



**SUPERINTENDENCIA
DE SERVICIOS DE SALUD**



Ministerio de
Salud
Presidencia de la Nación

INFORME DE AUDITORIA N° 07/14

“Gerencia de Control Prestacional»

**UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA
Año 2014**

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA N° 07/14 – SSSALUD

GERENCIA DE CONTROL PRESTACIONAL

1. OBJETO

El objeto del presente informe consiste en analizar y verificar las acciones desarrolladas por la Gerencia de Control Prestacional, destinadas a fiscalizar el cumplimiento de las normas prestacionales, considerando al Programa Médico Obligatorio como condición básica, por parte de los Agentes del Seguro de Salud, así como de los prestadores de servicios de salud.

2. ALCANCE DE LA TAREA

La tarea abarcó la verificación, cumplimiento y análisis de la información brindada por la Gerencia de Control Prestacional en cuanto a los controles que efectúa sobre los Agentes del Seguro de Salud. Como consecuencia de la amplitud y complejidad de las responsabilidades y acciones de dicha Gerencia, las actividades de auditoría ejecutadas se han visto limitadas a las realizadas por el área de sindicatura/auditoría de la Gerencia, detalladas a continuación:

- Verificación del Plan de auditorías y sindicaturas proyectadas para el ejercicio 2014.
- Verificación de las auditorías/sindicaturas realizadas durante el año 2014, correspondientes al primer trimestre del citado año.
- Verificación del grado de efectividad de la herramienta informática utilizada para realizar las auditorías/sindicaturas a los Agentes del Seguro de Salud.
- Control del cumplimiento de lo establecido en la Normativa vigente.
- Control de la utilización del registro en el cual se asientan las auditorías/sindicaturas realizadas y en curso de ejecución.
- Verificación del proceso de auditoría/sindicatura realizado por la Gerencia de Control Prestacional.

Selección de la muestra:

En el periodo bajo análisis se encontraban iniciadas y detalladas en el registro correspondiente 75 órdenes de auditoría y sindicatura. A la fecha de realización de las tareas de esta UAI, la mayoría de ellas se encontraban en proceso de ejecución o en proceso de elaboración del informe final y otras finalizadas y en situación de archivo. Como consecuencia de lo expuesto se optó por seleccionar una muestra de cuatro Órdenes de Auditoría las que se encontraban totalmente finalizadas y a disposición inmediata de esta Unidad.

El examen fue realizado de acuerdo con las Normas de Auditoría Interna Gubernamental aprobada por Resolución N° 152/02 SGN.

3. LIMITACIONES AL ALCANCE

Las tareas de control previstas para la presente auditoría se encontraron limitadas por el escaso tiempo de implementación de la herramienta informática desarrollada para el cumplimiento del procedimiento, como así también al proceso de readecuación de objetivos implementados en el área durante el presente ejercicio, circunstancia por la cual, solo se están realizando auditorías sobre dos planes de prevención: Plan materno infantil y Salud sexual y reproductiva, quedando pendiente los tres planes restantes que incluye la normativa vigente: Cáncer de mama, Cáncer de cuello uterino y Odontología Preventiva.

De lo expuesto surge que no se logró realizar un detallado análisis de los resultados obtenidos en esta auditoría. En consecuencia, la tarea se limitó a la verificación de los mismos, a los fines de conocer el circuito y estado de las tareas del área.

4. TAREAS REALIZADAS

Las tareas fueron ejecutadas en el periodo comprendido entre mayo y septiembre de 2014, realizadas por un equipo de trabajo interdisciplinario insumiendo 740 h/h distribuidas en el periodo.

Durante la etapa de ejecución de la presente auditoría, se han realizado procedimientos de cumplimiento, a fin de obtener la información y documentación necesaria para la evaluación integral del proceso en cuestión.

La tarea efectuada consistió en el análisis y evaluación de la información y documentación elaborada por el área. Se detallan brevemente a continuación, los procedimientos de auditoría realizados:

- Se mantuvieron reuniones con personal del área de auditoría / sindicatura con el fin de relevar las tareas y funciones realizadas y su grado de cumplimiento normativo.
- Verificación de los sistemas de resguardo de la información empleados para la realización de las auditorías/sindicaturas.
- Verificación de la coordinación de actividades desarrolladas por el área.
- Estudio y verificación de los circuitos administrativos, de los tiempos de aprobación y registración, como así también de las herramientas que conforman el sistema de control interno imperante.
- Indagación sobre las actividades de formación y capacitación brindada a los auditores, a los fines de incrementar los niveles de cumplimiento de las presentaciones y calidad de las mismas.



- Verificación de la existencia de un medio de registro de las auditorías/sindicaturas realizadas por la Gerencia.
- Verificación y análisis de la modalidad y el contenido de las auditorías realizadas.
- Asistencia al curso realizado por el área de auditoría/sindicatura, para la presentación de la herramienta informática a los síndicos/auditores.
- Asistencia a las Jornadas de Actualización 2014 – Sedes Provinciales, realizadas en el Organismo, donde se ha incluido una charla del área de auditoría/sindicatura.
- Asistencia a la presentación de los manuales de usuario OS/EMP “Proyecto auditorías programadas dirigido a Obras Sociales y Empresas” y Manual de Usuario Auditores “Proyecto Auditorías programadas dirigido a usuarios con rol de auditores”. Cabe aclarar que los mismos se encuentran en etapa de prueba, con el objeto de realizar las modificaciones necesarias que permitan la optimización de la herramienta propuesta.
- Se han analizado cuatro casos al azar de auditorías/sindicaturas realizadas por la Gerencia, siendo las mismas: Órdenes de Auditoría N° 82/2014, 093/2014, 141/2014 y 185/2014. De los cuatro casos analizados se han observado:
 - En lo referido a la Orden de Auditoría se han validado los datos que se detallan a continuación:
 - La coincidencia de los registros obrantes en el área con el número de Orden de Auditoría y con los nombres y apellidos de los auditores/síndicos designados
 - La coincidencia del domicilio de la Obra Social que figuran en la Orden de Auditoría, con los datos declarados por el Agente del Seguro de Salud en el Organismo.
 - La coincidencia del N° de RNOS de la Obra Social que figuran en la Orden de Auditoría, con los datos que surgen en el Organismo.
 - La existencia de las firmas y que las mismas correspondan a los auditores/síndicos designados en la Orden de Auditoría y en los registros respectivos.
 - La existencia de las fechas en la Orden de Auditoría.
 - La existencia de las firmas de los Auditores/Síndicos y del Subgerente de la Gerencia de Control Prestacional.
 - La coincidencia de las fechas que surgen de la Orden de Auditoría con las fechas registradas en el Libro Registro de Auditorías/Sindicaturas.



- En lo referido al Informe de Auditoría se han validado los datos que se detallan a continuación:
 - o La coincidencia de los nombres y apellidos de los auditores/síndicos designados que figuran en la Orden de Auditoría, con los datos que surgen del Informe de Auditoría.
 - o La coincidencia de la denominación de la Obra Social que figuran en la Orden de Auditoría, con los datos que surgen del Informe de Auditoría.
 - o La coincidencia del N° de RNOS de la Obra Social que figuran en la Orden de Auditoría, con los datos que surgen del Informe de Auditoría.
 - o La coincidencia del domicilio de la Obra Social que figuran en la Orden de Auditoría, con los datos que surgen del Informe de Auditoría.
 - o La existencia del detalle del motivo de la auditoría y modalidad de auditoría.
- En lo referente a la herramienta informática utilizada para realizar las auditorías/sindicaturas, se ha verificado el grado de efectividad de la misma. Dicha herramienta será utilizada a partir del mes de Enero de 2015 una vez finalizada las pruebas de optimización del sistema. Es del caso destacar que la carga de la información será efectuada previamente por el Agente del Seguro de Salud lo que permitirá contar con información constante y actualizada. Asimismo el citado sistema ha sido desarrollado por la Gerencia de Sistemas en conjunto con el personal del área de auditoría y sindicatura, encontrándose en proceso la formalización por parte de las autoridades del Organismo.

5. MARCO NORMATIVO

- Ley N° 23.660: Régimen de Obras Sociales.
- Ley N° 26.682: Marco Regulatorio de Medicina Prepaga
- Ley N° 23.661: Sistema Nacional de Seguro de Salud.
- Decreto N° 939/2000 MS: Régimen de Hospitales Públicos de Gestión Descentralizada.
- Resolución N° 201/2002 MS: Programa Médico Obligatorio de Emergencia (PMOE) integrado por el conjunto de prestaciones básicas esenciales garantizadas por los Agentes del Seguro de Salud comprendidos en el artículo 1° de la Ley N° 23.660.
- Resolución N° 1379/2010: Régimen de Graduación de Sanciones para los Agentes del Sistema Nacional del Seguro de Salud y los Prestadores inscriptos en el Registro Nacional de Prestadores



6. OBSERVACIONES

De la tarea realizada se han detectado las siguientes observaciones:

1. Del relevamiento efectuado durante las reuniones mantenidas en el área de auditorías /sindicaturas de la Gerencia de Control Prestacional se ha podido identificar que debido al volumen de Obras Sociales a auditar y la calidad y cantidad de las tareas desarrolladas, existiría carencia de personal en el área de referencia.
2. Se ha verificado que en las auditorias realizadas durante el año 2014, se han cumplimentado solo dos de los cinco planes de prevención obligatorios, el correspondiente al Plan Materno Infantil y el Plan de Salud Sexual y Reproductiva.
3. Si bien se ha comprobado la existencia de Manuales de Procedimientos para la realización de las auditorías/sindicaturas que se encuentran en etapa de prueba y modificación para su optimización, los mismos no se encuentran formalmente aprobados de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto N° 1344/2007 reglamentario de la Ley 24156 de Administración Financiera.
4. El plan de auditoría para el ejercicio 2014 elaborado por el área, no se encuentra formalizado por los responsables de la Gerencia.
5. Se ha verificado que las ordenes de auditoria y sindicatura se encuentran registradas por orden correlativo en un libro de registros sin rubricar. Asimismo y como consecuencia de la implementación del sistema COMDOC, a contar del mes de julio del 2014 el área ha comenzado a emitir las disposiciones a través del citado sistema. De la compulsas de ambos registros se ha verificado la duplicación de la numeración, correspondiendo el mismo número de auditoria a distintas entidades auditadas. Es del caso destacar que como consecuencia de lo expuesto la Gerencia de Control Prestacional ha solicitado a esta Unidad de Auditoria Interna por MEMO SSS 0022705/2014 la rúbrica un nuevo libro de registros que cumpla con la formalidades normativas.

7. RECOMENDACIONES

1. Sería conveniente dotar al área del personal suficiente, con el fin de dar cumplimiento a las auditorias/sindicaturas planificadas. Asimismo cabe destacar que según lo informado por el área en el año 2015 se estiman realizar 300 sindicaturas y auditar los tres planes restantes en la totalidad de los Agentes del Seguro de Salud.



2. Se recomienda realizar las auditorías de los cinco planes establecidos en la normativa vigente, con el fin de verificar el cumplimiento normativo por parte de las Obras Sociales.
3. Se recomienda proceder a la formalización del Manual de Procedimiento de acuerdo con lo establecido en la normativa en la materia.
4. Se recomienda formalizar el Plan de auditoria por un responsable de la Gerencia de Control Prestacional.
5. El libro de Registro de Auditorias/Sindicaturas debe encontrarse rubricado a fin de contar con un registro válido y formalizado de las auditorias programadas. Asimismo, se hace necesario la regularización de la doble registración determinada en el presente punto.

8. EFECTO REAL Y POTENCIAL DE LAS OBSERVACIONES:

El efecto real y potencial que producen las observaciones detectadas en el presente informe son la sobrecarga de trabajo del personal asignado a la tarea, que sumado a la informalidad de algunos procedimientos, conllevan a la mayor probabilidad de error en el desarrollo de las mismas. Por lo cual el resultado alcanzado podría ser inferior al planificado por la Gerencia, impactando negativamente en el logro de los objetivos definidos.

9. OPINION DEL AREA AUDITADA

La versión preliminar del presente informe fue puesta en conocimiento de la Gerencia de Control Prestacional, de la cual depende el área de Auditoria y Sindicatura, habiéndose nos informado verbalmente que no había objeciones que realizar al listado de observaciones y recomendaciones efectuadas.

10. CONCLUSIONES

Consideramos que la concreción de las recomendaciones propuestas en el presente informe permitirá el cumplimiento de las actividades con un mejoramiento integral de la operatoria cotidiana del área, teniendo en cuenta a su vez la significativa importancia de las actividades desarrolladas.

Del mismo modo, se ha podido verificar en la documentación relevada, la existencia de niveles regulares de cumplimiento, por parte de los Agentes del Seguro de Salud, y en consecuencia se sugiere aplicar las sanciones previstas por la normativa vigente ante dichos incumplimientos.

Asimismo, esta Unidad de Auditoría Interna destaca la importancia del resguardo y análisis de los datos obtenidos durante las auditorías/sindicaturas, para que los mismos sean utilizados, con fines estadísticos, aportando información relevante al momento de la toma de decisiones.



Se considera de suma relevancia las acciones encaradas por la Gerencia en el corriente ejercicio en cuanto a la reorganización del área y la readecuación de los objetivos de auditoría, lo que se entiende facilitará el logro de los estándares óptimos en la fiscalización de los Agentes del Seguro de Salud y cuya gestión es de su competencia.

Buenos Aires, Noviembre de 2014.

REFERENCIA DE PAPELES DE TRABAJO:
Legajo Principal N° 01.13-07 /14 SSSALUD



J. P. ALEJANDRO C. FERRARI
Auditor Interno
Superintendencia de Servicios de Salud