



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
AÑO DE LA RECONSTRUCCIÓN DE LA NACIÓN ARGENTINA

Informe

Número:

Referencia: ANEXO IV - Recomendaciones para la Mejora Continua e Indicadores Sugeridos para el Procedimiento General de Denuncias, Faltas Formales y Sanciones - EX-2025-56739157- -APN-SSS#MS

El presente anexo establece un conjunto de recomendaciones destinadas a fortalecer la implementación, el seguimiento y la mejora continua del procedimiento previsto en la presente Resolución. Las medidas aquí contempladas comprenden aspectos operativos, estratégicos y de control, incluyendo mecanismos de evaluación, capacitación, mitigación de riesgos y supervisión jurídica, con el objeto de promover su eficacia, eficiencia y sostenibilidad en el tiempo.

1 - Matriz de Riesgos - Identificación de riesgos:

Riesgo 1: Que los beneficiarios no completen la documentación a tiempo.

- Mitigación: Implementación de un sistema de notificación automática con recordatorios y prórrogas excepcionales.

Riesgo 2: Demoras por falta de coordinación entre áreas.

- Mitigación: Definir responsables específicos para cada etapa del proceso. Implementar reuniones periódicas de seguimiento interáreas. Establecer plazos internos más cortos que el máximo permitido para compensar demoras.

Riesgo 3: Plazos administrativos que superen los TREINTA (30) días hábiles.

- Mitigación: Identificar cuellos de botella y establecer tiempos máximos internos más exigentes. Automatización de notificaciones y generación de informes para reducir tiempos administrativos. Control estricto del cumplimiento de plazos en cada procedimiento.

Riesgo 4: Acumulación de expedientes sin resolución.

- Mitigación: Monitoreo mensual de la carga de trabajo y redistribución de expedientes si hay atrasos. Priorización de casos urgentes con criterios objetivos. Generación de alertas automáticas para expedientes en riesgo de vencimiento.

Riesgo 5: Falta de control sobre reincidencias.

- Mitigación: Incorporar como paso obligatorio la consulta a la Coordinación de Registros de Agentes del Seguro antes de la resolución del expediente. Automatizar el cruce de información con el Ranking de Reincidencias.

2 - Control de Calidad - Métodos de control y seguimiento:

- Registro detallado y digitalizado de todos los expedientes.
- Tiempo promedio de resolución.
- Controles periódicos de plazos y sanciones aplicadas.
- Índice de resolución efectiva de denuncias.
- Impacto de las sanciones.

3. Registros y Reportes

Los expedientes, registros y reportes derivados del presente procedimiento deberán ser generados a través de la aplicación GESTIÓN DOCUMENTAL ELECTRÓNICA (GDE).

4. Procedimientos de Revisión

- Revisión interna periódica: cada una de las áreas deberá realizar una revisión interna de manera trimestral.

5. Validación de Actos Administrativos

Todos los Actos Administrativos serán revisados por la GERENCIA DE ASUNTOS JURÍDICOS - Subgerencia de Asesoría Legal, para asegurar que cumplan con la normativa vigente y aplicable.

6. Capacitación Continua

Formación de responsables: Capacitación continua para los responsables del procedimiento, actualizaciones normativas y mejores prácticas de gestión.

7. Coordinación con otras áreas

Las áreas conformarán mesas de trabajo interdisciplinarias para fomentar la colaboración y la mejora continua en la gestión del procedimiento.

Se realizará intercambio de información con la Coordinación de Registros de Agentes del Seguro respecto del Ranking para evaluar la reincidencia para cada caso.

8. Indicadores de Desempeño - KPIs

A) Eficiencia del Procedimiento

- Tiempo promedio de resolución de denuncias (días hábiles).
- Porcentaje de expedientes resueltos dentro del plazo de TREINTA (30) días hábiles.
- Cantidad de expedientes en trámite vs. expedientes resueltos (mensual).

Objetivo:

- Detecta puntos críticos.

- Permite ajustar plazos internos si se detectan demoras.
- Evalúa si el procedimiento es realista en términos de tiempos.

B) Calidad del Procedimiento

- Porcentaje de expedientes observados en el control de legalidad (casos que deben corregirse antes de la firma).
- Cantidad de expedientes devueltos por falta de documentación.

Objetivo:

- Mejora la calidad de las resoluciones para evitar impugnaciones.
- Reduce el trabajo innecesario por expedientes iniciados de manera incompleta.
- Permite ajustar el checklist de documentación y la capacitación de agentes.

C) Impacto de las Sanciones

- Porcentaje de sanciones cobradas sobre el total de sanciones impuestas
- Tasa de reincidencia de entidades sancionadas.
- Cantidad de sanciones judicializadas vs. cantidad de sanciones confirmadas en sede judicial.

Objetivo:

- Evalúa si las sanciones están cumpliendo su función disuasiva.
- Identifica entidades que necesitan un control más estricto.
- Permite evaluar si el criterio de sanción es sólido frente a la judicialización.

D) Transparencia y Control Interno

- Porcentaje de expedientes sin movimientos en más de DIEZ (10) días hábiles.
- Cantidad de hallazgos detectados.
- Cantidad de reclamos de beneficiarios por demoras en la tramitación.

Objetivo:

- Evita acumulación de expedientes sin resolución.
- Garantiza la trazabilidad de los casos.
- Mejora la percepción del procedimiento por parte de los denunciantes.

