

**INFORME UAI N° 03/16**

**"PLAN INTEGRADO DE CONTROL 2015"**

**1 – OBJETO**

Informar acerca del cumplimiento alcanzado en la ejecución de las actividades y metas previstas en el Plan Integrado de Control del Organismo – Año 2015.

**2 – ANTECEDENTES**

**Registrales y Documentales**

- Expediente SRT N°181043/14
- Reportes de las distintas áreas involucradas
- Sistema de Gestión Documental (SIGEDOC)
- Informes de Auditoría Interna

**3 – ALCANCE**

La labor realizada se llevó a cabo entre el 22/02/16 y el 28/03/16 y consistió en:

- Identificar las actividades previstas y las metas comprometidas en el Plan Integrado de Control (PIC), según las constancias obrantes en el Expediente SRT N°181043/14
- Recabar información acerca del cumplimiento de dicho plan a cada una de las áreas involucradas.
- Cotejar dicha información con la obtenida por esta Unidad del Sistema de Gestión documental del Organismo. Fecha de Corte marzo/2016.
- Sobre la base de las tareas anteriores, estimar el grado de avance en la ejecución del PIC 2015.

Se deja constancia que la tarea no incluyó análisis sobre la calidad, extensión y resultados de las actividades llevadas a cabo en el marco del PIC 2015

**4 – DESARROLLO DE LA TAREA**

El PIC 2015 se estructuró en tres capítulos. Los dos primeros referidos a tareas planificadas, el primero sobre revisiones totales o parciales de procesos críticos, el segundo a controles continuos de carácter reactivo.

El tercer capítulo refiere a actividades no programadas

A continuación se sintetiza el resultado de la tarea efectuada por esta Unidad, ordenada por Gerencia y dentro de cada una de ellas, de acuerdo con los capítulos I (Integrales) y II (Continuos) del PIC.

**4.1. Gerencia de Control de Entidades**

**4.1.1. Afiliaciones y Contratos**

**4.1.1.1. Afiliaciones y Contratos – Capítulo I Integrales**

Para el primer semestre del año 2015 se planificó realizar fiscalizaciones vinculadas a altas, modificaciones y rescisiones de contratos de contratos en todas las aseguradoras vigentes en el 2014 (22).

Para el segundo semestre del mismo año se previó llevar a cabo 20 verificaciones tendientes a corroborar el cumplimiento del procedimiento de Reintegro y Compensación de Pagos por Incapacidad Laboral Temporal, en aquellas ART que suscriban con los respectivos empleadores las Cláusulas 9 y 10 del Anexo II de la Resolución SRT N° 463/09.

De la información relevada se observa que el Área ha impulsado las actividades descriptas en el PIC, encontrándose en curso de ejecución al 25/02/2016, 29 de las 44 auditorías iniciadas durante el 2015.

ART's programadas	Auditorías ejecutadas según plan	Auditorías PIC 2015 en curso en 2016	Auditorías ejecutadas sin plan	Porcentaje de cumplimiento o s/ plan	Porcentaje total de auditorías ejecutadas s/ plan	Porcentaje total de auditorías PIC 2015 en curso en 2016
42	15		2	36%	40%	
		29		69%		69%

Cuadro 4.1.1.1. Afiliaciones y Contratos – Capítulo I

#### 4.1.1.2. Afiliaciones y Contratos – Capítulo II Controles Continuos

Este apartado se refiere al control de los reclamos efectuados por empleadores sobre la afiliación de contratos y conducta de las Aseguradoras.

En el PIC no se especificaron metas o volúmenes de tareas esperados para este tipo de control

Durante el año 2015, se resolvieron 1.957 expedientes de reclamos siendo 1361 por multifiliaciones y 596 por otros conceptos tales como alícuotas, traspasos, altas tardías, reintegro ILT, etc.

#### 4.1.2. Control y Evaluación Institucional

##### 4.1.2.1. Control y Evaluación Institucional – Capítulo I Integrales

Para todo 2015 se previó la ejecución de 25 auditorías en sede de las Aseguradoras sobre el funcionamiento del sistema de control interno en las ARTs.

En atención a los riesgos e impacto de las tareas de control y conforme los recursos disponibles, se consideró que para las Aseguradoras de Riesgos del Trabajo AA, BB, CC, DD, EE, FF, GG y HH no se efectuarían controles in-situ durante el 2015.

Se concretó la ejecución de 19 de las 25 auditorías programadas.

Las restantes auditorías planificadas (6) fueron canceladas por motivos diversos; no presentación del Memorándum de Intención y Entendimiento –MIE- por parte de la ART (tal es el caso de II y JJ, ambas programadas para el segundo y cuarto trimestre del año), reprogramación para el primer trimestre del año 2016 (KK – 4to trimestre) y resultados favorables obtenidos en fiscalizaciones previas (LL – 4to trimestre). En el siguiente cuadro se expone el resumen de los datos.

ART's programadas	Auditorías ejecutadas según plan	Auditorías ejecutadas sin plan	Total de auditorías ejecutadas	Porcentaje de cumplimiento s/ plan	Porcentaje total de auditorías ejecutadas s/ plan
25	19	4	23	76%	92%

Cuadro 4.1.2.1.a. Capítulo I Relevamiento del Sistema de Control Interno

Respecto a la aplicación y utilización del Fondo Fiduciario de Enfermedades Profesionales, se programaron un total de 15 fiscalizaciones in situ, cuya ejecución implica el 93% de la planificación.

El área informó que la auditoría programada para el cuarto trimestre en LL fue cancelada toda vez que la fiscalización concretada en el tercero implicó el análisis del universo de casos imputados al FFEP durante el año 2014 no quedando casos pendientes por fiscalizar.

ART's programadas	Auditorías ejecutadas según plan	Auditorías ejecutadas sin plan	Total de auditorías ejecutadas	Porcentaje de cumplimiento s/ plan	Porcentaje total de auditorías ejecutadas s/ plan
15	14	0	14	93%	93%

Cuadro 4.1.2.1.b. Capítulo I - Inspecciones Fondo Fiduciario de Enfermedades Profesionales

El Plan Integral previó 22 inspecciones para el control de la metodología y procedimientos llevados cabo en las ART al momento de imputación de gastos en sus estados de resultados.

El área operativa informó que la inspección prevista para el 4to. trimestre del año en II fue cancelada y reprogramada para el primer trimestre del año 2016.

ART's programadas	Auditorías ejecutadas según plan	Auditorías ejecutadas sin plan	Total de auditorías ejecutadas	Porcentaje de cumplimiento s/ plan	Porcentaje total de auditorías ejecutadas s/ plan
22	21	0	21	95%	95%

Cuadro 4.1.2.1.c. Capítulo I Inspecciones Revisión de Gastos

Se planificaron 22 inspecciones con el objeto de revisar la metodología aplicada para el cálculo de la base imponible sujeta a la aplicación de la tasa uniforme y

verificar la aplicación de recomendaciones y sugerencias efectuadas en periodos anteriores. Se ejecutaron en un 95%.

ART's programadas	Auditorías ejecutadas según plan	Auditorías ejecutadas sin plan	Total de auditorías ejecutadas	Porcentaje de cumplimiento s/ plan	Porcentaje total de auditorías ejecutadas s/ plan
22	21	0	21	95%	95%

Cuadro 4.1.2.1.b. Capítulo I - Inspecciones Fondo Fiduciario de Enfermedades Profesionales

Se incluyó como proceso de revisión, el relevamiento de la estructura, sistemas y organización de los empleadores autoasegurados, con el objetivo de analizar las dificultades organizacionales que conllevan a diferencias entre los autoasegurados y las distintas áreas técnicas de control de esta SRT.

Se ejecutaron las 6 fiscalizaciones programadas para el año.

ART's programadas	Auditorías ejecutadas según plan	Auditorías ejecutadas sin plan	Total de auditorías ejecutadas	Porcentaje de cumplimiento s/ plan	Porcentaje total de auditorías ejecutadas s/ plan
6	6	0	6	100%	100%

Cuadro 4.1.2.1.e. Capítulo I Inspecciones Relevamiento de la estructura, sistemas y organización EA

#### 4.1.2.2. Control y Evaluación Institucional – Capítulo II Controles Continuos

En el PIC 2015 se enunciaron las actividades de control, sin cuantificar volúmenes de producción ni cronogramas de ejecución.

Se ejecutaron un total de 278 inspecciones no concurrentes durante el 2015, vinculadas con los aspectos incluidos en el apartado "Controles sobre Control Interno".

En cuanto al apartado "Autorizaciones de ART/EA" el cual refiere al análisis de pedidos de autorización de nuevas ART, cesiones de cartera, fusiones de aseguradoras, solicitudes de autorización de nuevos autoaseguros y solicitudes de baja de Autoaseguro.

Al respecto se concretaron distintas actividades por este concepto durante el año, a saber:

- Cierre de seis expedientes por los cuales se tramitaba la autorización del Autoaseguro debido a la no presentación en tiempo y forma de la documentación exigida<sup>1</sup>.
- Inició trámite para operar como ART-MUTUAL (MM, NN (inicio de gestión y Respuesta a Consultas) y OO (Respuesta a Consultas).

<sup>1</sup> Municipalidad de Alta Gracia, Instituto Provincial del Seguro de la Provincia de Formosa y Ciudad de Córdoba S.A.C.I.F., Tamse, Municipalidad de Córdoba, Municipalidad de Caleta Olivia.

- Tramitación de la autorización para operar como Empleador Autoasegurado PP, Gobierno de la Provincia de Córdoba (ASECOR), QQ y RR.
- Tramitaciones por Autoaseguro, respuesta a consultas Universidad de Buenos Aires, Gobierno de la Provincia de Mendoza, SS, TT, Comau, Municipalidad de General Lavalle Mendoza, Municipalidad de Villa Gobernador Gálvez y Municipalidad de San Francisco.
- Incorporación de Cuit al Autoasegurado (Gobierno de la Provincia de Buenos Aires)
- Tramitaciones por Autoaseguro por RR (Resolución de Rechazo de Autorización), UU (Trámite de Revocación).
- Nueva normativa para la autorización de Autoaseguro en Riesgo del Trabajo. Expediente para tramitar la Fusión entre BB y VV.

Se realizaron 115 inspecciones no concurrentes vinculadas con el seguimiento y control trimestral de la aplicación y utilización del Fondo Fiduciario de Enfermedades Profesionales y las imputaciones efectuadas al FFEP.

#### 4.1.3. Prestaciones Dinerarias

##### 4.1.3.1. Prestaciones Dinerarias – Capítulo I Integrales

Para el primer semestre del año 2015 se planificó efectuar auditorías de procesos para constatar la incorporación y el desarrollo de las mejoras propuestas por los Obligados al Pago y los controles de ejecución de los cronogramas de implementación presentados por las ART sobre expedientes iniciados según el PIC 2014.

Se programaron las inspecciones a JJ, LL, II, WW, VV, HH para el primer y segundo trimestre de 2015.

Según lo relevado por esta Unidad se efectuaron las inspecciones en las aseguradoras mencionadas con la salvedad que finalizaron en el tercer y cuarto trimestre de 2015 y una de ellas en el primer período trimestral de 2016.

ART's programadas	Auditorías ejecutadas según plan	Auditorías ejecutadas sin plan	Total de auditorías ejecutadas	Porcentaje de cumplimiento s/ plan	Porcentaje total de auditorías ejecutadas s/ plan
6	6	0	6	100%	100%

Cuadro 4.1.3.1.a. Prestaciones dinerarias - Capítulo I - Auditorías de procesos.

Se previó la fiscalización sobre la totalidad de casos informados a través del Registro Operativo de Auditoría Médica (ROAM) de esta SRT, a los efectos de verificar la acreditación y el pago de las prestaciones dinerarias en casos de fallecimiento.

Las inspecciones pautadas para el cuarto trimestre de 2015 se dejaron sin efecto y se reprogramaron para el primer trimestre de 2016 a la espera de cumplimentarse la acreditación de los derechohabientes.

ART's programadas	Auditorías ejecutadas según plan	Auditorías ejecutadas sin plan	Total de auditorías ejecutadas	Porcentaje de cumplimiento s/ plan	Porcentaje total de auditorías ejecutadas s/ plan
58	35	0	35	60%	60%

Cuadro 4.1.3.1.b. Prestaciones dinerarias - Capítulo I - Inspecciones de fallecimientos

Para el seguimiento de la implementación de mejoras en los procesos de pago de prestaciones, pautadas a partir de los resultados de fiscalizaciones realizadas en 2014 se proyectaron auditorías a los autoasegurados Gobierno de la Provincia de Santiago del Estero y Gobierno de la Provincia de Buenos Aires, a ejecutarse en el primer trimestre de 2015.

La programada para la Gobernación de la Provincia de Santiago del Estero no fue llevada a cabo dado que, según informó el DCPD, no hubo trámites de ILP informados a la SRT.

ART's programadas	Auditorías ejecutadas según plan	Auditorías ejecutadas sin plan	Total de auditorías ejecutadas	Porcentaje de cumplimiento s/ plan	Porcentaje total de auditorías ejecutadas s/ plan
2	1	0	1	50%	50%

Cuadro 4.1.3.1.c. Prestaciones dinerarias - Capítulo I –Auditorías de Seguimiento

En cuanto a las acciones referidas a "auditorías concomitantes" (fiscalizaciones de ILPPD pago único) Gobierno de la Provincia de Bs.As., WW, HH, KK, Gobierno de la Provincia de Santiago del Estero (todas ellas correspondientes al 2º Trimestre de 2015), Gobierno de la Provincia de Bs.As. (2º y 3º trimestre) y KK (4º trimestre). El DCPD informó la reprogramación de las mismas para el año 2016.

ART's programadas	Auditorías ejecutadas según plan	Auditorías ejecutadas sin plan	Total de auditorías ejecutadas	Porcentaje de cumplimiento s/ plan	Porcentaje total de auditorías ejecutadas s/ plan
58	49	0	49	84%	84%

Cuadro 4.1.3.1.d. Prestaciones dinerarias - Capítulo I – Auditorías Concomitantes

#### 4.1.3.2. Prestaciones Dinerarias – Capítulo II Controles continuos

El PIC 2015 enuncia distintos controles continuos sin cuantificar los volúmenes de producción esperados para cada uno de ellos, se trata de los ítems "Plan

Preventivo de Fallecimientos", "Gran Invalidez", "Control anticipado del VMIB" y "Reclamos". No se definieron metas o volúmenes esperados de producción.

Respecto del primero de los mencionados, durante 2015 se auditaron 614 casos mortales.

En el mismo lapso se auditaron 115 casos de ILP de Gran Invalidez.

En cuanto a "Control anticipado del VMIB" y "Reclamos" se tramitaron 4.348 y 1.651 casos, respectivamente.

## 4.2. Gerencia de Prevención

### 4.2.1. Gerencia de Prevención – Capítulo I Integrales

Se trata de fiscalizaciones para identificar los incumplimientos incurridos respecto de las obligaciones establecidas por la normativa vigente y que se detectan en las auditorías en establecimientos y sedes de las ART, Empleadores autoasegurados y empleadores dentro de la jurisdicción nacional

#### 4.2.1.1. Controles sobre programas preventivos

Se programó el control de cumplimiento por las ART de las obligaciones establecidas en la normativa vigente de alcance general, referidas a empresas de Grupo Básico, Construcción, Agro.

Se pone de resalto que, si bien el PIC enuncia en este apartado controles sobre el grupo Agro, en la práctica este componente de la Resolución 552/02 se encuentra en la práctica discontinuado, quedando integradas esas empresas dentro del denominado "Grupo Básico". (Ver informe UAI SRT N° 38/15)

Para los Programas de Grupo Básico y Grupo Construcción, se alcanzaron las metas propuestas.

Periodo	ART's programadas	Auditorias ejecutadas según plan	Auditorias ejecutadas sin plan	Total de auditorías ejecutadas	Porcentaje de cumplimiento o s/ plan	Porcentaje total de auditorias ejecutadas s/ plan
1° Trimestre	2	2	0	2	100%	100%
2° Trimestre	7	7	0	7	100%	100%
3° Trimestre	8	8	0	8	100%	100%
4° Trimestre	5	5	0	5	100%	100%

Cuadro 4.2.1.1.a. Auditorias en sede de ART Grupo Básico



Periodo	ART's programadas	Auditorías ejecutadas según plan	Auditorías ejecutadas sin plan	Total de auditorías ejecutadas	Porcentaje de cumplimiento s/ plan	Porcentaje total de auditorías ejecutadas s/ plan
1° Trimestre	4	4	2	6	100%	150%
2° Trimestre	6	6	0	6	100%	100%
3° Trimestre	5	5	1	6	100%	120%
4° Trimestre	6	6	0	6	100%	100%

Cuadro 4.2.1.1.b. Auditorías en sede de ART Grupo Construcción

#### 4.2.1.2. Controles sobre los programas de Focalización

Se contempló la realización de auditorías en sede de las ART para verificar el control de cumplimiento sobre los planes de focalización específicos como, Empresas con Establecimientos de Alta Siniestralidad, PyMES, Investigación de accidentes graves, Programa de reducción de accidentes mortales (PRAM)

Periodo	ART's programadas	Auditorías ejecutadas según plan	Auditorías ejecutadas sin plan	Total de auditorías ejecutadas	Porcentaje de cumplimiento s/ plan	Porcentaje total de auditorías ejecutadas s/ plan
1° Trimestre	4	4	0	4	100%	100%
2° Trimestre	6	6	0	6	100%	100%
3° Trimestre	6	6	0	6	100%	100%
4° Trimestre	6	4	0	4	67%	67%

Cuadro 4.2.1.2.a. Auditorías en sede de ART alta siniestralidad

Respecto del PRAM, el PIC 2015 no detalla la realización de auditorías específicas, estimándose incluida su verificación conjuntamente con el programa de Investigación de Accidentes.

Con relación a este último, en el PIC está programado en un conjunto con las auditorías del Programa PyME y se tramitan con expedientes separados.

Periodo	ART's programadas	Auditorías ejecutadas según plan	Auditorías ejecutadas sin plan	Total de auditorías ejecutadas	Porcentaje de cumplimiento o s/ plan	Porcentaje total de auditorías ejecutadas s/ plan
1° Trimestre	2	2	0	2	100%	100%
2° Trimestre	9	9	0	9	100%	100%
3° Trimestre	7	7	0	7	100%	100%
4° Trimestre	4	4	0	4	100%	100%

Cuadro 4.2.1.2.a. Auditorías en sede de ART Pymes/ Investigación de accidentes



#### 4.2.1.3. Controles sobre los Empleadores Autoasegurados

En relación a las Empresas Autoaseguradas, cabe destacar que se realizó un acta por cada empresa durante el año 2015 y que las mismas se incorporaron a los expedientes abiertos en el 2014.

Según lo informado, por decisión de la Gerencia de Prevención no se realizó auditorías en sede del Gobierno de la Provincia de Buenos Aires, sólo se efectuó una evaluación de Riesgos.

Periodo	EA programadas	Auditorías ejecutadas según plan	Auditorías ejecutadas sin plan	Total de auditorías ejecutadas	Porcentaje de cumplimiento s/ plan	Porcentaje total de auditorías ejecutadas s/ plan
1° Trimestre	0	0	0	0	0%	0%
2° Trimestre	2	2*	1	3	100%	150%
3° Trimestre	3	1	0	1	33%	33%
4° Trimestre	1	1*	0	1	100%	100%
*Se realizaron actas durante el 2015 y se trabajaron expedientes abiertos durante el 2014						

Cuadro 4.2.1.3. Auditorías en sede de Autoasegurados

#### 4.2.1.4. Inspecciones en los domicilios de los empleadores.

Se programaron inspecciones en establecimientos de empleadores para verificar el cumplimiento de la normativa vigente por parte de las ART en los programas de prevención y programas de focalización además de controlar las condiciones específicas de seguridad e higiene en el trabajo.

Ha de tenerse en cuenta que hasta la implementación del acta única digital, aproximadamente hacia mediados de 2015, el criterio empleado en la Gerencia de Prevención consideraba cada acta labrada como una inspección.

A partir de allí una visita a un mismo establecimiento en el mismo día por el mismo inspector genera una única acta, cuestión que resulta consistente con el criterio sostenido por esta Unidad acerca de considerar como pertenecientes a la misma inspección todas las actas labradas al mismo CUIT, el mismo día y realizada por un mismo inspector.

Procede aclarar que, atento que el PIC refiere a acciones de control sobre las obligaciones de las ART/EA, en las visitas a establecimientos no corresponde considerar aquellas originadas en el ejercicio del poder de policía en materia de higiene y seguridad en el trabajo en empleadores bajo jurisdicción nacional.

En el cuadro 4.2.1.4.a. se detallan las Inspecciones a establecimiento considerando cada acta como una inspección, sin contabilizar las inspecciones del Grupo de TJN.

Periodo	Inspecciones a establecimientos Programadas	Insecciones a establecimientos ejecutadas	Porcentaje de cumplimiento
1° Trimestre	3986	3845	96%
2° Trimestre	5458	4106	75%
3° Trimestre	5119	4846	95%
4° Trimestre	4829	4363	90%

Cuadro 4.2.1.4.a. Auditorías en establecimientos de trabajo (criterio GP, un acta, una inspección)

En el siguiente cuadro se ven reflejadas las inspecciones a los establecimientos de los empleadores, sin considerar las realizadas a los que se encuentran en territorios de jurisdicción nacional, teniendo en cuenta que para la contabilización de las mismas se siguió el siguiente criterio: mismo CUIT, mismo día y realizada por un mismo inspector se considera una inspección.

Periodo	Inspecciones a establecimientos Programadas	Inspecciones ejecutadas sin TJN	Porcentaje de cumplimiento o s/ plan sin TJN
1° Trimestre	3986	3402	85%
2° Trimestre	5458	3707	68%
3° Trimestre	5119	4307	84%
4° Trimestre	4829	3859	80%

Cuadro 4.2.1.4.b. Auditorías en establecimientos de trabajo (criterio UAI)

#### 4.2.1.5. Auditorías integrales

Se contempló la realización de Auditorías integrales en base a la calificación más eficiente en función del resultado de la Evaluación de Desempeño (matriz de riesgo y matriz de incumplimiento.)

Periodo	ART's programadas	Auditorías ejecutadas según plan	Auditorías ejecutadas sin plan	Total de auditorías ejecutadas	Porcentaje de cumplimiento o s/ plan	Porcentaje total de auditorías ejecutadas s/ plan
1° Trimestre	1	1*	0	1	100%	100%
2° Trimestre	4	4*	0	4	100%	100%
3° Trimestre	3	3*	0	3	100%	100%
4° Trimestre	2	2*	0	2	100%	100%

\*Se realizaron actas y se trabajaron expedientes abiertos durante el 2014 y se detectaron actas no incorporadas a los respectivos expedientes

Cuadro 4.2.1.5. Auditorías Integrales de ART

Según el PIC solamente auditaría un grupo de seis ART calificadas como críticas. Sin embargo, según el cuadro detallado en el mismo plan se advierte la programación de 10 auditorías integrales en sede ART.

La calificación "crítica", resulta de la evaluación de desempeño de la que se generó un expediente para cada una de las aseguradoras. Por tal motivo las actas realizadas durante el año 2015 se adjuntan a los expedientes iniciados en 2014.

#### 4.2.1.6. Auditorias de exámenes médicos periódicos

En su descripción de los procesos críticos el PIC no hace referencia a la auditoría de exámenes médicos periódicos.

No obstante, en los cuadros de programación de tareas las incluye.

En cuanto a las auditorias en sede de ARTs, respecto al cumplimiento de la realización de Exámenes Médicos Periódicos se observó que no se llevaron a cabo la totalidad de inspecciones en las ART programadas según el plan anual 2015, concretándose otras no programadas.

Periodo	ART's programadas	Auditorias ejecutadas según plan	Auditorias ejecutadas sin plan	Total de auditorias ejecutadas	Porcentaje de cumplimiento s/ plan	Porcentaje total de auditorias ejecutadas s/ plan
1° Trimestre	8	6	5*	11	75%	138%
2° Trimestre	16	9	0	9	56%	56%
3° Trimestre	17	13	2*	15	76%	88%
4° Trimestre	15	12	1*	13	80%	87%

\* Auditorias que estaban programadas en otros periodos

Cuadro 4.2.1.6. Auditorias en sede de ART Exámenes Médicos Periódicos

#### 4.2.2. Gerencia de Prevención – Capítulo II Controles Continuos

##### 4.2.2.1. Resolución SRT N° 771/13 (Plan Nacional de Prevención)

Los controles efectuados consistieron en corroborar el envío por parte de las aseguradoras de sus respectivos planes anuales de prevención, de las programaciones cuatrimestrales y de los detalles de ejecución, también cuatrimestrales.

Dicha información, nutre la organización de las auditorias integrales en sede.

##### 4.2.2.2. Subgerencia de Salud Ocupacional y Programas Nacionales de Prevención.

Al cierre del presente informe, el área auditada no ha proporcionado información sobre este ítem.

### 4.3. Gerencia de Atención al Público y Control de Prestaciones Médicas

#### 4.3.1. Gerencia de Atención al Público y Control de Prestaciones Médicas – Capítulo I Integrales

##### 4.3.1.1. Control de calidad y atención al público

Para el 2015 se previó ejecutar controles integrales, a través de la fiscalización o supervisión de las notas correctivas, gestión de reclamos así como el relevamiento de la atención al público en las Sedes Centrales y Sucursales de ARTs básicamente relacionadas con la implementación de la nueva normativa referida a esta temática.

##### 4.3.1.1.1. Autoasegurados

Se contempló relevar todas las autoaseguradas; Gobierno de la Provincia de Buenos Aires, Gobernación de la Provincia de Santiago del Estero, Municipalidad de Rosario, UU, QQ y la XX, con el fin de controlar los procesos de adecuación de las mismas a lo normado en la Resolución SRT 2253/13, a fin de garantizar alcanzar estándares de atención al público adecuados en la materia.

Se ejecutó la totalidad de las inspecciones programadas.

ART's programadas	Auditorías ejecutadas según plan	Auditorías ejecutadas sin plan	Total de auditorías ejecutadas	Porcentaje de cumplimiento s/ plan	Porcentaje total de auditorías ejecutadas s/ plan
6	6	0	6	100%	0

Cuadro 4.3.1.1.1. Inspecciones Control y Calidad de Atención al Público. Autoasegurados. Capítulo I

##### 4.3.1.1.2. ART (Sedes Centrales y Sucursales)

Para el control de procesos relacionados con el área de atención al público y la gestión de reclamos en las Sedes Centrales de todas las Aseguradoras se planificó fiscalizar el cumplimiento de la Resolución SRT N° 2553/13 en la totalidad de las Aseguradoras, en las 17 sedes centrales en Buenos Aires así como también de WW en la ciudad de Sunchales -Santa Fe-, YY en la ciudad de Perico – Jujuy-, CC en la ciudad de Rosario – Santa Fe – y ZZ en la ciudad de Viedma – Río Negro-.

Se ejecutó la totalidad de las inspecciones programadas en las sedes centrales.

El PIC contemplo también la Auditoria y fiscalización de 15 sucursales de Aseguradoras en las ciudades de Rosario, Córdoba y Mendoza.

La ejecución en 2015 alcanzo a 16 sucursales de aseguradoras en dichas localidades: 13 de las programadas originalmente y 3 no programadas.

Las inspecciones programadas en las sucursales de ZZ y AAA no fueron realizadas toda vez que las aseguradoras dispusieron el cierre de las sucursales previstas.

Las fiscalizaciones no programadas se concretaron en II (Su. Quilmes), JJ (Su. San Isidro) y LL (Suc. Acassuso).

En el siguiente cuadro se detallan las auditorías programadas, no planificadas y su ejecución.

ART's programadas	Auditorías ejecutadas según plan	Auditorías ejecutadas sin plan	Total de auditorías ejecutadas	Porcentaje de cumplimiento s/ plan	Porcentaje total de auditorías ejecutadas s/ plan
32	30	3	33	93,7%	103,1%

Cuadro 4.3.1.1.2. Inspecciones Control y Calidad de Atención al Público. Sedes Centrales y Sucursales.  
Capítulo I

El PIC previó, también, fiscalizaciones y seguimiento en la Sede de la BBB con el propósito de verificar los procesos de adecuación y del total cumplimiento en tiempo y forma del Memorándum de Intención y Entendimiento suscripto con la SRT.

Durante el año 2015 se realizaron 3 fiscalizaciones y auditorías del Área en la Sede Central de esa ART, tendientes a controlar los procesos de adecuación a lo requerido en la Resolución SRT 2553/13, vinculadas con los compromisos asumidos en el citado Memorándum.

#### 4.3.1.1.3. Centros Prestadores Médicos

Visita a los principales centros prestadores médicos de Buenos Aires, Rosario, Córdoba y Mendoza a fin de controlar el cumplimiento del Art. 5 de la Resolución SRT N° 2553/13, verificando la correcta exhibición de la cartelería donde se informen los números telefónicos de acceso gratuito de las Aseguradoras y los horarios de atención al público de dichas líneas, y verificando además que, en dichos centros prestadores los trabajadores que lo requieran, tengan acceso libre a un teléfono a fin de poder comunicarse con su ART en caso de ser necesario.

Los Centros Médicos donde se realizaron encuestas espontaneas a los trabajadores que esperaban ser atendidos fueron:



#### 4.3.1.2. Control de prestaciones médicas

#### 4.3.1.2.1 Verificación de la implementación por parte de la ART/EA de los cambios procedimentales y/o estructurales sugeridos desde la SRT

De la información relevada se observa que el Área ha ejecutado el 64% de las auditorías previstas en el PIC. Las aseguradoras no inspeccionadas fueron:



ART programadas	Auditorías ejecutadas según plan	Auditorías ejecutadas sin plan	Total de auditorías ejecutadas	Porcentaje de cumplimiento s/ plan	Porcentaje total de auditorías ejecutadas s/ plan
28	18	0	18	64%	64%

Cuadro 4.3.1.2.1. – Inspecciones según cambios procedimentales. Capítulo I

#### 4.3.1.2.2. Monitoreo de ART/EA con plan de mejoras o regularización

Esta UAI verificó la ejecución de siete (7) inspecciones en [redacted] registrando estas últimas con dos (2) auditorías menos de lo originalmente planificado. Por consiguiente, atento la ausencia de inspecciones evidenciada, el Área cumplió con el 78% de los planificado en el PIC en lo que respecta al monitoreo con plan de mejoras o regularización.

ART programadas	Auditorías ejecutadas según plan	Auditorías ejecutadas sin plan	Total de auditorías ejecutadas	Porcentaje de cumplimiento s/ plan	Porcentaje total de auditorías ejecutadas s/ plan
18	14	1	15	78%	83%

Cuadro 4.3.1.2.2. – Inspecciones por Monitoreo. Capítulo I

#### 4.3.1.2.3. Auditoría en Prestadores

Se previó realizar auditorías en por lo menos uno de los principales centros prestacionales de cada zona. De lo informado por el Área surgen inspecciones en 32 prestadores con sede en 21 localidades, representadas en 14 provincias.

Atento que en el PIC no se definieron cantidades ni cronogramas para este tipo de actividades, no resulta factible efectuar una relación entre programado y ejecutado.

#### 4.3.1.2.4. Auditoría de Relevamiento del Centro Coordinador de Atención Permanente (CeCAP)

Se estableció realizar auditorías a fin de verificar el funcionamiento de la línea de emergencia "CeCAP" de las ART, relevando procedimientos y procesos implementados.

En lo que respecta a cantidad de visitas realizadas y ART que fueron inspeccionadas surge que se ha efectuado un cumplimiento del 28% respecto de la meta fijada en el PIC.

ART's programadas	Auditorías ejecutadas según plan	Auditorías ejecutadas sin plan	Total de auditorías ejecutadas	Porcentaje de cumplimiento s/ plan	Porcentaje total de auditorías ejecutadas s/ plan
36	10	1	11	28%	31%

Cuadro 4.3.1.2.4. – Inspecciones en CeCAP. Capítulo I

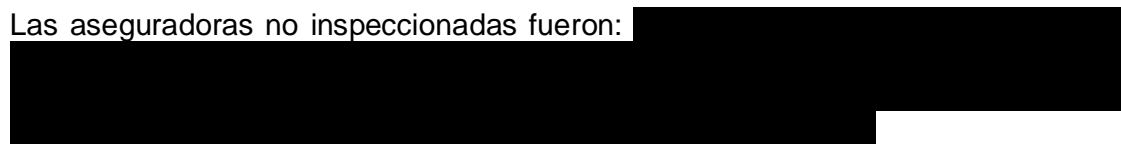
#### 4.3.1.2.5. Auditoría de Casos Crónicos

##### 4.3.1.2.5.1. En sede de ART/EA

Para 2015 se previó realizar al menos una auditoría concurrente en las sedes de las ART/EA a fin de verificar el otorgamiento de las prestaciones de mantenimiento brindadas a los casos crónicos. A aquellas aseguradoras con más de 200 casos activos se estimó auditarlas como mínimo dos veces al año.

De lo informado por el Área surge que se ha cumplido un 42% de lo programado en el PIC.

Las aseguradoras no inspeccionadas fueron:



ART programadas	Auditorías ejecutadas según plan	Auditorías ejecutadas sin plan	Total de auditorías ejecutadas	Porcentaje de cumplimiento s/ plan	Porcentaje total de auditorías ejecutadas s/ plan



36	15	3	18	42%	50%
----	----	---	----	-----	-----

Cuadro 4.3.1.2.5.1. – Inspecciones en sede de ART - Casos Crónicos. Capítulo I

#### 4.3.1.2.5.2. En domicilio del damnificado

Se estableció realizar auditorías en domicilio del damnificado a fin de verificar el efectivo otorgamiento de las prestaciones por parte de la ART. Se contempló auditar según la gravedad de las lesiones, nivel de dependencia del damnificado, zona geográfica y prestadores involucrados.

En el PIC no se ha definido para este tipo de control un volumen de inspecciones a realizar, con lo cual no resulta factible establecer el nivel de cumplimiento a partir de lo ejecutado.

La información recolectada da cuenta de la realización de 1.558 inspecciones en domicilio.

#### 4.3.1.2.6. Recalificación profesional

##### 4.3.1.2.6.1. Auditorías en ART/EA

Se contempló la realización de dos fiscalizaciones en sede de cada ART/EA salvo en aquellas que por la cantidad de casos que presenta anualmente, se estima que pueda visitarse sólo una vez. En aquellas ART que hubieran presentado un plan de mejoras o se encontrase en plan de Regularización o MIE se realizarían inspecciones en forma bimestral.

Asimismo, se programó inspeccionar como mínimo un 10% de los casos informados durante el último semestre anterior al mes de la verificación o desde la última inspección efectuada.

Esta UAI cotejó lo ejecutado por el Área y lo planificado para cada una de las ART/EA y el período trimestral en el que se desarrollaría la auditoría.

Se observó un cumplimiento del 98% respecto a las inspecciones programadas. No se ejecutaron auditorías en

[REDACTED], ambas no programadas.

ART's programadas	Auditorías ejecutadas según plan	Auditorías ejecutadas sin plan	Total de auditorías ejecutadas	Porcentaje de cumplimiento s/ plan	Porcentaje total de auditorías ejecutadas s/ plan
54	53	6	59	98%	109%

Cuadro 4.3.1.2.6.1. Recalificación Profesional – Auditorías en ART/EA. Capítulo I

##### 4.3.1.2.6.2. Auditorías en Prestadores

Se previó la realización de auditorías a distintos prestadores del país, estableciendo como prioridad a los de localidades en las que el proceso de recalificación sea más frecuente.

Se llevaron a cabo inspecciones en CABA, Bahía Blanca, Catamarca, Chaco, Formosa, Chubut, Córdoba, Corrientes, Entre Ríos, Jujuy, Junín, La Pampa, La Rioja, Mendoza, San Juan, Misiones, Neuquén, Pergamino, Río Negro, Salta, San Luis, Santa Cruz, Santa Fe, Santiago del Estero, Tierra del Fuego y Tucumán, registrando un total de 56 prestadores y 2.053 casos.

Dado que en el PIC no se ha definido el volumen total de inspecciones previsto para este tipo de control no resulta factible comparar la planificación con lo ejecutado.

#### **4.3.1.2.6.3. Auditorias en Empleadores**

En el PIC se estimó auditar el puesto de trabajo de los trabajadores reinsertados laboralmente cotejando la situación real con lo informado por la ART a través del Aplicativo Informáticos sin establecer el volumen de inspecciones a llevar a cabo en empleadores

En cuanto a lo ejecutado por el Área, se verificó un total de 65 empleadores auditados los cuales representaron 93 casos.

#### **4.3.2. Gerencia de Atención al Público y Control de Prestaciones Médicas – Capítulo II Controles Continuos**

Los diferentes tipos de controles continuos previstos para esta Gerencia, sólo han sido caracterizados en el PIC 2015 sin establecer volúmenes de tareas, o metas, y cronogramas, razón por la que no resulta posible efectuar una relación entre programación y ejecución.

##### **4.3.2.1 Control de Reclamos**

El Plan Integral refiere al control de plazo sobre los reclamos (Resolución SRT N° 733/2008) y al control de consistencia del Dictamen de Solución y del Dictamen de Identificación, Diagnóstico y Solución (Resolución SRT N° 733/2008).

Al respecto, durante el 2015 se emitieron un total de 424 notas correctivas sin plazo emitidas con el fin de indicar los incumplimientos detectados en relación al control de plazos sobre los reclamos.

Los incumplimientos detectados sobre la consistencia del Dictamen de Solución y del Dictamen de Identificación, Diagnóstico y Solución recibieron 890 notas correctivas con plazo durante el año 2015.

##### **4.3.2.2. Recalificación Profesional.**

La Subgerencia de Control de Prestaciones Médicas informó la realización de distintos controles continuos de supervisión sobre 31.000 casos en proceso de Recalificación Profesional.

El resultado de las consultas efectuadas por esta Unidad en el módulo "Recalificaciones", disponible en la intranet del Organismo arroja que, considerando la fecha de ingreso dentro del período 01/01/2015 y 31/12/2015, se registraron 10.407 casos de recalificación profesional que fueron supervisados por control continuo.

A la fecha del presente informe la Subgerencia no ha suministrado información que justifique las diferencias por lo que, hasta el momento, esta Unidad estima dar por válida la cifra obtenida de 10.407 casos.

#### **4.3.2.3. Casos Crónicos**

La Subgerencia de Control de Prestaciones Médicas ha efectuado controles continuos sobre 3.034 Expedientes en seguimiento de Casos Crónicos. Sobre los reportes de casos inspeccionados y remitidos a esta UAI, se analizaron muestras aleatorias en el SIGEDOC a fin de verificar la congruencia de los mismos, no habiendo observaciones que formular al respecto.

#### **4.3.2.4. Gestión de Trámites y Reclamos Médicos**

La Subgerencia informó que se realizaron controles sobre la Gestión de trámites ante CM en 126.310 expedientes y en 15.295 reclamos recibidos.

El detalle de esos casos o la fuente de consulta no fueron puestos en conocimiento por el área operativa, por lo que esta UAI no está en condiciones de informar sobre este aspecto.

#### **4.3.2.5. Auditoría Médica**

Se efectuaron verificaciones en los Prestadores Médico Asistenciales sobre 30.496 expedientes los que representan un total de 49.412 auditorías en Pie de Cama.

Sobre los reportes de casos inspeccionados y remitidos a esta UAI, se analizaron muestras aleatorias en el SIGEDOC a fin de verificar la congruencia de los mismos, no habiendo observaciones que formular al respecto.

#### **4.3.2.6. Control del Cumplimiento del Plazo de Prestaciones Post Dictamen**

El Departamento desarrolló el control de Cumplimiento del Plazo de Prestaciones Post Dictamen en 12.892 casos representados en 602 expedientes. Sobre los reportes de casos inspeccionados y remitidos a esta UAI, se analizaron muestras aleatorias en el SIGEDOC a fin de verificar la congruencia de los mismos no habiendo observaciones que formular al respecto.

#### **4.3.2.7. Control del Cumplimiento del Plazo de Prestaciones Post Denuncia**

El Departamento desarrollo el control de Cumplimiento del Plazo de Prestaciones Post Denuncia en 9.170 casos (123 expedientes). Sobre los reportes de casos inspeccionados y remitidos a esta UAI, se analizaron muestras aleatorias de casos en el SIGEDOC a fin de verificar la congruencia de los mismos, no habiendo observaciones que formular al respecto.

#### **4.3.2.8. Control de Notificaciones**

Se efectuó el control del contenido de las notificaciones enfocadas al trabajador en 1.784 notificaciones de rechazo sobre un total de 56 expedientes. De los reportes de casos inspeccionados y remitidos a esta UAI, se analizaron muestras aleatorias de casos en el SIGEDOC a fin de verificar la congruencia de los mismos, no habiendo observaciones que formular al respecto.

#### 4.3.2.9. Monitoreo de Empleadores

En este tipo de control sobre Monitoreo de Empleadores se inspeccionaron 19 expedientes los que representaron 310 casos, particularmente sobre ellos se analizó una muestra para cotejar lo informado por el Área, no habiendo observaciones que formular al respecto.

### 4.4. Gerencia de Planificación, Información Estratégica y Calidad de Gestión

#### 4.4.1. Gerencia de Planificación, Información Estratégica y Calidad de Gestión - Capítulo I Integrales

##### 4.4.1.1. Departamento de Control de Calidad de Dictámenes Médicos

En cuanto refiere a la Evaluación de Calidad de Dictámenes Médicos se programó relevar expedientes tanto laborales como previsionales a fin de verificar el cumplimiento de las disposiciones legales, normativas y reglamentarias, particularmente sobre la calidad de los dictámenes emitidos en las Comisiones Médicas Jurisdiccionales y en Comisión Médica Central.

A partir de lo informado por el Área, se verificó que se ejecutaron todas las auditorías programadas.

ART programadas	Auditorías ejecutadas según plan	Auditorías ejecutadas sin plan	Total de auditorías ejecutadas	Porcentaje de cumplimiento s/ plan	Porcentaje total de auditorías ejecutadas s/ plan
17	17	1	18	100%	106%

Cuadro 4.4.1.1. Auditorías sobre la evaluación de calidad de dictámenes médicos. Capítulo I

##### 4.4.1.2. Control de Registros

Por su parte, para el Departamento de Control de Registros se proyectó visitar todas las Aseguradoras al menos una vez al año.

Según el plan integral de control se planificaron 53 auditorías in situ sobre el Registro de Accidentes y Enfermedades Profesionales, concretándose 51.

La inspección programada en QQ (2do trimestre) no fue concretada por no tener accidentes registrados.

ART's programadas	Auditorías ejecutadas según plan	Auditorías ejecutadas sin plan	Total de auditorías ejecutadas	Porcentaje de cumplimiento s/ plan	Porcentaje total de auditorías ejecutadas s/ plan
53	51	0	51	96%	0

Cuadro 4.4.1.2. a. Inspecciones Registro Accidentes y Enfermedades Profesionales. Capítulo I

Las auditorías programadas para el Plan Integral de Control 2015 con relación al Registro Actuaciones Judiciales alcanzaron las 44 inspecciones. En tal sentido, se ejecutó el 95% de las auditorías programadas (43 de las 44 previstas).

La inspección planificada en EE (3er trimestre) no fue realizada por no tener juicios declarados en el periodo.

ART's programadas	Auditorías ejecutadas según plan	Auditorías ejecutadas sin plan	Total de auditorías ejecutadas	Porcentaje de cumplimiento s/ plan	Porcentaje total de auditorías ejecutadas s/ plan
44	43	0	43	98%	0

Cuadro 4.4.1.2.b. Inspecciones Registro Actuaciones Judiciales. Capítulo I

El Registro de Establecimientos comprendió la programación de 44 inspecciones observando la ejecución del 95% de las fiscalizaciones planificadas para el año 2015 (42).

Según lo informado por el área, modificaciones en las Res. 463/09 y 3194/14 provocaron la suspensión de la inspección programada en FF (1er trimestre - Expte. 5389/15), y el no inicio de aquellas planificadas en GG y YY (ambas 2do trimestre).

ART's programadas	Auditorías ejecutadas según plan	Auditorías ejecutadas sin plan	Total de auditorías ejecutadas	Porcentaje de cumplimiento s/ plan	Porcentaje total de auditorías ejecutadas s/ plan
44	42	1	43	95%	98%

Cuadro 4.4.1.2.c. Inspecciones Registro de Establecimientos. Capítulo I

#### 4.4.2. Gerencia de Planificación, Información Estratégica y Calidad de Gestión - Capítulo II – Controles Continuos

Según los diferentes tipos de controles continuos que se desprenden de la Gerencia, se ha informado la ejecución de inspecciones como dato cuantitativo exclusivamente, por lo tanto no fue posible medir su grado de cumplimiento debido además, que en el PIC no se han establecido volúmenes y/o cronograma de ejecución de los casos ser auditados.

##### 4.4.2.1. Evaluación de calidad de dictámenes

El Departamento efectuó evaluación y control de casos imprevistos y de índole especial en 51 casos laborales y previsionales durante el 2015.

#### **4.4.2.2. Control de Registros – Controles Continuos**

En forma mensual, la Coordinación de Control de Registros realiza controles que permiten detectar falencias en los sistemas de información por parte de las Aseguradoras de Riesgos del Trabajo. Estos controles cruzan diferentes bases de datos de la SRT, de forma tal de poder detectar omisiones en la información brindada por las agentes del sistema, y propiciar reclamos pertinentes.

Al respecto se concretaron, durante el 2015, 131 controles periódicos vinculados con registros rechazados no vueltos a informar AT, EP, OHV, casos de incapacidades laborales temporarias pendiente de cierre, casos mortales denunciados al ROAM y no al Registro de AT y EP, incapacidades homologadas o denunciadas en las comisiones médicas no denunciadas a los registros de AT y EP.

Al 25-02-2015 continuaban en curso los controles periódicos iniciados en 2015 sobre 11 aseguradoras.

#### **4.4.3.2. Controles plazos vencidos**

Se iniciaron 25 inspecciones por este control, las que al 25-02-2016 se encontraban en trámite.

#### **4.4.3.3. Controles periódicos RAJ**

Se trata de aquellos aplicados a la detección de abogados no denunciados al RAJ, juicios no declarados al Registro de Actuaciones Judiciales (RAJ), rechazos no informados RAJ, registros al RAJ incompletos.

Para este control se ejecutaron 152 inspecciones.

#### **4.4.3.4. Controles plazo vencidos RAJ**

En el periodo 2015 se auditaron 18 aseguradoras.

#### **4.4.3.5. Controles plazo vencidos RGRL**

Estos controles se corresponden con el análisis de la información declarada en Relevamiento General de Riesgos Laborales (RGRL), análisis de la información grupo Básico, análisis de la información declarada Alta Siniestralidad, análisis de la información Pymes y análisis de la información registros de sustancias cancerígenas.

Durante el periodo 2015, se concretaron 73 fiscalizaciones de las cuales 13 casos continuaban en curso a la fecha de nuestro análisis (25.02.2016).

## **5 – CONCLUSIÓN**

Con el Alcance descripto en el apartado 3 del presente trabajo, se estima que el cumplimiento alcanzado en la ejecución de las actividades y metas previstas en el Plan Integrado de Control del Organismo – Año 2015 es el que se desarrolla en el

apartado 4, para cada uno de los aspectos contenidos en los Capítulos I – Controles Integrales y II – Controles Continuos del referido Plan