



**Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados**  
2021 - Año de Homenaje al Premio Nobel de Medicina Dr. César Milstein

**Resolución**

**Número:**

**Referencia:** EX-2021-21304293- -INSSJP-USA#INSSJP - Resolución - Creación de la Unidad de Innovación y Transparencia.-

---

**VISTO** el EX-2021-21304293- -INSSJP-USA#INSSJP, la Ley N° 19.032 y modificatorias, las Resoluciones N° 678/DE/17, RESOL-2020-1714-INSSJP-DE#INSSJP, RESOL-2020-1869-INSSJP-DE#INSSJP y,

**CONSIDERANDO:**

Que el artículo 1° de la Ley N° 19.032, de conformidad con las modificaciones introducidas por su similar N° 25.615 asigna al INSTITUTO NACIONAL DE SERVICIOS SOCIALES PARA JUBILADOS Y PENSIONADOS (INSSJP) el carácter de persona jurídica de derecho público no estatal, con individualidad financiera y administrativa.

Que el artículo 6° de la Ley precedentemente citada, asignó al Directorio Ejecutivo Nacional del INSSJP la competencia para dictar las normas necesarias para la adecuada administración y funcionamiento del organismo, haciendo expresa mención a la facultad para establecer y readecuar las estructuras organizacionales del INSTITUTO, a fin de garantizar el cumplimiento del objeto y la finalidad definidos por su ley de creación.

Que el artículo 3° del Decreto N° 2/04 atribuyó al Director Ejecutivo las facultades de gobierno y administración previstas a favor del Directorio Ejecutivo Nacional por la Ley 19.032 y sus modificatorias.

Que la Resolución N° 678/DE/17 derogó en todos sus términos la Resolución N° 002/DE/15 y aprobó la nueva estructura orgánico- funcional del Instituto Nacional de Servicios sociales para Jubilados y Pensionados hasta nivel sub gerencial.

Que dicha norma no contempló la creación de un área específica abocada a trabajar las cuestiones de integridad y transparencia en el ámbito del Instituto.

Que dicha omisión mereció observaciones de los organismos de control interno y externo.

Que, a fin de subsanar dichas observaciones e implementar una política de transparencia e integridad en el ámbito del Instituto, mediante la RESOL-2020-1714-INSSJP-DE#INSSJP, se creó el Programa de Integridad y

Transparencia en el Instituto Nacional de Servicios sociales para Jubilados y Pensionados. Ello con el fin de adecuar las normas y prácticas del Instituto a los lineamientos establecidos por la Convención Interamericana contra la Corrupción, la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción, la Ley sobre Ética en el Ejercicio de la Función Pública N° 25.188, que estableció la obligatoriedad de cumplir con la observancia de las pautas éticas de: honestidad, probidad, rectitud, buena fe y austeridad republicana para quienes se desempeñan en el ejercicio de la función pública y el Código de Ética en la función pública aprobado por el Decreto N° 41/1999, entre otras.

Que la Resolución N° RESOL-2020-1714-INSSJP-DE#INSSJP también se consideró necesario fijar lineamientos acordes con la Ley N° 27.401, que estableció la importancia de la implementación de los Programas de Integridad por parte de las personas jurídicas.

Que dichos programas consisten en el conjunto de acciones, mecanismos y procedimientos internos de promoción de la integridad, supervisión y control, orientados a prevenir, detectar y corregir irregularidades y actos ilícitos comprendidos por la Ley, debiendo guardar relación con los riesgos propios de la actividad que la persona jurídica realiza, su dimensión y capacidad económica.

Que se entiende que la implementación de un programa de tales características, además de resultar necesaria para la protección de los intereses del Instituto, otorgaría mayores garantías a nuestras afiliadas y afiliados respecto de la publicidad de la información y los valores que deben regir sus acciones y las de cada una de las personas que lo integra.

Que a través de la Resolución N° RESOL-2020-1869-INSSJP-DE#INSSJP se designó a las personas responsables del programa, a fin que realicen un plan de acción para la implementación del programa dentro del organismo y propongan una estructura necesaria para su puesta en funcionamiento.

Que por razones de organización y funcionamiento propios de la dinámica del Instituto, resulta necesario contar con una estructura organizativa adecuada, a fin de lograr una mejora sustancial en los niveles de transparencia e integridad del organismo, como forma de contribuir a una mejora de las prestaciones y focalizar las acciones en la producción de resultados que sean colectivamente compartidos y socialmente valorados.

Que, toda estructura se conforma para concretar políticas y objetivos que contribuyan a mejorar el funcionamiento de una organización, por lo cual deben ajustarse toda vez que resulte necesario, con la finalidad de cumplir con las metas preestablecidas y evitar así la complejidad estructural.

Que la creación de una estructura específica para llevar adelante el Programa de Integridad resulta acorde a la importancia de la actividad que realiza el Instituto, su dimensión y capacidad económica, de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Ley de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas N° 27.401 y los Lineamientos de Integridad establecidos por la Resolución N° RESOL-2018-27-APN-OA#MJ, que contemplan: riesgos a los que se encuentra expuesta la organización, su dimensión y capacidad económica.

Que, en este sentido, corresponde recordar que el Instituto tiene asignado un rol preponderante dentro del Sistema Nacional de Salud, en tanto le corresponde cumplir funciones de conducción, administración, planificación, financiación, regulación, contratación, aseguramiento, evaluación y control de los servicios médicos y sociales.

Que, además, debe brindar cobertura de salud y servicios sociales a más CUATRO MILLONES NOVECIENTAS MIL (4.900.000) personas afiliadas, grupo integrado por personas jubiladas y pensionadas, su grupo familiar, personas discapacitadas y veteranos de Guerra de Malvinas, distribuidas en todo el país.

Que a tal fin, el Instituto cuenta con una estructura orgánica integrada por un Nivel Central y TREINTA Y OCHO (38) Unidades de Gestión Local ubicadas en las principales ciudades del país, de las que dependen SEISCIENTAS QUINCE (615) Agencias y Centros de Atención Personalizada y TREINTA Y TRES (33) Bocas de Atención. Además, este Instituto también cuenta con CUATRO (4) efectores propios ubicados en las Ciudades de Buenos Aires, Rosario y Mar del Plata.

Que la implementación de medidas destinadas a la optimización y simplificación de los procesos requerirá del análisis y la reingeniería de los mismos, con la finalidad de garantizar la existencia de controles por oposición entre diversas áreas del Instituto que actualmente concentran funciones que resulta incompatibles, según las observaciones realizadas por la AUDITORÍA GENERAL DE LA NACIÓN y la SINDICATURA GENERAL DE LA NACIÓN en diversos informes.

Que, por tal motivo, resulta conveniente que el diseño y la implementación de medidas destinadas a la mejora de los procesos se realice simultáneamente con la de aquellas acciones destinadas a incrementar los niveles de integridad y transparencia y al fortalecimiento de la gestión del INSTITUTO.

Que la GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS, la UNIDAD SECRETARIA ADMINISTRATIVA, la GERENCIA ECONOMICO FINANCIERA, la GERENCIA DE ASUNTOS JURÍDICOS y la SINDICATURA GENERAL DEL INSTITUTO han tomado las intervenciones propias a sus competencias.

Por ello, y en uso de las facultades conferidas por los artículos 2° y 3° del Decreto PEN N° 02/04 y el artículo 1° del Decreto N° DECFO-2019-31-APN-SYLT,

## **LA DIRECTORA EJECUTIVA**

### **DEL INSTITUTO NACIONAL DE SERVICIOS SOCIALES PARA JUBILADOS PENSIONADOS**

#### **RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1°.-** Crear la Unidad de Innovación y Transparencia en el ámbito de esta Dirección Ejecutiva del Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados.

**ARTÍCULO 2°.-** Aprobar la estructura orgánico-funcional de la Unidad de Innovación y Transparencia y sus aperturas inferiores, conforme el organigrama que obra en el Anexo I (IF-2021-27628931-INSSJP-DE#INSSJP), estableciendo sus responsabilidades primarias y acciones, conforme se establece en el Anexo II (IF-2021-27629216-INSSJP-DE#INSSJP), los cuales forman parte de la presente.

**ARTÍCULO 3°.-** Registrar, comunicar y publicar en el Boletín del Instituto. Cumplido, se archive.



**Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados**  
2021 - Año de Homenaje al Premio Nobel de Medicina Dr. César Milstein

**Anexo**

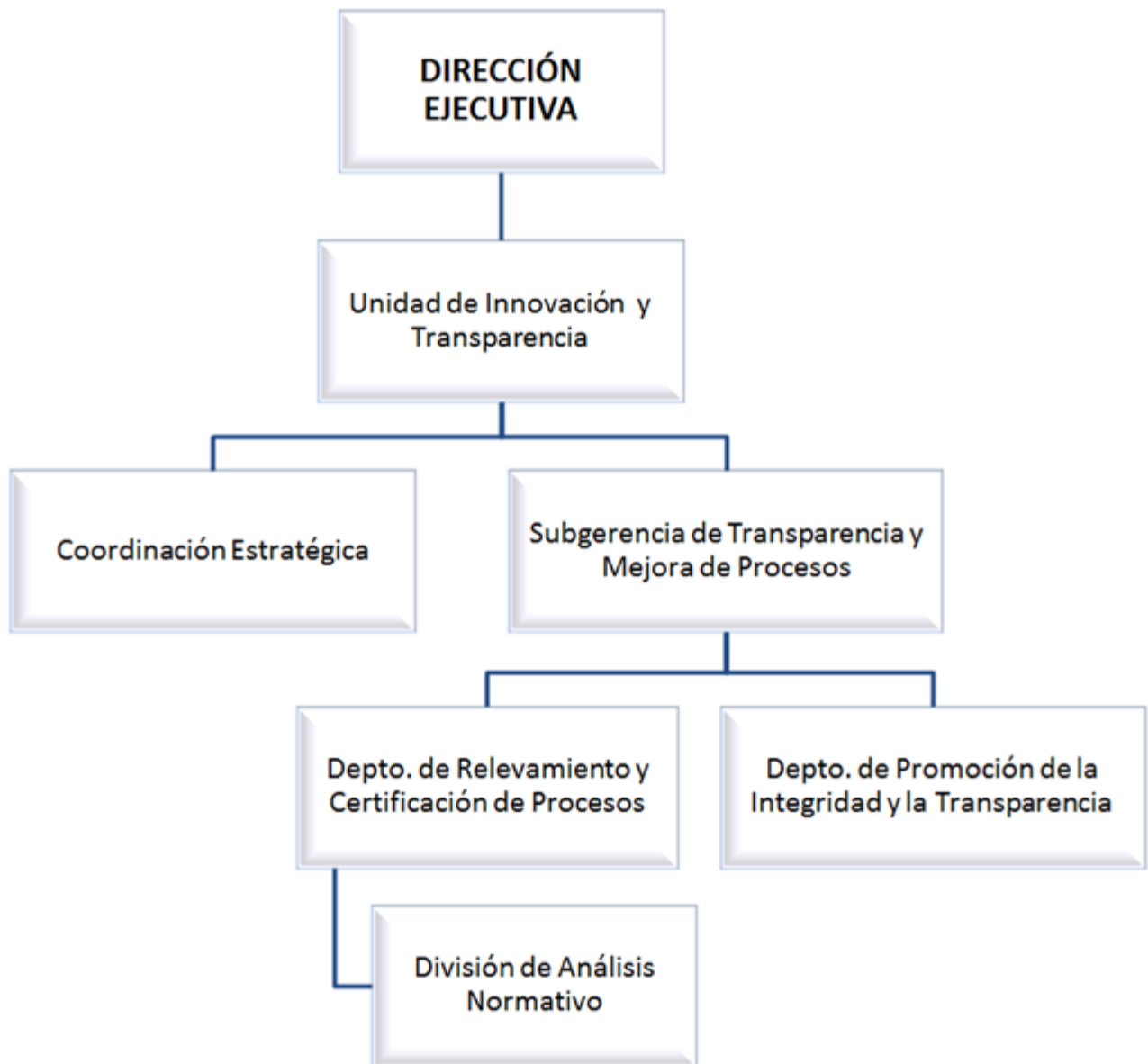
**Número:**

**Referencia:** EX-2021-21304293- -INSSJP-USA#INSSJP - Anexo I - Estructura orgánico-funcional de la Unidad de Innovación y Transparencia y sus aperturas inferiores.-

---

**ANEXO I**

---





**Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados**  
2021 - Año de Homenaje al Premio Nobel de Medicina Dr. César Milstein

**Anexo**

**Número:**

**Referencia:** EX-2021-21304293- -INSSJP-USA#INSSJP - Anexo II - Responsabilidades primarias y acciones de la Unidad de Innovación y Transparencia.-

---

**ANEXO II**

---

**UNIDAD DE INNOVACIÓN Y TRANSPARENCIA**

**RESPONSABILIDAD PRIMARIA:**

Contribuir a la mejora de los servicios que se prestan a las personas afiliadas, a partir de la elaboración de propuestas que tengan por finalidad: la optimización y simplificación de los procesos que siguen las distintas áreas del organismo, la implementación de tecnología y el incremento de los niveles de integridad y transparencia en la gestión, implementando la ejecución de las acciones necesarias para llevarlas a la práctica.

**ACCIONES:**

1. Analizar los procesos administrativos, tecnológicos, operativos y de gestión del Instituto, con el fin de detectar aspectos a mejorar para brindar mejores servicios a las personas afiliadas y proponer las acciones que implementen dichas modificaciones a la Dirección Ejecutiva.
2. Intervenir en el diseño, planificación, implementación y evaluación de actividades capacitación del personal y/o terceros en cuestiones de su competencia, actuando coordinadamente con las áreas del Instituto y/o los organismos del Estado Nacional con competencias en la materia.
3. Entender en el diseño, definición, planificación, implementación y evaluación de proyectos estratégicos, brindando apoyo y colaboración a otras áreas del Instituto.
4. Analizar los procesos implementados y establecer circuitos de mejora continua.
5. Entender en el diseño, la planificación, implementación, monitoreo y evaluación de medidas de mejora e innovación en la gestión y los servicios que se prestan a las personas afiliadas.

6. Elaborar propuestas de planes de acción, detallando las áreas involucradas y potenciales gestores de las mejoras y estimando los recursos y plazos necesarios para su concreción.
7. Colaborar con las distintas áreas en la implementación de los planes de acción y las medidas de mejora e innovación que apruebe la Dirección Ejecutiva.
8. Entender, conjuntamente con la Gerencia de Comunicación y Relaciones Institucionales y el/la Responsable de Acceso a la Información Pública, en el diseño, la planificación, ejecución y seguimiento de la estrategia de apertura de datos e información pública.
9. Intervenir en la implementación efectiva del Programa de Integridad y Transparencia, así como en todas aquellas acciones que tengan por finalidad establecer una política de transparencia activa por parte de todas las áreas del Instituto.
10. Intervenir en la adopción de todas aquellas acciones destinadas a prevenir, detectar y sancionar posibles actos contrarios a la ética pública en el ámbito del Instituto.
11. Proponer medidas destinadas a incrementar la integridad y la transparencia en las relaciones del Instituto con sus proveedores y prestadores.

## **UNIDAD DE INNOVACIÓN Y TRANSPARENCIA**

### **COORDINACIÓN ESTRATÉGICA**

#### **RESPONSABILIDAD PRIMARIA:**

Llevar adelante los proyectos estratégicos que tiendan a la mejora de los servicios que el Instituto presta a las personas afiliadas, aprobados por la Dirección Ejecutiva.

#### **ACCIONES:**

1. Establecer mecanismos de coordinación con aquellas áreas del Instituto que deban implementar y/o prestar colaboración para la implementación de proyectos estratégicos que tiendan a la mejora de los servicios que el Instituto presta a las personas afiliadas.
2. Convocar a reuniones de integración para planificar mejoras para la gestión.
3. Establecer una agenda de coordinación de proyectos estratégicos.

## **UNIDAD DE INNOVACIÓN Y TRANSPARENCIA**

### **SUBGERENCIA DE TRANSPARENCIA Y MEJORA DE PROCESOS**

#### **RESPONSABILIDAD PRIMARIA:**

Asistir a la Unidad de Innovación y Transparencia en la planificación, implementación y evaluación de mejoras

destinadas a incrementar la integridad y la transparencia en la gestión, así como a la optimización de los procesos administrativos, tecnológicos, operativos y de gestión del Instituto, con el fin de mejorar los servicios que se brindan a las personas afiliadas.

#### **ACCIONES:**

1. Realizar el análisis integral de los procesos y subprocesos que se llevan a cabo en el Instituto, tomando en cuenta las observaciones y recomendaciones establecidas por los órganos de control y áreas de mejora pertinentes.
2. Evaluar el impacto de los procesos relevados en la organización y sus riesgos.
3. Coordinar al equipo de trabajo con todas las áreas involucradas en el relevamiento y proponer planes de acción de mejora de los procesos.
4. Asesorar a la Unidad de Innovación y Transparencia en la adopción de medidas destinadas a propiciar la implementación efectiva del Programa de Integridad y Transparencia por parte de todas las áreas del Instituto.
5. Asistir a la Unidad de Innovación y Transparencia en el diseño, la planificación, implementación y evaluación de acciones destinadas capacitación del personal en cuestiones de integridad y transparencia, en conjunto con el Centro de Capacitación y Formación Continua de la Gerencia de Recursos Humanos y la Gerencia de Comunicación y Relaciones Institucionales.
6. Proyectar acciones destinadas a incrementar la integridad y la transparencia en las relaciones del Instituto con sus proveedores y prestadores y a prevenir, detectar y sancionar posibles actos contrarios a la ética pública en el ámbito del instituto.
7. Asistir a la Unidad de Innovación y Transparencia en la respuesta de aquellas consultas que se formulen en relación a los alcances de las normas que hacen al ejercicio de la ética pública, la integridad del personal del Instituto y la transparencia en la toma de decisiones, articulando sus intervenciones con otras áreas del organismo, la Oficina Anticorrupción y otros organismos nacionales.
8. Certificar la calidad de los procesos relevados ante los organismos específicos en la materia.
9. Evaluar el resultado de la implementación de nuevos procesos.

### **UNIDAD DE INNOVACIÓN Y TRANSPARENCIA**

#### **SUBGERENCIA DE TRANSPARENCIA Y MEJORA DE PROCESOS**

#### **DEPARTAMENTO DE PROMOCIÓN DE INTEGRIDAD Y TRANSPARENCIA**

#### **RESPONSABILIDAD PRIMARIA:**

Asistir a la Subgerencia de Transparencia y mejora de Procesos en el diseño y la implementación de aquellas medidas que tengan por objeto promover la integridad y la transparencia institucional.



## **ACCIONES:**

1. Asistir a la Subgerencia en la coordinación de las acciones de capacitación en materia de Integridad y Transparencia.
2. Asesorar a la Subgerencia en el contenido de difusión sobre el Programa de Integridad y Transparencia, elaborando planteos de dilemas éticos y concientización.
3. Colaborar en el procesamiento y categorización de las denuncias recibidas con relación a hechos que afecten a la integridad y la transparencia, con el fin de obtener información útil para el diseño de acciones destinadas a reforzar la ética pública en el ámbito del Instituto.
4. Brindar asesoramiento en los procesos de investigación sobre la temática de Integridad y Transparencia, cuando le sea requerido.

## **UNIDAD DE INNOVACIÓN Y TRANSPARENCIA**

### **SUBGERENCIA DE TRANSPARENCIA Y MEJORA DE PROCESOS**

#### **DEPARTAMENTO DE RELEVAMIENTO Y CERTIFICACIÓN DE PROCESOS**

## **RESPONSABILIDAD PRIMARIA:**

Asistir a la Subgerencia de Transparencia y Mejora de Procesos en el relevamiento de procesos del Instituto que le sean requeridos y/o que hayan merecido observaciones de organismos de control (interno o externo) realizando un seguimiento y control, y brindar el asesoramiento pertinente en la confección de Manuales de Procedimientos de las diferentes áreas e intervenir en la certificación de procesos de las distintas áreas del Instituto.

## **ACCIONES:**

1. Asistir a la Subgerencia de Transparencia y Mejora de Procesos en el relevamiento y análisis de procesos y subprocesos administrativos, tecnológicos, operativos y de gestión del Instituto.
2. Asistir a la Subgerencia de Transparencia y Mejora de Procesos en el relevamiento y análisis de las observaciones y recomendaciones establecidas por la Sindicatura General de la Nación, la Auditoría General de la Nación y la Unidad de Auditoría Interna, con el fin que sean contemplados en los procesos de mejora continua.
3. Gestionar un Tablero de Control para el seguimiento de las mejoras de los procesos relevados.
4. Asistir y asesorar a las distintas áreas en la confección de "Manuales de Procedimientos".
5. Generar informes de avances y resultados de cada proyecto a implementar.
6. Coordinar los procesos de certificación con los organismos específicos en la materia.
7. Proyectar protocolos y procedimientos destinados a implementar mecanismos de mejora continua de los procesos administrativos, tecnológicos, operativos y de gestión del Instituto.

**UNIDAD DE INNOVACIÓN Y TRANSPARENCIA**  
**SUBGERENCIA DE TRANSPARENCIA Y MEJORA DE PROCESOS**  
**DEPARTAMENTO DE RELEVAMIENTO Y CERTIFICACIÓN DE PROCESOS**  
**DIVISIÓN DE ANÁLISIS NORMATIVO**

**RESPONSABILIDAD PRIMARIA:**

Intervenir en el relevamiento de la normativa vigente de los procesos analizados por el Departamento de Relevamiento y Certificación de Procesos y proponer mejoras.

**ACCIONES:**

1. Asistir al Departamento de Relevamiento y Certificación de Procesos en el relevamiento de la normativa de los procesos a analizar.
2. Analizar el impacto de los procesos en la normativa.
3. Proponer cambios normativos que redunden en la mejora de los procesos.
4. Analizar posibles casos de superposición normativa y proponer mejoras.