



**INFORME DE AUDITORÍA N° 08/ 2022  
UAI SSSALUD**

---

**Procedimientos y acciones de Gestión de las  
Delegaciones**

**UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA  
AÑO 2022**

---

## TABLA DE CONTENIDOS

<b>INFORME EJECUTIVO</b>	<b>1</b>
<b>INFORME ANALÍTICO</b>	<b>4</b>
<b>1. Introducción</b>	<b>4</b>
<b>2. Objeto</b>	<b>4</b>
<b>3. Alcance</b>	<b>4</b>
<b>4. Aclaraciones previas</b>	<b>5</b>
<b>5. Limitaciones al Alcance</b>	<b>5</b>
<b>6. Marco de referencia</b>	<b>5</b>
6.1. Estructura involucrada	5
6.2. Encuadre Normativo	9
<b>7. Tarea realizada</b>	<b>10</b>
<b>8. Resultado del Relevamiento</b>	<b>10</b>
8.1. Aspectos Generales de la Gerencia	10
8.1.1. <i>Procedimiento para la Instancia de Intermediación Local, previa a la formalización del Reclamo</i>	11
8.1.2. <i>Actividades de articulación realizadas por las Delegaciones</i>	12
8.1.3. <i>Tareas diarias de las Delegaciones del Interior del país</i>	12
8.1.4. <i>Administración de las Delegaciones y Procesos de Apertura</i>	13
8.2 Convenios de Colaboración y Cooperación	15
<b>9. Observaciones Informes Anteriores</b>	<b>18</b>
<b>10. Observaciones – Recomendaciones – Opinión del Auditado</b>	<b>19</b>
<b>11. Conclusión</b>	<b>21</b>

**ANEXOS:**

---

**A – Encuadre Normativo**

---

**B – Observaciones Informes Anteriores**

---

## INFORME EJECUTIVO

### INFORME N° 08/22 – UAI SSSALUD

#### **Procedimientos y acciones de gestión de las Delegaciones**

La labor de auditoría tuvo por objeto efectuar el Control y verificación de las acciones encaradas por la Gerencia de Delegaciones y de Articulación de los Integrantes del Sistema de Salud, a los fines de supervisar el funcionamiento de las Delegaciones de la Superintendencia de Servicios de Salud en el interior y de los Puestos de Atención Permanentes, en el marco del Decreto N°2710/2012, Resolución N°2621/2013 SSSALUD y Resolución 841/2015 SSSALUD.

El alcance de las tareas definidas en el planeamiento incluyó la verificación de las acciones encaradas por la Gerencia de Delegaciones y de Articulación de los Integrantes del Sistema de Salud a los fines de supervisar el funcionamiento de las Delegaciones de la Superintendencia de Servicios de Salud en el interior y de los Puestos de Atención Permanentes.

Asimismo, se efectuó la verificación del cumplimiento de la Normativa vigente, incluyendo la firma de Convenios de Colaboración y Cooperación con Municipios y organizaciones del sistema público.

Se realizó el seguimiento de las observaciones y recomendaciones efectuadas en los informes elaborados oportunamente por esta Unidad de Auditoría Interna, cuyo detalle se consigna en Anexo B.

La labor se desarrolló siguiendo los procedimientos y prácticas implementadas por la Sindicatura General de la Nación según las Normas de Auditoría Interna Gubernamental (Resolución N°152/02-SGN) y el Manual de Control Interno Gubernamental (Resolución N°3/11-SGN).

El período objeto del examen comprendido es para el Ejercicio 2020, 2021 y el período 01 de enero 2022 al 31 de Julio 2022.

Cabe señalar, que se no se ha podido realizar las auditorias “in situ” de las Agencias Regionales en atención, debido a la emergencia sanitaria vigente producto de la Pandemia del virus Covid-19.

Por lo tanto, no se ha podido constatar "in situ" la información brindada por la Gerencia de Delegaciones y Articulación de los Integrantes del Sistema de Salud, pero sí se han realizado reuniones y se ha verificado con la Gerencia la información brindada oportunamente.

Con relación a los resultados de esta auditoría, cabe señalar que el área informó que existen 70 Convenios de Colaboración y Cooperación firmados por el Gerente de Delegaciones y Articulación de los Integrantes del Sistema de Salud, pero se remitió información de 51 convenios. Del análisis de éstos, surge que presentan algunas omisiones y falencias, tales como: en un caso el cofirmante lo hace en calidad de intendente cuando no lo es, varios convenios firmados donde se omitió indicar el número de DNI del cofirmante, en algunos convenios no se indicó la fecha de la firma de este y en un caso se escribió erróneamente el apellido del intendente.

Asimismo, se observa que los Convenios de Colaboración y Cooperación, firmados por el Gerente de Delegaciones y Articulación de los integrantes del Sistema de Salud, conforme la delegación de firma establecida por la Resolución SSSalud N° 850/21, ratificada por Resolución SSSalud N° 1033/21, no se encuentran formalizados mediante el acto administrativo correspondiente.

Por lo expuesto, es que se entiende necesario verificar la información contenida en cada convenio firmado y, junto al cofirmante, completar los datos faltantes y subsanar los errores formales y materiales detectados, como así también, dar cumplimiento a la Ley de Procedimiento Administrativo aprobando los convenios mediante acto administrativo, lo que permitirá dar formalidad a las acciones llevadas a cabo por la Gerencia.

En consecuencia, se concluye que del control y verificación de las acciones encaradas por la Gerencia de Delegaciones y de Articulación de los Integrantes del Sistema de Salud, se ha comprobado que la misma trabaja de forma conjunta con las distintas Gerencias y Subgerencias del Organismo con el fin de unificar criterios y homogeneizar circuitos con intención de acortar procedimientos y plazos en la gestión de reclamos y trámites presentados a través de las Sedes Provinciales, sumado a la creación de Convenios de Colaboración y Cooperación.

Por lo tanto, dicha Gerencia cuenta con el claro objetivo de mejorar la accesibilidad al conocimiento y difusión de los derechos y obligaciones para

todos los usuarios del Sistema Nacional de Seguros de Salud en todo el territorio de las provincias.

No obstante, esta Unidad de Auditoría Interna sugiere considerar los hallazgos y recomendaciones efectuadas en el presente informe.

Buenos Aires, 31 de octubre de 2022.

C.P. Ruth M. Litmanovich  
Res. 75/20 MS - Auditora Interna  
Superintendencia de Servicios de Salud

## INFORME ANALÍTICO

### INFORME N° 08/22 – UAI SSSALUD

#### **PROCEDIMIENTOS Y ACCIONES DE LA GERENCIA DE DELEGACIONES Y ARTICULACION DE LOS INTEGRANTES DEL SISTEMA DE SALUD**

##### **1. INTRODUCCIÓN**

El presente Informe da cumplimiento al Plan Anual de Auditoría 2022 que forma parte del Plan Estratégico (2019-2023), proyecto ID 21. El mismo se clasifica dentro de los proyectos de auditoría de realización selectiva - auditorías sobre áreas sustantivas.

##### **2. OBJETO**

La labor de auditoría tuvo por objeto efectuar el Control y verificación de las acciones encaradas por la Gerencia de Delegaciones y de Articulación de los Integrantes del Sistema de Salud, a los fines de supervisar el funcionamiento de las Delegaciones de la Superintendencia de Servicios de Salud en el interior y de los Puestos de Atención Permanentes, en el marco del Decreto N° 2710/2012, Resolución N° 2621/2013 SSSALUD y Resolución 841/2015 SSSALUD.

##### **3. ALCANCE**

El alcance de las tareas definidas en el planeamiento incluyó la verificación de las acciones encaradas por la Gerencia de Delegaciones y de Articulación de los Integrantes del Sistema de Salud a los fines de supervisar el funcionamiento de las Delegaciones de la Superintendencia de Servicios de Salud en el interior y de los Puestos de Atención Permanentes.

Asimismo, se efectuó la verificación del cumplimiento de la Normativa vigente, incluyendo la firma de Convenios de Colaboración y Cooperación con Municipios y organizaciones del sistema público.

Se realizó el seguimiento de las observaciones y recomendaciones efectuadas en los informes elaborados oportunamente por esta Unidad de Auditoría Interna, cuyo detalle se consigna en Anexo B.

La labor se desarrolló siguiendo los procedimientos y prácticas implementadas por la Sindicatura General de la Nación según las Normas de Auditoría Interna Gubernamental (Resolución N° 152/02-SGN) y el Manual de Control Interno Gubernamental (Resolución N° 3/11-SGN).

#### **4. ACLARACIONES PREVIAS**

Si bien en la normativa se han establecido “Agencias Regionales”, por uso y costumbre del Organismo, se hace referencia a las mismas como “Delegaciones”. De similar modo a los “Coordinadores Regionales” usualmente se los denomina “delegados”. Para el presente informe se tendrá en cuenta la terminología derivada de la normativa vigente

#### **5. LIMITACIONES AL ALCANCE:**

Cabe señalar, que se no se ha podido realizar las auditorias “in situ” de las Agencias Regionales en atención, debido a la emergencia sanitaria vigente producto de la Pandemia del virus Covid-19.

Por lo tanto, no se ha podido constatar “in situ” la información brindada por la Gerencia de Delegaciones y Articulación de los Integrantes del Sistema de Salud, pero si se han realizado reuniones y se ha verificado con la Gerencia la información brindada oportunamente.

#### **6. MARCO DE REFERENCIA**

##### **6.1. Estructura involucrada**

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° 2.710/2012 y Resoluciones SSSalud N° 2.621/13 y N.º 841/15, conforme se detalla a continuación en lo pertinente.

##### **❖ GERENCIA DE DELEGACIONES Y ARTICULACIÓN DE LOS INTEGRANTES DEL SISTEMA DE SALUD**

La Gerencia de Delegaciones y de Articulación de los Integrantes del Sistema de Salud tiene como responsabilidad primaria impulsar todas las acciones tendientes a la integración de los distintos Sistemas de Servicios de Salud existentes en la República Argentina y supervisar el funcionamiento de



las Delegaciones de la Superintendencia de Servicios de Salud en el interior del país.

Para el desarrollo de sus funciones y el cumplimiento de sus objetivos, cuenta con la asistencia de dos Subgerencias, que tienen asignadas las siguientes competencias:

➤ Subgerencia de Articulación de los Integrantes del Sistema de Salud

Tiene por responsabilidad primaria asistir a la Gerencia en la sistematización y organización de las tareas tendientes a la integración de los distintos Sistemas de Servicios de Salud existentes en la República Argentina. Para ello le corresponde:

- ✓ Coordinar y organizar las distintas actividades ordenadas por la Gerencia
- ✓ Comunicar, convocar, reunir periódicamente y coordinar con las entidades y jurisdicciones de los diferentes Sistemas de Servicios de Salud con el objeto de acordar propuestas y proyectos a realizar en forma conjunta y dirigida a lograr la integración de los mismos.
- ✓ Relevar las características, investigar y sistematizar la información disponible sobre los distintos Sistemas de Servicios de Salud existentes y su desempeño en cada jurisdicción y proponer iniciativas y estrategias para su creciente integración.

➤ Subgerencia de Delegaciones

Tiene por responsabilidad primaria coordinar y apoyar el funcionamiento de las Agencias Regionales de la Superintendencia de Servicios de Salud en el interior del país.

Para ello le corresponde:

- ✓ Mantener la comunicación permanente con las Agencias Regionales del organismo en el interior del país.
- ✓ Recibir las presentaciones y reclamos que efectúan 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 Agencias Regionales de las Superintendencia de Servicios de Salud en el interior del país.

- ✓ Coordinar las auditorias que deba realizar la Superintendencia, dentro del ámbito de su jurisdicción.

Asimismo, a la Subgerencia de Delegaciones la asisten la Coordinación de Asistencia de las Delegaciones y la Coordinación Operativa.

- Coordinación de Asistencia a las Delegaciones
  - Asiste a la Subgerencia en la recepción y el procesamiento de las presentaciones y reclamos que efectúan 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 Agencias Regionales de la Superintendencia de Servicios de Salud en el interior del país.
  - Coordina con la Gerencia de Atención y Servicios al Usuario del Sistema de Salud el seguimiento y la resolución de las presentaciones y reclamos que efectúen los usuarios en las delegaciones de la Superintendencia de Servicios de Salud.
  - Coordina las actividades de capacitación y las reuniones nacionales de los coordinadores regionales.
- Coordinación Operativa
  - Asiste a la Subgerencia en las reuniones, presentaciones y agendas de trabajo con los asesores técnicos de la Subgerencia de Delegaciones.
  - Realiza las comunicaciones internas que le encargue la Subgerencia.
  - Coordina el registro y el inventario del patrimonio y de los bienes asignados a la Subgerencia.
  - Recibe, registra, gira, distribuye, notifica, comunica, archiva y coordina la documentación que ingrese o egrese de la Subgerencia de Delegaciones, de conformidad con los principios establecidos en la Ley de Procedimientos Administrativos.

- Coordina la plataforma virtual de información y consultas de uso interno de la Subgerencia de Delegaciones.
- Realiza el archivo de la documentación administrativa del área.
- Asegura el seguimiento y localización de los expedientes y trámites administrativos de la Subgerencia de Delegaciones.
- Coordina los aspectos relativos al fortalecimiento de las acciones de articulación dentro de las diferentes áreas de la Subgerencia.

Por último, la Gerencia cuenta a su vez con 29 Coordinaciones de Agencias Regionales en el interior del país, a las cuales les corresponden las siguientes acciones:

- Articular en territorio la gestión del organismo conforme los lineamientos políticos y estratégicos aprobados por el Superintendente, de acuerdo con instrucciones emanadas de la Subgerencia de Delegaciones.
- Promover acciones tendientes a fortalecer el ejercicio de los derechos de los usuarios procurando el acceso a la información precisa y oportuna evacuando consultas, realizando acciones de difusión de la normativa vigente y organizando actividades de extensión, divulgación y capacitación para usuarios y actores del Sistema en el ámbito de su jurisdicción.
- Gestionar en su jurisdicción las solicitudes y denuncias presentadas por los usuarios del Sistema de Salud, debiendo efectuar el seguimiento de las mismas y procurar, dentro de la normativa vigente, su satisfacción en forma eficiente y eficaz.
- Recepcionar los trámites dirigidos a los Registros y Padrón de Beneficiarios que lleva el organismo, como así también aquellos relacionados a las solicitudes de débito automático del sistema establecido en el Decreto N°939/00.
- Recepcionar las consultas y sugerencias de los Agentes del Sistema Nacional de Seguro de Salud existentes en la

jurisdicción a fin de ser trasladadas a la Subgerencia para su posterior trámite.

- Recabar información sobre el desempeño económico-financiero, cumplimiento de normas prestacionales y atención al usuario de los Agentes del Seguro de Salud en su jurisdicción a fin de colaborar en la tarea de fiscalización a cargo de las Gerencias de Control Económico-Financiero, Atención al Usuario, Asuntos Jurídicos y Control Prestacional y de la Defensoría del Usuario.
- Realizar actividades de fortalecimiento institucional procurando acciones conjuntas con los Agentes del Sistema, otros organismos nacionales y de protección de derecho, Gobierno Provincial y municipios tendientes a fortalecer las políticas de promoción, preservación y recuperación de la salud de la población en su jurisdicción.
- Ejecutar toda otra acción encomendada en el marco de la descentralización operativa de funciones del organismo.
- Efectuar la correcta recepción y despacho de la documentación administrativa y notificaciones judiciales y realizar todos los actos útiles tendientes a su buena conservación y uso.
- Administrar los fondos asignados y realizar su rendición en tiempo y forma según el procedimiento indicado por la Gerencia de Administración.
- Controlar la asistencia, puntualidad y desempeño del personal que cumple funciones en la jurisdicción.
- Formular y elevar a consideración la previsión anual de gastos e insumos del organismo en su jurisdicción.

## 6.2. Encuadre Normativo

Completando el marco de referencia se señala que la normativa involucrada se encuentra detallada en Anexo A Encuadre Normativo.

## 7. TAREA REALIZADA

La auditoría fue desarrollada durante el período junio - septiembre del año en curso, insumiendo 760 h/h distribuidas en el plazo mencionado.

Se detallan a continuación las tareas efectuadas:

- Recopilación y verificación normativa.
- Relevamiento de la existencia de Manuales de Procedimiento y de instructivos formales o informales.
- Solicitud de información respecto a las tareas y procesos desarrollados por la Subgerencia de Delegaciones - Gerencia de Delegaciones y de Articulación de los Integrantes del Sistema de Salud en cumplimiento de sus acciones y responsabilidades. Verificación del cumplimiento de las acciones definidas en el Decreto N° 2710/12.
- Realización de entrevistas con el Subgerente de Delegaciones - Gerencia de Delegaciones y de Articulación de los Integrantes del Sistema de Salud.
- Verificación de los Convenios de Colaboración y Cooperación.
- Verificación de los registros y/o sistemas informáticos empleados para el desarrollo de las acciones de la Subgerencia.
- Revisión de las Observaciones relacionadas con el presente Informe efectuadas con anterioridad, con el objeto de actualizar el estado de estas, relacionadas con el Informe de Auditoría N° 11/2018 UAI SSSALUD Acciones y Actividades Agencias Regionales y otros informes realizados por esta Unidad de Auditoría Interna.

## 8. RESULTADO DEL RELEVAMIENTO

Como resultado de las verificaciones realizadas se efectúan las siguientes consideraciones:

### 8.1. Aspectos Generales de la Gerencia

La Gerencia de Delegaciones y Articulación trabaja de forma conjunta con las distintas Gerencias y Subgerencias del Organismo con el fin de unificar criterios y homogeneizar circuitos con intención de acortar procedimientos y

plazos en la gestión de reclamos y tramites presentados a través de las Sedes Provinciales.

### **8.1.1. Procedimiento para la Instancia de Intermediación Local, previa a la formalización del Reclamo**

Asesoría legal y gestiones jurídicas, en este sentido se busca dar respuesta sobre las presentaciones de oficios y presentaciones jurídicas, que no impliquen demanda y/o amparo, que se presentan en las sedes provinciales con intención de dar respuesta en forma inmediata. Asimismo, se releva la información necesaria y oportuna para derivar al área de competencia las tramitaciones jurídicas que así lo requieren.

Asimismo, la Gerencia participó y Cooperó en la redefinición de procesos con el objetivo de mejorar la calidad de atención al usuario, en virtud de la creación de la unidad de discapacidad, se trabajó en la revisión de los circuitos que involucran a las sedes provinciales y en el proyecto de Reformulación del Procedimiento de Reclamos y procedimiento para la resolución alternativa de conflictos.

En acuerdo con las Gerencias de control Prestacional y la Gerencia de Atención al Usuario se trabaja constantemente en unificar los criterios médicos con el fin de evitar contradicciones en la resolución de los reclamos y en línea con la política institucional.

La Gerencia de Delegaciones ha participado activamente en la resolución de reclamos con el Área Derechos Humanos y Soc. Civil Dirección de Respuesta al VIH, ITS, Hepatitis virales y TBC, del Ministerio de Salud de la Nación

Del mismo modo, la Subgerencia de Articulación trabajó en la articulación con los diferentes actores provinciales con intención de mejorar la accesibilidad de los usuarios del sistema, brindando información y asesoramiento favoreciendo la resolución de las problemáticas prestacionales y sociales que aquejan a los ciudadanos. Para ello se realizaron reuniones informativas y se convocó a los Coordinadores Regionales a trabajar y elaborar propuestas para llevar a cabo la estrategia planteada.

### 8.1.2. Actividades de articulación realizadas por las Delegaciones

Se realizaron actividades de articulación con los Ministerios de Salud provinciales, Ministerio de Salud de la Nación (a través del programa SUMAR), con Defensorías, Municipios, Hospitales Públicos de Gestión Descentralizada.

El área de Articulación por su parte ha interactuado principalmente con los Ministerios de Salud Provinciales y Municipalidades, como así también mantiene comunicación constante con el Ministerio de Desarrollo Social, el programa SUMAR del Ministerio de Salud de la Nación y el registro de Hospitales Públicos a cargo de dicho Ministerio.

En el marco de los convenios firmados en el interior del país y del lanzamiento de la plataforma online de recupero de costos (Res. 584/21), se ha participado (convocadas por las delegaciones) en charlas introductorias a la temática de Recupero de Costos para hospitales y municipalidades que nunca habían realizado los recuperos.

### 8.1.3. Tareas diarias de las Delegaciones del Interior del país

- **Gestión del Reclamo Resolución 075/98 (Mod. 155/2018)**

Las Delegaciones brindan asesoramiento, recepción y gestión del reclamo presentado por los usuarios del sistema ante el incumplimiento de las prestaciones y obligaciones de las Obras Sociales y Empresas de Medicina Prepaga.

- **Gestión de Trámites de Padrón**

Las Delegaciones del interior del país asesoran, reciben y gestionan los trámites de padrón de Unificación/Des unificación de aportes entre cónyuges Corrección de Padrón, Finalización de Opción, Modificación de Datos de Padrón, solicitud de Alta y Baja de menores. Gestión de solicitud de Anulación de Opción de Cambio Resolución 1216/2020 Gestión de solicitud de Alta Inmediata de Opciones

- **Inscripción de Profesionales en el RNPP**

Gestionan las solicitudes de Inscripción en el Registro Nacional de Prestadores, en colaboración con la Gerencia de Control Prestacional, a cargo del personal asignado a esta Gerencia de Delegaciones y Articulación. En el

período del 01-10-21 al 19-11-22, se tramitaron un total de 3497 inscripciones a dicho registro.

- **Solicitud de Reintegro Módulos Covid**

Realizan la Gestión de solicitudes de recupero por Módulos COVID, en colaboración con la Gerencia de Control Prestacional, a cargo del personal médico asignado a esta Gerencia de Delegaciones y Articulación.

- **Reclamos**

En la actual gestión se realizaron cambios en los circuitos y se reforzaron los ya existentes logrando disminuir los tiempos de gestión en un 80%. Así mismo se comenzaron a realizar reuniones intergerenciales, las cuales se ampliaron con los agentes de las sedes para lograr un flujo continuo de información entre Buenos Aires y las sedes provinciales, evitando de esta manera los retrasos innecesarios en la tramitación de expedientes.

- **Gestión de la Administración de Recursos Materiales y Pago de Servicios Básicos y Servicios Contratados:**

La Gerencia realiza la gestión y pago de los servicios básicos y servicios contratados para el correcto funcionamiento de las Delegaciones, entre ellos pueden destacarse los siguientes:

1. Solicitud de pago de servicios básicos. Reporte de envío de servicios al pago
2. Reporte de servicios con vencimiento
3. Solicitud de contratación y /o renovación de servicios
4. Solicitud de provisión de insumos, útiles, otros.
5. Solicitud de pasajes y viáticos por comisión de servicios
6. Tareas de gestión de la información del Recurso Humano
7. Reporte de asistencia diaria.
8. Gestión de las Solicitud y goce licencias
9. Reporte de novedades de personal
10. Reportes de altas y bajas de personal

#### **8.1.4. Administración de las Delegaciones y Procesos de Apertura**

La Gerencia de Delegaciones ha gestionado diariamente el pago de servicios básicos, locación de inmuebles, provisión de insumos y todo lo necesario para el funcionamiento de:



1. Sedes Provinciales,
2. Puntos Permanentes de Atención (San Francisco Solano y San Isidro Beccar), ambas oficinas fueron cedidas mediante firma de convenio de Cooperación y Colaboración.
3. Puntos de Atención en Barrios Populares, que se encuentran en funcionamiento en este momento:
  - Nuestra Señora de los Milagros de Caacupé (Villa 21-24 de CABA);
  - Parroquia Nuestra Señora del Carmen (Villa 14 de CABA);
  - Parroquia San Juan Bosco de José León Suárez, Provincia de Buenos Aires;
  - Parroquia San Roque González de Villa Palito, San Justo,
  - Provincia de Buenos Aires, Parroquia San José, de la Matanza, Provincia de Buenos Aires.
  - Barrio 15 Ciudad Oculta Villa Lugano

Cabe destacar que, en los Barrios Populares, la provisión de Insumos y recursos para la atención quedó a cargo de la Gerencia de Delegaciones.

Con respecto a la Seguridad en las sedes, en primer lugar, se solicitó el Servicio de la Policía Federal, en las provincias en las que contaban con personal, en aquellas provincias que no se contaba con el personal, se solicitó a la Policía Provincial. Asimismo, en las sedes de Córdoba, Misiones, Santa Fe, Rosario y Mar del Plata se contrató el servicio de Seguridad privada debido a la falta de efectivos para asignar tanto de la policía Federal, como de la Provincial.

En cuanto a la limpieza, las sedes cuentan con los servicios de empresas que prestan tareas por cuatro horas diarias y se incluye la provisión de materiales e insumos de higiene para el personal. En la actualidad hay una licitación en curso para las Sedes de: Catamarca, Chaco, La Pampa, Mendoza, Neuquén, Salta, San Luis, Santa Cruz, Santiago del Estero y Bahía Blanca, y Francisco Solano.

## 8.2 Convenios de Colaboración y Cooperación:

La Ley N° 23.661 crea el Sistema Nacional del Seguro de Salud, con los alcances de un seguro social, a efectos de procurar el pleno goce del derecho a la salud para todos los habitantes del país sin discriminación social, económica, cultural o geográfica. El seguro tendrá como objetivo fundamental proveer prestaciones de salud igualitarias, integrales y humanizadas, tendientes a la promoción, protección, recuperación y rehabilitación de la salud, que respondan al mejor nivel de calidad disponible y garanticen a los beneficiarios la obtención del mismo tipo y nivel de prestaciones eliminando toda forma de discriminación en base a un criterio de justicia distributiva.

Se consideran agentes del seguro a las obras sociales nacionales, cualquiera sea su naturaleza o denominación, las obras sociales de otras jurisdicciones y demás entidades que adhieran al sistema que se constituye, las que deberán adecuar sus prestaciones de salud a las normas que se dicten y se regirán por lo establecido en la presente ley, su reglamentación y la ley de Obras Sociales, en lo pertinente.

Se orientarán también a asegurar adecuado control y fiscalización por parte de la comunidad y afianzar los lazos y mecanismos de solidaridad nacional que dan fundamento al desarrollo de un seguro de salud.

En el artículo 4° de esa misma ley se establece que la Secretaría de Salud de la Nación promoverá la descentralización progresiva del Seguro de Salud. A tal efecto, las funciones, atribuciones y facultades que la citada ley otorga a la Secretaría de Salud de la Nación y a la Administración Nacional del Seguro de Salud, actual Superintendencia de Servicios de Salud, podrán ser delegadas en las aludidas Jurisdicciones Provinciales y/o la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, mediante la celebración de los convenios correspondientes.

Bajo estos lineamientos la SSSalud llevó a cabo la apertura de Delegaciones propias en diferentes ciudades del país, contando en la actualidad con 23 Sedes Provinciales propias, las cuales son las encargadas, entre otras tareas, de articular en el territorio la gestión del organismo, gestionar los reclamos presentados por los beneficiarios y usuarios del sistema, asesorar a los actores tanto intra como extra sectoriales respecto a las cuestiones que competen al organismo y ejecutar toda otra acción encomendada en el marco de la descentralización operativa de funciones del organismo.

Es por ello, que, con el objetivo de mejorar la accesibilidad al conocimiento y difusión de los derechos y obligaciones para todos los usuarios del Sistema Nacional de Seguros de Salud en todo el territorio de las provincias

se definió la conformación de nuevas delegaciones. Considerando que nuevas delegaciones permitirán la tramitación y gestión de solicitudes y/o reclamos de los beneficiarios del Sistema Nacional del Seguro de Salud, su grupo familiar y familiares a cargo, entre otros trámites.

A los efectos de formalizar la conformación de nuevas delegaciones se requerirá la suscripción de “Convenios de Colaboración y Cooperación” y/o documentos con alcances similares entre la Superintendencia de Servicios de Salud y diversas entidades de carácter público y/o privado.

Por tal motivo, mediante la Resolución SSSalud N°364/21, de fecha 19/02/2021, el Superintendente procedió a delegar la firma del despacho de la Unidad Superintendencia en la persona del Gerente de Delegaciones y de Articulación de los Integrantes del Sistema de Salud, Dr. Víctor Alberto Urbani (D.N.I. N° 12.306.461), con el objeto de otorgarle las facultades necesarias para la suscripción de “Convenios de Colaboración y Cooperación” y/o documentos con alcances similares en representación de la Superintendencia de Servicios de Salud. En esta normativa se aprueba el Modelo de Convenio de Colaboración y Cooperación, como Anexo I.

Posteriormente, en atención a la renuncia del Dr. Urbani, por medio de la Resolución SSSalud N° 850/21, de fecha 30/04/2021, se delegó la firma en el Sr. Gerente de Delegaciones y Articulación de los Integrantes del Sistema de Salud, Dr. Daniel Antonio Spadone. La resolución mencionada mantiene la vigencia del Modelo de Convenio aprobado como Anexo I de la Resolución SSSalud N°364/21.

Con fecha 7 de junio de 2021, el Superintendente, dicta la Resolución SSSalud N° 1033/21, ratificando la delegación de firma en lo que respecta a la suscripción de “Convenios de Colaboración y Cooperación” y/o documentos similares, en la persona del Dr. Daniel Antonio Spadone.

Conforme lo informado por el auditado, desde junio del 2021 a julio 2022, se firmaron 70 Convenios de Colaboración y Cooperación.

El auditado remitió un listado de los convenios firmados, agrupados por provincias. Asimismo, acompañó los convenios escaneados en formato pdf y el listado de los números de expedientes electrónicos correspondientes a cada uno de ellos. A continuación, se detalla el relevamiento realizado sobre la información remitida.

#### Resultado del relevamiento:

El área informó que existen 70 convenios firmados, pero se remitió información de 51 convenios.

Conforme el listado suministrado por el auditado, se firmaron convenios con un gobernador, un ministro de Salud Provincial, 57 municipios, 7 hospitales públicos provinciales, y con la Federación Familia Grande "Hogar de Cristo". Estas entidades se distribuyen en 11 provincias, conforme lo detallado en el siguiente cuadro:

Provincia	cantidad
Jujuy	7
Salta	6
Misiones	4
Buenos Aires	8
Catamarca	3
La Rioja	6
Corrientes	11
Tucumán	3
Neuquén	5
Chaco	9
Tierra del Fuego	3
Federación Familia Grande hogar de Cristo	5
<b>Total</b>	<b>70</b>

Del análisis de los 51 convenios remitidos surgen los siguientes detalles:

Firmado por	Cantidad
Gobernador	1
Ministro de Salud	1
Intendente/a	44
Director/a Hospital	2
Gerente General Hospital	1
Presidente de Comité ejecutivo	1
otros	1
<b>Total</b>	<b>51</b>

En este sentido se observó que en un caso se indicó que un cofirmante lo hace en calidad de intendente cuando no lo es.

Por otra parte, en los expedientes informados no se adjunta el acta de asunción de la autoridad o el acto de designación del funcionario firmante.

Asimismo, en 36 convenios se detalló el DNI de la autoridad firmante, mientras que en los 15 restantes no se indicó este detalle.

Respecto a la fecha de firma de los convenios, 38 fueron firmados en el año 2021, 2 en el año 2022 y en 11 convenios se omitió indicar la fecha.

En 8 casos, pertenecientes a los Municipios de Rosario de la Frontera Cafayate, Makalle, Charata Presidencia de la Plaza Pinedo y Tolhuin, y al Hospital Nivel III de Puerto Iguazú, se verificó que los convenios tienen espacios en blanco, omitiendo datos.

En un caso se escribió mal el apellido de un intendente.

En relación a los convenios firmados con instituciones de la provincia de Misiones, surge de los expedientes que ninguna de las 3 sedes municipales se encuentra operativa hasta el momento y en el caso de la sede del Hospital Nivel III de Puerto Iguazú, si bien en el convenio se establece que el hospital pondrá a disposición un espacio y personal que será capacitado por la SSSalud, en realidad, la función es cumplida por el personal de SSSalud, delegación Misiones.

Por otra parte, en el caso de las sedes de Tierra del Fuego, la sede del Municipio de Tolhuin fue puesta en funcionamiento en junio 2022 mientras que la sede del Municipio de Rio grande, comenzó a funcionar en julio 2022, por lo que aún no se ha podido relevar el funcionamiento de la las mismas.

Respecto de las demás sedes, no se brindaron datos sobre la puesta en marcha y funcionamiento.

Así también, se verificó que en el caso del Convenio de Colaboración y Cooperación con la Federación Familia Grande "Hogar de Cristo", el auditado informó un número de expediente recientemente caratulado, pero ya existía un expediente anterior, con la misma finalidad, en el que se tramitó la firma de la Resolución que lo aprueba.

Se verificó que salvo en el caso del Convenio de Colaboración y Cooperación con la Federación Familia Grande "Hogar de Cristo", aprobado por la Resolución SSSalud N° 1268/21 y el Convenio de Colaboración y Cooperación entre la Superintendencia de Servicios de Salud y el Municipio de Eldorado, aprobado mediante la Resolución SSSalud N° 1391/22 el resto de los convenios no han sido formalizados por acto administrativo.

## **9. OBSERVACIONES INFORMES ANTERIORES.**

En distintos Informes de Auditoría anteriores se han efectuado Observaciones por parte de esta Unidad de Auditoría Interna relacionadas con la temática que trata el presente Informe.

Durante el desarrollo de la presente auditoría se verificaron el estado de las Observaciones pendientes de regularización, teniendo en cuenta, en cada caso la situación actual, la información proporcionada oportunamente por las áreas intervinientes y las verificaciones realizadas por esta Unidad. Se adjunta como **ANEXO B** un detalle de dichas Observaciones anteriores.

## 10. OBSERVACIONES – RECOMENDACIONES – OPINIÓN DEL AUDITADO

10.1. Observación: De la información remitida por el auditado y del relevamiento realizado surge que los Convenios de Colaboración y Cooperación, firmados por el Gerente de Delegaciones y articulación de los Integrantes del Sistema de Salud presentan las siguientes omisiones y falencias:

- En un caso se indicó que un confirmante lo hace en calidad de intendente cuando no lo es.
- En 15 Convenios firmados se omitió indicar el número de DNI del cofirmante.
- En 11 Convenios no se indicó la fecha de la firma del mismo.
- En 8 casos se detectó que los convenios tienen espacios en blanco.
- En un caso se escribió erróneamente el apellido del intendente

Causa: Inconsistencia de la información.

Efecto: Debilidad en aplicación de los convenios firmados y no formalizados.

Efecto SISAC: Ineficiencia de las Operaciones.

Impacto: medio

Recomendación: Verificar la información contenida en cada convenio firmado y, junto al cofirmante, completar los datos faltantes y subsanar los errores formales y materiales detectados.

Opinión del auditado: Se encuentran en proceso de subsanar las observaciones indicadas en los convenios firmados.

Respecto del expediente del Convenio de Cooperación con la Federación Familia Grande, se informa que por un error administrativo involuntario se procedió a caratular el convenio que ya cuenta con resolución. Se envió a Guarda Temporal el expediente duplicado.

Comentario Final UAI: Se mantiene la observación sin acción correctiva concreta informada.

10.2. Observación: Del análisis realizado surge que los Convenios de Colaboración y Cooperación, firmados por el Gerente de Delegaciones y Articulación de los integrantes del Sistema de Salud, conforme la delegación de firma establecida por la Resolución SSSalud N° 850/21, ratificada por Resolución SSSalud N° 1033/21, no se encuentran formalizados mediante el acto administrativo correspondiente.

Causa: Fallas en la aplicación de la normativa vigente.

Efecto: Debilidad en aplicación de los convenios firmados y no formalizados.

Efecto SISAC: Incumplimiento de procedimientos y/o normativa aplicable

Impacto: medio

Recomendación: Dar cumplimiento a la Ley de Procedimiento Administrativo aprobando los convenios mediante acto administrativo, lo que permitirá dar formalidad a las acciones llevadas a cabo por la Gerencia.

Opinión del auditado: Se encuentran en proceso de subsanar las observaciones indicadas en los convenios firmados, como así también, en proceso de formalización de acto administrativo

Asimismo, informamos que a la fecha fueron formalizados los convenios de Misiones, Catamarca y Tierra del Fuego, según el siguiente detalle:

- Misiones - Hospital Nivel III de Puerto Iguazú: RESOL-2022-1492-APN-SSS#MS.
- Misiones - Municipio Eldorado: RESOL-2022-1391-APN-SSS#MS.

- Catamarca - Municipalidad de Paclín: RESOL-2022-1563-APN-SSS#MS.
- Tierra del Fuego - Municipalidad de Tolhuin: RESOL-2022-1489-APN-SSS#MS

Comentario Final UAI: Se mantiene la observación sin acción correctiva concreta informada.

## 11. CONCLUSIÓN

En consecuencia, se concluye que del control y verificación de las acciones encaradas por la Gerencia de Delegaciones y de Articulación de los Integrantes del Sistema de Salud, se ha comprobado que la misma trabaja de forma conjunta con las distintas Gerencias y Subgerencias del Organismo con el fin de unificar criterios y homogeneizar circuitos con intención de acortar procedimientos y plazos en la gestión de reclamos y tramites presentados a través de las Sedes Provinciales, sumado a la creación de Convenios de Colaboración y Cooperación.

Por lo tanto, dicha Gerencia cuenta con el claro objetivo de mejorar la accesibilidad al conocimiento y difusión de los derechos y obligaciones para todos los usuarios del Sistema Nacional de Seguros de Salud en todo el territorio de las provincias.

No obstante, esta Unidad de Auditoría Interna sugiere considerar los hallazgos y recomendaciones efectuadas en el presente informe.

Buenos Aires, 31 de octubre de 2022.

## REFERENCIA DE PAPELES DE TRABAJO

Legajo Principal: N° 01.37 – 08/2022

C.P. Ruth M. Litmanovich  
Res. 75/20 MS - Auditora Interna  
Superintendencia de Servicios de Salud