

**OBRA SOCIAL DE LA CIUDAD  
DE BUENOS AIRES (Ob.SBA)**

**Memoria y estados contables  
al 31 de diciembre de 2014 y 2013  
juntamente con el informe del auditor**

## MIEMBROS DEL DIRECTORIO

**Presidente**

Dr. Enrique Alberto Pistoletti

**Vicepresidente**

Dr. Gustavo Alberto Matta y Trejo

**Directores por el Gobierno  
de la Ciudad de Buenos Aires**

Sr. Luciano V. Drommi  
Dr. Claudio Omar Niño  
Sra. María Eugenia Rodríguez Araya  
Lic. Fernando Reggio

**Directores por el Sindicato  
Único de Trabajadores del  
Estado de la Ciudad de  
Buenos Aires**

Sr. José Pérez  
Sra. Andrea Borruel  
Sr. Catalino H. Flores  
Sr. Humberto Saldaneri

**Director por la Asociación  
de Médicos Municipales**

Sr. Alberto Jorge Lavrut

**Director por la Unión de  
Docentes Argentinos**

Sr. Claudio Tomas Peñalva

**Síndico**

Dr. Pedro Martín Laburu

## MEMORIA AÑO 2014

A continuación, se detalla la Memoria de la Obra Social de la Ciudad de Buenos Aires (Ob.SBA) correspondiente al año 2014, resumiendo las actividades administrativas, la logística y los recursos de las distintas Áreas que componen el Organismo, conforme a la información provista por cada una de las dependencias respectivas, remitidas con motivo de la elaboración de la presente, constituyendo el siguiente texto, una sinopsis fiel de los datos aportados en cada caso:

### **UNIDAD NORMALIZADORA DEL ÁREA AFILIACIONES**

El Área Afiliaciones que responde funcionalmente a la correspondiente Unidad Normalizadora, durante el año 2014, informa haber intervenido en 4950 carpetas sobre reintegros varios iniciados por los afiliados a través del Sector Mesa de Entradas o el Área de Acción Social, constatando las afiliaciones respectivas. Se iniciaron 1200 expedientes tramitando las solicitudes respectivas de afiliación o baja de adherentes para el cese del descuento de familiar respectivo (ya sea por renuncia o fallecimiento). Además, se gestionaron las afiliaciones de compañeras/os, menores a cargo (nietos, sobrinos, etc.), hijos discapacitados, incapacitados, estudiantes o bien se formalizaron las respectivas denegatorias. Se realizaron 634 Proyectos de Disposiciones. Se informaron 3850 Carpetas de afiliados, casas velatorias: Roca, C. Calvo, Tomasini, cocherías contratadas y mejoras carpetas, facturación de afiliados, con prestaciones e internaciones en Hospitales. Se informaron 54 carpetas de Libre Opción. Se emitieron 2000 Certificados de Situación de Afiliación para presentar ante distintos Organismos Oficiales (ANSe.S, AFJP, Frenopático, Pami, etc.). Se emitieron 33814 carnets (altas de titulares y grupo familiar, renovaciones y extravíos). La atención al público estimada fue de 92652 afiliados, la cantidad de modificaciones al sistema y actualización al padrón fue de 67269, siendo el total de los movimientos de 116102. Se informaron 325 Oficios Judiciales y Cartas Documento. Se entregaron 3500 comprobantes de afiliación para Jubilados y Pensionados en trámite, docentes sin estabilidad en el cargo que abonan la cuota de afiliación, adherentes cumpliendo carencias, agentes con licencias sin goce de sueldo, extensión de coberturas por noventa días para quienes finalizan su vinculación con la Ob.SBA. Se produjeron los informes técnicos de las carpetas tramitadas ante el Área. Se informaron 15186 Formularios OSMEDICA de agentes titulares conjuntamente con su grupo familiar, de los cuales 9154 agentes titulares optaron por ése plan, 20136 afiliados que optaron por el Plan Superador Ob.SBA-OSDE (información provista por la Dirección General de Sistemas), de los cuales 11647 agentes titulares optaron por ése plan. Se informaron 180 reintegros a Ob.SBA. Se dieron 13564 altas de afiliados, 11819 bajas, 216324 es el total de afiliados registrados (titulares y grupo familiar) activos y pasivos para el año 2014.

### **DIRECCIÓN DE LIBRE OPCIÓN**

Las actividades se desarrollaron dentro de lo estipulado para los traspasos a otras obras sociales conforme Decreto N° 377/09 G.C.B.A. La apertura de este registro fue concretada con fecha 1 de octubre de 2014 y cierre el 31 de marzo de 2015. Al momento de labrarse este informe todavía no puede determinarse con certeza la cantidad de afiliados que hicieron uso de este derecho por cuanto faltan tramitarse los formularios FOCOS a través de la Resolución de Presidencia de nuestra Obra Social, la comunicación al interesado, la



Ob.SBA

**Obra Social Ciudad**

de buenos aires

aceptación por el mismo y el desvío de aportes por parte de la Subsecretaria de Gestión de Recursos Humanos dependiente del Ministerio de Modernización del GCBA. Se recibieron en total en nuestra boca de atención Unidad de Atención Mataderos 709 solicitudes pero estimamos que el total final de transferencias para este período estará alrededor de los 550 traspasos. En caso de resultar factible el pedido, se emite por medio del sistema de cómputos el correspondiente formulario o declaración jurada, se hace suscribir por el titular, se los registra en libros rubricados y de diario y son remitidos previa guarda del original por medio de escaneo a dependencias de esta Dirección.

En cuanto a las tareas operativas en Casa Central las mismas consistieron en elaborar los grupos de acuerdo a cada obra social, cargar los formularios focos para ser elevados a Presidencia, remitir las cartas de notificación y coordinar la información con las áreas de sistema de cómputos contable, control de ingreso y afiliaciones. Además se realizaron 2800 gestiones referidas a la cobranza de las deudas de algunos afiliados que no llegan a cubrir las cuotas de OSDE , 3391 llamados telefónicos, 2120 envíos de mails y un seguimiento pormenorizado de cada uno de los casos que se plantean mes a mes de acuerdo a los listados que nos provee cómputos contable.

En lo específico del Plan Superador Ob.SBA-OSDE se ha asesorado a los afiliados respecto a las condiciones para concretar esta adhesión. En este caso de resultar viable el pedido, luego de cruzar las bases de datos de afiliaciones y haberes, para comprobar que los aportes y contribuciones se encuentran al día, han sido emitidas 1389 suscripciones en el tiempo que nos ocupa por medio del sistema de cómputos, registrando los formularios y las declaraciones juradas de estado de salud que exige la prestadora, en las bases de datos que administra esta dependencia.

### **ÁREA DESPACHO**

El Área Despacho continuó desarrollando sus tareas focalizándose en todos los trámites relacionados con actuaciones cuyo tratamiento requieren resolución por parte del Directorio o la Presidencia del Organismo. El cúmulo de estas actuaciones son las que dictan el ritmo de las actividades del Área, en tanto que otras gestiones iniciadas por los afiliados, encuentran respuestas a otros niveles Gerenciales de la Ob.SBA, conforme a los circuitos administrativos delineados a tales fines.

Se registraron 1.510 carpetas ingresadas. En tanto, se dio salida a 1.510 carpetas. Se elaboraron 32 informes (en su mayoría, correspondientes a notificaciones para los afiliados sobre resoluciones adoptadas por la Dirección de Asuntos Jurídicos, a través de los dictámenes respectivos), 25 memorandos, 25 notas referentes a asuntos varios de relevancia para el Área, y se realizaron un total aproximado de 1.600 Scanner para la distribución vía mail de las Disposiciones, Resoluciones de Presidencia y Disposiciones de la Unidad Normalizadora del Área Afiliaciones, como así también de las contrataciones celebradas con los prestadores de la Ob.SBA, todas las cuales fueron autenticadas, previa a su distribución por las distintas Áreas pertinentes, para su comunicación y notificación respectiva. En el Organismo, se produjeron 402 Resoluciones de Presidencia, 300 Disposiciones de Presidencia, 73 Disposiciones de la Dirección General Adjunta RRHH y 720 Disposiciones de la Unidad Normalizadora del Área Afiliaciones. Las normas antes mencionadas, incluyeron aprobaciones de contratos con prestadores de la Ob.SBA y ocasionalmente, para autorizar el ingreso de personal en reemplazo y para cumplir funciones en Áreas críticas, en cumplimiento del temperamento adoptado por Resoluciones N° 36 y 37-Ob.SBA/09, también se encargo de transcribir Disposiciones de la Unidad Normalizadora del Área Afiliaciones, respetando el Proyecto de Disposición respectivo remitido a tales fines,



Ob.SBA

**Obra Social Ciudad**  
de buenos aires

elaborado por la citada Unidad Normalizadora conforme a las Reglamentaciones vigentes. Por último, se remitieron los memorandos respectivos a las distintas Áreas que conforman la Obra Social, con el objeto de solicitar, remitan su memoria, a los fines de su posterior compaginación y preparación por parte de este Área.

### **DIRECCION GENERAL DE ASUNTOS JURIDICOS**

Durante el año 2014 se actualizaron, como todos los años, el Sistema Operativo Lex Doctor - programa predeterminado para el registro de expedientes Judiciales y Administrativos. Se han evacuado oficios judiciales de carácter prestacional con intimaciones de carácter perentorio, han ingresado durante el año, 4368 carpetas administrativas de consulta efectuadas por las diferentes Arcas del Organismo. y oficios judiciales de carácter general para ser evacuados por ante los Juzgados intervinientes.

Se concluyeron sumarios administrativos que se encontraban pendientes de resolución y se instruyeron sumarios a solicitud de las Direcciones y jefaturas denunciando situaciones que ameritan ser investigadas. Se participó activamente en materia de Retiros Voluntarios y se aseguró el cumplimiento de las disposiciones legales y normativas internas vigentes en todas las cuestiones que fueron sometidas para evaluación de la Dirección.

Respecto a los litigios con Ob.SBA, los mismos fueron informados oportunamente a la Coordinación General de Recursos Económicos y Financieros con indicación de montos probables a abonar, al dictado de sentencia.

### **DIRECCION GENERAL DE SISTEMAS**

El siguiente documento hace mención a las tareas realizadas durante el año 2014 de esta Dirección General, teniendo en cuenta que se ha trabajado sobre la premisa de generar un ámbito de valor agregado a la institución aportando las medidas necesarias para la centralización y mejor administración de la totalidad de los recursos y aplicaciones existentes, evitar la duplicación de los datos y tareas; como así también tender a la optimización de los procesos y seguridad de la información.

A continuación, un detalle de algunas de las tareas más significativas que fueron desarrolladas por las diferentes áreas que componen esta Dirección General.

#### **Tecnología**

- Reconfiguración y creación de reglas de seguridad perimetral en el firewall, mejorando ésto, la seguridad integral de la red.
- Configuración de respaldo de información, creación de las tareas necesarias para incluir las bases de datos de SQL y sistemas de aplicaciones en el sistema de backup.
- Reconfiguración y mejora de sistemas de alarma generando una baja en el tiempo de respuesta a posibles fallas o caídas en los sistemas.
- Mantenimiento del sistema Lex Doctor para el área de Legales, cubriendo un requerimiento del área para disponer de un sistema a medida.
- Configuración de certificado de Exchange.

- Mantenimiento preventivo en servidores críticos.
- Cambio de Proveedor y reconfiguración de Hosting de la página web institucional de ObSBA.
- Renovación de dominio web ante entidad reguladora.
- Actualización del sistema Antivirus Trend Micro con administración centralizada y alcance a todas las sedes de la obra social.
- Configuración de menú y mensajes de bienvenida en todas las PBX's de la ObSBA.
- Reorganización y bajas de Líneas Telefónicas en todas las sedes de la ObSBA.
- Mantenimiento y acondicionamiento del sistema de contingencia de energía en los Data Center de todas las sedes.
- Implementación del sistema de control de asistencia de personal y comedor en el Sanatorio Julio Méndez.
- Configuración en el sistema CenterWare (Cali Center) de una nueva campaña saliente para la reconfiguración de Turnos en el Sanatorio Julio Méndez.
- Configuración de nuevos usuarios, mensajes, reportes, cronogramas de atención en el sistema CenterWare para la campaña "Información al Afiliado" (Call Center).
- Comienzo Etapa 1 del "Plan Reingeniería Red Sanatorio Méndez".
  - Relevamiento, Rediseño.
  - Documentación.
  - Comienzo de las tareas de Cableado.
- Etapa 1 "Plan Integral de Mejoras"
  - Relevamiento, Rediseño y Consolidación de sistemas y tecnología existentes en la Ob.SBA.
    - Documentación de Procedimientos.
    - Configuración de Equipos de Comunicación en Sede Central duplicando la velocidad de conexión permitiendo un menor tiempo en la disponibilidad de los datos.
    - Ampliación de Velocidad en los servicios Críticos de sede Central (2 Gigabit).
    - Mejorando el tiempo de respuesta en las aplicaciones vinculadas a las sedes y el tráfico de Internet.
- Comienzo Etapa 2 "Plan Integral de Mejoras"
  - Adquisición de Equipamiento Nuevo para el cambio de tecnología.

### **Desarrollo**

**Discapacidad:** Se generó un nuevo aplicativo en SQL Server para registrar todo lo referente a discapacidad, que anteriormente se registraba en un archivo Excel.

**Discapacidad Sede Honorio:** Se generó un módulo complementario a los ya existentes de Medicación Crónica y Social, permitiendo además unificar la información con el nuevo programa de Sede Central (1).

**Acción Social:** Se agregó al programa ya existente la posibilidad de consultar información adicional del beneficiario, tomando los datos del Padrón de Afiliados.

**Prótesis-Ortesis:** Se generó un nuevo aplicativo que permite interactuar con los nomencladores prótesis-ortesis y el sistema de preautorización existente.

**Carpetas de Reintegros:** Se desarrolló un módulo de consulta de carpetas de Reintegros para que puedan acceder distintas áreas de la Obra Social.

Se agregó al sistema de relación Prestador — Prestaciones la posibilidad de consultar las listas de precios históricas de cada prestador.

Se avanzó en la construcción de indicadores estadísticos según las prácticas realizadas en el Sistema de Periféricos, incluyendo Prótesis y Ortesis.

Se trabajó durante gran parte del año en las estructuras y migración de datos para una posible implementación de un nuevo sistema de validación (HMS).

Se implementó un pasaje automático de información para actualizar bases de datos entre las Sedes CUDA Honorio y CUDA Rivadavia.

### **Soporte Técnico**

Si bien la tarea primordial de los técnicos que trabajan en el área es poner a disposición de los usuarios finales las soluciones de hardware y software a los problemas con los que pudieran encontrarse en el transcurso de su tarea habitual, se enumeran a continuación las tareas más significativas desarrolladas a lo largo del período con respecto a la reubicación e instalación de puestos de trabajo

- Armado del cableado lógico y eléctrico del primer piso la nueva sede Av. Rivadavia 6161.
- Configuración de todas las terminales e impresoras del primer piso de Rivadavia 6161.
- Se continuó con la actualización del parque informático en las sedes.
- Se agregaron y reemplazaron nuevos puestos de trabajo en las sedes, con sus respectivas CPU y Monitores.
- Se realizó el control y actualización del cableado lógico a todos los switches de distribución de datos.
- Se reparó y actualizó el cableado eléctrico.
- Honorio Pueyrredón 959 se remodeló la oficina de Atención al Afiliado, también se colocaron impresoras multifunción para mejorar la atención al afiliado, con su respectivo cableado de red y eléctrico.
- Continuamos con la colocación y unificación de impresoras en sectores de mayor consumo, con sus respectivos cableados.
- También se realizaron trabajos en el tablero eléctrico con colocación de llaves térmicas para la colocación de un grupo electrógeno por los reiterados cortes de energía eléctrica.
- Control y actualización del inventario de máquinas y todo el hardware de las sedes.

### **Cómputos Contables - Sistematización**

#### **ESTADÍSTICAS**

- Cruces de Afiliados y Aportes con GCBA, Análisis de Inconsistencias y Generación de Listados y Gráficos de Afiliados Aportantes por Ente y Rango de Aportes.



Ob.SBA

**Obra Social Ciudad**  
de buenos aires

### OPCIÓN DE OBRA SOCIAL

- Altas de FOCOS por Resoluciones y control de FOCOS con Padrón Haberes por Datos erróneos y Totales de Disminución de Aporte por Opción.

### PLAN SUPERADOR OBSBA/OSDE

- Control de facturación y padrón de OSDE, Control de pagos de diferencia abonada por recibo de sueldo por Ente.

### PADRÓN DE HABERES

- Mantenimiento del sistema del pasaje de bases de datos a SQL Server, de carga y gestión de padrones de haberes, consultas de padrones de haberes desde SQL Server.
- Generación de base de datos, carga de las mismas y documentación de las Estructuras de Datos.

### FONDO COMPENSADOR

- Generación de Archivos de Conceptos Mensuales x Entes (Anses, IVC, Ob.SBA y GCBA)

Los sistemas que se detallan a continuación han sido asistidos en cuanto a su mantenimiento durante el transcurso del año:

- Sistema de Cuentas Corrientes. (Control y Altas de rechazos. Pasaje a SQL)
- Sistema de Turismo. (Control. Altas de rechazos y Menús de Acceso)
- Padrón de Haberes, AFJP. IVC. Jardín Zoológico y Hospital Garrahan.
- Generación de Asientos Contables del Sistema de Cuentas Corrientes.
- Adelantos de Haberes.
- Altas de Deudas por Planillas.
- Sistema de envío de Descuentos por Recibo de Haberes.
- Sistema Unificado de Deudas por Cuentas Corrientes.
- Sistema de Facturación y Control del Plan Superador Ob.SBA - OSDE.
- Sistema de Opción de Obra Social.

### Sistemas Turismo

- Recepción y clasificación de solicitudes, por hotel y fecha de salida, ingresadas por el sector ventas turismo y supervisadas por el sector liquidaciones turismo.





Ob.SBA

Obra Social Ciudad  
de buenos aires

- Consulta y verificación de datos en el padrón haberes municipal.
- Chequeo de datos de los pasajeros que figuran en la solicitud con el padrón de afiliaciones.
- Convocatoria de afiliados hacia área afiliaciones para que regularicen su situación (falta de carnet - activos que al jubilarse sin saber pasan a PAMI y quieren como Obra Social Ob.SBA y demás tramites de rutina).
- Procesamiento de datos para la emisión de órdenes de alojamiento.
- Revisión e Impresión de órdenes de alojamiento.
- Búsqueda de datos solicitados en el sistema.
- Cruce y concordancia de datos entre solicitudes y listados emitidos.
- Control y verificación del cupo disponible de haberes para su autorización del crédito solicitado por los afiliados, por los servicios de turismo.
- Seguimiento y recupero de deudores por rechazos.
- Atención telefónica de afiliados por consultas de descuento de haberes.
- Emisión de listado por hotel y fecha de ingreso de pasajero, listado de cantidad de pasajeros y listado por montón cobrados y por cobrar.
- Envío por mail, previa supervisión del sector reservas turismo, de listados con ingresos de pasajeros de acuerdo a fecha solicitada a la Residencia Marítima de Mar del Plata, Residencia Serrana de Mina Clavero y Residencia Serrana de Salsipuedes.
- Procesamiento en planilla de cálculo de partes diarios de tesorería otorgados por el sector control de ingresos turismo.
- Transcripción de notas elevadas a distintas áreas requeridas por la Gerencia y transcripción de memos a distintas Residencias - Centro Recreativo y distintas Áreas.

### Sistemas Sanatorio Julio Méndez

#### Sistema de Gestión Hospitalaria

- **Historia Clínica informatizada de Pediatría:** Se instalaron nuevas computadoras en los 6 consultorios de Pediatría, con esto y a partir de ese momento, todo paciente pediátrico que pase por el servicio, cuenta con la HC Informatizada.
- **HC Planificación Familiar:** se desarrolló una hoja de evolución o planificación familiar para el servicio, esta quedará adjunta a la HC informatizada y se capacitó al personal para utilizar el Sistema, instalando una computadora en el consultorio.
- **HC Endocrinología:** Se instalaron en el servicio dos computadoras en los consultorios del servicio y se capacitó a los profesionales en el uso de la Historia Clínica Digital.



- **HC Diabetología:** Se instalaron computadoras en los consultorios del servicio y se capacitó a los profesionales en el uso de la HC Digital.
- **Terapia Intensiva:** se releyó el servicio de Terapia, para comenzar a utilizar la HC de internados, en este servicio solicitaron utilizar la evolución de internados y una epicrisis especial para el paciente que se interna en el servicio.

### **Sistemas Desarrollados por Sistemas para el Sanatorio Análisis, Programación y Desarrollo de Software**

- **Apoyo Administrativo:** En este año se reemplazó el sistema de apoyo administrativo, el nuevo sistema tiene como plataforma SQL
- **Traslados:** Se amplió el Sistema de traslado en ambulancia, con los nuevos datos y pantallas atento al incremento diario con el que se venían incorporando pedidos. Esto involucra a temas de pedidos de traslados solicitados por el CUDA por ejemplo.
- **Presupuesto Odontológico:** se generan impresiones donde el afiliado puede ir a registrar su pago en relación a su presupuesto odontológico, esto agiliza desde ya la atención al afiliado ante una explicación que pudiera quedar poco claro, por consiguiente. agiliza el trámite a posteriori, tanto al afiliado como al usuario.
- **Aranceles Odontológicos:** Se generaron nuevos reportes para realizar un control más eficiente en el área contable.
- **Auditoría de Servicios Periféricos:** Se delinearon con la Jefatura correspondiente un sinnúmero de salidas tanto a pantalla como a Excel. para dar respuestas a los requerimientos que se requerían, con el fin de poder brindar números de índices estadísticos.
- **Admisión y Egresos:** se continúa mejorando el sistema desarrollado para Admisión y Egreso. los sistemas son: Parte de Defunción — Control de Entrega de Controles Remoto de TV y A/A — Pedido de Cama para CUDA — Ingreso de Amputaciones — Derivaciones del Sanatorio al CUDA.

### **Departamento IT – Soporte**

Durante el año 2014, se ampliaron y reubicaron diversos puestos de trabajo, como también se instalaron nuevas computadoras en diferentes servicios de éste Sanatorio. A continuación se detallan donde se realizaron los cambios.

- Se revisó la estructura de cableado de este Sanatorio. y se modificaron categorías de cable para una mejor performance, se revisaron los Switch de cada piso y se administraron para un mejor balance de carga.
- Se realizó la mudanza del Call Center. que cuenta con seis puestos de trabajo y se reinstalaron los sistemas operativos en las PC del servicio.
- Se realizaron mejoras en la instalación de relojes de control de personal. y se sumaron dos nuevos relojes, con sus respectivas impresoras de tickets, para el módulo de comedor. dicho módulo controla y autoriza los vales de comedor.
- Por modificaciones y remodelaciones en el servicio de Unidad Coronaria, se realizaron obras de tendido lógico y se reubicaron nuevos puestos en el servicio mencionado.



Ob.SBA

**Obra Social Ciudad**  
de buenos aires

- Nueva obra en el sexto piso: se realizó el tendido lógico de 12 puestos de trabajo en el sector de internaciones y la colocación del rack respectivo, quedando pendiente la colocación de los equipos, en cuanto se habilite este sector.
- Ampliación de bocas de red en los sectores de: Biomédicos, Laboratorio, Rayos, Dirección Administrativa, Asesoría Jurídica, Violencia Familiar, Cardiología Planta Baja, Vacunatorio, Consultorios de Planificación Familiar, Ginecología y Cirugía General.

### **ÁREA ADMINISTRATIVA (SEDE CENTRAL)**

Incluye el Sector de Mesa de Entradas General y Archivo, Archivo General y Predio José C. Paz. El total de carpetas iniciadas en Mesa de Entradas-Sector Atención de Afiliados (desgloses, amparos, diferencias de facturas) asciende a 5075, las iniciadas en la Unidad Honorio Pueyrredón y Procesadas en este Sector Mesa de Entradas son 5590, y 3178 en la Coordinación del CUDA. El total de carpetas de facturación fue de 14479, más 335 pagos a cuenta y 6 convenios. Sector Despacho: Total notas reparticiones (expedientes, cédulas, notas, etc.): 22, total de actuaciones judiciales: 428, total notas DAMI: 790, total notas Sanatorio: 802, total notas Sede Central: 93, total notas Residencias Marítimas y Serranas (Salsipuedes - Mar del Plata - Islas Malvinas - Centro Recreativo - Mina Clavero): 839, total notas Auditoria (Mar del Plata- Necochea - Salsipuedes): 670. Carpetas archivadas: 9275. Notificaciones: 5416; el resto de las notificaciones fueron realizadas personalmente, y se dio curso a las cartas enviadas por el Área de Libre Opción.

### **MÓDULOS DE ATENCIÓN PERSONALIZADA (MAP)**

- Recepción, tramitación y resolución de quejas y reclamos que se generan a través del CALL CENTER-0800-333-6722-Con seguimiento personalizado vía telefónica con el afiliado
- Comunicación permanente con afiliados para seguimiento de expedientes
- Entrega de Cartillas e Información-(Tríptico)
- Tramitación de Carpetas por Discapacidad-Asesoramiento, información y resolución
- Tramitación de Internaciones-Asesoramiento e información
- Solicitud de Emergencias Psiquiátricas-Pedidos de turnos y/o urgencias
- Solicitud de Turnos para todas las especialidades-Sanatorio Méndez y Centros Contratados
- Solicitud de Traslados -Afiliados con movilidad reducida
- Atención por reclamos sobre la no concurrencia atención domiciliaria- (Vittal)
- Tramitación de Afiliaciones y Credenciales
- Asesoramiento -Becas por transporte
- Búsqueda de expedientes en archivo para notificación del afiliado
- Provisión de Pañales-Asesoramiento e inicio de expedientes
- Contestación de Mails ingresados por la Página Oficial de Ob.SBA [www.obsba.org.ar/consultas](http://www.obsba.org.ar/consultas) y [obsba.org.ar/facebook/twitter](https://www.facebook.com/obsba)
- Asegurar la Atención Médica Domiciliaria-Vía CUDA-Para afiliados que se encuentran abandonados
- Contestación de Carpetas por quejas, reclamos y sugerencias sobre Centros Contratados
- Envío de Cartas a los afiliados-Con los descargos de las quejas recepcionadas



Ob.SBA

Obra Social Ciudad  
de buenos aires

- Envío de Cartillas a Domicilio-Para afiliados discapacitados y con movilidad reducida
- Cobertura en el Interior del País. Se contacta al afiliado con Pacientes del Interior-VISITAR
- Relevamientos permanentes sobre ABM de prestaciones
- Gestiones de subsidios por sepelio para casos especiales
- Informatización del tratamiento de quejas, reclamos y sugerencias, con el fin de detectar las falencias y/o problemas prestacionales de la O.S. El mismo permite centralizar toda la demanda producida por el afiliado, generando una base de datos con su historial completo
- Atender las demandas de otras Áreas de la O.S., que nos derivan afiliados para su atención personalizada
- Comunicación permanente con todos los Centros de Atención contratados a los fines de solucionar conflictos que se generan espontáneamente
- Recepción de solicitudes de distintas Delegaciones para solicitar la instalación de nuevos Módulos de Atención Personalizada en sus Reparticiones

### **SISTEMA DE RECLAMOS CALL CENTER-MAP Ob.SBA**

Se implementó un sistema integral de resolución de reclamos para dar una rápida solución a los problemas de los afiliados y a la vez dejar asentado cada uno de los reclamos para luego a través de un análisis de los mismos por medio de estadísticas, proponer mejoras tanto en las prestaciones como en el sistema administrativo de la obra social, para brindar un servicio más eficiente. El sistema se basa en la recepción de los reclamos a través del Call Center - los operadores del mismo cargan el reclamo en el sistema y le manifiestan al afiliado que lo contactarán a la brevedad- y luego dicho reclamo es atendido por la Coordinación MAP (Módulos de Atención Personalizada).

Una vez que el reclamo ingresa a la Coordinación MAP, los agentes de la misma cuentan con los datos del afiliado reclamante y un breve resumen del mismo. Esto permite que los agentes puedan comenzar a gestionar la resolución del reclamo sin necesidad de contactar al afiliado inmediatamente. En otros casos resulta necesario contactar rápidamente al afiliado para ampliar la información y buscar una solución al problema planteado.

El sistema de reclamos permite además la asignación de responsabilidades, dado que cada agente debe loggarse al sistema con su clave personal (esto también fue implementado en el Call Center con el mismo fin). Así, cuando un reclamo es comenzado por un agente, éste queda asignado a él hasta la resolución definitiva del problema.

### **RESPUESTA AL AFILIADO**

La COORDINACIÓN GENERAL es el área encargada de producir la respuesta a dar a los afiliados, así como de contactar a los sectores objeto del reclamo ya sean estos de servicios propios o contratados, para que tomen conocimiento y puedan realizar las modificaciones que consideren necesarias. Una vez cumplimentadas ambas instancias se realizó el registro de cada expediente en una base de datos, con el objeto de desarrollar un control estadístico de lo actuado en el área.

La base de datos consta de:

- Nombre y Apellido
- Fecha de recepción
- Motivo del reclamo / área
- Fecha de respuesta
- Respuesta
- Teléfono o e-mail de contacto
- Repartición
- Nombre de quien procesó.

Una vez finalizada la carga de datos, se procedió al envío de la carpeta para su correspondiente archivo, dando por finalizado el circuito.

#### **ATENCIÓN PERSONALIZADA AL AFILIADO**

Una de las metas primordiales de la **COORDINACIÓN GRAL. MAP** es la atención personalizada de los afiliados, por lo tanto se hizo hincapié en poder brindarle un lugar de contención y la posibilidad de ser escuchados.

#### **CONSULTAS ESPONTÁNEAS PERSONALES**

También se atienden consultas espontáneas, llamadas así ya que surgen de afiliados que requieren información sin necesidad de registrar un formulario de queja, los mismos se presentan en las distintas Áreas de la O.S. y son informados de la existencia de la **COORD. GRAL. MAP**, acercándose con la posibilidad de evacuar sus dudas.

#### **CONSULTAS TELEFÓNICAS-POR LÍNEAS DIRECTAS E INTERNO 3690**

También se atienden consultas telefónicas, sin necesidad de registrar un formulario de queja, generalmente las mismas obedecen a consultas sobre prestadores, direcciones de sedes y teléfonos, como así también donde iniciar las diversas tramitaciones respecto de prestaciones médicas.

#### **ENTREGA DE TRÍPTICO PRESTACIONAL**

A partir de la confección del tríptico prestacional por parte de la Coordinación Gral., los mismos se entregan a los afiliados titulares que se presentan en esta Sede de la Obra Social de lunes a viernes de 8 a 18 hs.

En promedio, se imprimen unos 1000 por semana.

## DIRECCIÓN DE TESORERIA

Las tareas desempeñadas en esta Dirección de Tesorería se refieren a todos los movimientos de fondos que se realizan en el ámbito de la Institución, atendiendo tanto en forma personalizada como telefónica a afiliados, proveedores y prestadores de la Obra Social. Para optimizar el desarrollo de las mismas se encuentra dividido en diferentes sectores cuyas principales funciones son:

- Recaudar, registrar y controlar los ingresos generados por Afiliaciones, Turismo, Remanentes de fondos permanentes, venta de chequeras, etc.
- Registro de aportes del GCBA y dependencias, ANSES, Osde, ART y otras entidades.
- Registración y control de ingresos a través de tarjetas de crédito y/o débito.
- Recepción, control y pago de reintegros mediante las diferentes formas de pago: efectivo, cheque o transferencia bancaria, registrando las cuentas de los diferentes prestadores y notificándolos vía mail.
- Pago de haberes, adelantos, reajustes y diferencias, transferencia a personal de residencias, aportes a distintas mutuales, etc. Mediante el sistema de BANCA EMPRESA del Banco Ciudad.
- Control y pago de depósitos judiciales.
- Pago a proveedores a través de transferencias a las cuentas bancarias.
- Verificación de condición fiscal de prestadores y proveedores y en caso de corresponder efectuar retenciones de acuerdo a la normativa vigente. Confección, control, presentación y pago de Declaraciones Juradas.
- Pago de servicios, fondos permanentes, y atención de gastos pertinentes a mantención y funcionamiento de otras dependencias de la Obra Social.
- Conciliaciones bancarias.
- Registro y control diario de todos los movimientos realizados.
- Interconexión con el Área de Sistemas para crear y ejecutar nuevos programas, recopilar, ingresar y archivar datos de prestadores, proveedores y afiliados para la puesta en marcha de los mismos, a fin de satisfacer de manera efectiva los cambios que surgen en la operatoria diaria.

## ÁREAS DESCENTRALIZADAS

### **DIRECCIÓN GENERAL DE COMPRAS Y CONTRATACIONES**

#### Sector Contratos

Atento lo solicitado se procede a informar que durante el periodo 2014 se realizaron, bajo el marco del Reglamento de Compras y Contrataciones (Res. 353-ObSBA/08), Ciento Cuarenta y Nueve (149) contratos.

Los cuales se pueden desglosar de la siguiente manera:

1. Contratos de Prestación de Servicios: Se pueden citar como ejemplos los realizados con la Asociación de Anestesia Analgesia y Reanimación de Buenos Aires, con la empresa SOMA S.A de recolección de Residuos Patogénicos y Líquidos Peligrosos generados en el Sanatorio Dr. Julio Méndez, con la Firma Alimentos Integrados, entre otros.

2. Convenios con Centros de Salud, Policonsultorios, Laboratorios Biológicos y por imágenes, incorporando a los mismos el Nomenclador de la Obra Social.

Asimismo esta Dirección General se ocupa de la actualización y Guarda de los Legajos del Registro de Prestadores (en cumplimiento de la Resolución Nro. 105-Ob.SBA/09). A tales fines se solicitaron, completaron los archivos existentes, y se crearon nuevos legajos del Registro de Prestadores para las firmas que no se encontraban incluidas en él.

Dentro de las tareas administrativas del Sector Contratos, se procedió a informar a las Coordinaciones competentes, el estado contractual de los diferentes prestadores a los fines de determinar su recontractación o, si correspondiese, la baja de los mismos, mediante MEMOS, con una antelación de al menos noventa (90) días previo al vencimiento contractual, conforme lo ordenado por el Honorable Directorio.

#### Sector Compras

Atento las tareas que son inherentes a la función de este Sector de la Dirección General de Compras y Contrataciones, se realizaron, durante el periodo 2014, todos aquellos procedimientos atinentes a agilizar y cubrir, en la medida de lo posible, todos las demandas de los diferentes Sectores de la Obra Social, en un todo de acuerdo a lo establecido en el Reglamento General de Compras y Contratación de Servicios de la Obra Social de la Ciudad de Buenos Aires. Para ello se han llevado a cabo los procedimientos contractuales pertinentes en sus diversas etapas, atendiendo los principios generales en cuanto a eficacia, eficiencia, promoción y competencia de oferentes, publicidad y transparencia y, por sobre todo, el control sobre el cumplimiento de las obligaciones asumidas por los contratantes durante la ejecución del contrato (orden de compra). Los procedimientos de contratación fueron llevados adelante mediante: Licitaciones Privadas, Contrataciones Directas, Concursos de Precios. Asimismo, se hizo uso de lo establecido en el Art.69° 'FACULTADES DE LA OBSBA'.- (ampliaciones y/o prorrogas de las órdenes de compra, cuando así se hubiese previsto). Se continuó con la regularización y relevamiento de los equipos instalados en carácter de comodato en los distintos Servicios del Sanatorio Dr. Julio Méndez.- (ej. División Laboratorio Central). Se han efectuado compras con carácter de necesidad y urgencia, por insumos varios al sólo efecto de no dejar desabastecido los Servicios; un claro



Ob SBA

Obra Social Ciudad  
de buenos aires

ejemplo de ello son las vacunas antigripales (Campaña 2014) y la adquisición de Pañales Descartables para su distribución en la Sede Honorio Pueyrredón. El procedimiento de selección de proveedores y prestadores se rigió en un todo de acuerdo con el Reglamento General de Compras y Contrataciones, ampliando en forma continua el Registro de Proveedores, realizando un relevamiento y actualización de toda la documentación pertinente. En virtud de lo expuesto, y al solo efecto de dar cumplimiento a lo requerido mediante MEMO 9-AD/15, elaborado por el Área Despacho en referencia a la Memoria 2014, esta Dirección ha realizado un pequeño resumen de los procedimientos desarrollados durante dicho periodo, habiéndose confeccionado aproximadamente 272 órdenes definitivas, distribuidas entre los distintos Servicios del Sanatorio Dr. Julio Méndez, Sede Central y Anexos, de acuerdo a distintos rubros que se detalla a continuación:

- INSUMOS, EQUIPOS, REACTIVOS Y DROGAS PARA LOS SERVICIOS DE LABORATORIO, HEMOTERAPIA, HEMATOLOGIA, ANATOMIA PATOLOGICA, UNIDAD QUIROFANOS Y CIRUGIA, UCIC Y UTI, UCO.
- PLACAS Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS PARA RADIOLOGIA.
- INSTRUMENTAL PARA CARDIOLOGIA, NEUMONOLOGIA, KINESIOLOGIA.
- GRUPOS ELECTROGENOS.
- PAÑALES DESCARTABLES.
- VACUNAS.
- EQUIPOS DE AIRE ACONDICIONADO. MATERIAL DESCARTABLE.
- INSUMOS GENERALES PARA ENFERMERIA.
- INSUMOS HIGIENE (TOALLAS, PAPEL, JABON, DISPENSER).
- TERMOTANQUES.
- TELEFONOS Y FAX.
- SISTEMA CONTROL PRESENTISMO.
- PROGRAMAS DE CONTROL DE CALIDAD.
- CALDERAS.
- SERVICIOS DE LIMPIEZA, DESINFECCION, FUMIGACION, LAVADO Y SECADO DE ROPA.
- MANTENIMIENTO DE ASCENSORES Y MONTACARGAS.
- AMOBLAMIENTOS EN GENERAL.
- HELADERAS PARA FARMACIA.
- RESMAS DE PAPEL Y CARTULINAS, ARTICULOS DE ESCRITORIO.
- SEGUROS EN GENERAL (DE VIDA, INCENDIO, CRISTALES, ETC.)

## GERENCIA DE TURISMO

En el período comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2014, la Gerencia de Turismo brindó a sus afiliados la posibilidad de viajar a las Residencias de las zonas Atlántica de la Pcia. de Bs. As. y Serrana de la Pcia. de Córdoba.

### 1) ACTIVIDADES TURÍSTICAS

#### Hoteles Propios

#### ZONA ATLÁNTICA

##### a) Residencia Marítima de Mar del Plata





Ob.SBA

Obra Social Ciudad  
de buenos aires

Funcionó durante el período comprendido entre el 01/01/2014 hasta el 06/05/2014 y del 11/07/2014 hasta el 31/12/2014 con régimen de Media Pensión.

Concurrieron a la misma 3880 afiliados mayores, 171 menores y 108 sin cargo.

Entre las reformas efectuadas cabe consignar:

- En relación a los trabajos de pintura, se pintaron las paredes de los pasillos y bajadas de escaleras, paredes de Conserjería y pasillos ante baños, además las paredes del comedor, conjuntamente se pintaron las paredes de azulejos en el spa con pintura especial para azulejos, el mismo tratamiento con pintura especial para azulejos en las paredes de Gambuza y cafetería.
- Además se pintó con pintura al horno lo porta mástiles del balcón comedor y las bases de los equipos de aire acondicionado.
- En relación a la habitación 707 se sacó el cerramiento de aluminio y se hizo una carpeta cementaria con caídas hacia las rejillas en el balcón, se cambió la instalación eléctrica completa y se preparó una nueva para los aires acondicionados, asimismo se remodeló la cocina de la citada habitación, quitando la mesada antigua sustituyéndola por una nueva de mármol negro, sacando los viejos azulejos. Se bajó el cielorraso de durlock y se instalaron cuatro lámparas dicroicas, se colocaron cerámicas nuevas en los pisos, se sacaron los postigones de todas las ventanas de la habitación y se llevaron a arenar, para luego pintarlos.
- Los trabajos y mejoras en todas las habitaciones consistieron en reacondicionamiento de baños, a través del cambio de azulejos por cerámicas, cambio de tapas de inodoro que se encontraban rotas.
- Además se quitaron los papeles se aplicó enduido para luego proceder a pintar las paredes, asimismo se pulieron los pisos de parquet, laqueándose algunas habitaciones.
- Se cambiaron las llaves de punto y toma de las habitaciones.
- Se colocaron cortinas Roller Blaks Out en las ventanas de las habitaciones 20 1/3 y 301/3.
- Se colocaron televisores Leds en algunas habitaciones de los pisos 2°, 3°, 4°, 5° y 6° comprándose 37 controles remotos para recambio y se repararon 50 de ellos.
- Se cambiaron los colchones viejos de 01 y 02 plazas por nuevos cambiándose en las camas chicas por somniers divisibles.
- Se sacaron ventanas de madera y se reemplazaron por otras hechas a medida de aluminio sistema de ventanas corredizas en algunas habitaciones del 2°, 3°, 4°, 5° y 6° piso, cambiándose 12 enrolladores de cortinas.
- Se repararon 37 veladores cambiándose las llaves, cables y enchufes.
- Se instalaron cuatro repetidoras de señal WIFI en los pisos.
- Se cambiaron 48 medios cuerpos de canillas y 12 flores de duchas.
- Se repararon 11 ventiladores.
- Se reparó el desagüe del baño del personal femenino de planta baja.
- Se instaló un lavarropas nuevo en la Lencería y se hicieron las conexiones de agua y electricidad correspondientes.
- Se repararon 6 máquinas lustradoras y 15 secadores de pelo.
- Se colocó un nuevo horno en la cocina, además se confeccionaron 104 manteles cuadrados y cubre manteles, 360 servilletas, 11 manteles redondos de 2 mts, 10 manteles de 2,10 mts y 10 manteles grandes de 2,60 mts todos con sus respectivos cubres manteles.



Ob.SBA

Obra Social Ciudad  
de buenos aires

#### **b) Residencia Serrana de Mina Clavero**

Funcionó durante el período comprendido entre el 01/01/2014 al 01/06/2014 y del 04/07/2014 al 31/12/2014 Concurrieron a la misma 2094 afiliados mayores, 209 menores y 118 menores sin cargo.

Entre las reformas efectuadas cabe consignar:

- Se han efectuado tareas de mantenimiento básicas y necesarias en todos los sectores (cocina, comedor, habitaciones, baños, galerías etc.) que hacen al funcionamiento óptimo e ideal, para que los afiliados puedan disfrutar verdaderamente de los servicios y comodidades, no se ha realizado ninguna obra importante y de envergadura.

#### **c) Residencia Serrana de Salsipuedes**

Funcionó durante el período comprendido entre el 01/01/2014 al 01/05/2014 y del 31/12/2014. Concurrieron a la misma 1710 afiliados mayores, 193 afiliados menores y 138 menores sin cargo.

Entre las reformas efectuadas cabe consignar:

- Se adquirieron vajillas para cocina, comedor y bar y Split para depósitos de cocina y un mueble escobero para el área mencionada.
- Se adquirieron juegos de mesa y elementos para práctica deportiva y recreación.
- Se compraron ventiladores de techo para reposición en habitaciones 4, 12, 100, 111, 214 y 226 como así también depósito de cocina y ventilador de pie para la oficina de personal y recepción.
- Se adquirieron insumos para natatorios y se compraron 17 sombrillas para ampliar el stock del solárium, 32 reposeras y 18 sillones Miami.
- Se adquirieron 40 colchones de una plaza y 30 colchones de dos plazas.
- Se compraron 6 sillones jesuitas, puf y flacas.
- Se instaló una PC nueva en el área administrativa.
- Se repusieron teléfonos en las habitaciones 123-204, ropería en El Ceibo y Confitería, y extractores en las habitaciones 5 y 14, además se repusieron 10 mesas de luz y 6 cómodas para ser distribuidas en distintas habitaciones.
- Se adquirieron tapas de inodoro para los baños de Planta Baja y 10 Piso Edificio El Ceibo y 1° y 2° piso Edificio Las Rosas.
- Se compraron 04 equipos completos de luminaria para la nueva ala de cocheras.
- Se reparó el aire acondicionado del comedor.
- Se realizó la limpieza, rasqueteado y pintado de los natatorios, incluyendo el cerco perimetral.
- Se realizó el desarmado y reparación general del filtro de la pileta de natación.
- Se efectuaron las reparaciones de las máquinas lavadoras.
- Se reparó la máquina planchadora, lonas remaches y liencillos realizados por la firma Lehocki.

- Se realizaron tareas de limpieza y desagote de la grasera de la cocina y limpieza de cámaras sépticas, reparación y recambio del diafragma de la caldera de agua caliente.
- Reparación de fuentes de varias T.V. 20 pulgadas afectadas por tormentas.
- Reparación de cañerías por filtración con soldadura y mampostería en baños de habitaciones, recambio de flexibles en cañería de agua caliente en los baños del Edificio Las Rosas. Mantenimiento General de la cañería de gas en cocina y freidoras.
- Limpieza y pintado de las canchas de tenis, colocación de arena Paraná para la cancha de vóley, reparación y pintado de las oficinas.
- Reparación máquina registradora de la confitería y reparación y limpieza general de la máquina peladora de papas.
- Pintado de frente y barandas de los edificios, pintado exterior de la confitería, rasqueteado y pintado de modulares del comedor.
- Recambio de espejos en botiquines varios.
- Fumigación mensual de todo el predio y anual de todas las habitaciones a cargo de la Empresa Cip, desinfecciones control y mantenimiento anual de matafuegos.
- Recambio de puerta de ingreso principal de madera por paños de vidrio templado.
- Ampliación luminarias para seguridad en el parque.
- Construcción de una cochera de 28 metros x 5,30 metros en caño y chapa.
- Construcción camino y rampa de concreto hacia área de confitería.

### Hoteles Contratados

#### Hotel Ciprés de Mina Clavero

Funcionó a partir del 02/01/2014 con régimen de Pensión Completa concurriendo a la misma 246 afiliados mayores 46 menores y 15 sin cargo.

#### FORMAS DE PAGO:

Con recibo de haberes o tarjeta de crédito.

**1) Contado: Tarifa estipulada.**

**2) Financiado:**

Anticipo 30% y 3 cuotas con el 5% de recargo sobre el saldo.

Anticipo 30% y 5 cuotas con el 8 % de recargo sobre el saldo.

Anticipo 30 % y 08 cuotas con el 10 % de recargo sobre el saldo

**Tarjetas de Crédito: American, Mastercard Cabal y Visa**

**Anticipo 30% en efectivo y saldo en 3 o 6 cuotas según el interés estipulado.**

#### TEMPORADA BAJA

Para la temporada baja se operó con las tres Residencias con las siguientes formas de pago: