



**SUPERINTENDENCIA  
DE SERVICIOS DE SALUD**

 Ministerio de  
Salud  
Presidencia de la Nación

---

## **INFORME DE AUDITORIA N° 09/14**

---

**“Subgerencia de Delegaciones”**

**UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA  
Año 2014**

## INFORME DE AUDITORÍA N° 09 /14 SSSALUD

### Subgerencia de Delegaciones

#### 1. OBJETO

Control y verificación de las acciones desarrolladas por la Subgerencia de Delegaciones a los fines de supervisar el funcionamiento de las Delegaciones de la Superintendencia de Servicios de Salud en el interior del país, en el marco del Decreto N° 2710/10 y normas complementarias.

Asimismo, verificación de las acciones correctivas encaradas por el área auditada para la regularización de las observaciones detectadas oportunamente.

#### 2. MARCO DE REFERENCIA

La Subgerencia de Delegaciones tiene como responsabilidad primaria coordinar y apoyar el funcionamiento de las Delegaciones de la Superintendencia de Servicios de Salud en el interior del país. Sus principales acciones son: mantener la comunicación permanente con las Delegaciones, recibir las presentaciones y reclamos que efectúen los beneficiarios, los Agentes del Seguro de Salud, las Empresas de Medicina Prepaga, Cooperativas, Mutuales, Asociaciones Civiles y Fundaciones del sistema de salud en las Delegaciones, y coordinar las auditorías que deba realizar la Superintendencia, dentro del ámbito de su jurisdicción.

A la fecha del presente informe se encuentran en funcionamiento 15 Delegaciones provinciales, con su correspondiente Delegado Coordinador, a saber: 1 - Catamarca, 2 – Córdoba, 3 - Entre Ríos, 4 – Formosa, 5 - La Rioja, 6 – Mendoza, 7 – Misiones, 8 – Neuquén, 9 - Río Negro-Gral. Roca, 10 – Salta, 11 - San Juan, 12 - San Luis, 13 - Santa Fe-Rosario, 14 - Santa Fe-Santa Fe, 15 – Tucumán. Próximamente se abrirán las sedes de: Corrientes, Jujuy y La Pampa, en las cuales ya fueron designados los respectivos Delegados.

#### 3. MARCO NORMATIVO

Se enumera a continuación la normativa vigente para la presente auditoría:

- **Resolución 345/03- SSSalud** dispone la apertura de las Delegaciones de la Superintendencia de Servicios de Salud en las Provincias de Chubut, Jujuy, Mendoza, Misiones, San Luis, Santiago del Estero y Tucumán, que funcionarán en el ámbito de las Delegaciones del Ministerio de Salud de la Nación.
- **Resolución 774/03- SSSalud** dispone la apertura de la delegación de la Superintendencia de Servicios de Salud en la Provincia de Córdoba, que



funcionará en la Delegación del Ministerio de Salud de la Provincia de Córdoba.

- **Resolución 658/09- SSSalud** dispone la apertura de la Delegación de la Superintendencia de Servicios de Salud en la Provincia de Misiones.
- **Resolución 728/09 SSSalud** dispone la apertura de la Delegación de la Superintendencia de Servicios de Salud en la Provincia de Chaco.
- **Resolución 729/09- SSSalud** dispone la apertura de la Delegación de la Superintendencia de Servicios de Salud en la Provincia de Jujuy.
- **Resolución 730/09- SSSalud** dispone la apertura de la Delegación de la Superintendencia de Servicios de Salud en la Provincia de Corrientes.
- **Resolución 731/09- SSSalud** dispone la apertura de la Delegación de la Superintendencia de Servicios de Salud en la Provincia de Formosa.
- **Resolución 732/09 SSSalud** dispone la apertura de la Delegación de la Superintendencia de Servicios de Salud en la Provincia de Entre Ríos.
- **Resolución 529/10- SSSalud** aprueba los procedimientos y los contenidos de la documentación a presentar por parte de los beneficiarios para la realización de los diversos trámites y/o reclamos.
- **Decreto 2710/12** aprueba la estructura organizativa de primer nivel operativo de la Superintendencia de Servicios de Salud.
- **Resolución 2621/13-SSSalud** aprueba las coordinaciones y las correspondientes acciones, necesarias para adecuar el funcionamiento del Organismo a la nueva estructura organizativa.
- **Resolución 3410/13-SSSalud** designación transitoria del personal que ocupará las Coordinaciones aprobadas por Resolución 2621/13- SSSalud.
- **Resolución 1193/11-M.S.- SSSalud** apruébese el Sistema de Recepción y Derivación de la documentación, de fecha 16-11-11.
- **Resolución 3273/13-SSSalud** Facultase a la Subgerencia de Delegaciones a certificar la inscripción de los prestadores del interior del país que ingresen la documentación a través de las delegaciones habilitadas, debiendo consolidar los trámites en el Registro Nacional de prestadores del Sistema Nacional del Seguro de Salud a cargo de la Gerencia de Control Prestacional. Derogase la Resolución N° 11983/11 SSSalud.



#### 4. ALCANCE DE LA TAREA

Se procedió a la ejecución de tareas de auditoría de tipo operacional, considerando los preceptos normativos vigentes, como así también los circuitos y/o procedimientos existentes, a fin de verificar el cumplimiento de las acciones definidas en el Decreto 2710/12 y normas complementarias. Se incluyó el análisis específico de las actividades desarrolladas por el área auditada, para la regularización de las observaciones detectadas en el informe anterior.

Se detallan a continuación los procedimientos de auditoría efectuados:

- Recopilación, análisis y verificación normativa.
- Análisis de los procedimientos y circuitos empleados para:
  - tramitación de reclamos, solicitudes de inscripción en el Registro Nacional de Prestadores (tanto profesionales como establecimientos) y ejecución de trámites varios (unificación, desunificación de aportes, negativas de afiliación, etc.).
  - gestión de recursos humanos (distribución y asignación de responsabilidades del personal, asistencia, capacitación, etc.)
  - adquisición de bienes, pago de servicios y todo lo necesario e inherente, en materia de compras y contrataciones, para el normal funcionamiento de las delegaciones.
- Verificación de registros, sistemas de comunicación y de resguardo de la información empleados.
- Análisis estadístico de los trámites gestionados durante el ejercicio 2013 y aquellos incluidos en el período Enero - Mayo 2014.
- Evaluación de las acciones desarrolladas en el marco de la gestión 2013.
- Verificación y monitoreo del cumplimiento de las actividades incluidas en la Planificación prevista por la Subgerencia de Delegaciones para el año 2014.
- Seguimiento de las acciones correctivas desarrolladas para la regularización de las observaciones emergentes en informes anteriores.

#### Período de Análisis

Las tareas de auditoría realizadas para el análisis estadístico de los trámites gestionados por la Subgerencia de Delegaciones, comprendieron el período enero del año 2013 al 31 de mayo de 2014.

#### Selección de la Muestra

A los fines de verificar el procedimiento empleado para la adquisición de bienes, pago de servicios, compras y contrataciones se consideró como universo de análisis el listado total de ciento sesenta (160) operaciones registradas por la



Subgerencia de Delegaciones, constituyéndose una muestra de doce (12) trámites que representan el 7,5 % del universo auditado. La muestra ha sido confeccionada de manera aleatoria en cuanto a la Delegación seleccionada y adoptando el criterio de incluir la totalidad de los rubros detallados en el "Instructivo de Adquisición de Bienes "(alquiler, servicios de fotocopiadora, limpieza, dispenser de agua). A continuación se detalla la muestra seleccionada:

- PROV. N° 1182/13 – GA S/ CONT. SERVICIO DISPENSER DE AGUA EN OFICINAS DELEGACION MENDOZA. EXPEDIENTE N° SSS 244748/2013.
- PROV. N° 724/13– GA. S/ SERVICIO DE ALQUILER DE FOTOCOPIADORAS. PARA LAS OFICINAS CENTRALES Y DE 10 DELEGACIONES. EXPEDIENTE N° SSS 237366/2013.
- EXP. SSS: 0002927/2014 – CONTRATACION DE LOCACION DE UN INMUEBLE PARA LA SEDE SALTA
- EXP. SSS: 0005674/2014 – LOCACION DE INMUEBLE – SEDE CORRIENTES
- EXP. SSS: 0001275/2014 – SERV. DELEGACION MENDOZA
- EXP. SSS: 0009173/2014 – ADQUISICION DE MOBILIARIO PARA OFICINAS SSSALUD SEDE ENTRE RIOS.
- EXP. SSS: 0009176/2014 – ADQUISICION DE MOBILIARIO PARA OFICINAS SSSALUD SEDE SALTA.
- EXP. SSS: 0011946/2014 - CONTRATACION SERVICIO LIMPIEZA OFICINAS DELEGACION TUCUMAN DE ESTA SUPERINTENDENCIA.
- EXP.SSS: 0005048/2014 – CONTRATACION DEL SERVICIO DE LIMPIEZA PARA LA DELEGACION LA RIOJA PROV. N° 14245/14
- EXP. SSS: 0005252/2014 – CONTRATACION DEL SERV DE FOTOCOPIADORA – SEDE LA RIOJA.

Durante las etapas de planificación, ejecución de las actividades de auditoría y elaboración del informe correspondiente, se consideraron los preceptos determinados en las Normas de Auditoría Interna Gubernamental aprobada por Resolución N° 152/02 SGN y normas complementarias. Asimismo, se han incorporado a las acciones descriptas, los contenidos de interés detallados en el Manual de Control Interno Gubernamental emitido por la Sindicatura General de la Nación, en diciembre de 2010.

## 5. LIMITACIONES AL ALCANCE

Las tareas de control previstas para la presente auditoría se encontraron limitadas por la escasa disponibilidad de tiempo y personal, como así también



debido a la ocurrencia de hechos imprevistos tales como la mudanza de las oficinas ocupadas por esta UAI.

Por las razones expuestas previamente, no se logró realizar el análisis específico de una cantidad significativa de documentos y/o expedientes para verificar los tiempos reales de gestión de los trámites ingresados en las diversas Delegaciones. En consecuencia, la tarea se limitó a un estudio estadístico de los mismos, a los fines de conocer el estado de los mismos y tipo de trámites.

## 6. TAREA REALIZADA

Las tareas de auditoria fueron ejecutadas por un equipo de trabajo interdisciplinario insumiendo 421 hs/h distribuidas en el período mayo- julio de 2014, las cuales incluyeron la ejecución de diversas pruebas de cumplimiento y sustantivas, que serán desarrolladas a continuación.

**Recopilación, análisis y verificación de la normativa vigente.** A partir de la recopilación normativa, el relevamiento de los circuitos y la información suministrada por el área auditada, se verificó el grado de cumplimiento normativo en las siguientes materias:

- Competencia de las acciones desarrolladas por el área de acuerdo a las previsiones de la Resolución 529/10 (Decreto 1547/07), Decreto 2710/12 (Estructura Organizativa) y Resolución 2621/13-SSSalud (Acciones de las Coordinaciones incorporadas a la estructura organizativa).
- Cumplimiento de las acciones incluidas en el Decreto 2710/12 y la Resolución 2621/13- SSSalud.
- Aplicación del procedimiento previsto en la Resolución 529/10- SSSalud para la gestión de diversos trámites y reclamos.
- Marco normativo de las aperturas de las Delegaciones: cotejo de las resoluciones de apertura existentes, previas al dictado del Decreto 2710/12 y de la Resolución 2621/13-SSSalud (Acciones de las Coordinaciones incorporadas a la estructura organizativa). Asimismo, se realizó el cruce de la información suministrada por la Subgerencia con aquella expuesta en la WEB del Organismo, respecto a las Delegaciones actualmente en funcionamiento.

**Análisis y verificación de los procedimientos y circuitos vigentes:** durante el año 2013 y hasta la fecha de finalización de la presente auditoría, el área auditada se abocó a la destacada labor de confeccionar y actualizar tres documentos principales que integran la totalidad de los procesos efectuados, con el objeto de homogeneizar las tareas desarrolladas tanto en la Subgerencia como en las Delegaciones de la Superintendencia, a través de la unificación de criterios de trabajo plasmados en los siguientes instrumentos:



- **Protocolo de Gestión de Trámites:** contiene el conjunto de procedimientos administrativos que son de cumplimiento obligatorio para el personal de la Gerencia, ya sea que se desempeñe en Sede Central o en las Dependencias Descentralizadas de la SSSalud. Actualmente, el Protocolo es considerado por la Gerencia como el instrumento de consulta diaria, en el que se encuentran sistematizados cada uno de los trámites que pueden ser iniciados en las Sedes Provinciales de la SSSalud, incluyendo los modelos de escritos y formularios necesarios. Posteriormente, a su análisis, se realizaron diversas visitas a los fines de constatar su cumplimiento por parte del personal durante el desarrollo de las tareas cotidianas. Para tal fin el procedimiento de auditoría ha sido la observación del desempeño de cada agente en la tramitación y resolución de los diferentes documentos, como así también se verificó el estado en que la documentación es remitida desde las Delegaciones.
  
- **Instructivo de Recursos Humanos:** elaborado ante la necesidad de sistematizar y homogeneizar los procedimientos administrativos y de registro e información del personal, en el marco del nuevo Sistema de Comunicación Documental- COMDOC-. En el instructivo se encuentran detallados los pasos a seguir para la presentación de diferentes licencias y permisos. Adicionalmente, el área desarrolló para el control de recursos humanos los siguientes instrumentos de consolidación y sistematización de la información:
  - a) Base Consolidada de Asistencia: información diaria de asistencia de todo el personal de la Gerencia y las Delegaciones, incluyendo licencias y registro de horas extras,
  - b) Base Consolidada de Recursos Humanos: datos del personal de toda la Gerencia y Delegaciones, incluyendo información referida a licencia anual ordinaria, días por examen, permisos de salida y otros,
  - c) Planilla de Asistencia Diaria: registro de asistencia diaria con la firma del ingreso y egreso del personal en la sede Central.La evaluación del instructivo consistió en cotejar su contenido con los procedimientos vigentes en la Subgerencia de Recursos Humanos y Organización; asimismo, se incluyó la verificación de su implementación diaria, mediante la comprobación y observación de las planillas durante las visitas efectuadas al área auditada. Particularmente, respecto de la distribución de tareas y responsabilidades del personal, el área confeccionó la Circular 3/2014- GDA, cuyas asignaciones también han sido verificadas en los relevamientos.
  
- **Instructivo de Administración. Contrataciones de servicios y provisión de insumos para las sedes provinciales de la SSSalud:** contiene los procedimientos correspondientes para la contratación de servicios, la provisión y adquisición de insumos, en el marco del Reglamento del Régimen de Contrataciones de la Administración Nacional (Decreto 893/12). A partir del listado suministrado por la Subgerencia de Delegaciones, se requirió a la Gerencia de Administración una muestra de expedientes y



trámites referidos a las contrataciones y pago de bienes y servicios de las Delegaciones en funcionamiento, a los fines de constatar el cumplimiento del instructivo. Para el caso de las contrataciones de servicios se revisó en cada uno de los documentos: las características formales de la solicitud de los mismos, la presentación de los tres presupuestos (o en su defecto la correspondiente justificación) con los datos generales y fiscales de las empresas presentadas. Para los trámites de pago de servicios e impuestos se constató la presentación de la factura original, conformada con firma y sello por el Delegado, y las exigencias formales y fiscales en los comprobantes de pago de acuerdo a lo expuesto en el Instructivo de Administración (comprobantes sin errores, ni enmiendas, Tipo de factura B/C/ Ticket Fiscal, a nombre de la SSSalud, N° de CUIT y condición en el IVA: Exento y CBU). De acuerdo a lo informado por el área auditada, previamente a la inauguración de cada sede, el Delegado provincial es responsable de iniciar la búsqueda de las empresas oferentes de los servicios necesarios e incluso del alquiler del local para la constitución de cada Delegación.

El área confeccionó un **Digesto Normativo** que reúne la normativa vigente en general y en particular, necesaria para la gestión, viabilización y resolución de trámites y reclamos de competencia de la SSSalud, a los fines de mantener informados y actualizados a los agentes que desempeñan funciones en el área.

**Verificación de registros, sistemas de comunicación y de resguardo de la información empleados:** de acuerdo a lo informado por el área, a partir del 01 de enero de 2014 con la puesta en marcha del sistema informático COMDOC en el Organismo, los registros manuales empleados para las gestiones de trámites de beneficiarios y agentes del sistema, han quedado en desuso debido a la total adhesión al nuevo sistema informático. Para la registración de las gestiones referidas a los procedimientos de recursos humanos y administración, el área diseñó las siguientes planillas en formato Excel, que fortalecen su sistema de control interno: Base de Datos Sistematizada de Administración, Base de Locación de Inmuebles, Grilla Mensual de Actividades, Base Consolidada de Asistencia, Base Consolidada de Recursos Humanos y Planilla de Asistencia Diaria.

El sistema de comunicación vigente se encuentra constituido por diversas herramientas informáticas de acceso a la información, el cual depende del rol y grado de responsabilidad asignado a los agentes, a saber: Internet, Intranet, COMDOC Y Wikidelegaciones (Plataforma virtual de uso interno y exclusivo de la Gerencia de Delegaciones y Articulación, actualmente en etapa de implementación).

**Verificación y monitoreo del cumplimiento de las actividades de capacitación incluidas en la Planificación prevista por la Subgerencia de**



**Delegaciones para el año 2014:** A partir de la información suministrada, se cotejó el cumplimiento de las actividades de capacitación previstas por el área hasta el 31 de mayo del corriente. Concretamente, se constató el programa desarrollado durante las “Jornadas Federales de Capacitación y Actualización” ejecutadas en el mes de febrero y el módulo de capacitación “Sistema COMDOC y Aplicativo Resolución N° 075/98”. En consecuencia, se ha logrado verificar un adecuado y comprometido desempeño por parte de todos los miembros del área, en efectivizar el cumplimiento integral de su Plan de Acción previsto para el año en curso. Adicionalmente, se encontraban en etapa de diseño y desarrollo los siguientes Módulos de Capacitación:

- Asesoría Médica y Asesoría Jurídica
- Sensibilización en Accesibilidad y Derecho a la Salud
- Fortalecimiento a la Gestión Técnica - Administrativa

Durante el mes de julio se desarrollaron las Jornadas de Actualización 2014- Sedes Provinciales, organizadas por la Gerencia que contó con la participación de diversos actores del Sistema del Seguro de Salud, entre ellos: Hospitales, Agentes del Seguro, responsables técnicos de las áreas de recupero de costos de los Ministerios de Salud provinciales, agentes de las Delegaciones del interior del país y personal de distintas Gerencias de esta SSSalud, sede central.

**Evaluación del funcionamiento de las Delegaciones del interior del país. Revisión de la coordinación de actividades desarrolladas entre las diversas delegaciones y la propia Subgerencia, en pos del cumplimiento normativo.** Respecto a este punto, queda pendiente para un próximo informe, la verificación in situ del funcionamiento de cada delegación, dado las limitaciones expuestas oportunamente y debido al actual período de transición e implementación de los sistemas informáticos (manejo del COMDOC) y de comunicación (internet, wikidelegaciones).

No obstante, como resultado de las tareas efectuadas pudo advertirse una fluida comunicación entre las Delegaciones provinciales y la Gerencia de Delegaciones que fortalece el accionar de la Gerencia en pos del cumplimiento de sus objetivos.

**Seguimiento de las acciones correctivas desarrolladas para la regularización de las observaciones emergentes en informe anterior. (INFORME DE AUDITORÍA N° 06/11 SSSALUD Subgerencia de Delegaciones).**

A los fines de actualizar el estado real de las observaciones vigentes, se ha procedió a recabar información y realizar las verificaciones pertinentes con el objeto de cotejar los avances informados por el área auditada. Se detallarán a continuación de manera individualizada las observaciones con sus respectivas



acciones correctivas y la definición de su actual estado, de acuerdo a las verificaciones realizadas.

### **OBSERVACION 1. a)**

*En base a la muestra de trámites analizada y a los preceptos establecidos en la Resolución N° 529/10 - SSSALUD, referida a los procedimientos de aplicación para la Subgerencia de Delegaciones, se han observado los siguientes ítems:*

*El Departamento Mesa de Entradas, Salidas y Archivo no identifica los trámites provenientes de las distintas Delegaciones con la asignación del correspondiente código de jurisdicción, tal como lo prevé el punto 3 del Anexo II "Procedimientos" de la Resolución N° 529/10 - SSSalud. Asimismo, se han observado demoras que superan los tres días hábiles, para la remisión de la documentación desde el Dpto. Mesa de Entradas a la Subgerencia de Delegaciones, produciéndose así una operatoria cotidiana ineficiente e ineficaz en razón de las exigencias normativas vigentes. Consecuentemente, existe escasa razonabilidad entre los plazos previstos para el análisis y gestión de los trámites en la Subgerencia de Delegaciones, respecto de los plazos manejados desde el Dpto. Mesa de Entradas, para la remisión de la documentación ingresada al Organismo.*

La Gerencia auditada creó un Área propia de Mesa de Entradas y Despacho (exclusivamente para el tratamiento de documentación proveniente de las Delegaciones propias y Delegaciones Sanitarias Federales), que a partir de la implementación del sistema COMDOC, desarrolla las funciones correspondientes a caratulación de expedientes, altas de notas, carga y registro del ingreso, egreso y distribución interna de documentación. En cuanto a la identificación de trámites provenientes de las diferentes Sedes Provinciales, los aplicativos informáticos de Intranet y el Sistema de Comunicación Documental -COMDOC, permiten registrar la carga en la Delegación de origen de cada trámite y por ende, se facilita la búsqueda y seguimiento de la gestión de los mismos, dando de esta manera cumplimiento a este apartado de la Resolución 529/10- SSSalud.

Estado actual de la observación: REGULARIZADA. Considerando que la reciente implementación del sistema COMDOC, permite la identificación de la Sede Provincial iniciadora de cada trámite, la observación se considera subsanada.

### **OBSERVACION 1. b)**

*La Subgerencia de Delegaciones posee una demora promedio que oscila entre los 3 a 10 días hábiles, para la verificación y giro de la documentación a las áreas correspondientes para la prosecución de los trámites, respecto de los tres (3) días previstos en el punto 4 del Anexo II "Procedimientos" de la Resolución N° 529/10 - SSSalud. En cuanto al cúmulo de trámites, aún*



*obrantes en el área auditada, que data de mayor antigüedad a la indicada como demora en los procedimientos, se ha verificado que dichos trámites ya han sido revisados y se encuentran en el siguiente estado:*

- *a la espera de documentación,*
- *desestimados o pendientes de ser devueltos a la Delegación de origen.*

A partir de las verificaciones in situ sobre las tareas desarrolladas y los tiempos de resolución y/o análisis de trámites, se constató que la implementación de los procedimientos definidos en el documento "Protocolo Gestión de Trámites" permitió una significativa agilización en los tiempos reales de resolución, ya que a diferencia de los tiempos iniciales, actualmente el área no solo recibe los reclamos y presentaciones, sino que también actúa activamente en la resolución de los mismos, intimando en primera instancia a los Agentes del Seguro, otorgando certificados a profesionales por inscripción en el Registro Nacional de Prestadores y efectuando otros trámites referidos a opciones y presentaciones de beneficiarios, tal hecho ha sido factible a partir de la incorporación al área de agentes y profesionales en las diversas materias tratadas.

Estado actual de la observación: Regularizada. Se logró verificar que la implementación de criterios de trabajo unificados (definidos en el "Protocolo Gestión de Trámites"), permitió una importante mejora en el desempeño cotidiano de la Gerencia, al constituirse el mismo como documento de orientación y organización para el área; restando formalización de los mismos, mediante la elaboración de los correspondientes Manuales de Procedimiento.

## **OBSERVACION 2**

*Inexistencia de procedimientos formales y específicos para la adquisición de los bienes de uso, de consumo y los servicios necesarios para el normal funcionamiento de cada Delegación. Esta ausencia de un protocolo específico con cada una de las reparticiones, impide determinar clara y particularmente las obligaciones que deberían cumplimentar cada una de las partes. Provocando tal circunstancia, inconvenientes cotidianos y reiterados al momento de adquirir los bienes o servicios necesarios para el normal funcionamiento de cada Delegación.*

Tal cual lo expresado en el cuerpo del informe, la Gerencia confeccionó un documento específico, denominado "Instructivo de Administración. Contrataciones de servicios y provisión de insumos para las sedes provinciales de la SSSalud", cuyo contenido expresa los requisitos iniciales para la contratación de servicios, la provisión y adquisición de insumos, en el marco del Reglamento del Régimen de Contrataciones de la Administración Nacional (Decreto 893/12). Si bien, el instructivo establece pautas mínimas y necesarias de la etapa inicial de contrataciones y/o adquisición de bienes y servicios, resulta de gran importancia, que el contenido del mismo se encuentre cotejado, formalizado e integrando un



sub proceso de la Gerencia de Administración, dada su competencia sobre el proceso principal de compras y contrataciones.

Estado Actual de la Observación: En trámite. Se encuentra pendiente su revisión y posterior formalización mediante la confección del correspondiente Manual de Procedimiento.

### **OBSERVACION 3**

*Las actividades de capacitación dictadas para el personal que se desempeña en las Delegaciones del interior del país, no se encuentran planificadas regularmente, ni incorporadas al Plan de Capacitación Institucional del Organismo.*

A partir de las verificaciones realizadas se constató que las actividades de capacitación desarrolladas por la Gerencia auditada cuentan permanentemente con el apoyo y colaboración del área de Capacitación, dependiente de la Subgerencia de Recursos Humanos y Organización. No obstante, aún continúan sin ser planificadas e incorporadas al Plan Institucional de Capacitación del Organismo.

Estado Actual de la Observación: En trámite.

**OBSERVACION 4. Sistemas Informáticos:** Del análisis del listado total de trámites obrantes en el área, expedido por el SEGEX, se han detectado las siguientes falencias:

*a) La carga inicial de datos en el sistema informático empleado por el Organismo, se lleva a cabo mediante la utilización de diversos criterios para el ingreso de trámites similares, imposibilitando al área auditada contar con información precisa de acuerdo a las necesidades cotidianas.*

A partir de la creación del sector de Mesa de Entradas de la Gerencia y la implementación del nuevo sistema informático COMDOC, se ha constado la definición y utilización de criterios unificados para la carga inicial de cada uno de los trámites ingresados. La incorporación de nuevos criterios en la carga de los trámites permite al área agilizar las búsquedas y la obtención de información estadística.

Estado Actual de la Observación: Regularizada

*b) El acceso a la información por parte de las Delegaciones es restringido, de tipo consulta para el público en general, por ende las mismas carecen de la totalidad de información y/o herramientas necesarias para dar respuesta a los requerimientos efectuados por quienes asisten diariamente a las delegaciones. En consecuencia, el personal debe transmitir dichas consultas telefónicamente*



a la Subgerencia, a los fines de dar respuesta a los requerimientos cotidianos. De esta manera, se ve incrementada la labor desarrollada por la Subgerencia.

De acuerdo a la información remitida por el área auditada, en la actualidad todas las Delegaciones propias de esta SSSalud, cuentan con los recursos informáticos necesarios y los accesos correspondientes para el adecuado desempeño cotidiano, a saber: Internet, Intranet, COMDOC, Wikidelegaciones, correo electrónico institucional, correos electrónicos distribuidores, Res. 075/98, etc.

Estado Actual de la Observación: Regularizada.

- c) Del total de 2589 trámites que según el SEGEX, figuraban en la Subgerencia de Delegaciones, se ha constatado la siguiente información:
- ✚ El 74,46% -1928 trámites- en estado: "Enviado sin Recibir", es decir documentación analizada y girada mediante el sistema informático vigente, al área competente para la prosecución del trámite, no habiendo sido recepcionado formalmente por esta. Aproximadamente el 80 % de dichos trámites ha sido remitido al sector Registro de Prestadores.
  - ✚ El 24,83 % - 643 trámites – en estado: "Para Estudio", es decir que aún continúan bajo análisis en el área auditada.
  - ✚ El 0,69 % - 18 trámites –en estado: "Pendiente de Envío", es decir gestionados y preparados para ser enviados a las áreas correspondientes.

Estado Actual de la Observación: Dada la implementación del nuevo sistema informático COMDOC a contar del 1º de enero del año 2014, la presente observación se constituye en NO REGULARIZABLE.

## 7. HALLAZGOS

1. La Subgerencia de Delegaciones ha desarrollado los documentos "Protocolo de Gestión de Trámites", "Instructivo de Recursos Humanos" y el "Instructivo de Administración- Contrataciones de servicios y provisión de insumos para las sedes provinciales de la SSSalud" que constituyen una herramienta de gestión proactiva para la organización y adecuado desempeño de las tareas desarrolladas en la Subgerencia y las Delegaciones, dado que en su contenido se advierte detalladamente el circuito vigente para los distintos tipos de trámites gestionados. No obstante lo expuesto se carece de un Manual de Normas y Procedimientos que cumpla con las formalidades establecidas en el Decreto N° 1344/2007 reglamentario de la Ley 24156 de Administración Financiera.



2. Actividades de Capacitación. Las actividades de capacitación desarrolladas por el área auditada permanecen sin ser incluidas en el Plan Institucional de Capacitación de la Subgerencia de Recursos Humanos.
3. Se encuentran pendientes de implementación algunas acciones que de acuerdo a la normativa vigente le corresponden al área de Delegaciones. Si bien se encuentran iniciadas informalmente las actividades de integración de las Delegaciones en la ejecución de auditorías, aún permanece pendiente la realización de auditorías coordinadas con las áreas del Organismo destinadas al control integral sobre el accionar de los Agentes del Seguro de Salud.

## 8. RECOMENDACIONES

1. Instrumentar las acciones necesarias para la inclusión de los distintos documentos elaborados por la Gerencia, como Manual de Normas y Procedimientos con las revisiones de la Subgerencia de Recursos Humanos a fin de que forme parte del proceso y que cumpla con las formalidades que la normativa establece.
2. Incorporar al Plan Institucional de Capacitación del Organismo, las actividades de capacitación necesarias para el personal que se desempeña en el área auditada y en las Delegaciones propiamente dichas.
3. Establecer en conjunto con las distintas áreas del Organismo responsables del control integral del accionar de los Agentes del Sistema de Salud, los procedimientos y metodologías de coordinación de las distintas actividades y acciones establecidas en la normativa vigente.

## 9. EFECTO REAL Y POTENCIAL

La falta de coordinación en las tareas de auditoría en relación con las demás áreas del Organismo impacta sobre el control integral de las acciones de los Agentes del Seguro de Salud.

Asimismo, cabe destacar la importancia que reviste la formalización de los procedimientos para un adecuado sistema de control interno.

## 10. CONCLUSIONES

Esta Unidad de Auditoría Interna, considera que en términos generales, se encuentran cumplimentadas las responsabilidades y acciones que le competen a la Subgerencia de Delegaciones en el marco de la normativa en la materia.

Es del caso destacar el significativo avance que ha tenido el área en cuanto a la asignación de personal para la realización de las tareas, la determinación de procedimientos para su efectivo cumplimiento y la elaboración de instructivos y protocolos para la homogenización de los circuitos administrativos. Es así que a pesar del incremento del volumen de las actividades desarrolladas por el área, se ha verificado un adecuado cumplimiento de los plazos de respuesta a los beneficiarios, de las tramitaciones que son de su competencia y de los objetivos establecidos.

Asimismo, se considera de gran relevancia las acciones encaradas por la autoridades del Organismo en los últimos años en cuanto a la apertura de nuevas delegaciones, logrando la descentralización administrativa y operativa de la institución, consecuentemente el acercamiento con los beneficiarios del sistema y asimismo se ha avanzado notablemente en el cumplimiento de la federalización establecida en los objetivos y visión estrategia del Organismo.

Buenos Aires, Diciembre de 2014.-

REFERENCIA DE PAPELES DE TRABAJO:

**Legajo Principal N° 1-25- 09/14- SSSALUD**



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