acuerdo a las características de cada unidad operativa y su población beneficiaria.
2. Analizar los niveles de demanda de servicios, gestionar y asignar partidas especiales.
3. Controlar el cumplimiento de las pautas presupuestarias y en caso de cualquier inconsistencia, proponer las medidas correctivas necesarias.
4. Mantener actualizada la información referente a las tareas operativas de las UGL y sus dependencias, facilitando la toma de decisión de la Gerencia de Coordinación de Unidades de Gestión Local.

5. Entender en la planificación programática y estratégica de la gestión de las Unidades de Gestión Local y sus dependencias, enmarcado en una perspectiva multidimensional e integradora.

GERENCIA DE COORDINACIÓN DE UNIDADES DE GESTIÓN LOCAL

SUBGERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y FORTALECIMIENTO DE UGL

DEPARTAMENTO SEGUIMIENTO DE ENTREGA DE INSUMOS

RESPONSABILIDAD PRIMARIA

Asistir a la Subgerencia en la coordinación de las acciones internas relacionadas con el seguimiento de entrega de insumos de fisioterapia.

ACCIONES

1. Proponer y aplicar herramientas de evaluación de gestión que permitan el monitoreo del proceso de entrega de insumos de fisioterapia.
2. Detectar las inconsistencias y proponer medidas correctivas.
3. Proponer planes de acción operativa y logística con el objetivo de minimizar los tiempos de demora, como así también la reducción de costos.
4. Asesorar a la Subgerencia en todos los temas relacionados con sus funciones.

GERENCIA DE COORDINACIÓN DE UNIDADES DE GESTIÓN LOCAL

SUBGERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y FORTALECIMIENTO DE UGL

DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN, ANALISIS DE PROCESOS Y GESTIÓN OPERATIVA

RESPONSABILIDAD PRIMARIA

Entender y asesorar en la planificación e implementación de programas, proyectos y acciones de asistencia técnico-operativa en el ámbito de las Unidades de Gestión Local y sus dependencias, propiciando la elevación de los niveles de calidad de las prestaciones brindadas por el Instituto en todo el territorio de la República Argentina.

ACCIONES

1. Formular programas, proyectos y acciones de asistencia técnico-operativa a implementar en el ámbito de las Unidades de Gestión Local y sus dependencias.
2. Definir, implementar y promover la estandarización de procesos y recursos de las Unidades de Gestión Local.
3. Articular la implementación de nuevos programas, proyectos y acciones con las demás Gerencias y dependencias del Instituto.
4. Elaborar proyectos de reglamentos y/o instructivos, así como actos administrativos (resoluciones o disposiciones) que le sean requeridos por la Gerencia.
5. Oficiar de órgano consultivo y realizar actividades de control preventivo orientado a informar eventuales

riesgos jurídicos referido a los procedimientos administrativos y trámites que se lleven a cabo en la Gerencia de Coordinación de Unidades de Gestión Local y en las dependencias a su cargo.

6. Asesorar y asistir a la Gerencia de Coordinación de Unidades de Gestión Local en aspectos jurídicos relacionados a la aplicación de las distintas normas legales, respecto de las Unidades de Gestión Local (UGL) y sus dependencias ubicadas a lo largo del territorio de la República Argentina.
7. Coordinar y asistir en las acciones entre la Gerencia de Coordinación de Unidades de Gestión Local y la Gerencia de Asuntos Jurídicos en todo su campo de actuación.
8. Monitorear los acuerdos contractuales firmados por las UGL con el fin de anticipar los vencimientos y coordinar la renovación o rescisión de los mismos.
9. Realizar los informes solicitados por la Unidad Auditoría Interna, la Sindicatura General del Instituto, así como los solicitados por los organismos de control externo relativos al funcionamiento de las UGL.

GERENCIA DE COORDINACIÓN DE UNIDADES DE GESTIÓN LOCAL

SUBGERENCIA OPERATIVA DE UGL ZONA 1

SUBGERENCIA OPERATIVA DE UGL ZONA 2

RESPONSABILIDAD PRIMARIA COMÚN A CADA SUBGERENCIA

Oficiar de vínculo entre los Coordinadores Regionales pertenecientes a la Zona N° 1 (CABA y GBA) y Zona N° 2 (interior del país) con la Gerencia de Coordinación de Unidades de Gestión Local, manteniendo un registro de la gestión de las Unidades de Gestión Local. Configurar, proponer y ejecutar el menú prestacional de las UGL y los indicadores y planes de trabajo de las mismas, en consonancia con los lineamientos estratégicos del Instituto.

ACCIONES COMUNES A CADA SUBGERENCIA

1. Conducir las Coordinaciones Regionales de las UGL Zona N°1 y Zona N° 2, dirigiendo y controlando su gestión y analizando la información recibida.
2. Mantener la comunicación diaria con los Coordinadores Regionales de la Zona N° 1 y Zona N° 2, relevando las situaciones prestacionales conflictivas y/o los hechos que requieran de una inmediata intervención de los niveles superiores.
3. Realizar evaluaciones en terreno que permitan detectar condiciones de prestaciones y funcionamiento de las UGL, así como las disfunciones que afectan la operatividad de cada dependencia, proponiendo alternativas de solución.
4. Intervenir frente a disfunciones o desvíos en el normal funcionamiento de las UGL y en caso de corresponder, proponer las medidas correctivas necesarias.
5. Mantener un registro actualizado de los informes producidos por las áreas pertinentes, referidos al estado y funcionamiento de las UGL de la Zona N° 1 y Zona N° 2.
6. Proponer la adecuación de normas y programas de acuerdo a las características propias de la región.
7. Organizar reuniones regionales con las autoridades locales y los Coordinadores Regionales, favoreciendo el intercambio de experiencias y la recopilación estructurada de datos en el terreno.
8. Prestar colaboración para generar una comunicación fluida entre las autoridades de las UGL y Nivel Central, con el fin de lograr la correcta implementación y desarrollo de los procesos de atención al afiliado.
9. Brindar apoyo en la implementación de políticas, programas y actividades institucionales en los puntos de atención de todo el país, proponiendo mejoras en dichos procesos.

GERENCIA DE COORDINACIÓN DE UNIDADES DE GESTIÓN LOCAL

SUBGERENCIA OPERATIVA DE UGL ZONA 1

**COORDINACION DE UGL A - VI CABA - COORDINACION DE UGL B - VIII SAN MARTIN -
COORDINACION DE UGL C - VII LA PLATA, X LANUS, XXXVII QUILMES - COORDINACION DE
UGL D - XXIX MORON, XXXII LUJAN, XXXV SAN JUSTO**

SUBGERENCIA OPERATIVA DE UGL ZONA 2

**COORDINACION DE UGL E - I TUCUMAN, XII SALTA, XIX SANTIAGO DEL ESTERO, XXII JUJUY
- COORDINACION DE UGL F - II CORRIENTES, XIII CHACO, XVIII MISIONES, XXIII FORMOSA -
COORDINACION DE UGL G - IV MENDOZA, XXI SAN JUAN, XXIV CATAMARCA, XXV LA RIOJA,
XXVI SAN LUIS - COORDINACION DE UGL H - III CORDOBA, XXXVI RIO CUARTO -
COORDINACION DE UGL I - IX ROSARIO, XIV PARANA, XV SANTA FE, XXXIV CONCORDIA -
COORDINACION DE UGL J - V BAHIA BLANCA, XI MAR DEL PLATA, XX LA PAMPA, XXX AZUL,
XXXI JUNIN, XXXVIII CHIVILCOY - COORDINACION DE UGL K - XVI NEUQUEN, XVII CHUBUT,
XXVII RIO NEGRO, XXVIII SANTA CRUZ, XXXIII TIERRA DEL FUEGO**

RESPONSABILIDAD PRIMARIA COMUN A CADA COORDINACION

Coordinar y asistir a la Unidad de Gestión Local y sus dependencias, según corresponda, en todas aquellas acciones tendientes a la correcta implementación de las prestaciones médicas, comunitarias y sociales del Instituto. Asimismo, prestar apoyo operativo a sus autoridades locales y a los referentes de las distintas áreas de trabajo.

ACCIONES COMUNES A CADA COORDINACIÓN

1. Brindar soporte en la jurisdicción de la UGL que en su caso corresponda en relación a la gestión de servicios sociales y de salud.
2. Funcionar como nexo entre la UGL que en su caso corresponda y el Nivel Central, con el fin de agilizar la resolución de requerimientos que necesiten pronta respuesta.
3. Coordinar acciones que procuren mayor calidad prestacional, optimizando el uso de los recursos y procurando la equidad en su distribución en el ámbito de la UGL que en su caso corresponda, a través de la asistencia al Director Ejecutivo Local.
4. Articular con el Director Ejecutivo Local acciones que favorezcan la integración de la persona mayor en redes comunitarias de apoyo, a través de sistemas de prevención y dispositivos de promoción social que estén en concordancia con las políticas institucionales.
5. Monitorear y evaluar el desempeño de la Unidad de Gestión Local y sus dependencias, recopilando y analizando la información recibida para elaborar informes.
6. Participar en el diseño de estrategias innovadoras que promuevan mayor eficacia y eficiencia en el otorgamiento de las prestaciones médicas y sociales para todos los afiliados, conforme lo establece la Política de Calidad del Instituto.
7. Participar de las reuniones regionales, recopilando información y elevando los reclamos a las áreas correspondientes.
8. Colaborar en la resolución de casos urgentes vinculados a las prestaciones de salud de los afiliados que requieran coordinación entre las distintas áreas del Instituto.

9. Controlar semanalmente los reportes económicos financieros que la UGL realiza y posteriormente elevarlos al área pertinente para su evaluación.
10. Prestar colaboración para generar una comunicación fluida entre las autoridades de las UGL y Nivel Central, con el fin de lograr una correcta implementación y desarrollo de los procesos de atención al afiliado.

GERENCIA DE COORDINACIÓN DE UNIDADES DE GESTIÓN LOCAL

GERENCIA VETERANOS DE GUERRA

DEPARTAMENTO UNIDAD ADMINISTRATIVA

RESPONSABILIDAD PRIMARIA

Asistir en la recepción, análisis, clasificación y distribución de toda documentación que ingresa a la Gerencia de Veteranos de Guerra. Resguardar el cumplimiento de los circuitos administrativos internos y proponer las modificaciones necesarias para optimizar procesos y tiempos.

ACCIONES

1. Intervenir en la comunicación de disposiciones a todas las dependencias de la Gerencia de Veteranos de Guerra y demás áreas del Instituto que correspondan.
2. Comunicar toda documentación generada por la Gerencia de Veteranos de Guerra, que requiera del conocimiento de otras dependencias del Instituto y de las UGL.
3. Elaborar y/o revisar los proyectos de disposiciones de la Gerencia de Veteranos de Guerra, gestionar su protocolización y posterior notificación.
4. Analizar y evaluar la documentación en trámite y su derivación al área correspondiente dentro de la Gerencia de Veteranos de Guerra.
5. Promover acciones tendientes a la digitalización de la documentación dentro del ámbito de la Gerencia de Veteranos de Guerra, como así también de la mejora continua de los procesos administrativos.
6. Gestionar aquellos trámites que faciliten el enlace de las personas trabajadoras de la Gerencia de Veteranos de Guerra con la Gerencia de Recursos Humanos del INSSJP.

GERENCIA DE COORDINACIÓN DE UNIDADES DE GESTIÓN LOCAL

GERENCIA VETERANOS DE GUERRA

DEPARTAMENTO UNIDAD ADMINISTRATIVA

DIVISION MESA DE ENTRADAS, SALIDAS Y DESPACHO

RESPONSABILIDAD PRIMARIA

Intervenir en la recepción, registro, clasificación, distribución interna, egreso y/o archivo de documentación de expedientes asistiendo a la Gerencia en la gestión del manejo de documentación entrante y saliente, proponiendo cursos de acción, intervención en la producción, revisión y registro de documentos de diversa índole.

ACCIONES

1. Ingresar, registrar y distribuir los expedientes y demás documentación cuyo destino sea la Gerencia Veteranos de Guerra.
2. Gestionar los sistemas informáticos de registro y seguimiento de documentación.
3. Facilitar a la Gerencia la información relativa al movimiento de expedientes y documentación pertinente.
4. Intervenir en la notificación de las resoluciones y disposiciones y toda la norma que ingrese a la Gerencia.
5. Supervisar el diligenciamiento de la documentación administrativa que ingresa y egresa, y verificar el cumplimiento de los plazos establecidos.
6. Asistir en la elaboración y tramitación de documentos administrativos y proyectos de actos dispositivos requeridos por la Gerencia.
7. Elevar a la firma de la Gerencia los proyectos de disposición elaborados por las dependencias operativas competentes.
8. Registrar, protocolizar y notificar a las disposiciones de la Gerencia.
9. Poner a disposición de la Gerencia y sus dependencias un registro único de las disposiciones emitidas.
10. Archivar la documentación, entendiendo en el periodo de guarda y destrucción de acuerdo a la normativa vigente.
11. Entender en el pedido de materiales para el correcto funcionamiento de la Subgerencia.

GERENCIA DE COORDINACIÓN DE UNIDADES DE GESTIÓN LOCAL

GERENCIA VETERANOS DE GUERRA

DEPARTAMENTO CONTABLE

RESPONSABILIDAD PRIMARIA

Controlar, asistir y participar de los procesos de facturación de los prestadores de Veteranos de Guerra. Intervenir en los circuitos administrativo-contables a efectos de garantizar la correcta presentación, registración e imputación de los hechos económicos correspondientes a las prestaciones a los veteranos de guerra.

ACCIONES

1. Recibir planillas de facturación de las UGL y controlar los datos cargados en ellas.
2. Verificar en el sistema SAP que los pagos estén asignados a Nivel Central, verificando que el bloqueo de pago sea el correcto.
3. Elaborar la planilla con los débitos discriminados a la cuenta que corresponda y devolver a las UGL correspondientes aquellas planillas que no superen dicho control.
4. Elevar pedidos de partidas presupuestarias de acuerdo a lo solicitado por cada UGL y llevar el registro de las partidas asignadas.
5. Solicitar auditorias puntuales cuando el caso así lo requiera.
6. Colaborar con los procesos de facturación en caso que así la situación lo requiera.
7. Asistir a las áreas contables de cada UGL ante las dudas e inconvenientes suscitados.
8. Colaborar en la formulación de presupuestos anuales.
9. Brindar respuesta a los requerimientos solicitados.

GERENCIA DE COORDINACIÓN DE UNIDADES DE GESTIÓN LOCAL

GERENCIA VETERANOS DE GUERRA

DEPARTAMENTO CONTABLE

DIVISIÓN CONTROL DE FACTURACIÓN

RESPONSABILIDAD PRIMARIA

Controlar y participar de los procesos de facturación de los prestadores de Veteranos de Guerra. Asesorar en la planificación de los circuitos administrativo-contable de la Gerencia a efectos de garantizar la correcta imputación a los hechos económicos correspondientes y derivados de las prestaciones de los Veteranos de Guerra y su Grupo familiar afiliados al Instituto.

ACCIONES

1. Registra las transacciones financieras diarias derivadas de los prestadores del Programa Nacional de Salud para el Veterano de Guerra y su grupo Familiar, asegurándose de que cada movimiento esté correctamente documentado.
2. Preparar, a pedido de la superioridad, los estados periódicos, como el estado de partida presupuestaria y/o tasa de uso.
3. Analizar las operaciones contables para detectar posibles errores, discrepancias o áreas de mejora en los procesos.
4. Asegurar que se cumpla con la normativa vigente presentando informes precisos y oportunos a las autoridades pertinentes.
5. Realizar auditorías internas y/o controles periódicos para verificar la integridad de los registros y los procedimientos
6. Orientar y asesorar a la Gerencia para apoyar la toma de decisiones
7. Recibir planillas de facturación de las UGL y/o prestadores exclusivos del Programa Nacional para el Veterano de Guerra y su grupo familiar y controlar los datos cargados en ella.

GERENCIA DE COORDINACIÓN DE UNIDADES DE GESTIÓN LOCAL

GERENCIA VETERANOS DE GUERRA

SUBGERENCIA VETERANOS DE GUERRA

RESPONSABILIDAD PRIMARIA

Coordinar, configurar, proponer y ejecutar el menú prestacional para las veteranas y los veteranos de guerra y su grupo familiar y elaborar datos estadísticos, proyectos y planes de trabajo en consonancia con los lineamientos estratégicos del Instituto.

ACCIONES

1. Realizar evaluaciones que permitan detectar condiciones de prestaciones y funcionamiento de las prestaciones, así como las disfunciones que afectan la operatividad proponiendo alternativas de solución.
2. Definir los criterios técnicos aplicables a la actividad desarrollada por las personas trabajadoras de las divisiones, sectores y áreas de Veteranos de Guerra de las UGL.
3. Controlar que se brinde respuesta a los requerimientos de la Subgerencia de Pami Escucha y Responde y supervisar la atención directa de las personas afiliadas en los casos que se requiera una resolución inmediata, que sean materia de su competencia.
4. Brindar soporte a la UGL que corresponda en relación a la gestión de servicios sociales y de salud.
5. Funcionar como nexo entre la UGL que en su caso corresponda y el Nivel Central, con el fin de agilizar la resolución de requerimientos que necesiten pronta respuesta.
6. Participar en el diseño de estrategias innovadoras que promuevan mayor eficacia y eficiencia en el otorgamiento de las prestaciones médicas y sociales para los veteranos de guerra y su grupo familiar.
7. Colaborar en la resolución de casos urgentes vinculados a las prestaciones de salud de los veteranos de guerra y su grupo familiar, que requieran coordinación entre las distintas áreas del Instituto.

GERENCIA DE COORDINACIÓN DE UNIDADES DE GESTIÓN LOCAL

GERENCIA VETERANOS DE GUERRA

SUBGERENCIA VETERANOS DE GUERRA

DEPARTAMENTO CONTROL DE GESTIÓN

RESPONSABILIDAD PRIMARIA

Evaluar el cumplimiento de los objetivos fijados por la Subgerencia respecto de cada UGL.

ACCIONES

1. Asistir en la planificación de control de gestión de la Subgerencia.
2. Asistir a la Subgerencia en la formulación de procedimientos y normas que afecten al Programa de Veteranos de Guerra.
3. Asistir a la Subgerencia en las reuniones de equipos técnicos y profesionales vinculados con la formulación, procesamiento, análisis y elaboración de informes de los programas y proyectos vigentes y aquellos a desarrollar por el área.
4. Elaborar programas de evaluación y monitoreo de las prestaciones médicas y sociales brindadas conforme la normativa vigente, realizando diagnósticos estadísticos para el seguimiento de los programas de salud integral.
5. Auditar aquellas planillas de facturación que puedan ser enviadas desde la Subgerencia a fin de analizar conductas ineficaces o incorrectas.
6. Brindar respuesta a los requerimientos solicitados y elaborar la memoria anual.
7. Emitir el parte diario de ausentismo del personal de la Subgerencia de Veteranos de Guerra para conocimiento de la Gerencia de Recursos Humanos.

GERENCIA DE COORDINACIÓN DE UNIDADES DE GESTIÓN LOCAL

GERENCIA VETERANOS DE GUERRA

SUBGERENCIA VETERANOS DE GUERRA

DEPARTAMENTO CONTROL DE GESTIÓN

DIVISIÓN ESTADÍSTICAS Y PROYECTOS

RESPONSABILIDAD PRIMARIA

Elaborar y gestionar proyectos de prevención y promoción de la salud integral comunitaria y de capacitación dentro del Programa Nacional de Atención al Veteranos de Guerra y su grupo familiar, a partir de la información estadística propia de la población beneficiaria.

ACCIONES

1. Generar sistemas de información estadística de la población beneficiaria.
2. Mantener actualizado el padrón de personas beneficiarias al Programa Nacional de Atención al Veterano de Guerra y su Grupo Familiar.
3. Elaborar y gestionar proyectos y talleres de prevención y promoción de la salud integral comunitaria, presenciales y/o virtuales, específicos para la población bajo programa, desde un trabajo colaborativo en red.
4. Asesorar a las distintas áreas de Veteranos de Guerra de las UGL en lo relativo a formulación de proyectos de salud integral comunitaria para la población bajo programa.
5. Conocer y coordinar intersectorialmente con proyectos socio preventivos vigentes que den respuesta a la problemática de personas beneficiarias en base a la información recabada por el Departamento.
6. Generar las claves de usuarios para la emisión de chequeras y/o distintos sistemas de uso frecuente por los componentes de la Gerencia, Divisiones, Sectores, áreas de Atención a Veteranos de Guerra de las UGL del Instituto.
7. Colaborar con el Departamento Contable en la formulación de presupuestos anuales
8. Cooperar y participar con el Programa Nacional de relevamiento Socio Sanitario dependiente de la Gerencia.
9. Colaborar con el Centro de Capacitación y Formación Continua, perteneciente a la Gerencia de Recursos Humanos, en el diseño de capacitaciones específicas a la población beneficiaria.
10. Elaborar registros e informes periódicos de gestión en materia de su competencia.

GERENCIA DE COORDINACIÓN DE UNIDADES DE GESTIÓN LOCAL

GERENCIA VETERANOS DE GUERRA

SUBGERENCIA VETERANOS DE GUERRA

DEPARTAMENTO PRESTACIONAL

RESPONSABILIDAD PRIMARIA

Asistir en todo lo relacionado con las prestaciones médicas de los veteranos de guerra y su grupo familiar.

ACCIONES

1. Intervenir en la gestión administrativa de expedientes por vía de excepción médicos y sociales, de acuerdo a la normativa vigente y su elevación al área correspondiente con su respectiva opinión.
2. Asistir en la elaboración de programas socio preventivos específicos para la población de veteranos de guerra y su grupo familiar.
3. Cooperar con el Programa de Relevamiento Socio Sanitario para Veteranos de Guerra.
4. Auditar las planillas de facturación relativas a las prestaciones médicas, en forma aleatoria para la detección de anomalías.
5. Elaborar una base de datos de las prestaciones médicas y sociales para suministrar dicha información a la División Estadística y Proyectos de la Subgerencia.
6. Intervenir en el seguimiento y control de los traslados de las personas beneficiarias, veteranos de guerra, coordinando los mismos con la UGL de origen y aquella donde fuera trasladado.
7. Evaluar, asesorar e informar a la Subgerencia de Veteranos de Guerra sobre Comunidades Terapéuticas factibles de ser incorporadas como prestadores del Instituto.
8. Coordinar acciones con las comunidades terapéuticas y los referentes de las UGL, cuando se genere el ingreso de una persona beneficiaria de las mismas.
9. Oficiar de enlace con los Centros Coordinadores para efectuar el seguimiento de las personas afiliadas institucionalizadas que necesiten atención médica en cualquier nivel.
10. Brindar respuesta a los requerimientos recibidos en el Departamento acerca de atención médica y social de urgencia.

GERENCIA DE COORDINACIÓN DE UNIDADES DE GESTIÓN LOCAL

GERENCIA VETERANOS DE GUERRA

SUBGERENCIA VETERANOS DE GUERRA

DEPARTAMENTO PRESTACIONAL

DIVISIÓN PRESTACIONAL

RESPONSABILIDAD PRIMARIA

Entender y asistir a todo lo relacionado con las prestaciones médicas de los beneficiarios del Programa Nacional de Salud para el Veterano de Guerra y su grupo familiar

ACCIONES

1. Colaborar en la gestión administrativa de expedientes por vía de excepción médicos y sociales, de acuerdo a la normativa vigente y su elevación al área correspondiente con la respectiva opinión de la superioridad
2. Brindar respuestas a los requerimientos recibidos en la Gerencia acerca de la atención médica y social de urgencia controlar que se brinde respuesta a los requerimientos de los afiliados que asisten de forma personal a la Gerencia.
3. Supervisar la atención directa de las personas afiliadas en los casos que se requiera una resolución inmediata.
4. Asistir en la elaboración de programas socio preventivos específicos para la población de Veteranos de

Guerra y grupo familiar juntamente con la División Estadística y proyectos del Departamento Control de Gestión cuando sea necesario.

5. Cooperar con el programa de relevamiento Socio Sanitario para Veteranos de Guerra.
6. Controlar las planillas de facturación relativas a las prestaciones médicas, en forma aleatoria para la detección de anomalías.
7. Elaborar y llevar una base de datos de las prestaciones médicas y sociales para suministrar y coordinar dicha información con la División estadística y proyectos de la Subgerencia Veteranos de Guerra.
8. Participar en el seguimiento y control de los traslados de las personas beneficiarias del programa conjuntamente con las UGL de origen y aquella a la que fuera trasladado.
9. Asesorar e informar a la Subgerencia Veteranos de Guerra sobre comunidades terapéuticas factibles de ser incorporadas como prestadores del Instituto.
10. Coordinar acciones con las comunidades terapéuticas y los referentes de las UGL, cuando se genere el ingreso de una persona beneficiaria de las mismas.
11. Oficiar de enlace con los Centros coordinadores para efectuar el seguimiento de las personas afiliadas institucionalizadas que necesiten atención medica en cualquier nivel