



Auditoría General de la Nación

SINTESIS EJECUTIVA

INSTITUTO NACIONAL DE SERVICIOS SOCIALES PARA JUBILADOS Y PENSIONADOS (INSSJP)

OBJETO: Gestión de TI – Sistemas de Información. Sistema Clave Única PAMI (CUP) y sistemas relacionados.

Act. N° 127/21-AGN- SICA - Proyecto N° 050600994/2021

PERÍODO AUDITADO: 01/02/2018 al 31/03/2021

El sistema Clave Única PAMI (CUP) es un mecanismo de inicio de sesión unificada (Single Sign On) diseñado para proporcionar un acceso seguro y centralizado a más de 60 aplicaciones del Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados (INSSJP), cuyo origen se funda en la Ley 19.032, creación del INSSJP, modificada luego por Ley 25.615¹. Este sistema permite a los usuarios autenticarse y solicitar autorización para acceder a las aplicaciones pertinentes según sus roles. No obstante, obtener acceso a CUP no implica contar con el permiso de acceso a todas estas aplicaciones, y esto debido a que la mencionada plataforma cuenta con su propio Sistema de Administración de Seguridad (SADES), el cual permite la autogestión de software de aplicaciones, funciones y perfiles, mediante la aprobación del dueño de datos de la aplicación solicitada (las áreas usuarias del INSSJP). El SADES es una herramienta integral de control de acceso que incluye módulos para la administración de usuarios, auditoría de permisos, gestión de noticias, desarrollo y administración de sistemas.

El sistema CUP es un portal de acceso a diversas aplicaciones o sistemas del INSSJP, cuenta con un portal interno y otro externo en la Internet para el acceso de usuarios por fuera de la red del Instituto. Este sistema es utilizado por todo el personal del INSSJP, por los prestadores y por los proveedores habilitados. A nivel módulos, CUP solo se encarga de la autenticación de usuarios y realiza la validación, según el tipo de usuario que pueden ser de planta, contratados, pasantes, prestadores y proveedores.

En la presente auditoría los procesos sujetos al análisis del equipo auditor en el ámbito del sistema Clave Única PAMI (CUP) estuvieron centrados en atención al objeto que nos ocupa, sobre el Sistema de Recetas Electrónicas (RE) que de acuerdo a los fundamentos en su Ley de creación², marcan un avance en la gestión de la salud al facilitar la transición de las recetas manuales a las electrónicas. Esta herramienta, en línea con lo establecido en la Ley 27.553, de Recetas Electrónicas o digitales, en pos de desarrollar y/o adecuar los sistemas electrónicos existentes y regular su implementación para utilizar recetas electrónicas o digitales, agiliza la dispensa de medicamentos y

¹ <https://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/75000-79999/76149/texact.htm>

² <https://www.hcdn.gob.ar/proyectos/proyectoTP.jsp?exp=3979-D-2019>



Auditoría General de la Nación

ofrece mayor seguridad en el acto médico de la prescripción, incluyendo módulos para la prescripción, búsqueda y administración de recetas, así como la gestión de datos médicos.

Dentro de los módulos que componen el mencionado sistema, podemos destacar como principales a los siguientes: i) Alta de receta; ii) búsqueda de receta; iii) datos del médico y iv) distintos paneles de administración.

Bajo este escenario, el equipo de auditoría realizó un relevamiento y análisis detallado de este Sistema de Recetas Electrónicas, abarcando los procesos que incluyeron desde la prescripción de un medicamento hasta la liquidación al INSSJP por parte de los proveedores que dispensan los medicamentos recetados a los afiliados, a través de las farmacias adheridas al Instituto: i) Proceso de ingreso al sistema CUP - Receta Electrónica, prescripción y dispensa de medicamentos; ii) Proceso de liquidación de medicamentos mediante el sistema FARMALIVE³ y iii) Proceso de liquidación de medicamentos mediante el sistema FARMAPAMI⁴.

A través del relevamiento y análisis efectuado sobre los principales procesos de control del CUP, en función del objeto de auditoría establecido, y que como fuera descripto en pasajes análogos del informe de auditoría, fueron aquellos vinculados con el Sistema de Receta Electrónica, en tal sentido, la presente auditoría se centró y enfocó en 7 (siete) ejes principales: 1) gobierno de TI, 2) seguridad de la información, 3) continuidad de las operaciones organizacionales, 4) operaciones de TI, 5) adquisiciones y contrataciones de TI, 6) desarrollo de software aplicativo, y 7) sistemas de información.

Los principales hallazgos en el ámbito del Gobierno de TI evidencian que: i) El INSSJP no realiza relevamientos con la comunidad usuaria en cuanto al nivel de satisfacción sobre la disponibilidad y las funcionalidades que ofrece el sistema de Receta Electrónica y sus sistemas relacionados. Esto conlleva al desconocimiento de la opinión de los usuarios respecto a los problemas, debilidades y requerimientos funcionales sobre el aplicativo, y del nivel de satisfacción sobre el soporte brindado por el Instituto a los usuarios y ii) El INSSJP no cuenta para su plataforma tecnológica y para los servicios de soporte y mantenimiento continuo brindados por las Gerencias de Sistemas y Tecnología, con un adecuado ambiente de control interno que garantice la detección temprana de riesgos de TI y las acciones pertinentes para gestionarlos.

En cuanto a la Seguridad de la Información, la situación encontrada denota debilidades en la administración de los riesgos para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información en niveles aceptables, pues se detectó que: i) El organismo no cuenta con una estructura organizacional adecuada para atender y gestionar las políticas y procedimientos de seguridad de la información aplicables transversalmente a toda la organización, ni tampoco tiene un Comité de Seguridad de la Información. Esta situación expone la vulnerabilidad del organismo ante la falta de implementación y correcto control sobre las políticas y procedimientos de seguridad de la información organizacionales y de un equipo especializado que las gestione para su debido

³ <https://www.farmalive.com.ar/login.html>

⁴ <https://farma.pami.org.ar/seguridad/iniciar-sesion>



Auditoría General de la Nación

cumplimiento, las revise y actualice periódicamente.; ii) La estructura organizacional para administrar eficiente y efectivamente la seguridad de la información del INSSJP no es funcional respecto a lo establecido en la Política de Seguridad de la Información del organismo. Escenario que pone en riesgo la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información del Instituto y iii) La Gerencia de Tecnología (responsable del área de seguridad de la información) no realiza pruebas de seguridad e intrusión sobre la plataforma tecnológica del organismo, en especial sobre los entornos que dan soporte a los procesos de receta electrónica en lo referido a la prescripción, dispensa y liquidación de medicamentos. Esta situación no permite medir el grado de seguridad en que se encuentran estos entornos, diagnosticar y tomar acciones correctivas que minimicen los riesgos que pudieran comprometer la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

En relación a la Continuidad de las Operaciones Organizacionales, se ha hallado que: i) El INSSJP no cuenta con un Plan de Continuidad del Negocio (BCP, por sus siglas en inglés). Esta carencia pone en riesgo la operación de los procesos críticos de la organización; ii) La Gerencia de Tecnología, a cargo de la gestión y administración de la infraestructura tecnológica que da soporte de TI al organismo, no cuenta con un Plan de Recuperación ante Desastres (DRP, por sus siglas en inglés), situación que pone en riesgo el aseguramiento de la continuidad de los servicios de TI ante la ocurrencia de eventualidades o amenazas de cualquier tipo y iii) La Gerencia de Tecnología del INSSJP no cuenta con políticas y procedimientos formalizados de resguardo de la información (backups) que establezcan las formas técnicas de ejecución y los períodos en los que se deben efectivizar las copias de respaldo de la información y sus debidas pruebas de restauración en virtud de los requerimientos que exijan los procesos críticos de la organización. Esta carencia pone en riesgo la disponibilidad de la información.

Respecto a las Operaciones de TI, se pudo constatar que no se encuentra establecida una función de mesa de ayuda para registrar, comunicar, atender y analizar todas las llamadas, incidentes reportados, requerimientos de servicio y solicitudes de información de los sistemas CUP y Receta Electrónica.

En lo relacionado con las Adquisiciones y Contrataciones de TI se verificó que el INSSJP no realiza un control adecuado sobre el nivel de servicio prestado por los proveedores de los sistemas FarmaPami y FamaLive, que dan soporte a los procesos involucrados en la dispensa y liquidación de medicamentos prescritos desde la receta electrónica.

En referencia al Desarrollo de Software Aplicativo se detectó que en la Gerencia de Sistemas del INSSJP (responsable del área de Desarrollo) no existen políticas, procedimientos y metodologías establecidos de manera formal para el ciclo de vida del desarrollo y mantenimiento continuo de la plataforma CUP y puntualmente sobre los sistemas de receta electrónica y relacionado, que permitan facilitar la asignación de prioridades, la coordinación de proyectos, la reducción de costos inesperados y la cancelación de proyectos.

Por último, respecto a los Sistemas de Información se concluye que los sistemas y procesos de liquidación de medicamentos en el INSSJP, no se encuentran suficientemente integrados con los sistemas de información de los proveedores habilitados para administrar la dispensa y la liquidación



Auditoría General de la Nación

de medicamentos a los afiliados del INSSJP, esta situación pone en riesgo la integridad y confidencialidad de la información.

En lo que hace al cumplimiento normativo interno que aplica en forma transversal, al respecto de la Ley 27.499, Ley Micaela, de Capacitación Obligatoria en Género para todas las personas que integran los Tres Poderes del Estado (Disposición 62/22-AGN), el INSSPJ, a través de la Gerencia de Recursos Humanos, informa que está llevando a cabo la capacitación obligatoria en género según lo dispuesto por la mencionada Ley. En el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el auditado manifestó por Nota de respuesta ante el requerimiento de la AGN (Disposición 198/18-AGN), que al respecto de la temática en cuestión, ... *“este Organismo no posee una asignación o adhesión formal suscripta con dicha organización o bien con el estado nacional que establezca compromisos y metas.”* ... y en lo que hace al cumplimiento de las Leyes 22.431, 25.689, 25.785 y modificatorias 67 (Disposiciones 182/12 y 232/14-AGN), si bien el organismo expresa que no cuenta con la información del total de agentes con discapacidad ocupados, manifiesta que 135 agentes de planta permanente certifican discapacidad, y que a su vez, de esa cantidad, 57 agentes poseen una discapacidad parcial y los restantes 78, tienen discapacidad total.

En conclusión, a partir del escenario descripto, resulta necesario que las autoridades del INSSJP, conjuntamente con la Gerencia de Tecnología, Auditoría Interna y las Gerencias operativas usuarias que están estrechamente vinculadas a los sistemas de Recetas Electrónicas, a los sistemas de dispensa de medicamentos y al sistema de liquidación de medicamentos, pongan en marcha un plan de estratégico de TI, de la seguridad de la Información, de la continuidad de los servicios de TI, de gestión del software aplicativo y de administración de los sistemas de información críticos, con eficientes y efectivos procesos de planificación que se encuentren debidamente alineados a los objetivos estratégicos del Instituto, garantizando un adecuado ambiente de control sobre los servicios de TI y considerando los principios fundamentales de disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información del organismo.

LUGAR Y FECHA

BUENOS AIRES, septiembre de 2024