



INFORME DE AUDITORÍA N° 04/2020

Unidad de Auditoría Interna

Afiliación y Comunicación con el Afiliado

2020

IF-2020-37744186-APN-UAI#IOSFA

INFORME DE AUDITORÍA Nº 04/2020
“Afiliación y Comunicación con el Afiliado”

Tabla de Contenidos

Informe Ejecutivo	3
Informe Analítico	4
I. Objeto	4
II. Alcance	4
III. Marco Normativo	5
IV. Aclaraciones Previas	5
V. Observaciones	10
VI. Conclusión	16

INFORME DE AUDITORÍA N° 04 /2020

EJECUTIVO

“AFILIACIÓN Y COMUNICACIÓN CON EL AFILIADO”

I. OBJETO

Evaluar el sistema de registración unificado de afiliados del Instituto, y si la comunicación con los mismos se realiza de forma eficaz y eficiente.

II. OBSERVACIONES

Observaciones Generales

1. No se cuenta con procedimientos que regulen el proceso de los aportes de los afiliados de la Obra Social.
2. No se solicita información relevante a los organismos de recaudación de aportes de afiliados ni a las entidades de recaudación de contribuciones patronales.
3. Falta de funcionalidad de la estructura de la Subgerencia Recaudación y Cobranzas.
4. Falta de contratación de servicios en sistemas mediante un procedimiento competitivo en tiempo oportuno.
5. Falta de eficacia en el medio de comunicación “Contac Center”.

III. CONCLUSIÓN.

La tarea de la presente auditoría permitió verificar que la Obra Social cuenta con instructivos que regulan solo una parte del circuito de cobro de las cuotas de afiliación y la falta de Manuales de Procedimientos que regulen la gestión operativa de la gestión de cobro y el control en la recaudación de la cuota de afiliación de las distintas bocas recaudadoras, incluida la categoría de adherentes.

Con relación al circuito de cobro de cuotas de afiliados, la entidad desconoce el detalle de cuáles son los conceptos actualizados en los que se efectúa dicho descuento. Este hecho no permite corroborar que la recaudación recibida sea compatible con lo que debe recibir el Instituto.

De lo expuesto, de igual manera sucede con la escasa información de detalle que se solicitan a las contadurías de las fuerzas, en concepto de aportes patronales, lo cual representa una falta de claridad en los recursos que efectivamente debe recibir la Obra Social.

Con relación a los servicios contratados para efectuar la recaudación, el procedimiento de selección bajo la modalidad de “**Compra Extraordinaria**”, es un procedimiento de compras no aprobado por el instituto, compromiso asumido por el instituto por 3 meses, en el año 2017, con el que se continuó de igual forma durante dos ejercicios financieros, correspondientes al año 2018 y 2019.

INFORME DE AUDITORÍA N° 04/20

ANALÍTICO

“AFILIACIÓN Y COMUNICACIÓN CON EL AFILIADO”

I. OBJETO

Evaluar el sistema de registración unificado de afiliados del Instituto, y si la comunicación con los mismos se realiza de forma eficaz y eficiente.

II. ALCANCE

La labor de auditoría fue realizada siguiendo los lineamientos de las Normas de Auditoría Interna Gubernamental (Resolución SIGEN N° 152/2002) y el Manual de Control Interno Gubernamental (Resolución SIGEN N° 03/2011), aplicándose algunos de los procedimientos allí enumerados y otros que se consideraron necesarios para el cumplimiento de la auditoría.

El equipo de trabajo estuvo conformado por:

- Sra. Graciela Dubén
- Dra. Celeste Mariel López
- Sra. Vanesa Ortiz
- Sra. Yanina Arias
- Sra. Soledad Vallejos
- Dr. Germán Anschutz

A efectos de llevar a cabo las tareas, se aplicaron, entre otros, los siguientes procedimientos:

- Recopilación, análisis y verificación del cumplimiento de la Normativa General y específica aplicable.
- Obtención de la información/documentación a la Subgerencia de Afiliaciones y Acreditación, la Subgerencia de Sistemas, Unidad Comunicación y Subgerencia de Recaudación y Cobranzas y a la Gerencia de Administración y Finanzas.
- Análisis y evaluación de la Información requerida.
- Evaluación del grado de eficiencia, eficacia, economía y transparencia de los procesos y procedimientos analizados.

La fase de ejecución se desarrolló durante el mes de marzo y abril del 2020.

IF-2020-37744186-APN-UAI#IOSFA

III. MARCO NORMATIVO

Decreto N° 637/13, creación del Instituto de Obra Social de las Fuerzas Armadas y su Decreto reglamentario N° 2271/13.

- Ley N° 24156 y su Decreto Reglamentario N° 1344/2007.
- Acta de Directorio IOSFA N° 51/2017.
- RESOL-2017-1256-APN-MD Cuota de Afiliación Personal Civil.
- Instructivo Afiliados Adherentes.
- Resolución N° 17/2018 Régimen de Afiliaciones IOSFA.
- ACDIR-2018-77-APN-D#IOSFA Tabla Cuota Adherente.
- RESOL-2019-164-APN-MD Régimen Arancelario para la categoría de Afiliados Adherentes.
- Instructivo Solicitados y Cobro de Cuota de Afiliación.
- RESOL-2020-104-APN-MD. Unificación cuota de Afiliación del Personal Militar en Actividad de las FFAA y FFSS, incluido el grupo familiar.

IV. ACLARACIONES PREVIAS

Que mediante el Decreto N° 637 de fecha 31 de mayo de 2013 se creó, en el ámbito del MINISTERIO DE DEFENSA, el INSTITUTO DE OBRA SOCIAL DE LAS FUERZAS ARMADAS Y DE SEGURIDAD, por el que se integraron los servicios de cobertura médico asistencial y sociales de las Fuerzas Armadas y de las Fuerzas de Seguridad, determinándose como uno de los principales objetivos específicos la unificación del Padrón de beneficiarios adoptando criterios uniformes de afiliación, aportes y contribuciones.

El Art. 3° de la norma de creación estableció entre los Objetivos y Acciones Instrumentales, la integración institucional e instrumental de todos los recursos disponibles, pertenecientes a las organizaciones que conforman el IOSFA.

En tal sentido, el porcentaje de los aportes y contribuciones de los beneficiarios debe ser ingresado al IOSFA, debiendo destacar que ese porcentaje, respecto al personal civil afiliado como titular a este Instituto, no constituyen recursos cuyo destino sea para el Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados (Incisos a), b), d), y e) del Art. 8° de la Ley N° 19032).

Que la población beneficiaria del ente se encuentra descrita en el Art 5*¹ del Decreto

*¹Art. 5°- **Afiliados titulares.** Son afiliados titulares del IOSFA:

- a) El personal militar en actividad de las Fuerzas Armadas.
- b) El personal civil que se desempeña en relación de dependencia en las Fuerzas Armadas.
- c) El personal militar en actividad de la GENDARMERIA NACIONAL ARGENTINA y el personal policial en actividad de la PREFECTURA NAVAL ARGENTINA.
- d) El personal civil que se desempeña en relación de dependencia con las Fuerzas de Seguridad mencionadas en el inciso anterior.
- e) El personal civil que se desempeña en relación de dependencia en el INSTITUTO DE OBRA SOCIAL DE LAS FUERZAS ARMADAS (IOSFA).
- f) El personal civil que se desempeña en relación de dependencia en otros entes empleadores que, a la fecha de creación del INSTITUTO DE OBRA SOCIAL DE LAS FUERZAS ARMADAS (IOSFA), sean afiliados titulares obligatorios de los organismos preexistentes mencionados en el artículo 1°.
- g) Los titulares de retiros y pensiones de las Fuerzas Armadas, de la GENDARMERIA NACIONAL ARGENTINA y de la PREFECTURA

IF-2020-37744186-APN-UAI#IOSFA

N°637/13, categorizada como afiliados *Obligatorios, Voluntarios*, el *Grupo Familiar* de los mencionados y una tercera categoría de *Adherentes**².

Población beneficiaria del IOSFA* ³	Cantidad
Afiliados Obligatorios y Voluntarios con su Grupo Familiar	572339
Afiliados Adherentes	13474
Total	585.858

Como define el Art. 9° de la mencionada norma, los recursos se componen de los aportes personales de los haberes que perciben los afiliados titulares obligatorios y las contribuciones patronales del Art 5° Incisos a) al f).

Al respecto, el porcentaje de aportes y contribuciones establecidos se calcula sobre el sueldo, las asignaciones básicas, suplementos generales, particulares, bonificaciones, incentivos y sueldo anual complementario que perciba el afiliado titular, como así cualquier otra asignación o suplemento que por otras disposiciones legales corresponde a ese personal o que en el futuro se crean. Quedan excluidas las asignaciones familiares y compensaciones por gastos realizados.

En virtud de las previsiones citadas en la norma de creación del IOSFA, la decisión aprobada por el Directorio del IOSFA, por Acta N° 51/17 del 10 de octubre de 2017 y con el propósito de unificar la cuota de afiliación del personal civil, enumerado en los incisos b), d), e) y f) del Artículo 5° de dicha norma, fijó el aporte mensual del personal civil al IOSFA en el SEIS POR CIENTO (6%) de las remuneraciones, por afiliado titular y su grupo familiar primario.

Asimismo, el Directorio IOSFA mediante Resolución IOSFA N° 17/2018 del 28 de junio de 2018 aprobó el Régimen de Afiliación del ente, el que describe la población beneficiaria, derechos, obligaciones, suspensión, desafiliación, reafiliación y el pago de aportes y cargos. En ese sentido, el Art 40 describe como se efectivizarán los aportes y cargos de los afiliados, su recaudación y el control de los mismos*⁴.

NAVAL ARGENTINA.

h) El personal civil jubilado y los pensionados de los organismos mencionados en los incisos anteriores.

*²**Art. 8°. - Afiliados Adherentes.** Podrán incorporarse como afiliados adherentes al INSTITUTO DE OBRA SOCIAL DE LAS FUERZAS ARMADAS (IOSFA), las personas que, perteneciendo al grupo familiar de algún titular, no posean cobertura de salud y cumplan con las condiciones, cuota de afiliación y aranceles que se fijen en el Régimen de Adherentes del INSTITUTO DE OBRA SOCIAL DE LAS FUERZAS ARMADAS (IOSFA). Dicho Régimen, aprobado por el Directorio, determinará los requisitos de incorporación, baja, renuncia y reincorporación. Pasados TRES (3) años desde la publicación del presente, el Directorio podrá extender el ingreso de adherentes a otros grupos poblacionales.

*³Datos provistos por la Subgerencia de Afiliaciones y Acreditación al 9 de marzo de 2020.

*⁴ **Art 40: Pago de aportes y cargos. Inc a) Los aportes y cargos de los afiliados son abonados de la siguiente forma:** 1. Por descuento automático de los haberes mensuales, a través de los respectivos entes liquidadores. 2. Por pago directo del afiliado, en todos aquellos casos que no estén encuadrados dentro del punto anterior o cuando sus haberes resulten insuficientes para realizar los descuentos establecidos. Dicho pago debe ser efectuado en el lugar y forma que el Directorio del IOSFA establezca.

Inc b) Monto por reafiliación (...)

Inc c) Reintegros por cargos en concepto de cuota de afiliación (...)

Inc d) Valor de los aportes

Inc e) Recaudación, fiscalización y control. Los aportes personales de los afiliados serán descontados de sus haberes y remitidos al IOSFA por:

1. El Estado Mayor General del Ejército, el Estado Mayor General de la Armada, el Estado Mayor General de la Fuerza Aérea, la Dirección Nacional de Gendarmería, la Prefectura Naval Argentina, el IOSFA y los otros entes empleadores del Estado Nacional vinculados a las FFAA, a la GNA y a la PNA, para el Afiliado Titular Obligatorio.
2. El Instituto de Ayuda Financiera para el Pago de Retiros y Pensiones Militares (IAFPRPM), la Dirección Nacional de Gendarmería, la Prefectura Naval Argentina, la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES), la Caja de Retiro Jubilaciones y Pensiones de la Policía Federal y la Compañía de Seguros de Retiro (CSR), para el Afiliado Titular Voluntario.
3. Los organismos que se mencionan en los Apartados 1. y 2. del presente Inciso, están obligados a aplicar la cuota de afiliación sobre todos los haberes que liquiden salvo que el IOSFA les comunique la no afiliación o desafiliación para aquellos que son voluntarios.
4. Los mencionados organismos de recaudación no podrán suspender el descuento del aporte al IOSFA por ninguna circunstancia a excepción de las renunciaciones comunicadas por dicha obra social, haciéndose cargo los mismos de las responsabilidades penales y civiles derivadas de la falta de pago de la cuota.

IF-2020-37744186-APN-UAI#IOSFA

Mediante RESOL-2020-104-APN-MD del 2 de abril de 2020 el Ministro de Defensa resolvió fijar el aporte mensual al IOSFA por afiliado titular obligatorio, incluido en él a su grupo familiar primario, en el SEIS POR CIENTO (6%) de las remuneraciones del personal militar en actividad de las Fuerzas Armadas, personal de seguridad de naturaleza militar en actividad de la Gendarmería Nacional Argentina y personal policial en actividad de la Prefectura Naval Argentina (Art 2°).

Al respecto, el porcentaje de aporte de la cuota de afiliación correspondiente a los afiliados del Grupo Titulares Obligatorios y Voluntarios vigentes al 30 de abril del 2020, son los siguientes:

Categoría de Afiliado	Porcentaje de cuota de afiliación
Personal Civil FFAA	6%
Personal Civil FFSS	6%
Personal Civil del IOSFA	6%
Personal Militar en Actividad	6%
Personal Militar Retirado o Pensionado	6% y 8% con carga familiar
Personal Civil Jubilado o Pensionado	6% y 8% con carga familiar

En lo concerniente a la categoría de afiliados *Adherentes*, por Acta de Directorio del IOSFA N° 77/18 del 1° de noviembre de 2018, se fijó el valor de la cuota de afiliación para los Afiliados Adherentes y, en tal sentido, la proporción de la cuota base que deben aportar, de acuerdo con la franja etaria en la que, cada uno, se encuentre comprendido.

Posteriormente, mediante RESOL-2019-164-APN-MD del 22 de enero de 2019, el señor Ministro de Defensa ratificó en los términos del Artículo 20°, inciso 3 del Decreto N° 637/2013, la fijación de los valores del régimen arancelario para la categoría de Afiliados Adherentes, que a continuación se detalla:

Banda Etaria	Valor de la Cuota Base (en Cuotas Base)
0 – 30	0.5 (Media)
31 – 40	1.5 (Una y Media)
41 – 60	2 (Dos)
61 en adelante	2.5 (Dos y media)

5. Asimismo, dichos organismos están obligados a proveer toda la información que el IOSFA les requiera, a los efectos de la fiscalización y control de los aportes y las contribuciones.

6. Los aportes personales de los afiliados serán percibidos en forma directa por el IOSFA, de acuerdo a la modalidad que determine el Directorio del IOSFA, en los siguientes casos:

Afiliado titular en trámite de retiro o jubilación.

Afiliado del Grupo Familiar Primario en trámite de pensión.

Afiliado Voluntario sin haber de retiro.

Afiliado Titular Voluntario comprendido en el Decreto 894/2001.

Afiliado Titular Obligatorio con licencia sin goce de haberes.

Afiliado Adherente.

Afiliado cuyo haber resulte insuficiente para realizar los descuentos establecidos.

Todo aquel afiliado que no perciba haber proveniente de los organismos recaudadores consignados en el presente Artículo.

IF-2020-37744186-APN-UAI#IOSFA

Los sistemas de registración de la cuota de afiliación, hasta el año 2019, coexistían tres sistemas de afiliaciones distintos provenientes de las Obras Sociales residuales IOSE, DIBA y DIBPFA, para la gestión y administración de los Afiliados Titulares y su Grupo Familiar.

A fin de implementar la unificación de los tres sistemas de registración existentes, se creó el Padrón IOSFA (llamado 4º Padrón). Integración que se materializa el 04 de febrero de 2019, a través de la implementación del Sistema Único de Afiliaciones (SUA), cumpliendo con las funciones de carga de datos y actualización de Afiliaciones. A partir del 01 de septiembre de 2019, se incorporó la función de cobranza de las cuotas y cargos.

El Sistema Unificado de Afiliaciones está conformado por varios módulos que brindan una serie de datos asociados a la cuenta del afiliado, del que surgen esencialmente los descuentos mensuales de la cuota de afiliación, datos personales, el Grupo Familiar informado, los trámites realizados, el Plan de cobertura conforme la pertenencia a la OOSS Residual, y entre otros datos el puesto de trabajo detallado en la solapa “Empresa”. En esta última solapa, se verificó que no provee la información necesaria para especificar el puesto de trabajo, ya que no se encuentran descriptas o cargadas la totalidad de las dependencias o unidades administrativas de la estructura orgánica del ente.

Cabe aclarar que, el SUA fue elaborado por personal sujeto a contrato de locación de servicios con el objeto de desarrollo y mantenimiento del Sistema mencionado, encontrándose vigente el pago a los profesionales desarrolladores del mismo.

Es menester señalar, que el sistema SUA se nutre de información proveniente de las distintas bocas recaudadoras (Ejército Argentino, Armada Argentina, Fuerza Aérea, Prefectura, Gendarmería Nacional, Caja Retiro Policía, ANSES, IAF, etc.), las cuales procesan sus liquidaciones, para posteriormente realizar el descuento de cuota y cargos sobre los haberes.

Finalizada dicha tarea, envían mediante distintos medios los resultados a la Subgerencia de Sistemas, una vez finalizado el ingreso de datos al sector de Operaciones. Dicho resultado se entrega a la Subgerencia de Afiliaciones y Acreditaciones.

Respecto al proceso de cobro de la cuota de afiliación de los Adherentes, la misma se realiza a través de la empresa FLEXIBILITY, quien facilita a estos afiliados abonar la correspondiente cuota por distintos medios de pago electrónico y/o en efectivo. Esta empresa ejecuta este proceso, en base a la información que la empresa DESICOM le informa, en especial el detalle del valor de la cuota mensual a cobrar a cada afiliado adherente.

FLEXIBILITY confecciona las interfaces a las entidades recaudadoras, informando, las cuotas que deben percibir, a los medios habilitados como Prisma (Pago Mis Cuentas), Red Link - Banelco y Pago Fácil.

A su vez, esta empresa genera diariamente, a medida que los pagos son recibidos de las entidades de cobranzas, la información que transmite a DESICOM, empresa que se encarga de migrar esa información al Sistema Único de Afiliación (SUA).

En cuanto al sistema informático de registración de los datos provistos por los medios habilitados para la cobranza de la cuota de los socios Adherentes, la Subgerencia de Afiliación informó que se está gestionando la búsqueda de un sistema más directo, que optimice la registración de la cobranza y que brinde algún mecanismo de control más eficaz.

IF-2020-37744186-APN-UAI#IOSFA

Asimismo, informó que no es factible que el Sistema Único de Afiliaciones (SUA) sustituya la función de recaudación, cobro y registración de la cuota de afiliación de los Afiliados Adherentes que realiza la empresa DESICOM y FLEXIBILITY, en razón que la Gerencia General ha establecido los lineamientos para unificar aún más los sistemas utilizados por el IOSFA, entre el cual se encuentra el SUA y por lo cual se comenzó a trabajar con la previsión que el mismo pase a integrar el módulo de afiliación del Sistema General de Prestaciones de Salud (SGPS).

Por otra parte, conviene señalar que el Sistema Único de Afiliación no registra los datos concernientes a las contribuciones patronales de los haberes que perciben los afiliados titulares obligatorios citados en el Art. 5°, Incisos a), b), c), d), e) y f) del Decreto N° 637/13.

La Subgerencia de Afiliación y Acreditación informó que el importe correspondiente a las contribuciones patronales del 8%, que aporta el organismo que liquida los haberes del personal militar y civil en actividad, no se ve reflejado en la cuenta corriente de cada afiliado.

Aclaró que, dicha información se la puede ver en un cuadro resumen que hay por organismo. Se recibe en un archivo detallado el importe total que aporta el organismo por cada uno de los afiliados, la contaduría (CGE) lo informa en archivo separado del aporte del afiliado y el Cóndor (FAA) en el mismo, el resto de las bocas GNA, PNA y ARA no lo informan. La información la procesa la gente de soporte afiliaciones (sistema), que registra en el SUA como resumen.

Asimismo, la Subgerencia de Afiliación y Acreditación señaló que no le corresponde a esa subgerencia la gestión de las contribuciones patronales, que corresponde a la Gerencia Administración y Finanzas quienes llevarían el control y administración de la contribución patronal en lo que respecta a su sistema de registración contable, y atento a ello no aparece en la cuenta corriente del afiliado.

Conforme la RESFC-2019-5-APN-D#IOSFA la Subgerencia de Recaudación y Cobranzas tiene atribuida la responsabilidad “Controlar la recaudación de las fuentes institucionales o afiliados adherentes y generar acciones de cobranza cuando corresponda”.

El responsable de esa unidad administrativa no respondió los requerimientos cursados los días 2 y el 12 de marzo del corriente año, efectuados por esta UAI, atento a que se encontraba en uso de la licencia anual ordinaria, reintegrándose el 26 de marzo del corriente. Habiéndose vencidos los plazos de ambos requerimientos, recién el 02 de abril elevó su respuesta a esta UAI, sin aportar datos relevantes.

La Subgerencia se encuentra constituida por el único responsable a cargo, no contando con personal que pueda, en caso de ausencia, reemplazarlo o simplemente continuar con las actividades que le competen por responsabilidad.

Asimismo, cabe aclarar que en el marco de la Auditoría Cuenta de Inversión Año 2019 que esta UAI efectuó, la Subgerencia de Recaudación y Cobranzas informó que esa dependencia se limita a comparar los depósitos efectivamente recibidos en el IOSFA con los depósitos recibidos en meses anteriores, y estableciendo la razonabilidad de estos, considerando aumentos salariales, asignaciones de remuneraciones extraordinarias y los posibles incrementos o disminuciones en virtud de nuevas incorporaciones de personal, bajas, jubilaciones, etc.

El responsable de la citada Subgerencia aclaró que los valores recibidos mediante transferencias bancarias son notificados, mediante GDE o mail suscripto por los responsables de Administración y Finanzas de las Fuerzas, a personal de Tesorería
IF-2020-37744186-APN-UAI#IOSFA

de IOSFA a fin de corroborar los mismos. Las mismas notificaciones son recibidas por esta Subgerencia a fin de realizar las estadísticas correspondientes, establecer proyecciones de ingresos, comparar lo recibido de cada Fuerza, etc.

Finalmente se advierte que no existe manual de procedimientos o instructivo que establezcan la forma de realizar este tipo de control. Actualmente, los controles que realiza la Subgerencia son similares a los que realizaban el personal de la Gerencia Administración y Finanzas antes de la creación de la Subgerencia a su cargo.

Relacionado con las herramientas que posee la Entidad para promover la comunicación con los afiliados y los canales de difusión existentes a los efectos de difundir el objeto de la entidad, cabe destacar, de acuerdo a lo informado por la Unidad Comunicación, los siguientes medios disponibles son:

- Sitio Web Oficial del IOSFA.
- Contact Center (incluye al call center y atención digital).
- Sedes (Delegaciones, Farmacias, Centros Médicos, hoteles)
- Redes sociales.
- Correspondencia oficial/ GDE.

Asimismo, el instituto posee determinadas áreas que mantienen contacto directo con el afiliado, siendo las siguientes:

- Unidad de mesa de Entradas y Salidas
- Subgerencia de afiliaciones
- Subgerencia de Farmacias
- Subgerencia de Turismo, entre otras.

Respecto al **Contact Center**, solo manejan información disponible de la web oficial y de los demás canales, no siendo suficiente al momento de brindar respuestas a los requerimientos de los afiliados.

En las **sedes IOSFA** (delegaciones, farmacias, centros médicos, hoteles), no disponen de toda la información necesaria para brindar respuestas a los afiliados de la Entidad.

En lo concerniente a la correspondencia oficial de la entidad, el Sistema de Gestión de Documentación Electrónica GDE, su principal inconveniente reside en la falta de actualización de los domicilios.

V. OBSERVACIONES

Sistema de Afiliaciones

1- Falta de Procedimientos que regulen el proceso de los aportes de los afiliados

Se verificó que en la Obra Social cuenta con instructivos que no cubren la totalidad del circuito de cobro de la cuota de afiliación, los que no han sido remitidos a la UAI para su opinión técnica, según lo establecido.

Carece de Manuales de Procedimientos que regulen la gestión operativa, la gestión de cobro y el control de la recaudación de la cuota de afiliación, de las distintas bocas recaudadoras, incluida la categoría de afiliados Adherentes.

Impacto: MEDIO

IF-2020-37744186-APN-UAI#IOSFA

Descargo del auditado (Subgerencia de Afiliaciones y Acreditación).

Reservado para el Área Auditada	
Conformidad con la observación.	
De Acuerdo <input checked="" type="checkbox"/> X	En Desacuerdo <input type="checkbox"/>
Comentario:	
<p>La labor de esta Dependencia está comprometida con el logro de una adecuada y eficaz integración de las áreas de afiliación de las Obras Sociales residuales, a fin de que la misma responda en forma correcta y confiable para con el Instituto y sus afiliados.</p> <p>Este proceso se da en el marco del Régimen de Afiliación del IOSFA por lo que se ha incluido - e incluye - desde la homogeneización de modalidades de trabajo, de idiosincrasias de los grupos de trabajo, la unificación de procedimientos y de sistemas informáticos, y hasta la integración del recurso humano.</p> <p>Esta Subgerencia aún continúa trabajando en pos de lograr los objetivos deseados, ya que dicho proceso de integración se encuentra en pleno desarrollo.</p> <p>Si bien las Obras Sociales residuales, ya poseían un procedimiento específico operativo y de gestión para la cobranza, la ex DIBA y la ex DIBPFA, no poseían procedimientos de control de la recaudación, dentro de las áreas de afiliaciones. Debiéndose considerar, además, que esos procedimientos “residuales” contaban con inconvenientes de funcionamiento de base que requerían resolverse. Consecuentemente, se debían readecuar dichos procesos para la estandarización de los mismos.</p> <p>Por dicha razón, esta Subgerencia se propuso trabajar para la unificación de criterios, en la medida de lo posible, ya que la implementación del último sistema informático de afiliaciones (SUA) - principalmente, la funcionalidad de la cobranza- se inició tardíamente, y actualmente continúa en desarrollo.</p> <p>Cabe señalar, que la Subgerencia de Afiliaciones, hasta el momento, se encarga de llevar un control de la cobranza en forma individual y por Fuerza, pero no un control de la recaudación en forma general, función que es competencia de la Subgerencia de Cobranza y Recaudación.</p>	
Descripción del Curso de Acción a Seguir:	
<p>Ante la decisión de cambio de sistema de afiliación (SUA) al del Sistema de Gestión de Prestaciones de Salud (SGPS), nos abocamos a trabajar para el cambio de dicho sistema, conforme a los lineamientos instruidos por los Directivos del Instituto, con el fin de lograr establecer los procedimientos adecuados para la regulación del proceso de aportes de los afiliados.</p>	
Sector Responsable de la Subsanción: Sector Cuotas	

Comentario al descargo.

Lo expuesto por el auditado no amerita efectuar modificaciones al presente hallazgo.

Recomendación.

Desarrollar a la brevedad los manuales de procedimientos correspondientes a la gestión operativa, y la forma de controlar, del cobro de la recaudación de la cuota de los afiliados.

2- Escasa información requerida a los organismos de recaudación de los aportes de los afiliados.

La Subgerencia de Afiliación y Acreditaciones desconoce el detalle de cuáles son los conceptos actualizados en los que se efectúa el descuento de la cuota de cada afiliado. Más allá de lo estimado, la falta de la información de detalle posterior a la ejecución de la cobranza no permite corroborar que la recaudación recibida sea

IF-2020-37744186-APN-UAI#IOSFA

compatible con lo que debe recibir el instituto. De esto se advierte la debilidad o ausencia de la fiscalización y control en el sistema de recaudación de los aportes recibidos.

Impacto: MEDIO

Descargo del auditado (Subgerencia de Afiliaciones y Acreditación).

Reservado para el Área Auditada	
Conformidad con la observación.	
De Acuerdo <input checked="" type="checkbox"/> x	En Desacuerdo <input type="checkbox"/>
Comentario:	
<p>El solicitar información a los organismos de recaudación, algo tan simple como informar todos los ítems que componen la base imponible, sobre la que se aplica el porcentaje solicitado de aporte y contribuciones, es una cuestión política que los directivos deben solicitar la ejecución a través de la autoridad de aplicación.</p> <p>En el año 2017, un actuario, recorrió cada sector de liquidaciones de los organismos principales de las FFAA y de Seguridad para verificar sobre la composición de los haberes sobre los que se aplica el porcentaje de aportes que solicita el IOSFA; tarea que no tuvo ningún tipo de consecuencias.</p>	
Descripción del Curso de Acción a Seguir:	
<p>La Subgerencia de Afiliaciones propondrá junto con la Subgerencia de Cobranza y Recaudación, a las autoridades del Instituto que se insista en la obtención de la información aludida, que permitiría tener las previsiones económicas y financieras para solventar los gastos que tiene el IOSFA.</p>	
Sector Responsable de la Subsanación: A definir	

Comentario al descargo.

Lo expuesto por el auditado no amerita efectuar modificaciones al presente hallazgo.

Recomendación.

Se deberá coordinar con las distintas áreas de incumbencia, conforme sus competencias, la implementación de un canal de información con los organismos recaudadores de cada fuerza, para obtener toda la información necesaria que el instituto requiera (art 40 inc e 5. Resolución IOSFA N° 17/2018, del 28 de junio de 2018), a fin de poder determinar fehacientemente sobre que conceptos aplica cada fuerza para el cobro de las cuotas de su personal.

3- Escasa información requerida a los organismos de recaudación de las contribuciones patronales.

La Subgerencia de Afiliación y Acreditaciones informó que el importe correspondiente a las contribuciones patronales del 8%, que aporta el organismo que liquida los haberes del personal militar y civil en actividad, no se ve reflejado en la cuenta corriente de cada afiliado. Sin embargo, aclaró que dicha información se la puede ver en un cuadro resumen que se recibe por organismo.

La Contaduría General de Ejército (CGE) lo informa en archivo separado del aporte del afiliado, la Contaduría de la Fuerza Aérea envía el archivo con los

IF-2020-37744186-APN-UAI#IOSFA

aportes, y el resto de las fuerzas (ARA, GNA y PNA) no lo informan. La información la procesa la gente de soporte afiliaciones (sistema), que registra en el SUA como resumen.

Impacto: MEDIO

Descargo del auditado (Subgerencia de Afiliaciones y Acreditación).

Reservado para el Área Auditada	
Conformidad con la observación.	
De Acuerdo <input checked="" type="checkbox"/> X	En Desacuerdo <input type="checkbox"/>
Comentario:	
Originalmente, Afiliaciones no poseía como atribución específica el tratamiento y control de la recaudación de las contribuciones patronales. Por lo que, no se materializó dicha funcionalidad hasta el momento.	
Descripción del Curso de Acción a Seguir:	
Determinación y puesta en marcha de la operatividad necesaria y vinculaciones con áreas específicas para tal fin.	
Sector Responsable de la Subsanación: A definir	

Comentario al descargo.

Lo expuesto por el auditado no amerita efectuar modificaciones al presente hallazgo.

Recomendación.

Se recomienda coordinar con las distintas áreas de incumbencia, conforme sus competencias, la implementación de un canal de información con los organismos recaudadores de cada fuerza, para obtener toda la información necesaria que el instituto requiera (art 40 inc e 5. Resolución IOSFA N° 17/2018, del 28 de junio de 2018), a fin de fiscalizar y controlar fehacientemente que los montos que el instituto recibe en concepto de contribuciones patronales, sea el que corresponda.

4- Falta de funcionalidad de la estructura de la Subgerencia Recaudación y Cobranzas.

La Subgerencia constituida por una persona, con el cargo de Subgerente, no cuenta con personal dependiente a su cargo, careciendo de reemplazo que en su ausencia continúe con la responsabilidad que le compete. Asimismo, es necesario destacar, que desde su creación hasta la actualidad no se han redactado manuales o instructivos de procedimientos a los fines de definir detalladamente la responsabilidad primaria, funciones y tareas a desarrollar, limitándose a llevar datos estadísticos y comparaciones entre las previsiones estimadas y las cuotas de afiliaciones recibidas.

Impacto: ALTO

IF-2020-37744186-APN-UAI#IOSFA

Opinión del auditado (Subgerencia de Recaudación y Cobranzas)

Comentario al descargo.

El auditado no realizó el descargo pertinente, atento haber cesado en sus funciones conforme a lo establecido en DI-2020-113-APN-D-IOFSA del 22 de mayo del corriente año.

Recomendación.

A la fecha de cierre del presente Informe, el Directorio del instituto ha aprobado una nueva estructura organizativa del ente. A lo que es recomendable asignar a la nueva Unidad de Recaudación y Cobranzas las responsabilidades, funciones y tareas y elaborar los Manuales y Procedimientos que permitan una clara gestión operativa y de control sobre los ingresos a fin de garantizar que los aportes y contribuciones sean los que correspondan según lo establecido.

5- Falta de contratación mediante un procedimiento competitivo en tiempo oportuno.

El procedimiento de selección adoptado en las contrataciones de los servicios con las empresas DESICOM y FLEXIBILITY, llevados a cabo durante el año 2017, se realizaron por el procedimiento de “**Compra Extraordinaria**”, con el compromiso de pagos trimestrales.

Se entiende que este plazo es el tiempo necesario para llevar a cabo la correspondiente contratación que hubiera permitido cumplir con los principios de eficiencia, eficacia, economía y ética, mencionados en el Manual y en el Reglamento de Procedimiento de Compras y Contrataciones 01/2017, del Instituto.

Por el contrario, no solo pasaron los tres primeros meses contratados, sino que transcurrieron dos ejercicios financieros completos (año 2018 y 2019).

No se procedió a incluir dichos contratos en los Planes Anuales de Contrataciones, correspondiente a los años 2018, 2019 y 2020, a fin de dar lugar a un procedimiento más abierto y competitivo.

Impacto: ALTO

Descargo del auditado (Subgerencia de Afiliaciones y Acreditación).

Reservado para el Área Auditada	
Conformidad con la observación.	
De Acuerdo <input checked="" type="checkbox"/> X	En Desacuerdo <input type="checkbox"/>
Comentario:	

La falta de contratación de las empresas Flexibility y Desicom mediante un procedimiento competitivo, no responde a una exclusiva decisión y competencia de esta Subgerencia.

Sin embargo, la misma ha intentado en determinadas ocasiones gestionar con las autoridades correspondientes una resolución a esta falencia, sin resultado alguno. Asimismo, la Subgerencia de Afiliaciones extendió un informe más detallado sobre el tema mediante ME-2020-32170611-APN-SGAYA#IOSFA, con fecha 14 de mayo del 2020.

Descripción del Curso de Acción a Seguir:

Implementación del Sistema de Gestión de Prestaciones de Salud (SGPS), el cual absorbería las funcionalidades de las empresas DESICOM y FLEXIBILITY.

Sector Responsable de la Subsanación: Referente designado del proyecto

Comentario al descargo.

Lo expuesto por el auditado no amerita efectuar modificaciones al presente hallazgo.

Recomendación.

Se recomienda contratar en el marco de los procedimientos aprobados en el Manual de Procedimientos de Compras y Contrataciones y en su respectivo Reglamento.

Comunicación al Afiliado

6- Falta de eficacia en el medio de comunicación “Contac Center”.

Se ha verificado la ineficiencia en el servicio brindado a través del Contac Center, tanto en la dificultad para lograr comunicarse con un asesor, como así también para encontrar la orientación más adecuada. Es de destacar que el afiliado no cuenta con la guía de números de internos para derivar en forma directa su llamado y la falta de atención por parte de un operario, provoca una frustración para aquel. Razón por la cual este medio no se encuentra cumpliendo el servicio de comunicación al afiliado con eficiencia y eficacia.

Impacto: BAJO

Descargo del auditado (Unidad Prensa y Relaciones Institucionales).

Reservado para el Área Auditada	
Conformidad con la observación.	
De Acuerdo <input checked="" type="checkbox"/> x	En Desacuerdo <input type="checkbox"/>
Comentario:	

IF-2020-37744186-APN-UAI#IOSFA

<p>El call center atiende llamadas de todo el país. En las horas pico no se logra atender. El sistema además, al correr sobre Internet, cualquier falla de la conexión a Internet genera un corte de la llamada o la imposibilidad de comunicarse.</p> <p>Aclaración: Aunque se atiendan en el mismo lugar, el call center y el conmutador son servicios diferentes. Contar con una guía de internos no sería de utilidad en este caso ya que el call center no deriva llamadas.</p> <p>Sugerencias:</p> <ul style="list-style-type: none">- Separar el conmutador del call center - Incorporar más operadores, ya solicitado por: ME-2018-53881680-APN-UC#IOSFA del 24 de octubre de 2018 ME-2018-57848576-APN-UC#IOSFA del 11 de noviembre de 2018 ME-2019-41255959-APN-UC#IOSFA del 4 de mayo de 2019 ME-2019-56618436-APN-UC#IOSFA del 23 de junio de 2019 ME-2019-66317654-APN-UC#IOSFA del 22 de julio de 2019 - Dar una estructura (nombrar jefaturas) - Mejorar la conexión a Internet - Mejorar el sistema de telefonía (actualmente webcentrix) Solicitado por IF-2019-91100484-APN-UC#IOSFA, y aprobado por ME-2019-101011154-APN-GG ME-2019-101011154-APN-GG#IOSFA, pero no se concretó aún.
Descripción del Curso de Acción a Seguir:
-
Sector Responsable de la Subsanación:

Comentario al descargo.

Lo expuesto por el auditado no amerita efectuar modificaciones al presente hallazgo, por lo tanto, se mantiene el mismo.

Recomendación.

Implementar las modificaciones propuestas por la responsable de la Unidad conforme la documental referenciada en el descargo a fin de eficientizar el servicio telefónico y la red de atención al afiliado.

VI. CONCLUSIÓN

La tarea de la presente auditoría permitió verificar que la Obra Social cuenta con instructivos que regulan solo una parte del circuito de cobro de las cuotas de afiliación y la falta de Manuales de Procedimientos que regulen la gestión operativa de la gestión de cobro y el control en la recaudación de la cuota de afiliación de las distintas bocas recaudadoras, incluida la categoría de adherentes.

Con relación al circuito de cobro de cuotas de afiliados, la entidad desconoce el detalle de cuáles son los conceptos actualizados en los que se efectúa dicho descuento. Este hecho no permite corroborar que la recaudación recibida sea compatible con lo que debe recibir el Instituto.

De lo expuesto, de igual manera sucede con la escasa información de detalle que se solicitan a las contadurías de las fuerzas, en concepto de aportes patronales, lo cual representa una falta de claridad en los recursos que efectivamente debe recibir la Obra Social.

Con relación a los servicios contratados para efectuar la recaudación, el procedimiento
IF-2020-37744186-APN-UAI#IOSFA

de selección bajo la modalidad de “**Compra Extraordinaria**”, es un procedimiento de compras no aprobado por el instituto, compromiso asumido por el instituto por 3 meses, en el año 2017, con el que se continuó de igual forma durante dos ejercicios financieros, correspondientes al año 2018 y 2019.



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
2020 - Año del General Manuel Belgrano

Hoja Adicional de Firmas
Informe gráfico

Número: IF-2020-37744186-APN-UAI#IOSFA

CIUDAD DE BUENOS AIRES

Jueves 11 de Junio de 2020

Referencia: Informe de Auditoría N° 04/2020 "Afiliación y Comunicación con el Afiliado"

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 17 pagina/s.

Digitally signed by GESTION DOCUMENTAL ELECTRONICA - GDE
Date: 2020.06.11 14:52:52 -03:00

Juan Carlos Correa
Auditor Interno
Unidad de Auditoría Interna
Instituto de Obra Social de las Fuerzas Armadas

Digitally signed by GESTION DOCUMENTAL
ELECTRONICA - GDE
Date: 2020.06.11 14:53:52 -03:00