



**INFORME DE AUDITORÍA N° 04 / 2018- UAI  
SSSALUD**

---

**AUDITORÍA Y SINDICATURA SOCIAL**

**UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA  
AÑO 2018**

## INFORME EJECUTIVO

### **INFORME Nº 04/18 – UAI SSSalud** **AUDITORÍA Y SINDICATURA SOCIAL**

El presente Informe da cumplimiento al Plan Anual de Auditoría 2018 que forma parte del Plan Ciclo (2018-2022), la labor de auditoría tuvo por objeto evaluar las acciones y actividades de Auditoría y Sindicatura Social llevadas a cabo por la Gerencia de Atención y Servicios al Usuario del Servicio de Salud en su ámbito de competencia, en relación a los Agentes del Seguro de Salud y las entidades de Medicina Prepaga.

En la terminología que se utiliza en el Organismo, se realiza una diferencia conceptual entre Auditoría y Sindicatura, considerándose a esta última como un relevamiento respecto del cumplimiento de aspectos meramente formales o normativos. A la Auditoría se la considera como un relevamiento y análisis más amplio y profundo.

En el presente Informe se emplea la terminología habitual del Organismo indicada en el párrafo precedente. No obstante, corresponde aclarar que se ha constatado que no se da cumplimiento al funcionamiento de las sindicaturas colegiadas, tal cual lo ha establecido la Ley Nº 23.661, y la operatividad del Comité de Sindicatura de acuerdo con lo normado en la Resolución SSSalud Nº 194/02.

La tarea abarcó el relevamiento, el análisis y la verificación del procedimiento y las actividades desarrolladas durante la ejecución de las sindicaturas y auditorías sociales efectuadas desde la Coordinación de Auditoría y Sindicatura Social de la Gerencia de Atención y Servicios al Usuario del Servicio de Salud a los Agentes del Seguro de Salud y las entidades de Medicina Prepaga.

El alcance de los procesos y actividades evaluados comprende:

- Planificación para el año 2017.
- Desarrollo de auditorías y sindicaturas programadas y no programadas durante el año 2017.
- Circuito de seguimiento de auditorías y sindicaturas.

A efectos de realizar un relevamiento con respecto al contenido y alcances de las tareas desarrolladas por el cuerpo de auditores sociales, se seleccionó una muestra aleatoria de 34 Informes, sobre los cuales se desarrollaron tareas específicas para verificar su integridad y consistencia con la restante documentación que genera el área como resumen de su actividad.

La labor se desarrolló siguiendo los procedimientos y prácticas implementadas por la Sindicatura General de la Nación según las Normas de Auditoría Interna Gubernamental y el Manual de Control Interno Gubernamental.

Entre los resultados del Informe se señala que la Coordinación de Auditoría y Sindicatura Social planifica y ejecuta las auditorías de acuerdo con los criterios establecidos por la Gerencia, los cuales son definidos y elaborados a partir de las prácticas y experiencias acumuladas.

En ese sentido, elabora el Plan Anual de Auditoría correspondiente y define la Guía de Auditoría Social, donde se establecen las cuestiones a relevar en los distintos Agentes del Seguro de Salud.

Es importante destacar que, de las 224 auditorías y sindicaturas sociales a los Agentes con sede central en Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Gran Buenos Aires planificadas para el ejercicio 2017, se efectuaron efectivamente 223, no habiéndose auditado la restante debido a que el domicilio real de la misma se encuentra en la Provincia de Jujuy.

La situación verificada pone de manifiesto que existió un alto grado de cumplimiento respecto de lo establecido en dicho Plan Anual.

Las labores de auditoría se planifican sin contemplar a las Entidades de Medicina Prepaga, enfocándose en las Obras Sociales que se encuentran radicadas en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA) y el denominado Gran Buenos Aires (GBA), sin alcanzar a los Agentes de Salud que se encuentran en el interior del país o Agentes que poseen dependencias en las distintas Provincias.

Al respecto, cabe mencionar que el auditado no informa sobre un proceso de articulación con la Gerencia de Delegaciones y de Articulación de los Integrantes del Sistema de Salud, acción que le fuera asignada por la Resolución SSSalud N° 841/15, con el objeto de cubrir la totalidad de las Obras Sociales con las auditorías sociales.

Corresponde señalar que no se cuenta con un Manual de Procedimiento, ni con ninguna instrumentación formalizada aprobada por las máximas autoridades del Organismo, respecto a las acciones a desarrollar por la Coordinación.

En tal sentido, se recomienda impulsar las medidas necesarias a fin de promover la formalización de un procedimiento y su sistematización mediante el aplicativo adecuado al mismo, elaborando el respectivo Manual de Procedimiento.

Asimismo, se considera de relevancia formalizar por parte de autoridades superiores las actividades que desarrolla el auditado, a fin de incorporar y promover las buenas prácticas de control interno, teniendo en cuenta que los distintos niveles de autoridad y de responsabilidad se encuentran definidos para ejercer apropiadamente las labores de planificación, coordinación, control y evaluación periódica, monitoreando el grado de cumplimiento de los objetivos de la gestión.

Para la formulación de los planes anuales de auditoría se recomienda implementar la metodología de una matriz de riesgos, que considere las fortalezas y debilidades del proceso auditado en relación al cumplimiento de los objetivos organizacionales y de las políticas a llevar a cabo.

La evaluación de riesgos debe orientarse a identificar y priorizar los riesgos operativos de mayor impacto en el control interno y de esta manera ordenar los proyectos de auditoría a realizarse.

Es importante destacar que, más allá de servir de base para la carga del Sistema de Diagnóstico de Situación de Crisis o ante casos graves de incumplimientos respecto a cobertura u opción de cambio, no se efectúan acciones concretas respecto de los resultados obtenidos en las auditorías, a pesar de los recursos insumidos para la labor realizada y del considerable volumen de informes producidos en las numerosas auditorías efectivamente realizadas.

Por último, se recomienda otorgar a cada auditoría, la entidad necesaria para que se constituya en el elemento para el control social integral de la Obra Social en todos sus aspectos, y no solo sobre las cuestiones formales.

En este sentido, se considera aconsejable originar, en cada caso, el correspondiente Expediente en el sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE), que permita realizar un seguimiento de todas las acciones de los distintos niveles intervinientes, de forma de concluir con el dictado de la correspondiente actuación de cierre. Entre ellas: indicar el archivo o acciones especiales de seguimiento o intimaciones o, eventualmente, el inicio de acciones sumariales en los casos que la situación lo amerite.

Buenos Aires, 11 de julio de 2018

C.P. Miguel A. Cosenza  
Res. 7/15- MS Auditor Interno  
Superintendencia de Servicios de Salud