



**SUPERINTENDENCIA
DE SERVICIOS DE SALUD**



Ministerio de
Salud
Presidencia de la Nación

**INFORME DE AUDITORIA
N° 08 / 2014- SSS**

**GERENCIA DE ATENCION Y SERVICIOS AL
USUARIO DEL SISTEMA DE SALUD
SUPERVISION Y CONTROL DE OPCIONES DE
CAMBIO**

**UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA
AÑO 2014**



INFORME DE AUDITORIA N° 08/14 SSSALUD

**INFORME DE LA GERENCIA DE ATENCION Y SERVICIOS AL
USUARIO DEL SISTEMA DE SALUD**

SUPERVISION Y CONTROL DEL OPCIONES DE CAMBIO

INFORME EJECUTIVO

UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA

Año 2014



INFORME DE AUDITORÍA N° 08 /14 SSSALUD

**INFORME DE LA GERENCIA DE ATENCION Y SERVICIOS
AL USUARIO DEL SISTEMA DE SALUD**

AREA DE CONTROL DE OPCIONES

INFORME EJECUTIVO

I.- OBJETIVO DE LA TAREA:

El presente informe tiene por objeto exponer una síntesis de los principales resultados de la labor de auditoría realizada sobre el relevamiento del circuito administrativo del proceso de Opción de Cambio de Obra Social que realizan los beneficiarios del Sistema del Seguro de Salud, comenzando desde la recepción de los formularios de opción de cambio, pasando por su control, posterior validación o rechazo, hasta su archivo.

Cabe consignar que dicho informe no se encuentra incluido en el Planeamiento de Auditoría 2014 y ha sido llevado a cabo ante requerimiento de la Gerencia General del Organismo.

II.- MARCO DE REFERENCIA:

La actividad auditada estuvo centrada en la tarea desarrollada por el Organismo a través de sus áreas específicas competentes, previstas en la estructura organizativa de primer nivel operativo de esta SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD, Decreto N° 2710/2012, BO 17/01/2013, en particular a cargo de la **GERENCIA DE ATENCION Y SERVICIOS AL USUARIO DEL SISTEMA DE SALUD**, cuya RESPONSABILIDAD PRIMARIA, se describe a continuación:

“Promover acciones tendientes a fortalecer el ejercicio de los derechos de los usuarios, beneficiarios y/o afiliados y controlar el cumplimiento de las normas de atención al usuario por parte de los Agentes del Seguro de Salud, Empresas de Medicina Prepaga, Cooperativas, Mutuales, Asociaciones Civiles y Fundaciones del sistema de salud. Ordenar la recepción de las solicitudes, reclamos, denuncias y recursos presentados por los usuarios del Sistema Nacional de Servicios de Salud y gestionar dichas peticiones para lograr una creciente satisfacción por parte de los usuarios”.

Asimismo sus ACCIONES, dirigidas a la materia auditada, previstas en la citada normativa que rige la estructura normativa, son las siguientes:

1. Supervisar el ejercicio efectivo de la libertad de elección de Obra Social por parte de los afiliados.
2. Prevenir e informar a la GERENCIA GENERAL sobre la existencia de competencia desleal entre las referidas entidades del sistema de salud y



prestadores, así como la detección de conductas que afecten al libre ejercicio del derecho de opción por parte de los beneficiarios y/o afiliados.

En tanto la **SUBGERENCIA DE GESTION DE SERVICIOS AL USUARIO DEL SISTEMA DE SALUD**, asume la RESPONSABILIDAD PRIMARIA de:

“Asistir a la Gerencia en la planificación, organización y ejecución de todas las acciones tendientes a fortalecer el ejercicio de los derechos de los usuarios, beneficiarios y/o afiliados mediante la gestión eficaz de las solicitudes, reclamos, denuncias y recursos presentados por los usuarios del Sistema Nacional de Servicios de Salud para lograr una creciente satisfacción por parte de los usuarios”

Mientras que sus ACCIONES están orientadas a:

“1. Gestionar y efectuar el seguimiento de todas las tramitaciones de solicitudes, reclamos, denuncias y recursos presentados por los usuarios del Sistema Nacional de Servicios de Salud en la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD y efectuar el seguimiento de las actuaciones hasta su conclusión, procurando la satisfacción y el efectivo ejercicio de los derechos de los usuarios.

“2. Gestionar los trámites que realicen los afiliados para asegurar la libre elección de Obra Social por parte de los mismos”.

“3. Reunir la información que permita detectar la existencia de competencia desleal entre las referidas entidades del Sistema de Salud y prestadores, así como la identificación de conductas que afecten el libre ejercicio del derecho de opción por parte de los beneficiarios y/o afiliados.”

III.- ALCANCE DE LA TAREA:

La tarea realizada abarcó la verificación y análisis de la información referida a:

1) La organización del área, conformación de su plantilla de personal, asignación de tareas y niveles de supervisión hallados.-

2) El circuito administrativo, verificación de cumplimiento normativo en todas sus etapas, la existencia de manual de procedimientos, características, funcionamiento y modalidad de recepción de los formularios de opción de cambio, eficacia y eficiencia de los controles efectuados y de las validaciones informáticas.

Durante las etapas de planificación, ejecución de las actividades de auditoría y elaboración del informe correspondiente se han considerado 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.

IV.- NORMATIVA APLICABLE:

La normativa que resulta de aplicación es la que a continuación se detalla:

Ley 23660

Ley 23661

Ley 25865

Decreto P.E.N N° 9/1993

Decreto P.E.N N° 504/1998

Resolución SSSALUD N° 37/1998

Resolución SSSALUD N° 76/1998

Resolución SSSALUD N° 433/2003

Resolución SSSALUD N° 576/2004

Resolución SSSALUD N° 287/2006

Resolución SSSALUD N° 995/2008

Resolución SSSALUD N° 950/2009

Resolución SSSALUD N° 1240/2009

Decreto P.E.N N° 1/2010

Resolución SSSALUD N° 170/2011

Decreto P.E.N N° 2710/2012

V.- TAREA REALIZADA:

Las tareas de auditoria correspondientes al presente informe fueron desarrolladas desde el mes de junio hasta el mes de setiembre del 2014, en la sede del área auditada.

A dichos fines la Gerencia General instruyó al área auditada sobre la suspensión de todas las tareas de control de opciones, autorizándose la recepción de la documentación; no así el análisis y archivo de la misma.

Las tareas realizadas por esta Unidad de Auditoria Interna se efectuaron considerando el proceso en sub áreas diferenciadas de Recepción, Control y Archivo y en los tres tipos de controles sobre los formularios de

A handwritten signature in black ink, appearing to be the name of the auditor or official.



opciones de cambio, correspondientes al Régimen General, Monotributo y Servicio Doméstico.

Asimismo, se efectuó un relevamiento sobre el sistema informático y la utilización de Manuales de Procedimientos.

VI.- OBSERVACIONES - RECOMENDACIONES:

Del trabajo de auditoria consistente en las entrevistas realizadas, del relevamiento del circuito real contrastado con el circuito normativo, de la elaboración del instructivo de trabajo, y de las recomendaciones efectuadas, se detallan las siguientes observaciones con sus recomendaciones específicas, a saber:

CUMPLIMIENTO NORMATIVO

- 1) Se detecta falta de aplicación de las Resoluciones SSSALUD N° 950/09 y N° 1240/09, complementarias de los Decretos N° 9/93 y 504/98, en la medida que no se rechaza formularios de opciones de cambio de Monotributistas y Servicio Doméstico por no contar con la certificación de firma del beneficiario por autoridad competente, criterio sustentado sobre la base que no resultaría exigible dicho requisito por la Resolución SSALUD N° 576/04,-

Recomendación: Dar cumplimiento a la normativa indicada en cuanto exige certificación de la firma por autoridad competente de los formularios de opción de cambio, sin excluir régimen alguno, y eleva a la categoría de error no subsanable la ausencia de tal requisito. Sin perjuicio de ello, también se recomienda recabar opinión legal al Servicio Jurídico Permanente del Organismo, a fin de sentar un criterio armónico de interpretación legal.

SECTOR DE RECEPCION DE DOCUMENTACION

- 2) Se entregan los formularios de opción de cambio para Monotributo / Servicio Doméstico a los Agentes del Seguro de Salud, sin la debida constancia firmada con el detalle de los mismos. Asimismo, dichos rangos de formularios entregados, no son informados a la Gerencia de Sistemas de la Información.

Recomendación: Entregar Formularios de Opción de cambio para Monotributo / Servicio Doméstico a las Obras Sociales que lo requieran,



bajo estricta constancia firmada y comunicar a la Gerencia de Sistemas a través del sistema COMDOC, al menos diariamente el detalle de lotes entregados.

- 3) Se detectaron lotes de formularios de opciones que han sido ingresados, a pesar de no contener la debida constancia del Listado de Exportación de Datos firmado por autoridad reconocida de la Obra Social. Asimismo, se detectaron lotes de formularios de opción que han sido ingresados, a pesar de verificarse mediante el sistema informático que el Agente en cuestión, carece de la presentación de la cartilla en el Organismo y/o no posee vigentes los mandatos de sus autoridades.

Recomendación: Los lotes ingresados deben contener obligatoriamente la constancia del Listado de Exportación de Datos, firmado por autoridad reconocida de la Obra Social. En los casos de verificar ausencia en la presentación de la cartilla en el Organismo y/o vigencia de los mandatos de sus autoridades, los lotes deben ser inmediatamente rechazados en su totalidad y devueltos al Agente, ya que el cumplimiento de dicho requisito constituye causal de rechazo de la totalidad del lote presentado.

- 4) Se detectaron inconsistencias en la cantidad de formularios ingresados físicamente y aquellos declarados en el lote por parte del Agente del Seguro de Salud, debido a la falta de recuento físico de los mismos. Estas inconsistencias permiten que sean aceptadas opciones de cambio cuya documentación física no ha sido controlada.

Recomendación: Incluir en la etapa de recepción y de control manual, el recuento físico de los formularios y su correspondiente cotejo con el detalle de aquellos declarados en el aplicativo informático.

- 5) Durante las tareas de relevamiento en el sector se verificó que en la etapa de recepción de la documentación el sistema informático indicaba el rechazo de algunos formularios como consecuencia de la validación efectuada por el mismo, no procediéndose a la devolución en el momento, de los formularios que se encontraban en dichas condiciones.

Recomendación: Desagregar aquellos formularios con rechazos verificados por el sistema y proceder a la inmediata entrega de los mismos al representante de la Obra Social.

A handwritten signature in black ink, appearing to be a stylized name.



- 6) Se observaron escasas medidas de seguridad en el resguardo de la documentación ingresada al Organismo, ya que la misma permanece en el Sector de Mesa de Entradas, hasta el día siguiente en que es retirada para su control.

Recomendación: Incorporar las medidas de seguridad necesarias para un adecuado resguardo y archivo de la documentación correspondiente a los trámites existentes. Se sugiere que la documentación sea remitida el mismo día de su ingreso al área de control o en su defecto se proceda a la unificación de los sectores en un solo ambiente físico.

AREA DE CONTROL DE OPCIONES

- 7) Los formularios y la documentación adjunta ingresada al sector son asignados y controlados indistintamente por los agentes del mismo, sin una clara asignación de responsabilidad sobre dicha documentación.

Recomendación: Implementar un mecanismo de asignación de responsabilidad sobre los lotes entregados al personal, para su posterior control manual.

- 8) Durante los relevamientos efectuados se observó la existencia de formularios de opción aprobados, con ausencia física de los mismos, ya que al momento del control en el sistema informático, el agente carga de manera exclusiva los formularios observados a partir del control manual, aprobando por defecto los restantes formularios del lote asignado, sin la debida verificación informática individualizada de los mismos.

Recomendación: Incorporar las modificaciones pertinentes al sistema informático, que permitan el registro de la verificación integral de cada formulario, tanto de aquellos rechazados como de los aprobados.

- 9) En la etapa de análisis y control se observó que las verificaciones sobre los trámites son parciales e incompletos respecto del total de la documentación solicitada por la normativa. Solo en algunos casos se ha comprobado que se controlan al detalle las firmas y fechas y se ve a simple vista que existan la recepción de la cartilla, la información y las copias del DNI y del recibo de sueldo. De la verificación efectuada sobre los formularios de opción de

A handwritten signature in black ink, appearing to be the initials "JLS" or similar, written in a cursive style.



cambio y documentación adjunta, aprobados con anterioridad a la iniciación de las tareas de auditoría, se ha detectado la carencia de ciertos datos obligatorios tales como teléfono fijo y/o móvil. Además se han verificado entre otras inconsistencias, las siguientes:

- Copias de liquidaciones y/o recibo de haberes del beneficiario sin la correspondiente firma.
- Datos salvados por la obra social, cuando deberían ser salvados por el beneficiario.
- El agente del seguro de salud no presentó cartilla médica.
- Vigencia de autoridades vencidas
- Campos vacíos comúnmente encontrados: números de teléfonos, email del beneficiario, código postal.
- Fecha vencida de presentación del formulario.
- Firma del beneficiario dudosa, respecto del resto de la documentación adjuntada al trámite.
- Formulario fuera de término.
- Formulario sin fecha de la opción de cambio
- Falta la certificación de firma por autoridad competente.
- Sello de certificación sin firma de la autoridad competente.
- No consta la aclaración de firma del beneficiario.
- Formularios corregidos o enmendados sin salvar.
- Documentación adjunta al formulario con errores en su impresión.
- Documentación incompleta adjunta al formulario.
- Los datos consignados en el formulario no corresponden a escritura original.
- No coincide la fecha de recepción de la cartilla con la fecha de opción de cambio.
- Falta refrenda del miembro del Consejo Directivo.

Recomendación: Capacitar al personal del sector, acerca de la integridad del proceso de control a los fines de unificar los criterios de análisis y verificación de la documentación, que permita el cumplimiento de la normativa vigente: Resoluciones SSSALUD N° 1240/09, N° 950/09 y N° 170/11, aplicables a todas las opciones de cambio del Régimen General, Monotributo y Servicio Doméstico. Verificar el cumplimiento total de los requisitos previstos en la normativa vigente determinados como errores no

A handwritten signature in black ink, appearing to be a stylized name.



subsanales. En caso de incumplimiento de alguno de ellos, proceder al rechazo automático y definitivo del formulario de opción de cambio.

- 10) El cúmulo de opciones de cambio verificados diariamente alcanza a un promedio de 2.100 formularios y documentación adjunta. El personal afectado a las tareas de control resulta insuficiente para efectuar el control integral y adecuado del volúmen diario de formularios recibidos.

Recomendación: Ampliar la plantilla de personal y reasignar tareas de manera tal que puedan ser efectuados todos los controles necesarios y expresados en la normativa vigente. Asimismo, utilizar el tiempo suficiente y adecuado para un eficiente control, dentro del plazo establecido por la normativa.

- 11) Se ha constado que en el área se efectúa la certificación de la firma de los beneficiarios que acuden para efectuar el trámite de opción de cambio. En virtud de lo resuelto en el artículo 1º de la Resolución SSSalud Nº 950/2009, el Organismo no tiene competencia específica para realizar dicha certificación.

Recomendación: Suspender dicha práctica hasta tanto se resuelva la competencia y condiciones legales para efectuar dicha certificación.

AREA DE ARCHIVO

- 12) Se detectó que el actual sistema de archivo, no permite contar con información precisa para la ubicación de los formularios a través de sus números, sino a través de la denominación y RNOS de la obra social. Se observó la utilización de planillas de Excel para el registro de archivo de los lotes aprobados, carentes de adecuadas medidas de seguridad. Se observó que en los casos en que se extraen los formularios originales de las cajas archivadas, no se efectúa el debido registro de dicha extracción, en consecuencia, al momento de nuevas búsquedas se desconoce si el documento ingresó efectivamente al Organismo, si fue extraviado o incorporado a un expediente con anterioridad.

Recomendación: Incorporar nuevas medidas de seguridad a la operatoria de archivo, que permita localizar de manera rápida y precisa los formularios de opción de cambio y contar con información integral y oportuna. Dejar



constancia de los formularios extraídos de las cajas de archivo, a través de un registro adecuado.

SISTEMA INFORMÁTICO

- 13) El sistema informático vigente no prevé en sus aplicaciones la revisión, aceptación y/o rechazo de las opciones de cambio de Monotributistas y Servicio Doméstico. Asimismo, valida las aceptaciones por defecto, una vez efectuada la carga de los rechazos.

No se lograron verificar niveles de seguridad adecuados para evitar la manipulación de los datos.

Se han verificado inconsistencias entre la información contenida en los recibos provisorios y aquella expuesta en el listado de exportación del FTP, presentado por las obras sociales.

Se ha detectado que una vez cargados los errores no subsanables en el sistema, existe la posibilidad de ingresar nuevamente y destildar los rechazos realizados, no constando en el sistema registro de los mismos.

La impresión del detalle de las observaciones finales, se puede efectuar en reiteradas oportunidades sin que quede constancia de dicha acción, y de esta manera pueden modificarse las observaciones y volver a imprimir el detalle final y la finalización de la carga.

Recomendación: Efectuar una revisión integral del sistema informático a fin de detectar posibles fallas en el control y considerar las actualizaciones que el área responsable crea conveniente, a los fines de subsanar las observaciones detalladas previamente. Asimismo, incorporar un control específico sobre los niveles de autorización, que delimiten las competencias de los agentes involucrados, incluyendo un registro exacto de las todas las modificaciones realizadas sobre los lotes y/o formularios de los mismos.

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

- 14) El Manual de Procedimientos "Derecho de Opción de Cambio para los Beneficiarios" elaborado en el año 2009 se encuentra desactualizado, y es desconocido por los agentes del sector.

A handwritten signature in black ink, appearing to be the initials "AS" or similar, written in a cursive style.



Recomendación: Actualizar el Manual de Normas y Procedimientos del proceso de Opción de Cambio teniendo en consideración la importancia que reviste la formalización de los procedimientos para un adecuado sistema de control interno, e incluir la capacitación pertinente, para que dicha herramienta de gestión sea conocida y utilizada por todo el personal.

VII RECOMENDACIONES GENERALES:

Realizadas todas las observaciones precedentemente indicadas, se realizan las siguientes recomendaciones generales de auditoría:

- Dar cumplimiento a toda la normativa aplicable en materia de opciones de cambio, dirigidas a los tres regímenes existentes sin distinción alguna.
- Incorporar el Formulario de Opción de Cambio del Monotributo al aplicativo de impresión por parte de la Obra Social.
- Diseñar y aprobar un formulario UNICO de opción de cambio, para Régimen General, Monotributo y Servicio Doméstico.
- Revisar el sistema de certificación de firma, analizando la alternativa de otros canales de autoridad certificante, a través de convenios con otros organismos públicos.
- Reforzar o reasignar tareas en la plantilla del personal del Área Control de Opciones.
- Agregar un nivel de supervisión responsable que instruya debidamente a toda la plantilla de las recomendaciones de auditoría que se formulan, su seguimiento y efectivo cumplimiento de la normativa aplicable.
- Revisar el sistema informático de carga de errores, y dotarlo de niveles de usuario y supervisión, que delimiten estrictamente la competencia de los operadores, a la hora de modificar o “destildar” cargas de datos, evitando cualquier manipulación no deseada, en su manejo.-
- Analizar un sistema de control de opción de cambio que garantice la eficiencia y eficacia de los controles, tratando de captar de manera informatizada la mayor cantidad de validaciones, y que abarque los tres sistemas (REGIMEN GENERAL, MONOTRIBUTO Y SERVICIO DOMESTICO), dejando al control manual un número limitado de verificaciones, reduciendo de esta forma el margen de error humano.-
- Reconsiderar el lugar de realización de la opción de cambio en la OBRA SOCIAL ELEGIDA, sustituyéndolo por un ámbito desinteresado





y garante de la LIBRE OPCION DE CAMBIO, y en tal caso proponer las modificaciones normativas correspondientes.

VIII.- CONCLUSIONES:

- 1) Se identifica un sistema débil y vulnerable de contralor de opciones de cambio, con predominio de control manual por sobre los controles automáticos o informáticos, proclives al error humano, que es deseable sustituir en plazo razonable.
- 2) Asimismo el control manual resulta insuficiente, incompleto y no ajustado estrictamente a la normativa vigente, limitado a pocos controles, priorizando la rapidez por sobre la eficacia de los mismos.
- 3) Por otra parte los controles informáticos tampoco resultan suficientes y completos, revisión o sustitución del sistema, que también resulta recomendable.
- 4) En otro orden se aprecia un criterio normativo, que distingue el control según se trate de formularios de opciones de cambio del Régimen General, Monotributo y Servicio Doméstico, interpretación legal que no se ajustaría – estrictamente- a toda la normativa dictada sobre la materia, y recomendando recabar opinión legal al Servicio Jurídico Permanente del Organismo, a fin de sentar un criterio armónico de interpretación legal.
- 5) Se resalta que durante las tareas de auditoria se comenzaron a implementar por parte del Organismo acciones correctivas con el objeto de afianzar el sistema de control del proceso de opción de cambio, habiéndose destacado a un funcionario a fin de realizar las tareas de organización y supervisión del área.

BUENOS AIRES, Noviembre 20104.-

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Alejandro C. Ferrahi".

C.P. ALEJANDRO C. FERRAHI
Auditor
SuperIntendencia de Servicios de Salud



INFORME DE AUDITORIA N° 08/14 SSSALUD

**INFORME DE LA GERENCIA DE ATENCION Y SERVICIOS AL
USUARIO DEL SISTEMA DE SALUD**

SUPERVISION Y CONTROL DE OPCIONES DE CAMBIO

UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA

Año 2014



INFORME DE AUDITORÍA N° 08 /14 SSSALUD
**INFORME DE LA GERENCIA DE ATENCION Y SERVICIOS
AL USUARIO DEL SISTEMA DE SALUD**
AREA DE CONTROL DE OPCIONES

I.- OBJETIVO DE LA TAREA:

El presente informe tiene por objeto exponer una síntesis de los principales resultados de la labor de auditoría realizada sobre el relevamiento del circuito administrativo del proceso de Opción de Cambio de Obra Social que realizan los beneficiarios del Sistema del Seguro de Salud, comenzando desde la recepción de los formularios de opción de cambio, pasando por su control, posterior validación o rechazo, hasta su archivo.

Cabe consignar que dicho informe no se encuentra incluido en el Planeamiento de Auditoría 2014 y ha sido llevado a cabo ante el requerimiento de la Gerencia General del Organismo.

II.- MARCO DE REFERENCIA:

La actividad auditada estuvo centrada en la tarea desarrollada por el Organismo a través de sus áreas específicas competentes, previstas en la estructura organizativa de primer nivel operativo de esta SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD, Decreto N° 2710/2012, BO 17/01/2013, en particular a cargo de la **GERENCIA DE ATENCION Y SERVICIOS AL USUARIO DEL SISTEMA DE SALUD**, cuya RESPONSABILIDAD PRIMARIA, se describe a continuación:

“Promover acciones tendientes a fortalecer el ejercicio de los derechos de los usuarios, beneficiarios y/o afiliados y controlar el cumplimiento de las normas de atención al usuario por parte de los Agentes del Seguro de Salud, Empresas de Medicina Prepaga, Cooperativas, Mutuales, Asociaciones Civiles y Fundaciones del sistema de salud. Ordenar la recepción de las solicitudes, reclamos, denuncias y recursos presentados por los usuarios del Sistema Nacional de Servicios de Salud y gestionar dichas peticiones para lograr una creciente satisfacción por parte de los usuarios”.

Asimismo sus ACCIONES, dirigidas a la materia auditada, previstas en la citada normativa que rige la estructura normativa, son las siguientes:

1. Supervisar el ejercicio efectivo de la libertad de elección de Obra Social por parte de los afiliados.

A handwritten signature in black ink, appearing to be a stylized name or set of initials.



2. Prevenir e informar a la GERENCIA GENERAL sobre la existencia de competencia desleal entre las referidas entidades del sistema de salud y prestadores, así como la detección de conductas que afecten al libre ejercicio del derecho de opción por parte de los beneficiarios y/o afiliados.

En tanto la **SUBGERENCIA DE GESTION DE SERVICIOS AL USUARIO DEL SISTEMA DE SALUD**, asume la RESPONSABILIDAD PRIMARIA de:

“Asistir a la Gerencia en la planificación, organización y ejecución de todas las acciones tendientes a fortalecer el ejercicio de los derechos de los usuarios, beneficiarios y/o afiliados mediante la gestión eficaz de las solicitudes, reclamos, denuncias y recursos presentados por los usuarios del Sistema Nacional de Servicios de Salud para lograr una creciente satisfacción por parte de los usuarios”.

Mientras que sus ACCIONES están orientadas a:

“1. Gestionar y efectuar el seguimiento de todas las tramitaciones de solicitudes, reclamos, denuncias y recursos presentados por los usuarios del Sistema Nacional de Servicios de Salud en la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD y efectuar el seguimiento de las actuaciones hasta su conclusión procurando la satisfacción y el efectivo ejercicio de los derechos de los usuarios”.

“2. Gestionar los trámites que realicen los afiliados para asegurar la libre elección de Obra Social por parte de los mismos”.

“3. Reunir la información que permita detectar la existencia de competencia desleal entre las referidas entidades del Sistema de Salud y prestadores, así como la identificación de conductas que afecten el libre ejercicio del derecho de opción por parte de los beneficiarios y/o afiliados.”

III.- ALCANCE DE LA TAREA:

La tarea realizada abarcó la verificación y análisis de la información referida a:

1) La organización del área, conformación de su plantilla de personal, asignación de tareas y niveles de supervisión hallados.

2) El circuito administrativo, verificación de cumplimiento normativo en todas sus etapas, la existencia de manual de procedimientos, características, funcionamiento y modalidad de recepción de los formularios de opción de cambio, eficacia y eficiencia de los controles efectuados y de las validaciones informáticas.

Durante las etapas de planificación, ejecución de las actividades de auditoría y elaboración del informe correspondiente, se han considerado los

A handwritten signature in black ink, appearing to be a stylized name.



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.

IV.- NORMATIVA APLICABLE:

La normativa que resulta de aplicación es la que a continuación se detalla:

Ley 23660 HONORABLE CONGRESO DE LA NACION ARGENTINA - 29-dic-1988 - OBRAS SOCIALES - NUEVO REGIMEN – APROBACION - Publicada en el Boletín Oficial del 20-ene-1989 Número: 26555 Página: 35 - Resumen: APRUEBASE EL NUEVO REGIMEN DE OBRAS SOCIALES.

Ley 23661 HONORABLE CONGRESO DE LA NACION ARGENTINA - 29-dic-1988 - OBRAS SOCIALES - SISTEMA NACIONAL DE SEGURO DE SALUD (ANSSAL) - Publicada en el Boletín Oficial del 20-ene-1989 Número: 26555 Página:1 Resumen: CREACION. AMBITO DE APLICACION. BENEFICIARIOS. ADMINISTRACION DE SEGURO AGENTES DE SEGURO. PARTICIPACION DE LAS PROVINCIAS. Ley 23661, ley de Agentes de Seguro de Salud.-

Ley 25865 HONORABLE CONGRESO DE LA NACION ARGENTINA - 17-dic-2003 - IVA - MONOTRIBUTO - REGIMEN LEGAL – MODIFICACIONES - Publicada en el Boletín Oficial del 19-ene-2004 Número: 30320 Página: 1 - Resumen: LEY DE IMPUESTO AL VALOR AGREGADO, TEXTO ORDENADO EN 1997 Y SUS MODIFICACIONES. SU MODIFICACION. REGIMEN SIMPLIFICADO PARA PEQUEÑOS CONTRIBUYENTES (RS) - MONOTRIBUTO. SUSTITUYESE EL ANEXO DE LA LEY N° 24.977, SUS MODIFICACIONES Y COMPLEMENTARIA. DEROGASE EL REGIMEN ESPECIAL DE SEGURIDAD SOCIAL PARA PEQUEÑOS CONTRIBUYENTES EVENTUALES ESTABLECIDO POR EL DECRETO N° 1401/2001. ESTABLECESE UN REGIMEN ESPECIAL DE REGULARIZACION DE OBLIGACIONES PROVENIENTES DEL APORTE PREVISIONAL DE LOS TRABAJADORES AUTONOMOS, REGULADO POR LAS LEYES NROS. 24.241, 18.038, 19.032 Y 21.581 Y DEL IMPUESTO INTEGRADO Y COTIZACIONES PREVISIONALES FIJAS CON DESTINO AL SISTEMA UNICO DE LA SEGURIDAD SOCIAL, CORRESPONDIENTE A LOS RESPONSABLES ADHERIDOS AL REGIMEN SIMPLIFICADO PARA PEQUEÑOS CONTRIBUYENTES INSTITUIDOS POR LA LEY N° 24.977 Y SUS MODIFICACIONES.- En su art. 43 inc. d), establece que “el pequeño contribuyente podrá elegir la obra social que le efectuará las prestaciones, desde su inscripción en el Régimen Simplificado (RS) , en los términos y condiciones establecidos en el Decreto N° 9/93, y su modificatorio y el Decreto N° 504/98, y su modificatorio.-



Decreto Nº 9/1993 PODER EJECUTIVO NACIONAL (P.E.N.) 07-ene-1993 - OBRAS SOCIALES - LIBRE ELECCION - Publicada en el Boletín Oficial del 18-ene-1993 Número:27557: Resumen: SE ESTABLECE QUE LOS BENEFICIARIOS DE LA LEY 23660 TENDRAN LIBRE ELECCION DE SU OBRA SOCIAL.

Decreto Nº 504/1998 PODER EJECUTIVO NACIONAL (P.E.N.) - 12-may-1998 - OBRAS SOCIALES - REGLAMENTACION DEL DERECHO DE OPCION DE CAMBIO - Publicada en el Boletín Oficial del 13-may-1998 Número: 28896 Página: 2 Resumen: ESTABLECESE LA SISTEMATIZACION Y ADECUACION DE LA REGLAMENTACION DEL DERECHO DE OPCION DE CAMBIO POR PARTE DE LOS BENEFICIARIOS DEL SISTEMA NACIONAL DEL SEGURO DE SALUD. DEROGANSE LOS DECRETOS NROS. 1560/96 Y 84/97 Y LA RES. MSAS Nº 633/96.-

Resolución Nº 37/1998 SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD - 18-may-1998 - OBRAS SOCIALES - CAMBIO DE OBRA SOCIAL - Publicada en el Boletín Oficial del 03-jul-1998 Número: 28930 Página: 2 - Resumen: ESTABLECENSE NORMAS ACLARATORIAS Y COMPLEMENTARIAS PARA LA OPCION DE CAMBIO DE OBRA SOCIAL.

Resolución Nº 76/1998 SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD - 03-jul-1998 - OBRAS SOCIALES - OPCIONES DE CAMBIO (ENTREGA DE INFORMACION) - Publicada en el Boletín Oficial del 14-jul-1998 Número: 28936 Página: 3 - Resumen: PAUTAS BASICAS QUE DEBERAN OBSERVAR LAS OBRAS SOCIALES HABILITADAS PARA EL EJERCICIO DE LA OPCION DE CAMBIO ESTABLECIDA POR EL DECRETO NRO. 504/98, EN LA ENTREGA DE INFORMACION A LOS BENEFICIARIOS OPTANTES.-

Resolución Nº 433/2003 SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD - 23-jun-2003 - OBRAS SOCIALES - FORMULARIO DE INFORMACION - APROBACION - Publicada en el Boletín Oficial del 30-jun-2003 Número: 30181 Página: 6 -Resumen: APRUEBASE EL FORMULARIO DE INFORMACION QUE DEBERA ENTREGAR CADA AGENTE DEL SEGURO DE SALUD A LOS BENEFICIARIOS EN OPORTUNIDAD DE EJERCITAR SU DERECHO DE OPCION DE CAMBIO SEGUN LO ESTABLECIDO POR EL DECRETO NRO. 1400/2001 Y LA RESOLUCION NRO. 37/98.

Resolución Nº 576/2004 SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD - 21-jul-2004 - OBRAS SOCIALES OPCION DE CAMBIO DE OBRA SOCIAL - MONOTRIBUTISTAS - Publicada en el Boletín Oficial del 27-jul-2004 Número: 30450 Página: 7 - Resumen: OPCION DE CAMBIO DE OBRA SOCIAL OPCION PARA BENEFICIARIOS "MONOTRIBUTISTAS". UNIFICACION DE APORTES. DISPOSICIONES GENERALES. Aprueba modelo de formulario para monotributistas, y extiende requisitos al régimen, previstos por el Decreto Nº 504/98.-

Resolución Nº 287/2006 SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD -30-may-2006 -SISTEMA NACIONAL DE SEGURO DE SALUD - EMPLEADOS DEL SERVICIO DOMESTICO - REGLAMENTACION - Publicada en el Boletín Oficial del 08-jun-2006 Número: 30922 Página: 20 -Resumen:

A handwritten signature in black ink, appearing to be a stylized name or set of initials.



REGLAMENTANSE ASPECTOS REFERIDOS A LA OPCION DE CAMBIO DE LOS LLAMADOS “EMPLEADOS DEL SERVICIO DOMESTICO”, LAS OBRAS SOCIALES COMPRENDIDAS, LA UNIFICACION OBLIGATORIA EN UN SOLO AGENTE DE SALUD DE LOS CONYUGES Y LOS PROCEDIMIENTOS A RESPETAR TANTO POR LOS BENEFICIARIOS COMO POR LOS AGENTES DEL SEGURO DE SALUD RECEPTORES DE ELLOS.

Resolución N° 995/2008 SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD - 11-dic-2008 - SISTEMA NACIONAL DEL SEGURO DE SALUD - OPCION DE CAMBIO DE OBRA SOCIAL - Publicada en el Boletín Oficial del 16-dic-2008 Número: 31553 Página: 9 Resumen: OPCION DE CAMBIO DE OBRA SOCIAL. DEROGASE EL PARRAFO FINAL DEL ARTICULO 2 DE LA RESOLUCION N° 37/98, INTRODUCIDO POR LA RESOLUCION N° 180/99, QUE CONSECUENTEMENTE TAMBIEN SE DEROGA.

Resolución N° 950/2009 SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD - 18-sep-2009 -OBRAS SOCIALES -MEDIDAS RESPECTO DEL MECANISMO DE OPCION DE CAMBIO DE OBRA SOCIAL - Publicada en el Boletín Oficial del 25-sep-2009 Número: 31745 Página: 7 - Resumen: ADOPTANSE MEDIDAS RESPECTO DEL MECANISMO DE OPCION DE CAMBIO DE OBRA SOCIAL. En su art. 1º, resuelve que “los formularios de opción de cambio deberán contar con la firma del beneficiario debidamente certificada por autoridad competente (escribano, autoridad policial, bancaria o judicial)”, e insta un procedimiento para aquellos formularios que no cuenten con la firma certificada del beneficiario, anteriores a la vigencia de esta Resolución, para aquellos casos de falsificación o desconocimiento.-

Resolución N° 1240/2009 SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD - 30-dic-2009 - OBRAS SOCIALES - OPCION DE CAMBIO DE OBRA SOCIAL -PROCEDIMIENTO, PLAZOS Y FORMULARIO - Publicada en el Boletín Oficial del 08-ene-2010 Número: 31817 Página: 37 - Resumen: OPCION DE CAMBIO DE OBRA SOCIAL. PROCEDIMIENTO. PLAZOS. FORMULARIO. Aprueba formulario de opción de cambio, regla plazos y procedimientos, y especialmente en su art. 2º establece que los formularios que contengan los errores individualizados en el punto 2 del Anexo II, serán rechazados. En dicho Anexo la Falta de Certificación de firma del beneficiario por autoridad competente y la certificación incorrecta, constituyen errores sustanciales no subsanables.-

Decreto N° 1/2010 PODER EJECUTIVO NACIONAL (P.E.N.) 04-ene-2010 - REGIMEN SIMPLIFICADO PARA PEQUEÑOS CONTRIBUYENTES - ANEXO DE LA LEY N° 24.977 – REGLAMENTACION - Publicada en el Boletín Oficial del 05-ene-2010 Número: 31814 Página: 4 Resumen: REGLAMENTACION DEL ANEXO DE LA LEY N° 24.977 (RS), que fuera sustituido oportunamente por la leyes 25865 y 26565, en el Capítulo IV Régimen Especial de los Recursos de la Seguridad Social para pequeños contribuyentes, apartado D) titulada Prestaciones del Sistema Nacional del Seguro de Salud, en su art. 74 inc. b) dispone que “Será de aplicación el procedimiento de opción previsto en el Decreto N° 504/98, sus modificatorios y complementarios”- Mientras que el



art. 78 establece que la SSSALUD, será la Autoridad de Aplicación de las prestaciones indicadas en el inciso c) del Art. 42 del Anexo, quedando facultada para dictar las normas complementarias y aclaratorias que resulten necesarias, para la prestación de los servicios de salud.-

Resolución N° 170/2011 SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD-22-feb-2011- OBRAS SOCIALES - PROCEDIMIENTO DE PROCESAMIENTO, VALIDACION Y CONSISTENCIA DEFINITIVA DE LA OPCION DE CAMBIO - Publicada en el Boletín Oficial del 25-feb-2011 Número: 32100 Página: 18- Resumen: APRUEBANSE LAS NORMAS RELATIVAS AL PROCEDIMIENTO DE PROCESAMIENTO, VALIDACION Y CONSISTENCIA DEFINITIVA DE LA OPCION DE CAMBIO POR LOS BENEFICIARIOS DEL SISTEMA NACIONAL DEL SEGURO DE SALUD.

Decreto N° 2710/2012 PODER EJECUTIVO NACIONAL (P.E.N.), Publicada en el Boletín Oficial del 17-ene-2013 Número: 32564 Página: 9 - Resumen: APRUEBASE ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE PRIMER NIVEL OPERATIVO. MODIFICASE LA DISTRIBUCION DEL PRESUPUESTO GENERAL DE LA ADMINISTRACION NACIONAL - RECURSOS HUMANOS, EN LA PARTE CORRESPONDIENTE A LA JURISDICCION 80 - MINISTERIO DE SALUD, PARA EL EJERCICIO 2012. DEROGANSE LOS ARTICULOS 6° Y 7° DEL DECRETO N° 405 DE FECHA 13 DE ABRIL DE 1998.

V.- RESEÑA DEL CIRCUITO ADMINISTRATIVO NORMATIVO: Del análisis pormenorizado de todo el marco normativo reseñado, se advierte la existencia de requisitos exigibles dirigidos a la opción de cambio propiamente dicha, al formulario de opción de cambio, atinentes a los plazos de presentación del mismo, al tiempo de expedición de errores categorizados por parte de la autoridad de aplicación, a las características de procedimiento, validación y control, hasta la validación definitiva efectuada por AFIP de los formularios de opción de cambio, cuyos aspectos relevantes pueden sintetizarse de la siguiente forma, a saber:

1. La opción de cambio debe hacerse en forma personal ante la Obra Social elegida, y podrá ejercerse solo una vez al año durante todo el año calendario. (DECRETO N° 504/98 Arts. 1° y 3°).

2. Requisitos del Formulario y de Procedimientos, de la Opción de cambio:

- El formulario debe ser el aprobado por el Organismo que será entregado numerado y bajo constancia. (Art 1° Resolución SSSALUD N° 1240/09 y Art 1° Resolución SSSALUD N° 433/03)
- El formulario debe estar firmado por el beneficiario y debidamente certificado por autoridad competente (escribano, Autoridad policial, bancaria o judicial) (Art 1° Resolución SSSALUD N° 950/09).
- Las fechas registradas en el formulario de opción de cambio, en el libro rubricado de opción de cambio (Art 9° Resolución SSSALUD N° 1240/09, Art 4°



Resolución SSSALUD N° 37/98 y Art 2° Resolución SSSALUD N° 76/98), en la constancia de recepción de la cartilla (Art 9° Resolución SSSALUD N° 1240/09 y Art 2° Resolución SSSALUD N° 76/98), en el formulario de información (Resolución SSSALUD N° 433/03) y en el soporte magnético deberán guardar consistencia entre sí. (Art 9° Resolución SSSALUD N° 1240/09).

- El formulario debe contener constancia del teléfono móvil y el correo electrónico del beneficiario. (Art 2° Resolución SSSALUD N° 950/09).
- El formulario debe estar acompañado por la copia simple de la hoja 1 y 2 de DNI y último recibo de sueldo. (Art 10° Resolución SSSALUD N° 1240/09).
- Aquellas Obras Sociales que no hayan presentado las cartillas de prestadores para su aprobación se encuentran inhabilitadas para recibir opciones de cambio (Art 11° Resolución SSSALUD N° 1240/09).
- El libro “especial” de opción de cambio que debe ser llevado por la Obra Social debe estar rubricado y debe ser manual, y no de hojas móviles y debe ser firmado por el beneficiario (Anexo 2 Resolución SSSALUD N° 37/98).
- El formulario debe presentarse dentro del plazo de 10 días hábiles contados desde la fecha de ejercicio de la opción; los formularios de opción de cambio que excedan dicho plazo deben ser rechazados. (Art 4° Resolución SSSALUD N° 1240/09).
- Los formularios deben ser presentados una vez por semana y la entrega debe realizarse en la Gerencia de Servicios al Beneficiario, Departamento Control de Opciones, quien emitirá un recibo provisorio (Art 5° Resolución SSSALUD N° 1240/09)
- Ingreso del formulario al Organismo: El Departamento de Control de Opciones realiza la recepción, bajo constancia y de manera provisorio, de los formularios de opción de cambio. (Anexo 1 Apartado A Resolución SSSALUD N° 170/11).
- En forma paralela y a través del sistema de transferencia electrónica de datos (FTP) la Obra Social envía un archivo informático conteniendo los datos digitalizados de los formularios. Una vez recibidos los formularios el Departamento de Control de Opciones habilita el procesamiento del archivo informático antes mencionado, el cual consiste en efectuar diferentes controles y validaciones informáticas, cuyo resultado arroja las inconsistencias de los archivos en cuestión (Apartado B Anexo 1 Resolución SSSALUD N° 170/11). Una vez finalizado el control informático, la Subgerencia de Informática pone a disposición de la obra social, a través de la ventanilla electrónica, el resultado del primer proceso de validación. “Opciones inconsistentes y/o opciones consistentes sujetas a verificación”. (Apartado C Anexo 1 Resolución SSSALUD N° 170/11).
- Una vez hecho el control informático todos los formularios en soporte papel (consistentes sujetos a verificación) son controlados manualmente por el Departamento de Control de Opciones, a fin de detectar posibles anomalías desde el aspecto sustancial.



- Errores no subsanables: Aquellos formularios que contengan los errores individualizados en el punto 2 del Anexo 2 de la Resolución SSSALUD N° 1240/09 serán rechazados.
- Errores subsanables: Aquellos formularios que contengan los errores individualizados en el punto 1 del Anexo 2 de la Resolución SSSALUD N° 1240/09 serán rechazados para corregir.
- Dentro del plazo de 10 días hábiles ambas áreas (Gerencia de Servicios al Beneficiario, Departamento Control de Opciones, hoy Gerencia de Atención y Servicios al Usuario del Sistema de Salud y Subgerencia de Gestión de Servicios al Usuario del Sistema de Salud) deben expedirse sobre los errores. Si hay errores en el soporte magnético y/o los formularios que puedan ser subsanados se devolverán (dando un acuse de entrega y de recibo de los que están correctos) para que sean subsanados dentro del plazo de 5 días hábiles a partir de la devolución para su nueva evaluación. (Art 7° Resolución SSSALUD N° 1240/09).
- Si presentan nuevamente los formularios con errores deben ser rechazados.
- Asimismo, la Gerencia de Atención y Servicios al Usuario efectuará periódicamente a través de la sindicatura social un muestreo y validación de los lotes presentados por los agentes del seguro, mediante llamados telefónicos y visitas domiciliarias a los beneficiarios que hubieren ejercido el derecho de opción de cambio, a efectos de detectar posibles irregularidades en los trasposos. (Apartado D del Anexo 1 Resolución SSSALUD N° 170/11).
- No existiendo errores ni observaciones finales por parte de la Superintendencia son enviados a la AFIP por la Gerencia de Informática.
- La AFIP valida la opción de cambio y comunica a la Superintendencia la aceptación. Esta aceptación se registra en el sistema del Organismo mediante un formulario denominado "Formulario devuelto de AFIP sin errores", procediéndose a la correspondiente redirección de los aportes. (Apartado E Anexo 1 Resolución SSSALUD 170/11).
- Recibida por parte de la AFIP dicha información la Subgerencia de Informática reenvía mediante FTP a cada obra social el padrón con los cambios, notificando altas y bajas. (Apartado F Anexo 1 Resolución SSSALUD 170/11).

VI.- TAREA REALIZADA:

Las tareas de auditoria correspondientes al presente informe fueron desarrolladas desde el mes de junio hasta el mes de setiembre del 2014, en la sede del área auditada.

A dichos fines la Gerencia General instruyó al área auditada sobre la suspensión de todas las tareas de control de opciones, autorizándose la recepción de la documentación; no así el análisis y archivo de la misma.



Las tareas realizadas por esta Unidad de Auditoría Interna se efectuaron considerando el proceso en sub áreas diferenciadas de Recepción, Control y Archivo y en los tres tipos de controles sobre los formularios de opciones de cambio, correspondientes al Régimen General, Monotributo y Servicio Doméstico. Asimismo, se efectuó un relevamiento sobre el sistema informático y la utilización de Manuales de Procedimientos. A continuación se efectúa un detalle de las tareas realizadas, a saber:

- Observación de los agentes en su desempeño laboral dentro del área auditada.
- Se solicitó al área de control de opciones un listado del personal a cargo a fin de realizar encuestas y entrevistas personalizadas con todos los agentes del área auditada.
- Solicitud por escrito de la tarea realizada por cada agente para contrastar con sus dichos en las encuestas.
- Se conformaron grupos de análisis para cada etapa del circuito integrados por un miembro de la auditoría interna y dos miembros de la Gerencia de Sistemas de la Información.
- Se efectuó el relevamiento de informes anteriores de auditoría a fin de evaluar la situación imperante en etapas anteriores a la auditada.
- Se verificó el manual de procedimientos que data del año 2009 y se procedió al análisis del mismo, con la finalidad de constatar su vigencia, y / o posible estado de desactualización.
- **En la etapa de RECEPCION** se procedió a utilizar el método de la observación, para lo cual durante el lapso de cuatro días hábiles se presencié la recepción y entrega de toda la documentación ingresada al sector. Al respecto se ha verificado la recepción de formularios de opción de cambio por parte de los Agentes del Sistema de Salud; notas de solicitud de entrega de formularios del régimen de Monotributo y Servicio Doméstico y la entrega de los mismos; notas solicitando correcciones de datos; recepción de formularios de opción de cambio provenientes del interior del país mediante correo postal, etc.

De la documentación ingresada al área, se separaron al momento de su ingreso, las que no habían seguido el circuito normativo para analizar las posibles causas. Asimismo se contrastó el resultado del seguimiento del circuito administrativo con el cumplimiento de la normativa vigente, a fin de analizar los desvíos producidos.

Se analizaron las inconsistencias que pudieran producirse en el momento de recepción del listado de exportación del FTP y la emisión del recibo provisorio, en cuanto a la cantidad de formularios recepcionados y fechas de constancia de recepción y devolución.

A handwritten signature in black ink, appearing to be the name of the auditor or official responsible for the report.



Se ha verificado diversa documentación obrante en el área al momento de inicio de las tareas de auditoría, a saber:

- Recibos provisorios de algunos agentes del seguro de salud.
 - Recibos provisorios con adjunto de trámites presuntamente no gestionados y con una antigüedad de un mes calendario.
 - Recibos provisorios de algunos agentes del seguro de salud con alarmas emitidas por el sistema informático, enunciando IMPORTANTE "MANDATO VENCIDO Y CARTILLA VENCIDA", los cuales son objeto de errores no subsanables según la Resolución N° 1240/09 SSSALUD.
 - Listados denominados "RESUMEN DE ENTREGAS REALIZADAS EN EL DIA"
 - Notas de solicitud de formularios para Monotributistas y Servicio Doméstico por parte de los Agentes del Seguro de Salud firmadas por autoridades de los mismos.
 - Se ha verificado en dichas notas si constaba la numeración relativa al origen del lote de 500 formularios impresos y correlativos y la firma de recepción por parte del representante de la obra social que realiza la gestión.
 - Se ha constatado que los formularios con inconsistencias informáticas, sean devueltos al agente de salud.
 - Asimismo, se observó si se efectúa el recuento físico de los formularios recepcionados.
- **En la etapa de ANALISIS DE OPCIONES DE CAMBIO** los métodos utilizados para el relevamiento fueron: la realización de entrevistas a los agentes que integran esta etapa del proceso, la observación de la forma en que realizan el control de los trámites ingresados y el análisis del funcionamiento del sistema informático utilizado por los agentes del área, con la finalidad de comprender el sistema utilizado, la forma en la que se vuelcan los datos informados por los agentes del sistema del seguro de salud y el procesamiento de los datos por parte de los empleados que se desempeñan en control de opciones. Se consultó sobre los permisos de acceso, niveles de validación de datos, niveles de responsabilidad en la gestión de los mismos para cada uno de los distintos agentes. Se realizó un relevamiento sobre la carga de las opciones de cambio en los casos de la aceptación y/o rechazo de la opción de cambio, y de la observación y notificación de la falta de alguno de los datos contenidos en la opción de cambio, realizando un comparativo con el circuito del soporte en papel cuya finalidad es reconocer la existencia de inconsistencias entre ambos procesos.

A handwritten signature in black ink, appearing to be a stylized name or set of initials.



Para la verificación de los controles que se efectúan sobre la documentación de opciones de cambio ingresadas al Organismo y el cotejo sobre el cumplimiento de la normativa en la materia, se ha tomado una muestra representativa sobre la documentación que había sido aprobada en los días previos a la iniciación de las tareas de auditoría y que se encontraban en cajas de ADEA para ser enviadas al archivo. Las cajas sobre las cuales se realizó la muestra correspondiente, son las que a continuación se detallan: 29594, 29637, 29621, 29619, 29620, 29636, 29609, 29639, 29643, 29634, 29635, 29630, 29633, 29644, 29638, 29640, 29641, 29642, 29645, 29646, 29611, 29631, 29632, 29626, 29625, 29624, 29622, 29627, 29607, 29623, 29628, 29662, 29612, 29608 y 29702.

Asimismo, se efectuó la misma compulsión sobre la documentación ingresada y que se encontraba archivada correspondiente a los días 24, 28, 29 y 30 de julio de 2014 y 7 de agosto del mismo año.

Se verificó la cantidad de empleados que poseen clave de acceso al sistema informático para proceder al control de la documentación ingresada.

Se verificó que en el área se efectúa la certificación de firma de los beneficiarios que acuden voluntariamente para efectuar dicho trámite. Se solicitó la documentación de soporte avalatoria de dicha operatoria. Se observó la existencia de un libro para dichos fines y las formalidades contenidas en el mismo.

Se analizó el tiempo promedio diario, que en la actualidad, utilizan los agentes encargados para la verificación de la documentación de opciones de cambio.

• **En el proceso de ARCHIVO** se han realizado las siguientes tareas.

- ✓ Listado de cajas pendientes de archivo al momento de la auditoría, día 13/08/2014.
- ✓ Suspensión de la tarea de archivo.
- ✓ Solicitud de desarchivo de cajas enviadas a AdeA para identificar el circuito de desarchivo de formularios solicitados para incorporar a expedientes iniciados por beneficiarios, por anulación en la opción de cambio. Se tomó nota del circuito que se utiliza en el departamento control de opciones para realizar el desarchivo y traspaso de la documentación solicitada. Posteriormente se analizaron los desvíos y falencias de control en el mismo.

A handwritten signature in black ink, appearing to be the initials "ES" or similar, written in a cursive style.



✓ Solicitud de desarchivo de cajas enviadas a AdeA para el control manual de las opciones de cambio con la finalidad de controlar los trámites archivados como consecuencia de la información proporcionada por la Gerencia de Sistemas, en cuanto a la ausencia de inconsistencias en la totalidad de la documentación ingresada los días 24, 28, 29, y 30 de julio del corriente año. De las 24 cajas de AdeA involucradas, se seleccionaron al azar por día identificado y se realizó una verificación del estado de la documentación.

✓ **En el área de archivo** el personal encargado de la misma confecciona una planilla en formato Excel en cuya pestaña se identifica el día/mes/año, el número de caja, el número de RNOS de la Obra Social. Para el caso del Régimen General, que el volumen de trámites ingresados por día significan la mayoría, se archiva en varias cajas. Se verificó si llevaban algún orden correlativo y si poseían atributos de la seguridad de la información. Para el caso del Régimen de Monotributo y Servicio Doméstico, se verificó que los mismos son archivados en una misma caja de varios días y distintos agentes del seguro de salud, dado que el volumen es menor que los del Régimen General.

A través de encuestas se efectuó un relevamiento sobre la posible superposición de tareas en el grupo de análisis de las opciones de cambio y el área de archivo.

- **En el circuito para el desarchivo de documentación**, se ha solicitado al responsable del archivo que identifique la caja en la que presuntamente se encontraría el formulario solicitado por alguna autoridad y/o por algún juzgado. Se observó si se utilizaba el sistema COMDOC en las etapas analizadas y si se dejaba constancia del formulario extraído.

- **Sistema Informático**

Se realizaron distintas verificaciones sobre el sistema informático, utilizado en el área de opciones de cambio, a saber:

Se analizó el instructivo aportado por la Gerencia de Informática denominado Reseña de Aplicación – Control de Opciones de Cambio de Obra Social.

Se visualizó el uso del sistema por parte del personal del área.

Se analizaron las validaciones que efectúa el sistema.

Se verifico la existencia de niveles de seguridad que impida su manipulación.





Se han verificado las formalidades contenidas en la emisión de recibos provisorios y definitivos.

Otras tareas realizadas

- Colaboración en la redacción de memorandos a la Gerencia de Sistemas de la Información, cuyo contenido son los requerimientos mínimos a utilizar en el programa informático, considerados para el desempeño del área de control de opciones; los que surgieron de los relevamientos efectuados en la auditoria desarrollada.
- Encuestas en el área de Sindicatura Social dependiente de la Gerencia de Atención y Servicios al Usuario, con la finalidad del relevamiento de la tarea que realizan; aportando el soporte en papel de la "Guía 2014" que es utilizada para las tareas de auditoría realizadas por los síndicos en las diferentes delegaciones de los agentes del sistema de salud.
- Encuestas en el área de Asesoría Legal – GASUSS sobre las tareas que desempeñan los agentes en la misma, aportando soporte en papel y Excel, sobre expedientes por anulación de opción.
- A solicitud de la Gerencia General se confeccionó una planilla Excel con información referida a las opciones ingresadas para el régimen de Monotributistas y Servicio Doméstico, entre los días 14 y 21 de agosto del 2014, correspondientes a distintas Obras Sociales con indicación de cantidad y responsable certificante de la firma del beneficiario.
- Asimismo, a los fines de fortalecer el sistema actual de control de opciones, se desarrollaron pautas mínimas para la verificación de los formularios que deberán cumplimentar todos los agentes involucrados en el circuito, en orden a las previsiones de la normativa vigente, conforme a un instructivo elaborado y que se acompaña adjunto al presente.
- En virtud del instructivo de trabajo confeccionado como orientativo del circuito formal y de los tiempos evaluados en el proceso requerido para la tarea a realizar por los agentes del sector, se determinó la cantidad de personal óptima necesaria en el área. Esta actividad formó parte del asesoramiento al responsable de la Gerencia, informando la reasignación de tareas y la cantidad de personal estimado requerido para que el control se realice conforme a la normativa.

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke.



Finalmente, se asesoró e informó de los hallazgos encontrados y de las medidas correctivas sugeridas, a la persona designada para coordinar y supervisar toda la operatoria relacionada con las opciones de cambio de obra social. Se documentó lo dicho y se respondió a las consultas del mismo, como contribución al desempeño óptimo de la gestión a comenzar.

VII.- OBSERVACIONES - RECOMENDACIONES:

Del trabajo de auditoria consistente en las entrevistas realizadas, del relevamiento del circuito real contrastado con el circuito normativo, de la elaboración del instructivo de trabajo, y de las recomendaciones efectuadas, se detallan las siguientes observaciones con sus recomendaciones específicas, a saber:

CUMPLIMIENTO NORMATIVO

- 1) Se detecta falta de aplicación de las Resoluciones SSSALUD N° 950/09 y N° 1240/09, complementarias de los Decretos N° 9/93 y 504/98, en la medida que no se rechaza formularios de opciones de cambio de Monotributistas y Servicio Doméstico por no contar con la certificación de firma de beneficiario por autoridad competente, criterio sustentado sobre la base que no resultaría exigible dicho requisito por la Resolución SSALUD N° 576/04,-

Recomendación: Dar cumplimiento a la normativa indicada en cuanto exige certificación de la firma por autoridad competente de los formularios de opción de cambio, sin excluir régimen alguno y eleva a la categoría de error no subsanable la ausencia de tal requisito. Sin perjuicio de ello también se recomienda recabar opinión legal al Servicio Jurídico Permanente del Organismo, a fin de sentar un criterio armónico de interpretación legal.

SECTOR DE RECEPCION DE DOCUMENTACION

- 2) Se entregan los formularios de opción de cambio para Monotributo / Servicio Doméstico a los Agentes del Seguro de Salud, sin la debida constancia firmada con el detalle de los mismos. Asimismo, dichos rangos de formularios entregados no son informados a la Gerencia de Sistemas de la Información.



Recomendación: Entregar Formularios de Opción de cambio para Monotributo / Servicio Doméstico a las Obras Sociales que lo requieran, bajo estricta constancia firmada y comunicar a la Gerencia de Sistemas a través del sistema COMDOC, al menos diariamente el detalle de los lotes entregados.

- 3) Se detectaron lotes de formularios de opciones que han sido ingresados, a pesar de no contener la debida constancia del Listado de Exportación de Datos firmado por autoridad reconocida de la Obra Social. Asimismo, se detectaron lotes de formularios de opción que han sido ingresados, a pesar de verificarse mediante el sistema informático que el Agente en cuestión, carece de la presentación de la cartilla en el Organismo y/o no posee vigentes los mandatos de sus autoridades.

Recomendación: Los lotes ingresados deben contener obligatoriamente la constancia del Listado de Exportación de Datos, firmado por autoridad reconocida de la Obra Social. En los casos de verificar ausencia en la presentación de la cartilla en el Organismo y/o vigencia de los mandatos de sus autoridades, los lotes deben ser inmediatamente rechazados en su totalidad y devueltos al Agente, ya que el cumplimiento de dicho requisito constituye causal de rechazo de la totalidad del lote presentado.

- 4) Se detectaron inconsistencias en la cantidad de formularios ingresados físicamente y aquellos declarados en el lote por parte del Agente del Seguro de Salud, debido a la falta de recuento físico de los mismos. Estas inconsistencias permiten que sean aceptadas opciones de cambio cuya documentación física no ha sido controlada.

Recomendación: Incluir en la etapa de recepción y de control manual, el recuento físico de los formularios y su correspondiente cotejo con el detalle de aquellos declarados en el aplicativo informático.

- 5) Durante las tareas de relevamiento en el sector se verificó que en la etapa de recepción de la documentación, el sistema informático indicaba el rechazo de algunos formularios como consecuencia de la validación efectuada por el mismo, no procediéndose a la devolución en el momento de los formularios que se encontraban en dichas condiciones.

A handwritten signature in black ink, appearing to be the initials of the official.



Recomendación: Desagregar aquellos formularios con rechazos verificados por el sistema y proceder a la inmediata entrega de los mismos al representante de la Obra Social.

- 6) Se observaron escasas medidas de seguridad en el resguardo de la documentación ingresada al Organismo, ya que la misma permanece en el Sector de Mesa de Entradas hasta el día siguiente, en que es retirada para su control.

Recomendación: Incorporar las medidas de seguridad necesarias para un adecuado resguardo y archivo de la documentación correspondiente a los trámites existentes. Se sugiere que la documentación sea remitida el mismo día de su ingreso al área de control o en su defecto se proceda a la unificación de los sectores en un solo ambiente físico.

AREA DE CONTROL DE OPCIONES

- 7) Los formularios y la documentación adjunta ingresada al sector son asignados y controlados indistintamente por los agentes del mismo, sin una clara asignación de responsabilidad sobre dicha documentación.

Recomendación: Implementar un mecanismo de asignación de responsabilidad sobre los lotes entregados al personal para su posterior control manual.

- 8) Durante los relevamientos efectuados se observó la existencia de formularios de opción aprobados, con ausencia física de los mismos, ya que al momento del control en el sistema informático, el agente carga de manera exclusiva los formularios observados a partir del control manual, aprobando por defecto los restantes formularios del lote asignado, sin la debida verificación informática individualizada de los mismos.

Recomendación: Incorporar las modificaciones pertinentes al sistema informático, que permitan el registro de la verificación integral de cada formulario, tanto de aquellos rechazados, como de los aprobados.

- 9) En la etapa de análisis y control se observó que las verificaciones sobre los trámites son parciales e incompletos respecto del total de la documentación solicitada por la normativa. Solo en algunos casos se ha comprobado que

A handwritten signature in black ink, appearing to be a stylized name.



se controlan al detalle las firmas y fechas y se ve a simple vista que existan la recepción de la cartilla, la información y las copias del DNI y del recibo de sueldo. De la verificación efectuada sobre los formularios de opción de cambio y documentación adjunta aprobados con anterioridad a la iniciación de las tareas de auditoría, se ha detectado la carencia de ciertos datos obligatorios tales como teléfono fijo y/o móvil. Además se han verificado entre otras inconsistencias, las siguientes:

- Copias de liquidaciones y/o recibo de haberes del beneficiario sin la correspondiente firma.
- Datos salvados por la obra social, cuando deberían ser salvados por el beneficiario.
- El agente del seguro de salud no presentó cartilla médica.
- Vigencia de autoridades vencidas
- Campos vacíos comúnmente encontrados: números de teléfonos, email del beneficiario, código postal.
- Fecha vencida de presentación del formulario.
- Firma del beneficiario dudosa, respecto del resto de documentación adjuntada al trámite.
- Formulario fuera de término.
- Formulario sin fecha de la opción de cambio
- Falta la certificación de firma por autoridad competente.
- Sello de certificación sin firma de la autoridad competente.
- No consta la aclaración de firma del beneficiario.
- Formularios corregidos o enmendados sin salvar.
- Documentación adjunta al formulario con errores en su impresión.
- Documentación incompleta adjunta al formulario.
- Los datos consignados en el formulario no corresponden a escritura original.
- No coincide la fecha de recepción de la cartilla con la fecha de opción de cambio.
- Falta refrenda del miembro del Consejo Directivo.

Recomendación: Capacitar al personal del sector, acerca de la integridad del proceso de control a los fines de unificar los criterios de análisis y verificación de la documentación, que permita el cumplimiento de la normativa vigente: Resoluciones SSSALUD N° 1240/09, N° 950/09 y N° 170/11, aplicables a todas las opciones de cambio de Régimen General,

A handwritten signature in black ink, appearing to be a stylized name.



Monotributo y Servicio Doméstico. Verificar el cumplimiento total de los requisitos previstos en la normativa vigente determinados como errores no subsanables. En caso de incumplimiento de alguno de ellos, proceder al rechazo automático y definitivo del formulario de opción de cambio.

- 10) El cúmulo de opciones de cambio verificados diariamente alcanza un promedio de 2.100 formularios y documentación adjunta. El personal afectado a las tareas de control resulta insuficiente para efectuar el control integral y adecuado del volumen diario de formularios recibidos.

Recomendación: Ampliar la plantilla de personal y reasignar tareas de manera tal que puedan ser efectuados todos los controles necesarios y expresados en la normativa vigente. Asimismo, utilizar el tiempo suficiente y adecuado para un eficiente control, dentro del plazo establecido por la normativa.

- 11) Se ha constatado que en el área se efectúa la certificación de la firma de los beneficiarios que acuden para efectuar el trámite de opción de cambio. En virtud de lo resuelto en el artículo 1º de la Resolución N° 950/2009 SSSalud, el Organismo no tiene competencia específica para realizar dicha certificación.

Recomendación: Suspender dicha práctica hasta tanto se resuelva la competencia y condiciones legales para efectuar dicha certificación.

AREA DE ARCHIVO

- 12) Se detectó que el actual sistema de archivo no permite contar con información precisa para la ubicación de los formularios a través de sus números, sino a través de la denominación y RNOS de la obra social. Se observó la utilización de planillas de Excel para el registro de archivo de los lotes aprobados, carentes de adecuadas medidas de seguridad. Se observó que, en los casos en que se extraen los formularios originales de las cajas archivadas, no se efectúa el debido registro de dicha extracción, en consecuencia al momento de nuevas búsquedas, se desconoce si el documento ingresó efectivamente al Organismo, si fue extraviado o incorporado a un expediente con anterioridad.

A handwritten signature in black ink, appearing to be a stylized name.



Recomendación: Incorporar nuevas medidas de seguridad a la operatoria de archivo, que permita localizar de manera rápida y precisa los formularios de opción de cambio y contar con información integral y oportuna. Dejar constancia de los formularios extraídos de las cajas de archivo, a través de un registro adecuado.

SISTEMA INFORMÁTICO

- 13) El sistema informático vigente no prevé en sus aplicaciones la revisión, aceptación y/o rechazo de las opciones de cambio de Monotributistas y Servicio Doméstico. Asimismo, valida las aceptaciones por defecto, una vez efectuada la carga de los rechazos.

No se lograron verificar niveles de seguridad adecuados para evitar la manipulación de los datos.

Se han verificado inconsistencias entre la información contenida en los recibos provisorios y aquella expuesta en el listado de exportación del FTP, presentado por las obras sociales.

Se ha detectado que una vez cargados los errores no subsanables en el sistema, existe la posibilidad de ingresar nuevamente y destildar los rechazos realizados, no constando en el sistema registro de los mismos.

La impresión del detalle de las observaciones finales, se puede efectuar en reiteradas oportunidades sin que quede constancia de dicha acción y de esta manera pueden modificarse las observaciones y volver a imprimir el detalle final y la finalización de la carga.

Recomendación: Efectuar una revisión integral del sistema informático a fin de detectar posibles fallas en el control y considerar las actualizaciones que el área responsable crea conveniente, a los fines de subsanar las observaciones detalladas previamente. Asimismo, incorporar un control específico sobre los niveles de autorización que delimiten las competencias de los agentes involucrados, incluyendo un registro exacto de las todas las modificaciones realizadas sobre los lotes y/o formularios de los mismos.

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

- 14) El Manual de Procedimientos "Derecho de Opción de Cambio para los Beneficiarios" elaborado en el año 2009 se encuentra desactualizado, y es desconocido por los agentes del sector.





Recomendación: Actualizar el Manual de Normas y Procedimientos del proceso de Opción de Cambio, teniendo en consideración la importancia que reviste la formalización de los procedimientos para un adecuado sistema de control interno, e incluir la capacitación pertinente, para que dicha herramienta de gestión sea conocida y utilizada por todo el personal.

EFFECTO REAL Y POTENCIAL DE LAS OBSERVACIONES:

El efecto real y potencial de un sistema deficiente de control de opciones de cambio impacta directamente en la garantía del libre ejercicio del derecho de los usuarios del sistema de salud de escoger la obra social de su elección.

VIII RECOMENDACIONES GENERALES:

Realizadas todas las observaciones precedentemente indicadas, se realizan las siguientes recomendaciones generales de auditoría:

- Dar cumplimiento a toda la normativa aplicable en materia de opciones de cambio, dirigidas a los tres regímenes existentes sin distinción alguna.
- Incorporar el Formulario de Opción de Cambio de Monotributo al aplicativo de impresión por parte de la Obra Social.
- Diseñar y aprobar un formulario UNICO de opción de cambio, para Régimen General, Monotributo y Servicio Doméstico.
- Revisar el sistema de certificación de firma, analizando la alternativa de otros canales de autoridad certificante, a través de convenios con otros organismos públicos.
- Reforzar o reasignar tareas en la plantilla del personal del Área Control de Opciones.
- Agregar un nivel de supervisión responsable que instruya debidamente a toda la plantilla de las recomendaciones de auditoría que se formulan, su seguimiento y efectivo cumplimiento de la normativa aplicable.
- Revisar el sistema informático de carga de errores, y dotarlo de niveles de usuario y supervisión, que delimiten estrictamente la competencia



de los operadores, a la hora de modificar o “destildar” cargas de datos, evitando cualquier manipulación no deseada, en su manejo.

- Analizar un sistema de control de opción de cambio que garantice la eficiencia y eficacia de los controles, tratando de captar de manera informatizada la mayor cantidad de validaciones, y que abarque los tres sistemas (REGIMEN GENERAL, MONOTRIBUTO Y SERVICIO DOMESTICO), dejando al control manual un número limitado de verificaciones, reduciendo de esta forma el margen de error humano.
- Reconsiderar el lugar de realización de la opción de cambio en la OBRA SOCIAL ELEGIDA, sustituyéndolo por un ámbito desinteresado y garante de la LIBRE OPCION DE CAMBIO, y en tal caso proponer las modificaciones normativas correspondientes.

IX.- OPINION DEL AUDITADO

Si bien el área auditada no efectuó una contestación formal a las consideraciones expuestas en el presente informe, durante las tareas de auditoria se ha verificado que se han comenzado a implementar diversas medidas correctivas sobre la base de las observaciones formuladas.

Como consecuencia de lo expuesto y en conjunto con las autoridades del Organismo, se resolvió efectuar un nuevo relevamiento durante el mes de noviembre del 2014, con el objeto de verificar los avances producidos en las citadas medidas.

Al respecto se efectuaron las tareas que a continuación se detallan:

- Se mantuvieron entrevistas con los niveles de conducción y supervisión del área; y con los agentes involucrados en el circuito administrativo en donde fueron evaluadas las áreas de recepción, análisis de trámites y gestión a través del correspondiente aplicativo y archivo.
- Se conformaron grupos de análisis integrados por personal de la auditoria a fin de efectuar el seguimiento de cada etapa del circuito administrativo de opción de cambio.
- Se observó el funcionamiento y traslado de documentación dentro del sector.
- Análisis y control de trámites de opción de cambio del Régimen General, Monotributistas y Servicio Doméstico, tanto los analizados por los agentes

A handwritten signature in black ink, appearing to be the name of the auditor or official.



ese mismo día, como los que se encontraban próximos a traspasarse a la siguiente etapa del circuito de archivo.

- Se seleccionaron muestras de formularios de opciones de cambio que habiendo realizado el circuito habitual se encontraban en la etapa de análisis y una vez aprobados, fueron controlados por esta auditoría, a los fines de acreditar los controles recomendados oportunamente, y que se encuentran exigidos por la normativa vigente en la materia.-

Del análisis de las tareas realizadas se han verificado los siguientes cambios en la operatoria de opción de cambio:

- 1) Se reunieron los sectores y funciones del Área Control de Opciones, Recepción y Control y archivo en un único lugar físico.-
- 2) Se modificó el nivel de supervisión del área.-
- 3) Se reforzó la plantilla de personal, con la incorporación de dos Agentes al Área de Recepción y Control.-
- 4) Se reasignaron tareas al personal.
- 5) Se comunicó a los Agentes de Salud el Dictamen N° 3910/14 del Servicio Jurídico Permanente del Organismo, que da cuenta del criterio legal de aplicación de la Resolución SSSALUD N° 950/09, a las opciones de cambio de los regímenes especiales de Monotributo y Servicio Doméstico, exigiendo la certificación de firma de los optantes, situación que tuvo efectivo cumplimiento a partir del 17/11/14.-
- 6) La recepción de formularios se efectúa sin excepción con listado de exportación correspondiente, y luego de efectuado su recuento físico, rechazándose los lotes en los que no coincidan el total declarado y el resultante del recuento físico.
- 7) Los Formularios ingresados al sistema son resguardos adecuadamente en lugares dispuestos a tales fines.
- 8) Se incorporó al sistema informático la posibilidad de rechazar formularios de monotributo.
- 9) Se lleva un registro manual a través de un libro rubricado de las entregas de formularios de monotributo y servicio doméstico a los agentes del sistema de salud.
- 10) Se ha dejado de certificar firmas por parte de los agentes que desempeñan tareas en el área auditada. El libro sin rubricar que se llevaba fue anulado por esta Unidad de Auditoría Interna.

Sin perjuicio de las correcciones apuntadas se encontraban en proceso de cumplimiento algunos aspectos recomendados, a saber:



- 1) Control manual completo, y ajustado a la normativa. Se advierte de la muestra seleccionada formularios de monotributo con falta de controles de coincidencia de fechas entre el formulario, y el recibo de información.
- 2) Formularios recepcionados con aviso “cartilla vencida”, y/o “autoridad vencida”.
- 3) Modificación del sistema informático que impida manipulación no deseable de carga de datos, y de impresión de listados
- 4) Formularios con campos vacíos (datos exigidos por la normativa).
- 5) Tramites con documentación incompleta.
- 6) Sistema de desarchivo sin registro.
- 7) Aplicativo informático insuficiente.
- 8) Incorporación de formulario monotributo y servicio doméstico al sistema de impresión a través de la página web del organismo.
- 9) Diseño de un formulario único.

Finalmente es dable destacar que de acuerdo con la información proporcionada, se encuentra en pleno desarrollo un nuevo sistema informático que funcionara mediante la utilización de la clave fiscal otorgada por AFIP y que resolvería el resto de las observaciones pendientes.

X.- CONCLUSIONES:

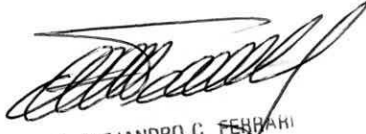
- 1) Se identifica un sistema débil y vulnerable de contralor de opciones de cambio, con predominio de control manual por sobre los controles automáticos o informáticos, proclive al error humano, que es deseable sustituir en plazo razonable.
- 2) Asimismo el control manual resulta insuficiente, incompleto y no ajustado estrictamente a la normativa vigente, limitado a pocos controles, priorizando la rapidez por sobre la eficacia de los mismos.
- 3) Por otra parte los controles informáticos tampoco resultan suficientes y completos, revisión o sustitución del sistema, que también resulta recomendable.
- 4) En otro orden se aprecia un criterio normativo, que distingue el control según se trate de formularios de opciones de cambio del Régimen General, Monotributo y Servicio Doméstico, interpretación legal que no se ajustaría – estrictamente- a toda la normativa dictada sobre la materia, recomendando recabar opinión legal al Servicio Jurídico Permanente del Organismo, a fin de sentar un criterio jurídico armónico.



5) Se resalta que durante las tareas de auditoria se comenzaron a implementar por parte del Organismo acciones correctivas enunciadas en el presente informe, con el objeto de afianzar el sistema de control del proceso de opción de cambio, habiéndose destacado a un funcionario a fin de realizar las tareas de organización y supervisión del área.

BUENOS AIRES, Noviembre de 2014.-

REFERENCIA DE PAPELES DE TRABAJO:
Legajo Principal N° 01.28-08 /14 SSSALUD



A.P. ALEJANDRO C. FERRAHI
Auditor
Superintendencia de Servicios de Salud