

El uso de la tecnología en el PAMI

Terapia intermedia

En el tercer año de la gestión de Graciela Ocaña al frente del organismo, la Auditoría General de la Nación emitió un crítico documento sobre sus sistemas informáticos.

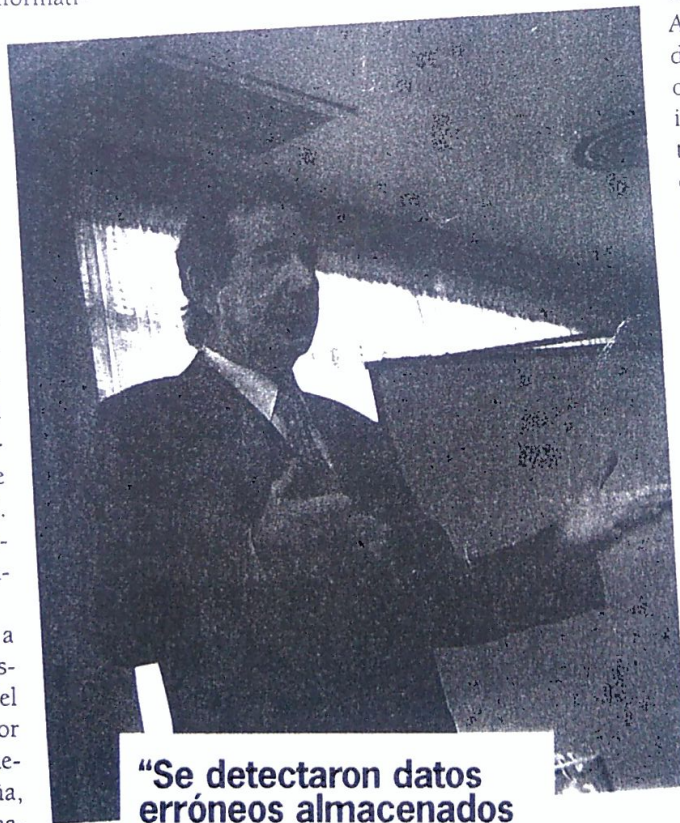
Por Pablo Martín Fernández

Pese a que sus beneficiarios no suelen ser expertos en tecnología, el PAMI debe apoyarse por su escala en el buen funcionamiento de sus sistemas informáticos para administrar una base de más de 3 millones de afiliados (un 80 por ciento mayores de 60 años) y más de 10.000 empleados.

Desde que Graciela Ocaña asumió su dirección, el Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados intenta limpiar su cara, tras años de direcciones cuestionadas como la de Matilde Menéndez y Víctor Alderete, a fuerza de un cambio de gestión impulsado por la imagen positiva que tiene la ex legisladora de el ARI. Pero pareciera que eso no alcanza, o que la tecnología no acompaña el cambio.

Aunque un estudio encargado a la consultora CEOP por el mismo PAMI dice que la gestión del organismo es, según el 48,8 por ciento de los encuestados, "mejor" desde que llegó Ocaña, Eduardo Macaluse, diputado nacional por la Provincia de Buenos Aires por el ARI, no está de acuerdo. "Muchas cosas siguen siendo similares a

las gestiones anteriores. El PAMI es el único organismo del país donde se prescriben los medicamentos por su nombre de fantasía en vez de por genéricos. Los



"Se detectaron datos erróneos almacenados en las bases principales"

LEANDRO DESPOUY, presidente de la Auditoría General de la Nación

contratos de medicamentos son los mismos que con Alderete pero más caros, y el modelo prestacional sigue siendo el de Menéndez. Hace falta voluntad política para poder romper con esta suerte de pacto que existe con los laboratorios. Pese a que no veo grandes logros en la gestión de Ocaña, tampoco le echo la culpa a ella sino que no veo el empuje necesario desde el Gobierno".

Para eso se debe tener clara la estructura, estrategia e información que maneja el organismo. Sin embargo, en 2004, mientras Ocaña desandaba su primer año de gestión, la Auditoría General de la Nación (AGN) realizó un análisis detallado sobre los sistemas que usaba el PAMI en aquel momento en sus oficinas centrales. El estudio fue publicado en febrero de 2006 y los resultados no fueron los mejores.

BAJO EL MICROSCOPIO

En el informe titulado "Evaluación de la tecnología informática", la AGN separa los ítems analizados en 30 puntos a los que le otorga un nivel de riesgo que incluye bajo, medio y alto. Del total, 26 puntos fueron considerados de alto riesgo mientras que cuatro fueron de riesgo medio y ninguno de bajo riesgo (ver infografía).

El informe, de 75 páginas y disponible en el sitio web de la AGN, relata que buena parte de los problemas del área de Sistemas se deben al alto grado de rotación de personal (directamente relacionado con los avatares políticos). De hecho, durante la confección del estudio se trabajó con tres gerentes de Tecnología, lo que evidencia la falta de continuidad en ese puesto clave.

Según la AGN, a esto se le suma el trabajo reactivo, en vez de proactivo, y sin conexión entre áreas, con lo que suele

suceder que distintos sectores enfrenten de forma diferente un mismo problema. Por ejemplo, se efectúan pruebas para al-

gunos proyectos, pero las iniciativas quedan a criterio de cada equipo. La acreditación y aprobación formal es escasa o nula para la mayoría de los sistemas. Sólo se administran en la Gerencia de Tecnología cuatro sistemas (Padrón General, Beneficiarios, Mesa de Entradas y SAP) mientras que el resto de las aplicaciones de uso en el Organismo son desarrollos informales de distintas gerencias del Instituto.

El estudio consigna que la fuerza laboral del área de Tecnología, de 106 empleados, es reducida para el volumen de tareas que debería realizar el sector si asumiera la problemática de todo el organismo.

Otro punto clave para el estudio es que el software SAP, con el que se realiza la gestión económica y financiera, se alimenta con información proveniente de sistemas que no han sido aprobados formalmente y que no satisfacen requerimientos de confiabilidad e integridad. El informe detalla que de la base de datos de beneficiarios surgen deficiencias de calidad. Se detectó información almacenada en más de una base de datos con distinto formato, lo que dificulta y, en algunos casos, impide los cruces de control.

DESDE ADENTRO

"Basándose en los datos que se han podido obtener, se determinó que los sistemas del PAMI carecían de confiabilidad, puesto que, por ejemplo, se detectaron datos erróneos almacenados en las bases principales, que los sistemas

no deberían admitir", explica Leandro Despouy, presidente de la Auditoría General de la Nación.

Pese a que su área de Sistemas no quiso responder al pedido de entrevista de INFORMATION TECHNOLOGY, el PAMI contestó a través de un documento, en respuesta a la resolución de la AGN, donde dice que "el Instituto se encuentra en un proceso de cambio profundo de su modelo prestacional, lo cual requiere adecuar los mecanismos de control y registro de prestaciones con tecnologías apropiadas que hagan viable alcanzar los niveles de servicio establecidos".

Según el mismo documento, la gerencia de Tecnología y Planeamiento desarrolla una serie de acciones que buscan el fortalecimiento de la estructura de informática y comunicaciones. En ese sentido, se ha propuesto elaborar el Plan Estratégico de IT donde se encuentran definidas las estrategias informáticas de la Gerencia para el período 2005-2008, en consonancia con los objetivos del Instituto.

Desde 2005 y hasta abril pasado, el PAMI había invertido más de \$ 15 millones pa-

ra actualizar su parque tecnológico comprando desde switches hasta licencias de Oracle, informó la entidad. En Seguridad Informática está trabajando con las normas ISO-IRAM 17799/27001, respondiendo a la Resolución 06/05 de la Oficina Nacional de Tecnología Informática. En sintonía con la necesidad del PAMI, de mejorar sus procesos y la opinión de Macaluse, la AGN concluye diciendo que para "superar las observaciones realizadas es imprescindible un fuerte compromiso de las máximas autoridades del Instituto, que deberán trasladar a las gerencias dependientes, con el objeto de lograr mejoras en los controles existentes e incorporar los controles aún no implementados".

Pese a que la AGN comenzó a realizar su estudio hace más de dos años, el área de Sistemas todavía parece continuar definiendo su estrategia. Si cumplen con lo expresado, en el próximo estudio de la AGN deberían haber menos indicadores de alto riesgo. Un riesgo que terminan pagando, como casi siempre, los jubilados. ■

EL PAMI EN LA CORNISA

Infografía: Javier Furer

Referencias

Nivel de riesgo: Alto Medio Bajo



De las 30 áreas auditadas por la AGN, 26 se encontraron en alto riesgo y 4 en riesgo medio. Ninguna en bajo riesgo.

Definición de un plan estratégico de IT



Administración de Recursos Humanos



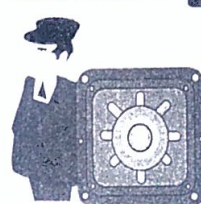
Asistencia y Asesoramiento a los usuarios de IT



Administración de la Inversión en IT



Garantía de la Seguridad de los Sistemas



Administración de la Calidad



Fuente: Auditoría General de la Nación