
INFORME Nro. 9/18
INSTITUTO DE OBRA SOCIAL DE LAS FUERZAS ARMADAS Y DE SEGURIDAD

1. OBJETIVO: Relevar las principales acciones u omisiones que generan los mayores costos en la Gerencia Económico Financiera, Gerencia de Prestaciones y la Subgerencia de Sistemas del Instituto.

2. MARCO NORMATIVO

- Ley 24.156 de Administración Financiera y Organismos de Control del SPN.
- Resolución SGN N° 172/2014 Aprobación de las "Normas Generales de Control Interno Gubernamental".
- Resolución SGN N° 152/2002 Aprobación de las "Normas de Auditoría Interna Gubernamental".
- Decreto 637/2013 de Creación del Instituto de la Obra Social de las Fuerzas Armadas y de Seguridad y su Decreto Reglamentario 2271/13.
- Decreto 2271/13 – Reglamentación del decreto 637/13.
- Resolución 359/16 Ministerio de Defensa.

3. ALCANCE

1. Las tareas se efectuaron en el marco de los lineamientos estratégicos para la elaboración del Plan Anual de Auditoría 2018, publicado por la Sindicatura General de la Nación.
2. La tarea realizada se basó en un relevamiento de información y datos aportados por la Gerencia Económico Financiera y la Gerencia de Prestaciones.

4. TAREA REALIZADA

- Se solicitó a la Gerencia de Prestaciones documentación relativa a:
 - Red de Farmacias propias y contratadas
 - Estado de actualización de contratos unificados con prestadores
 - Estado de implementación del Registro Único de Prestadores (RUP)
 - Informe sobre la puesta en vigencia del Vademécum de medicamentos IOSFA.
 - Medición de la calidad de los servicios asistenciales brindados por el Instituto.
 - Régimen de reintegros a los afiliados del Instituto.
- Se llevó a cabo una entrevista en la Gerencia Económico Financiera con el Subgerente de Tesorería, en la cual se realizaron una serie de preguntas correspondiente a las obligaciones de la Gerencia Económico Financiera en la tarea de integración de las Obras sociales residuales al IOSFA.
- Se requirió a la Gerencia de Recursos Estratégicos información relativa a la implementación del sistema de Gestión E-SIGA y de los demás sistemas que se encuentran operativos al momento de efectuarse la presente tarea.
- Se efectuó un relevamiento por muestreo sobre el funcionamiento y el estado del proceso de integración en algunas dependencias del IOSFA, como ser Delegaciones Corrientes, Misiones, Salta y Farmacia Corrientes (Ex – IOSE), requiriendo información que se expone a continuación:

5. Resultado del Relevamiento

A. Transferencia de Fondos a las Obras Sociales Residuales.- Multiplicidad de tareas

Aún se mantiene la asignación mensual de fondos por parte del IOSFA a las Obras Sociales Residuales en concepto de "transferencias corrientes", para que éstas atiendan sus gastos individuales lo que implica que existen tres administraciones económicas, financieras y operativas que atienden los gastos y prestaciones de salud de sus afiliados y los pagos de sus prestadores, cuando todo ello debiera ser llevado a cabo por una sola administración, es decir IOSFA. Esto conlleva a que las obras sociales residuales realicen sus registros contables por separado y por eso confeccionen los estados contables de forma individual.

Lo expresado anteriormente ocasiona a una multiplicidad de tareas generando el principal costo de la no calidad del ente.

B. Contratos "Unificados" con Prestadores. – Reiteración de procedimientos

La unificación de los Contratos con Prestadores tampoco se ha concretado, dado que los modelos de contratos adoptados en primera instancia por el IOSFA, no pudieron ser puestos en práctica ya que no respondían en varios aspectos a los estándares habituales del mercado de la Salud. Como consecuencia de ello, el Instituto tuvo que volver a analizar los modelos de contratos a implementar generando así **(al realizar dos veces una misma tarea)** costos de no calidad.

Cabe aclarar que los nuevos modelos y procedimientos de contratos con prestadores fueron aprobados por el Directorio del IOSFA con fecha 26 Jul 18 mediante Resolución Conjunta N° RESFC-2018-19-APN-D#IOSFA.



C. Pagos a Prestadores. – Multiplicidad de tareas por uso inadecuado del sistema Informático

De la entrevista realizada por el personal de esta Auditoría al Subgerente de Tesorería del IOSFA, surge que pese a lo ordenado por el Presidente del Instituto, los pagos a prestadores aún no se han podido realizar en su totalidad de forma centralizada por varios motivos, como ejemplo se cita:

- El sistema informático E-Siga que debe utilizarse para ello, (que debería constituir un mecanismo y/o medio que facilite la integración de las tres obras sociales), no se ha podido utilizar en su totalidad debido a la carga errónea (en muchos casos) de los datos de los prestadores respecto a facturas y condición fiscal de cada uno de ellos.

Ante este tipo de situaciones y a efectos de evitar cortes de servicios, cada obra social residual procede al pago de dichas prestaciones utilizando sus medios de pago propios e individuales, situación que también contribuye a la generación de costos de no calidad, dado que a fin de efectuar un pago determinado, se utilizan al menos dos alternativas distintas hasta poder concretarlo, provocando de esta forma multiplicidad de tareas.

D. Farmacias propias y contratadas – Falta de unificación de la Red de Farmacias propias

Se constató la falta de unificación de un sistema de registración Económico - financiero para la red de farmacias propias.

A su vez cada Farmacia se maneja con fondos y cuentas bancarias individuales con las características propias de cada Obra Social residual.

Los pagos a proveedores se efectúan en algunos casos desde cada farmacia y en otros casos, desde la Obra Social Residual de que se trate, generando duplicidad de tareas y provocando en consecuencia costos de no calidad.

Por otra parte, del análisis de la información remitida a esta UAI por la Gerencia de Prestaciones al 24 Jul 18 y sujeto a modificación de destinos del personal militar que determinen los Jefes de Estado Mayor, surge la siguiente distribución

de la cantidad de farmacias propias y contratadas en función al número de afiliados por provincia.

PROVINCIA	CANTIDAD AFILIADOS	FCIAS. PROPIAS	FCIAS. CONTRATADAS	TOTAL FARMACIAS	CANTIDAD DE AFILIADOS POR FARMACIAS	CANTIDAD DE AFILIADOS POR FARMACIAS CONTRATADAS
BUENOS AIRES	237,104	8	477	485	489	497
CAPITAL FEDERAL	76,904	10	246	256	300	313
CATAMARCA	1,707	-	6	6	285	285
CHACO	6,719	-	32	32	210	210
CHUBUT	14,488	-	39	39	371	371
CORDOBA	49,019	4	115	119	412	426
CORRIENTES	28,541	1	76	77	371	376
ENTRE RIOS	28,468	1	272	273	104	105
FORMOSA	12,478	-	10	10	1248	1248
JUJUY	8,260	-	44	44	188	188
LA PAMPA	5,277	1	5	6	880	1055
LA RIOJA	2,723	-	7	7	389	389
MENDOZA	20,666	2	50	53	390	413
MISIONES	24,872	1	63	64	389	395
NEUQUEN	12,378	-	13	13	952	952
RIO NEGRO	5,623	-	34	34	165	165
SALTA	17,465	1	14	15	1164	1248
SAN JUAN	6,689	1	39	39	172	172
SAN LUIS	5,323	-	164	164	32	32
SANTA CRUZ	13,174	-	48	48	274	274
SANTA FE	19,842	2	56	58	342	354
STGO. DEL ESTERO	3,752	-	11	11	341	341
TIERRA DEL FUEGO	7,591	1	18	19	400	422
TUCUMAN	5,327	-	21	21	254	254
TOTAL	614,390	33	1.860	1.893	325	330

De lo expuesto en el cuadro precedente, surge que el IOSFA posee una red de farmacias propias de 33 unidades, distribuidas en todo el país, constatándose que en la Provincia de Buenos Aires y en CABA, es donde se da la mayor concentración de farmacias propias (18 en total entre Fcias Principales y sus Sucursales), cuando en el resto del país ello no ocurre.

Dicha concentración de farmacias propias en solamente dos circunscripciones provoca que para mantenerlas operativas se incurra en una multiplicidad de gastos de distinta índole (operativos y administrativos) que en definitiva generarían costos de no calidad a la organización debido a la superposición de tareas, situación que debería ser analizada con más profundidad en una auditoría particular sobre el área.

Como ejemplo de ello se cita el caso de las dos Farmacias Propias ubicadas en la Ciudad de Mar del Plata, que están ubicadas a solo dos cuadras de distancia una de otra (una Fcia Ex – IOSE y una Fcia Ex – DIBA). Cabe señalar que la cantidad total de afiliados en dicha ciudad es de 4.248

E. Integración del IOSFA en Delegaciones Provinciales – Superposición de funciones

De los relevamientos efectuados, surge que el proceso integración del IOSFA en las Delegaciones que le dependen, presenta un escaso avance, dado que en algunos casos coexisten 3 administraciones distintas en un mismo local, con fondos individuales y particulares que responden a cada una de las tres Obras Sociales Residuales, provocando superposición de tareas y generando en consecuencia costos de no calidad. Ej: Delegación IOSFA Misiones.

También se verifica que en otras delegaciones, que no comparten un mismo edificio, (como por ejemplo Delegación Corrientes y Delegación Salta), la integración se ha efectuado hasta el momento en forma parcial, dado que si bien atienden a todos los afiliados IOSFA, los distintos trámites que estos realizan (como por Ejemplo Reintegros), se canalizan a través de cada Obra Social Residual de la que provienen (IOSE, DIBA, DIBPFA), generando otra vez en este casos superposición de tareas y costos de no calidad para la organización.

F. Gerencia de Operaciones – Falta de medición de calidad

Del análisis realizado sobre el informe producido por la Gerencia de Operaciones surge que la misma se encuentra en pleno proceso de integración normativa, edilicia y de recursos humanos en relación a las OOSS residuales y que al momento no ha implementado ningún mecanismo o procedimiento de medición de satisfacción de los afiliados y/o medición de la calidad de los servicios prestados. Esto denota que la falta de integración de las OOSS residuales constituye el mayor costo de no calidad en el Instituto.

G. Superposición de sistemas Informáticos

Del análisis realizado sobre el informe producido por la Gerencia de Recursos Estratégicos – Subgerencia de Sistemas IOSFA, surge que coexisten en funcionamiento distintos sistemas Informáticos de administración y gestión, que se superponen entre sí, duplicando y hasta triplicando un mismo tipo de tarea y registración, generando en consecuencia "Costos de No Calidad" para la organización, los que se mantendrán en el tiempo en tanto y en cuanto continúe demorada la integración del IOSFA.

La mencionada superposición de sistemas informáticos se da en los siguientes casos:

1) Sistema de Rendición Mensual de Cuentas IOSFA y IOSE Residual

Un caso emblemático se da en la utilización de los mencionados sistemas, en los cuales se realizan las mismas tareas que a continuación se detallan:

Generación de los pagos de las órdenes de pago enviadas por la Subgerencia de Bienes Patrimoniales, Compras y Contrataciones, envío de los mismos al sistema de pagos interbanking, generación retenciones y su transferencia a la AFIP, conciliación bancaria, ingresos, caja diaria, inversiones, libros banco y contabilidad.

2) Sistema de Presupuesto – SITREG.

Ejecución presupuestaria del IOSE Residual (Central y Residual) integrado con la contabilidad general.

Sistema de Presupuesto Residual.

Sistema que se ocupa de generar el presupuesto para el funcionamiento del circuito IOSE Residual, consolidarlo para una vez confirmado, generar las afectaciones y ejecución del mismo.

Sistema de Presupuesto IOSFA.

Sistema que se ocupa de generar el presupuesto para el funcionamiento del IOSFA, consolidarlo para una vez confirmado, generar las afectaciones y ejecución del mismo.

3) Sistema Integrado de Gestión Administrativa – E-SIGA.

Sistema informático (en estado de implementación) para llevar adelante la gestión administrativa, presupuestaria, financiera y contable en el IOSFA central y Delegaciones de todo el País.

Sistema de Administración y Gestión de la DIBPFA Residual.

Sistema Integral que abarca afiliaciones, prestaciones médicas, auditorías de recetas y Administración y Finanzas. Este sistema dejará de utilizarse cuando se concrete la unificación del IOSFA.

Sistema Económico Financiero – ACCORD implementado en DIBA Residual.

Sistema que se encarga de la Administración y Finanzas de la DIBA Residual. Este sistema dejará de utilizarse cuando se concrete la unificación del IOSFA.

4) Sistema de Auditoría Médica – SITREG.

Sistema que se encarga de la Auditoría y Prestaciones Médicas del IOSE Residual.

Sistema de Prestaciones Médicas de la DIBA Residual.

Sistema que se encarga de la Auditoría y Prestaciones Médicas de DIBA Residual. Este sistema dejará de utilizarse cuando se concrete la unificación del IOSFA.

5) Sistema SOF (Sistema Operativo de Farmacias) IOSE Residual.

Sistema de Administración y Gestión de Farmacia que incluye Stock, Ventas, Facturación, Administración y Finanzas de Farmacia.

Sistema DBFARMA de DIBA Residual.

Sistema de Administración y Gestión de Farmacia que incluye Stock, Ventas, Facturación, Administración y Finanzas de Farmacia.

Sistema SIRF de DIBPFA Residual.

Sistema de Administración y Gestión de Farmacia que incluye Stock, Ventas, Facturación, Administración y Finanzas de Farmacia.

6. Conclusión

A la fecha de realización del presente relevamiento y en base a las tareas realizadas, esta UAI opina que:

La principal causa de los "Costos de No Calidad" indicados precedentemente, se encuentra en la demorada integración del IOSFA, dado que dicha situación provoca que se mantengan en funcionamiento y en paralelo cuatro administraciones económicas, financieras y operativas que son: IOSFA Central, IOSE Residual, DIBA Residual y DIBPFA Residual, generando superposición de tareas en forma constante en áreas tales como las de conducción superior, contabilidad, recursos humanos, tesorería, etc., provocando en consecuencia la confección de cuatro "Estados Contables" individuales que reflejan las operaciones habituales y particulares de cada una de ellas, cuando en realidad todo ello debiera reflejarse en un solo Estado contable y/o Balance General.

Cabe señalar que para poder concretar lo expresado anteriormente, cada organización utiliza diversos sistemas de registro informático que resultan similares entre sí y que permiten realizar las mismas tareas generando en consecuencia los correspondientes gastos de recursos materiales y humanos, los

que también se superponen provocando "Costos de No Calidad" en las áreas objeto de análisis.



Dr. Pablo L. Leffingr
Auditor Interno
IOSFA

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 12 de Septiembre de 2018.



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
2018 - Año del Centenario de la Reforma Universitaria

Hoja Adicional de Firmas
Informe gráfico

Número: IF-2018-45016940-APN-UAI#IOSFA

CIUDAD DE BUENOS AIRES
Miércoles 12 de Septiembre de 2018

Referencia: Informe Costos de la no Calidad 2018

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 10 pagina/s.

Digitally signed by GESTION DOCUMENTAL ELECTRONICA - GDE
DN: cn=GESTION DOCUMENTAL ELECTRONICA - GDE, c=AR, o=MINISTERIO DE MODERNIZACION,
ou=SECRETARIA DE MODERNIZACION ADMINISTRATIVA, serialNumber=CUIT 30715117564
Date: 2018.09.12 15:09:57 -0300'

Pablo Leandro Lestingi
Auditor Interno
Unidad de Auditoría Interna
Instituto de Obras Sociales de las Fuerzas Armadas

Digitally signed by GESTION DOCUMENTAL ELECTRONICA -
GDE
DN: cn=GESTION DOCUMENTAL ELECTRONICA - GDE, c=AR,
o=MINISTERIO DE MODERNIZACION, ou=SECRETARIA DE
MODERNIZACION ADMINISTRATIVA, serialNumber=CUIT
30715117564
Date: 2018.09.12 15:09:59 -0300'

