



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

AGO-212-2016
09-12-2016

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se realizó en cumplimiento del Plan Anual Operativo 2016 del Área de Gestión Operativa, con el propósito de evaluar la gestión médico – administrativo en el Área de Salud Zapote – Catedral, en lo relacionado a las tecnologías de información y Comunicaciones e incapacidades.

En el estudio se determinó en el Área de Salud Zapote Catedral, se evidenciaron debilidades en los controles implementados en la gestión de los equipos pertenecientes a las tecnologías de información y comunicaciones, por cuanto, en el listado de activos que aportó el CGI correspondiente al Plan de Continuidad (actualizado a noviembre 2015) se contabilizaron 410 equipos; no obstante, el Sistema Contable de Bienes Muebles (SCBM) registra 630 activos entre computadoras, monitores, impresoras, servidores y equipo de telecomunicaciones, además, el listado de activos contemplados en el plan de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de TI, se detallaron 207.

Existen limitaciones de espacio físico, así como de seguridad para los equipos y funcionarios que laboran en la oficina del Centro de Gestión Informática, considerando que en el mismo lugar se ubica el cuarto de servidores, telecomunicaciones y la acometida eléctrica.

El Área de Salud Zapote Catedral, atiende también horario vespertino y que en ocasiones especiales se solicita la ampliación a 24 horas, por lo que el personal del CGI brinda sus servicios de 7am a 4pm, pero no se disponen de estrategias para brindar soporte técnico fuera de ese horario.

Se registran inconsistencias en los controles implementados para el otorgamiento de formularios y registro de incapacidades. En el Registro Control y Pago de Incapacidades (RCPI). Debilidades en cuanto a la segregación de funciones y privilegios del sistema, en relación al resguardo, otorgamiento y registro de talonarios de incapacidades.

En la revisión de talonarios para la extensión de incapacidades, existen faltantes de boletas otorgadas a los médicos, ya que, no se procesaron en el Registro Control y Pago de Incapacidades (RCPI), ni se registraron como bloqueadas, se desconoce si se extraviaron.

No se dispone de un listado de usuarios y sus respectivos roles en el sistema por parte de la administradora local del Registro Control y Pago de Incapacidades (RCPI), que permita identificar los usuarios activos y roles. Además, no se dispone de un procedimiento formal para la gestión de usuarios en el citado sistema en lo que respecta a la eliminación de privilegios o claves de acceso del personal que ya no labora en el Área de Salud o bien que no tienen relación con el registro de incapacidades, sin menoscabo de la existencia de privilegios o funciones asignadas en el RCPI a un mismo funcionario que comprometen la segregación de funciones.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

Mediante consulta a la base de datos del sistema de Registro Control y Pago de Incapacidades (RCPI), se extrajo las boletas de incapacidad pagadas en el 2015 a personal del Área de Salud Zapote Catedral determinando que 1.269 se distribuyeron en 236 funcionarios, cuyo costo ascendió a ₡113.403.237,00 (ciento trece millones, cuatrocientos tres mil, doscientos treinta y siete colones), de las cuales 843 se emitieron por médicos del mismo centro médico, representando ₡78.352.151,00 (setenta y ocho millones, trescientos cincuenta y dos mil, ciento cincuenta y un colones).

En el sistema Medisys se registró la atención de urgencias a la Sra. Grace Garro Arbaiza, la cual no indica incapacidad, sin embargo en el Registro Control y Pago de Incapacidades (RCPI), se localiza la boleta 0515003Y del 11 al 13 de marzo 2015. Además, en el Registro Control y Pago de Incapacidades, se registró atención de urgencias a una funcionaria por 24 días boleta 1333288X del 07 al 30 de enero 2015, no obstante, se corroboró que era una atención por psiquiatría la cual por error se registró en el Servicio de Emergencias.

La cantidad de casos evaluados por la Comisión Local Evaluadora de Incapacidades, se han incrementado debido a que los centros médicos administrados por terceros (Paso Ancho – San Sebastián y San Francisco) dejaron de realizar esas funciones, representando un recargo en las funciones de la citada Comisión.

De conformidad con los resultados del estudio, se emiten recomendaciones a la Gerencia Médica, Dirección Médica y Administrativa del Área de Salud Zapote Catedral, en función de que se superen las debilidades encontradas.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

AGO-212-2016
09-12-2016

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

EVALUACIÓN INTEGRAL DE LA GESTIÓN MÉDICO – ADMINISTRATIVO EN EL ÁREA DE SALUD ZAPOTE CATEDRAL U.E. 2314 - TEMA: TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES E INCAPACIDADES - DIRECCIÓN REGIONAL SERVICIOS DE SALUD CENTRAL SUR U.E. 2399 GERENCIA MÉDICA U.E. 2901.

ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se realizó de conformidad con el Plan Anual Operativo 2016, del Área de Gestión Operativa, en lo relacionado a la fiscalización de las tecnologías de información y comunicaciones e incapacidades en áreas de salud.

OBJETIVO DEL ESTUDIO

Evaluar los procesos médico - administrativos del Área de Salud de Zapote Catedral.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Revisar la estructura funcional del Centro de Gestión Informática y los mecanismos implementados para el funcionamiento de las tecnologías de información y comunicaciones.
- Determinar los controles implementados en el Área de Salud para el otorgamiento y registro de incapacidades.

ALCANCE

El presente estudio contempla la evaluación integral de la gestión médica y administrativa en el Área de Salud Zapote Catedral, en lo relacionado a las tecnologías de información y comunicaciones y los procesos de otorgamiento y gestión de incapacidades. Período del estudio 2015 – 2016 ampliándose en los casos que se consideró necesario.

La presente evaluación se realizó en cumplimiento de las disposiciones establecidas en el Manual de Normas Generales de la Auditoría en el Sector Público.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

METODOLOGÍA

Para alcanzar los objetivos propuestos se desarrollaron los siguientes procedimientos metodológicos:

- Revisión de las acciones ejecutadas por la administración activa para el cumplimiento del oficio 49756 en el tema de plataforma tecnológica.
- Inspección física de la infraestructura tecnológica.
- Análisis de bases de datos (Registro Control y Pago de Incapacidades, Sistema Contable de Bienes Muebles).
- Entrevistas a los funcionarios del Área de Salud Zapote Catedral: Dra. Cristina Vásquez Evangelisti, Directora Médica, Dra. Natalia Bejarano Campos, Subdirectora Médica y Coordinadora de la Comisión Evaluadora de Incapacidades hasta el 02-08-2016, Licda. Denieci Moreno Azofeifa, Jefatura a.i. del Centro de Gestión Informática.

MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno 8292, 2002.
- Las Normas de Control Interno para el Sector Público, 2009.
- Las Normas Técnicas para la Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicaciones de la Contraloría General de la República, 2007.
- Las Normas Institucionales de Seguridad Informática, 2008.
- Reglamento Interior de Trabajo de la CCSS, 1986.
- El Reglamento para el otorgamiento de incapacidades y licencias a los beneficiarios del seguro de salud, 2014.
- Código de Ética del Servidor de la Caja Costarricense de Seguro Social, 1999.
- El Instructivo que regula las Comisiones Evaluadoras de incapacidades.

ASPECTOS RELACIONADOS CON LA LEY GENERAL DE CONTROL INTERNO

Esta Auditoría informa y previene al Jerarca y a los titulares subordinados acerca de los deberes que les corresponden, respecto a lo establecido en el artículo 6 de la Ley General de Control Interno, así como sobre las formalidades y los plazos que deben observarse en razón de lo preceptuado en los numerales 36, 37, 38 de la Ley 8292 en lo referente al trámite de nuestras evaluaciones; al igual que sobre las posibles responsabilidades que pueden generarse por incurrir en las causales previstas en el artículo 39 del mismo cuerpo normativo, el cual indica en su párrafo primero:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

“Artículo 39.- Causales de responsabilidad administrativa. El jerarca y los titulares subordinados incurrirán en responsabilidad administrativa y civil, cuando corresponda, si incumplen injustificadamente los deberes asignados en esta Ley, sin perjuicio de otras causales previstas en el régimen aplicable a la respectiva relación de servicios...”.

HALLAZGOS

1. SOBRE EL CENTRO DE GESTIÓN INFORMÁTICA.

En el Área de Salud Zapote Catedral, se identificaron debilidades en los controles implementados en la gestión de los equipos pertenecientes a las tecnologías de información y comunicaciones.

1.1.- Gestión de activos de TI.

Se identifican debilidades en torno a la gestión de activos de TI, por cuanto, en el listado de activos que aportó el CGI correspondiente al Plan de Continuidad (actualizado a noviembre 2015) se contabilizaron 410 equipos; no obstante, el Sistema Contable de Bienes Muebles (SCBM) enlistó 630 activos en uso, entre computadoras, monitores, impresoras, servidores y equipo de telecomunicaciones; además, el listado de activos contemplados en el plan de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de TI, se detallaron 207.

Es importante resaltar que, en el listado de activos del Plan de Continuidad 6 placas (878668, 878658, 819197, 744330, 709178, 781282, 744332, 883064) no pertenecen al centro médico (Áreas de Salud: Mora Palmichal, Golfito, Alajuela, Acosta) y 2 (588842, 757588) ya están retirados.

De la lista de equipos contemplados en el plan de mantenimiento; 2 placas (757457 y 701047) no pertenecen al centro médico (Área de Salud Santa Cruz y Hospital Los Chiles), mientras que el activo 781255 fue retirado desde el 2010 y 2 indican que no tienen placa.

Por otro lado, se evidenció la existencia de 8 informes de “Valoración Técnica” del CGI que han recomendado dar de baja activos desde el 2013, los cuales aparecen en uso en el SCBM (cuadro 1):



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

CUADRO 1
ACTIVOS EN USO EN EL SISTEMA CONTROL DE BIENES MUEBLES CON
VALORACIÓN TÉCNICAS PARA DAR DE BAJA
ÁREA DE SALUD ZAPOTE CATEDRAL

| PLACA | FECHA VALORACIÓN TÉCNICA "DAR DE BAJA" | ESTADO EN SCBM |
|--------|---|-------------------|
| 661798 | 20-12-2013 | En uso |
| 488926 | 18-06-2015 | En uso |
| 567456 | 22-06-2015 | En uso |
| 475287 | 23-07-2015 | En uso |
| 678143 | 17-11-2015 | En uso |
| 702052 | 17-11-2015 | En uso |
| 702047 | 22-04-2016 | En uso |
| 588803 | 15-06-2016 | En uso |

Fuente: Elaboración de Auditoría, información del CGI del Área de Salud Zapote Catedral

Las Normas Institucionales de Seguridad Informática, en el inciso 7.3 sobre "Normas para la Política Uso Adecuado de Estaciones de Trabajo", citan:

"Cada Centro de Gestión Informática, en coordinación con el respectivo encargado de activos, deberá contar con un inventario actualizado de las estaciones de trabajo, correspondiente a todas las estaciones de trabajo adscritas al Centro de Gestión Informática, dicho inventario debe incluir el nombre del funcionario responsable del equipo, así como el listado de las características técnicas del hardware, donde al menos se conozca: La capacidad del disco duro, la cantidad de memoria RAM, el tipo de procesador y su velocidad, el tipo de tarjeta madre y sus características, de ser posible contar también los números de serie de los dispositivos que la contengan (...)"

Los Lineamientos Generales de Inventario de Tecnologías de Información y Comunicaciones, en su apartado 8 "Responsabilidad sobre la reparación, mejora o remplazo de los recursos TIC" indican:

"Es responsabilidad de la autoridad del centro de trabajo, con base en el Informe de Remplazo, planificar conforme las regulaciones institucionales la reparación, mejora o remplazo de los recursos de TI, girando las instrucciones pertinentes a los encargados de los distintos procesos relacionados con la gestión solicitada"

La Licda. Denieci Moreno Azofeifa, Jefatura a.i del Centro de Gestión Informática del Área de Salud Zapote Catedral, manifestó:

Del inventario de activos: *"Se dispone de un inventario de activos actualizado en noviembre 2015. Pendiente de revisar y agregar los nuevos activos. La diferencia entre la cantidad de activos que presenta el SCBM y el listado de equipos de mantenimiento preventivo y correctivo se debe a que solamente se consideran los activos que ya no tienen garantía, no se toma en*



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

cuenta aquellos activos donados a otras áreas o a las que se le entregó valoración técnica para dar de baja, cabe señalar que los algunos servicios no han realizado el trámite de solicitud de baja a la coordinadora de activos o bien, ya fueron realizados los trámites y lo que está pendiente es que se actualicen en el sistema SCBM. En cuanto a las placas incluidas en el contrato de mantenimiento preventivo que pertenecen a otros centros o que están de baja, obedece a errores de digitación, que se va a proceder corregir”.

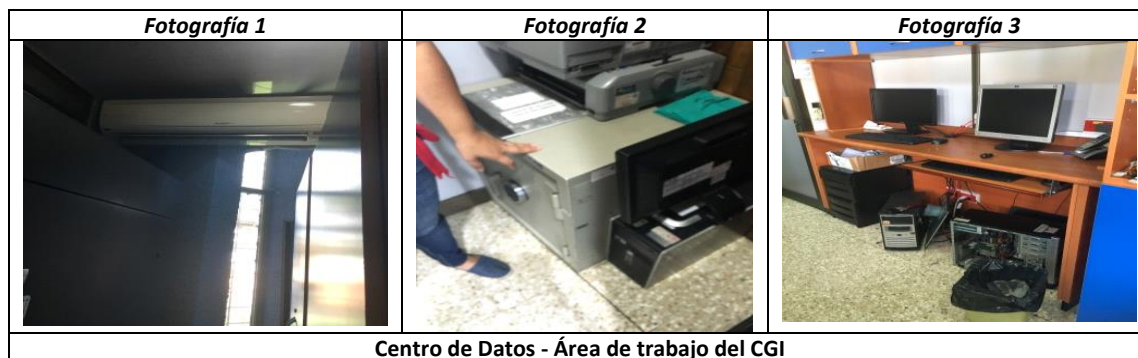
Las inconsistencias en cuanto al control y registro de los activos pertenecientes a tecnologías de información y comunicaciones, obedecen a debilidades en la administración de dicho inventario, lo cual podría afectar las funciones en general del Área de Salud, no alcanzar los objetivos y metas propuestos, además, de materializarse riesgos asociados al robo o faltantes de activos afectando el patrimonio institucional, sin menoscabo de los controles asociados en cuanto a la gestión de las garantías y el incumplimiento a la normativa en esa materia.

1.2 Infraestructura del Centro de Gestión Informática y red de datos.

Se identificaron limitaciones de espacio físico, así como de seguridad para los equipos y funcionarios que laboran en la oficina del Centro de Gestión Informática, considerando que en el mismo lugar se ubica el cuarto de servidores, telecomunicaciones y la acometida eléctrica.

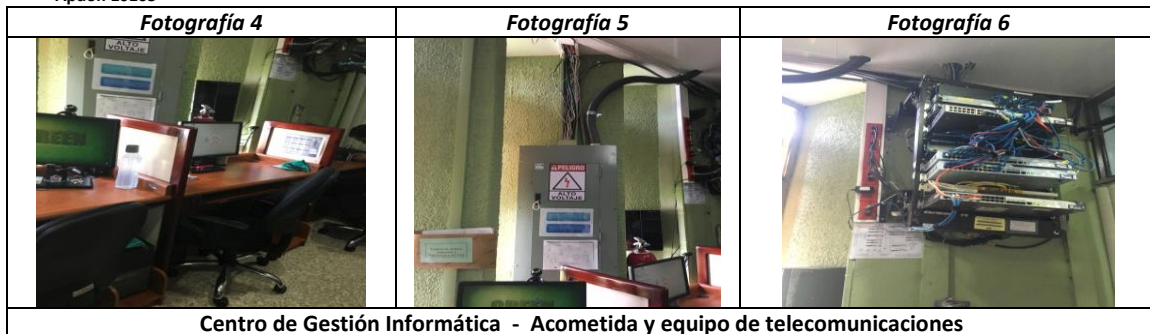
El centro de datos es un área que mide aproximadamente 1.75m de ancho por 2.55m de largo, solo puede ingresar una persona a la vez, debido a la ubicación de los equipos, cuenta con una ventana al exterior, puerta con cierre convencional, no dispone de mecanismos contra fuego, además en el lugar se encuentra la caja fuerte y los equipos de contingencia (CPU, Monitor, impresora).

El área de trabajo es limitada, los funcionarios realizan las labores de mantenimiento y soporte en los mismos cubículos debido a las restricciones de espacio. Además, la acometida eléctrica y los equipos de telecomunicaciones están sobre los cubículos de los colaboradores y no disponen de gabinetes de protección (fotografías 1 a 6):





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105



Por su parte, el cableado de red del Área de Salud tiene más de 15 años de instalado, se han realizado mejoras en algunos servicios en cuanto a la redistribución de líneas, sin embargo, no se ha ejecutado una estrategia integral en función de mejorar las comunicaciones y la implementación de telefonía IP. La categoría del cable varía entre UTP 5, 5E y 6, se han realizado cambios que han dejado sin punto de red algunos servicios del centro médico, por lo que se toman medidas para realizar extensiones de cable o la colocación de dispositivos para brindar conexión a la red, asimismo, se evidencia la ausencia de canaletas o mecanismos de soporte para el cableado, no existen procedimientos para trabajar conjuntamente la operación, control y cambios estructurales de los servicios con el Centro de Gestión Informática (fotografías 7 a 12).





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

Las Normas Técnicas para la Gestión de Tecnologías de Información de la Contraloría General de la República, en el capítulo 1, punto 1.4.3 sobre seguridad física y ambiental indican lo siguiente:

“La organización debe proteger los recursos de TI estableciendo un ambiente físico seguro y controlado, con medidas de protección suficientemente fundamentadas en políticas vigentes y análisis de riesgos. Como parte de esa protección debe considerar: a. Los controles de acceso a las instalaciones: seguridad perimetral, mecanismos de control de acceso a recintos o áreas de trabajo, protección de oficinas, separación adecuada de áreas. b. La ubicación física segura de los recursos de TI. c. El ingreso y salida de equipos de la organización. d. El debido control de los servicios de mantenimiento. e. Los controles para el desecho y reutilización de recursos de TI. f. La continuidad, seguridad y control del suministro de energía eléctrica, del cableado de datos y de las comunicaciones inalámbricas. g. El acceso de terceros. h. Los riesgos asociados con el ambiente”.

Las Normas Institucionales de Seguridad Informática en el numeral 7.11, “Política para la administración del espacio físico en los centros de cómputo”, indica:

“(…) se indica que para una instalación y administración adecuadas de los equipos de cómputo administrados por los diferentes Centros de Gestión Informática, deben considerar aspectos que afectan la seguridad física, entre los cuales están los factores humanos y los ambientales. Para controlar los factores ambientales se deben tomar medidas como: clasificar las instalaciones según su nivel de riesgo, la ubicación física correcta y segura de los equipos, así como factores que debe cumplir el centro de cómputo como aire acondicionado, ductos, cableado estructurado, así como mecanismos para protección contra el fuego y por último controles de acceso físico como, registros de firmas, cámaras y alarmas”.

La Licda. Denieci Moreno Azofeifa, sobre la infraestructura del CGI y la red de datos, manifestó:

“Los problemas con la infraestructura del cuarto de servidores y CGI se debe a que la infraestructura en general del Área de Salud ya ha llegado al límite, y si bien se han hecho solicitudes para cambiar el cuarto de servidores y las condiciones del CGI no se han concretado, justamente por la limitación en general de toda el área.

Si bien la red de datos tiene más de 15 años, se han realizado mejoras en la mayoría de los servicios, y ahora con EDUS cerca del 70% de la red se va a mejorar, igualmente estamos trabajando en los estudios de mercado para actualizar el otro porcentaje de la red que no abarca EDUS e incluir la central telefónica. Sobre las extensiones de cable y el uso de dispositivos de red en algunos servicios, se debe a que no se involucra al CGI en las remodelaciones, y eso nos obliga a utilizar otras estrategias para brindar conectividad en los servicios, para luego subsanarlas por medio de tiempo extraordinario”.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

Las debilidades en cuanto a la infraestructura e instalaciones del cableado de los sistemas de tecnologías de información y comunicaciones, se debe a las limitaciones de espacio físico en la edificación del Área de Salud y a la falta de proyectos de mejoramiento y modernización del cableado de red del centro médico, situaciones que no solo conlleva amenazas y riesgos en los bienes y sistemas, sino que podría ocasionar la interrupción de los servicios, provocar costos elevados por recuperación de activos así como fallos en la red.

1.3 Planes de acción para brindar soporte técnico vespertino.

El Área de Salud Zapote Catedral, atiende también horario vespertino y en ocasiones especiales se solicita la ampliación a 24 horas, sin embargo el personal del CGI brinda sus servicios de 7am a 4pm, y no se disponen de estrategias para brindar soporte técnico fuera de ese horario. No obstante, se indicó por parte de los funcionarios del CGI, que constantemente se solicita apoyo fuera de horario laboral, incluyendo los sábados y domingos, sin embargo, esta situación no fue posible constatar ya que no disponen de registros de marcas o reportes de salida del personal.

Las Normas Técnicas para la Gestión de las Tecnologías de Información de la Contraloría General de la República, en el apartado 2.4 sobre la independencia y recurso humano de la función de TI, mencionan:

“El jerarca debe asegurar la independencia de la Función de TI respecto de las áreas usuarias y que ésta mantenga la coordinación y comunicación con las demás dependencias tanto internas y como externas. Además, debe brindar el apoyo necesario para que dicha Función de TI cuente con una fuerza de trabajo motivada, suficiente, competente y a la que se le haya definido, de manera clara y formal, su responsabilidad, autoridad y funciones”.

La Licda. Denieci Moreno Azofeifa, sobre el soporte técnico fuera de horario del CGI, indicó:

“Los funcionarios del Área de Salud han asumido que el soporte técnico es 24 horas, por lo que cualquier incidencia que se presente fuera del horario de los colaboradores del CGI se atiende mediante llamadas a los teléfonos personales o bien en ocasiones nos presentamos. No se dispone del pago de horas extras, excepto a los técnicos sin embargo ellos no participan de estas atenciones fuera de la jornada laboral y se debe considerar que el horario de atención es de 7am a 4pm. Además no se han definido estrategias para coordinar el soporte en horario vespertino, lo que si se ha definido es que se atienden situaciones de fallas llamando a los Funcionarios del CGI. Entre las solicitudes que se han realizado son problemas eléctricos, inventarios mensuales de farmacia que requieren respaldos adicionales, actualizaciones de servidores, fallos de equipos en general, fallas de equipos de comunicación, fallas de cableado de datos, consultas de funcionarios sobre cómo usar Excel, Word entre otros”.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

La falta de planes, procedimientos o estrategias para disponer del recurso humano en horario vespertino podría afectar la disponibilidad y desempeño de las tecnologías, materializando interrupciones de los servicios y degradación de la disposición y colaboración del personal.

2. SOBRE EL OTORGAMIENTO Y REGISTRO DE INCAPACIDADES.

En el Área de Salud Zapote Catedral, se identificaron debilidades en los controles implementados para el otorgamiento de formularios y registro de incapacidades.

2.1 Controles para el resguardo, otorgamiento y registro de talonarios de incapacidades.

En el Registro Control y Pago de Incapacidades (RCPI), existen debilidades en cuanto a la segregación de funciones y privilegios del sistema, en relación al resguardo, otorgamiento y registro de talonarios de incapacidades, debido a que el encargado del Área Almacenamiento y Distribución del Área de Salud Zapote Catedral, solicita, recibe y custodia los talonarios en la proveeduría, además, los entrega a los médicos de empresa y posteriormente los registra en el RCPI.

Asimismo, la entrega de talonarios a los profesionales médicos, no se realiza de forma centralizada, dado que si bien se indicó que los encargados del control y registro de blocks de incapacidades, son 4 funcionarios, se identificaron 13 colaboradores con este privilegio en el sistema.

El 21 de julio del 2016 la Sra. Katherine Paniagua Hernández, funcionaria de la Subárea de Asesoría Prestaciones en Dinero, remitió a esta Auditoría el listado de usuarios y privilegios de los funcionarios en el RCPI correspondientes al Área de Salud Zapote Catedral, determinando que en el sistema existen 13 funcionarios con el rol de administrador de talonarios:

“Ana Yanci Castro Rojas, Argerie Milena Garita Agüero, Diana Mesen Chinchilla, Eric Enrique Quesada Cerdas, Jeymy Susana Monge Sánchez, José Enrique López Rojas, José Pablo Sánchez Valverde, Leicy Katherine Rodríguez Muñoz, Luis Angel Morales Rojas, Luis Fernando Badilla García, Olga Yanile Leiva Jiménez, Priscila Viquez Jaikel y Sully Rebeca Ramirez Guillen”.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público en el inciso 5.8 sobre Control de sistemas de información, indican:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer los controles pertinentes para que los sistemas de información garanticen razonablemente la calidad de la información y de la comunicación, la seguridad y una clara asignación de responsabilidades y administración de los niveles de acceso a la información y datos sensibles, así como la garantía de confidencialidad de la información que ostente ese carácter”.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

La Dra. Natalia Bejarano Campos, Subdirectora Médica a.i. y Coordinadora de la Comisión Evaluadora de Incapacidades hasta el 02 de agosto del 2016, indicó:

“De los controles para el resguardo, otorgamiento y registro de talonarios del personal de Proveeduría: “Se le asignó estas funciones a José Enrique López Rojas por recomendación de la Dirección Regional Central Sur en una de sus supervisiones, sin embargo se puede evaluar la posibilidad de segregar dichas funciones a otros colaboradores, y, así evitar que una sola persona disponga de tantos privilegios en el sistema, este punto se debe tratar con el Administrador y el Jefe del Subárea de Gestión de Bienes y servicios”.

Las debilidades en cuanto a las debilidades en los controles implementados para el otorgamiento de formularios y registro de incapacidades, se debe a una inadecuada segregación de funciones, lo cual podría ocasionar la materialización de riesgos de control interno en cuanto a la administración de las incapacidades.

2.2 Faltantes de boletas en los talonarios de incapacidad.

En la revisión de talonarios para la extensión de incapacidades, existen faltantes de boletas en talonarios otorgados a los médicos, ya que, no se procesaron en el RCPI, ni se registraron como bloqueadas, se desconoce si se extraviaron. Se constató en revisión de 2.118 boletas de 86 talonarios asignados a 4 médicos en el 2015 (Dra. Cinthia Mora Mora, Dr. Martin Arguedas Alcázar, Dra. Cindy Vega Palavicini y Dra. María Paz Chavarría Soto), que 1.977 de ellas se procesaron en el RCPI, 65 se anularon y 77 no se utilizaron, ni se encuentran bloqueadas o anuladas en el sistema (cuadro 2):

CUADRO 2
BOLETAS DE INCAPACIDADES SIN UTILIZAR
ÁREA DE SALUD ZAPOTE CATEDRAL

| MÉDICO | BOLETAS SIN UTILIZAR |
|-------------------------------|----------------------|
| Dra. María Paz Chavarría Soto | 30 |
| Dra. Cindy Vega Palavicini | 27 |
| Dra. Cinthia Mora Mora | 13 |
| Dr. Martin Arguedas Alcázar | 7 |
| TOTAL | 77 |

Fuente: Base de datos del RCPI.

El Reglamento para el otorgamiento de incapacidades y licencias a los beneficiarios del seguro de salud (2014) en el artículo 25 “De las boletas anuladas”, señala:

“Toda boleta que sea anulada debe de adjuntarse al talonario y ser devuelta al Administrador de Talonarios de la Unidad, lo mismo que talonarios con boletas sin usar, tanto para profesionales en Medicina y Odontología autorizados como de Proveedores Externos de Servicios de Salud. Las boletas anuladas y los talonarios devueltos con boletas en blanco deben registrarse en el RCPI”.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

Las Normas Técnicas para la Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicaciones de la Contraloría General de la República, en el apartado 1.4 sobre la gestión de la seguridad de la información indican:

“La organización debe garantizar, de manera razonable, la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, lo que implica protegerla contra uso, divulgación o modificación no autorizados, daño o pérdida u otros factores disfuncionales”.

En relación con los posibles faltantes de boletas en talonarios de incapacidades, la Dra. Bejarano Campos indicó:

“Estos casos deben ser boletas anuladas y/o pendientes que probablemente no se ingresaron de esa forma al sistema, en el caso de robos de boletas ya los médicos conocen el procedimiento (según se establece en Reglamento para el otorgamiento de licencias e incapacidades a los beneficiarios del seguro de salud) y durante lo que de este año, solamente se dio uno y se cumplió con dicho proceso. Sin embargo, se va a realizar la revisión de los casos para determinar con exactitud qué pasó con esas boletas”.

Los inconsistencias en cuanto boletas de incapacidades no procesadas en el Registro Control y Pago de Incapacidades, ni se bloquearon o se desconoce si se extraviaron, se debe a debilidades de control interno en la administración de los talonarios de incapacidades, lo cual podría ocasionar el uso indebido de este tipo de documentos en el trámite y cobro de subsidios por incapacidades.

2.3 Administrador local del Registro Control y Pago de Incapacidades.

No se dispone de un listado de usuarios y sus respectivos roles en el sistema por parte de la administradora local del Registro Control y Pago de Incapacidades (RCPI) que permita identificar los usuarios activos y roles. Además, no se cuenta con un procedimiento formal para la gestión de usuarios en el citado sistema, en lo que respecta a la eliminación de privilegios del personal que ya no labora en el Área de Salud o no tienen relación con el registro de incapacidades, así como accesos asignados en el RCPI a un mismo funcionario que podrían comprometer la segregación de funciones.

El 21 de julio del 2016, la Sra. Katherine Paniagua Hernández, funcionaria de la Subárea de Asesoría Prestaciones en Dinero, remitió a esta Auditoría el listado de usuarios y privilegios de los funcionarios en el RCPI correspondientes al Área de Salud Zapote Catedral, en los cuales se identificaron 43 usuarios, 14 de ellos si bien disponen de clave para acceder al sistema, la misma no ha sido renovada por más de 6 meses (cuadro 3):



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
 AUDITORIA INTERNA
 Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
 Apdo.: 10105

**CUADRO 3
 USUARIOS Y PRIVILEGIOS DEL SISTEMA RCPI
 ÁREA DE SALUD ZAPOTE CATEDRAL**

| PRIVILEGIOS EN EL RCPI | NOMBRE FUNCIONARIO |
|--|------------------------------------|
| ADMINISTRADOR DE TALONARIOS | Anayanci Castro Rojas |
| | Argerie Milena Garita Agüero |
| | Diana Mesen Chinchilla |
| | Eric Enrique Quesada Cerdas |
| | Jeymy Susana Monge Sánchez |
| | José Enrique López Rojas |
| | José Pablo Sánchez Valverde |
| | Leicy Katherine Rodríguez Muñoz |
| | Luis Angel Morales Rojas |
| | Luis Fernando Badilla García |
| | Olga Yanile Leiva Jiménez |
| | Priscila Víquez Jaikel |
| | Sully Rebeca Ramirez Guillen |
| ADMINISTRADOR DEL ÁREA MÉDICA | Anayanci Castro Rojas |
| | Argerie Milena Garita Agüero |
| | Guadalupe Arias Sancho |
| | Jeymy Susana Monge Sánchez |
| | Sarita Chaves Salazar |
| | Sully Rebeca Ramirez Guillen |
| AFILIACIÓN TRABAJADORES (OV) | Argerie Milena Garita Agüero |
| | Catherine Contreras Obando |
| | Doris Ramirez Juárez |
| | María Elena Garay Orias |
| | Norma Virginia Ramirez Cordero |
| | Olga Yanile Leiva Jiménez |
| Rosa Sáenz Cerdas | |
| AUTOGESTIÓN DE PLANILLA EN LINEA – FACTURACION DE PLANILLAS | Mayteh Rojas Hernandez |
| CONSULTA_INCAPACIDAD_RRHH | Carmen Stephanie Matarrita Alvarez |
| | Erick Andrés Hernandez Aguilar |
| | Norma Virginia Ramirez Cordero |
| | Priscilla Paola Bejarano Rey |
| | Rosa Sáenz Cerdas |
| | Vernon Bolaños Martínez |
| REGISTRO DE INCAPACIDADES | Anayanci Castro Rojas |
| | Argerie Milena Garita Agüero |
| | Catherine Contreras Obando |
| | Doris Ramirez Juárez |
| | Guadalupe Arias Sancho |
| | Jendry Tatiana Soto Guevara |
| | Jeymy Susana Monge Sánchez |
| | Margot Soto Salazar |
| | Sarita Chaves Salazar |
| | Sully Rebeca Ramírez Guillén |

Fuente: Información suministrada por la Subárea de Asesoría Prestaciones en Dinero.





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

En los datos del cuadro anterior, se determinó que 6 funcionarios disponen de privilegios de administradores, 10 de registro de incapacidades y 13 administradores de talonarios.

Además, se identificaron privilegios o funciones asignadas en el sistema a un mismo funcionario que comprometen la segregación de funciones (cuadro 4):

CUADRO 4
USUARIOS Y PRIVILEGIOS DEL SISTEMA
REGISTRO CONTROL Y PAGO DE INCAPACIDADES RCPI
ÁREA DE SALUD ZAPOTE CATEDRAL

| NOMBRE FUNCIONARIO | PRIVILEGIO EN EL RCPI |
|------------------------------|-------------------------------|
| Anayanci Castro Rojas | ADMINISTRADOR DE TALONARIOS |
| | ADMINISTRADOR DEL AREA MEDICA |
| | REGISTRO DE INCAPACIDADES |
| Argerie Milena Garita Agüero | ADMINISTRADOR DE TALONARIOS |
| | ADMINISTRADOR DEL AREA MEDICA |
| | AFILIACION TRABAJADORES (OV) |
| | REGISTRO DE INCAPACIDADES |
| Jeymy Susana Monge Sánchez | ADMINISTRADOR DE TALONARIOS |
| | ADMINISTRADOR DEL AREA MEDICA |
| | REGISTRO DE INCAPACIDADES |
| Sully Rebeca Ramírez Guillén | ADMINISTRADOR DE TALONARIOS |
| | ADMINISTRADOR DEL AREA MEDICA |
| | REGISTRO DE INCAPACIDADES |

Fuente: Información suministrada por la Subárea de Asesoría Prestaciones en Dinero.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público en el inciso 5.8 sobre control de sistemas de información, indican:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer los controles pertinentes para que los sistemas de información garanticen razonablemente la calidad de la información y de la comunicación, la seguridad y una clara asignación de responsabilidades y administración de los niveles de acceso a la información y datos sensibles, así como la garantía de confidencialidad de la información que ostente ese carácter”.

Sobre la cantidad de funcionarios con permisos de administrar talonarios y privilegios en el Registro Control y Pago de Incapacidades, la Dra. Bejarano Campos, manifestó:

“La administradora local de RCPI (Msc. María Elena Garay Arias, Jefe de REDES) es la encargada de solicitar la asignación de privilegios en el sistema por su parte, el Área de Asesoría en Prestaciones en Dinero son los únicos que pueden crear los perfiles en el sistema; no existe en el sistema alguna forma de que la administradora local del RCPI corrobore los privilegios asignados, por esa razón pueden existir usuarios activos que ya no laboran en el Área de Salud, y/o que ya no requieran los privilegios así como usuarios con más privilegios de los que necesiten. No obstante, vamos a realizar una revisión para depurar la lista de usuarios actual y eliminar los perfiles de usuarios que ya no laboran en este centro médico”.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

Además, sobre los procedimientos para la gestión de usuarios en el RCPI, señaló:

“Debo indicar que si existe un formulario de solicitud formal para la creación de usuarios, y la administradora local, lleva evidencia de cada usuario creado, lo que no hemos formalizado es el proceso para la eliminación de ellos, por el mismo tema de que no existe forma de corroborarlo en el RCPI, pero es factible realizarlo y llevar un mayor control de los usuarios del sistema”.

Las debilidades en relación con los usuarios y roles en el sistema de Registro Control y Pago de Incapacidades (RCPI), se debe a la falta de procedimientos para la gestión de usuarios y asignación de responsabilidades en dicho sistema, situaciones que podrían permitir el acceso, creación o modificación no autorizada de incapacidades en el centro médico.

2.4 Estadísticas de incapacidades de funcionarios del Área de Salud Zapote Catedral.

Mediante consulta a la base de datos del sistema de Registro Control y Pago de Incapacidades (RCPI), se extrajeron las boletas de incapacidad pagadas en el 2015 a personal del Área de Salud Zapote Catedral determinando que 1.269 se distribuyeron en 236 funcionarios, cuyo costo ascendió a ₡113.403.237,00 (ciento trece millones, cuatrocientos tres mil, doscientos treinta y siete colones), de las cuales 843 se emitieron por médicos del mismo centro médico, representando ₡78.352.151,00 (setenta y ocho millones, trescientos cincuenta y dos mil, ciento cincuenta y un colones), (cuadro 5):

CUADRO 5
MÉDICOS CON 10 O MÁS INCAPACIDADES OTORGADAS A FUNCIONARIOS
ÁREA DE SALUD ZAPOTE CATEDRAL
2015

| MÉDICOS | BOLETAS |
|---------------------------------|---------|
| Mora Mora Cinthia | 430 |
| Martin Alonso Arguedas Alcázar | 52 |
| Vega Palavicini Cindy | 35 |
| Chavarría Soto Maria Paz | 26 |
| Velásquez Chaves Norma Patricia | 25 |
| Mora Rojas Anabelle | 25 |
| Andrea Murillo Porras | 22 |
| Carlos Enrique Peña Porras | 18 |
| Montenegro Ballesteros Cristian | 18 |
| Priscila Víquez Jaikel | 17 |
| Andrade Cueto María De La Paz | 16 |
| Natalia Bejarano Campos | 15 |
| José Arturo Rojas Alvarado | 14 |
| Adriana Barrantes Mora | 14 |
| Ureña Granados William A | 13 |
| Garro Arbaiza Grace | 11 |
| Jiménez Alfaro Giancarlo | 10 |
| Quesada Chacón Juan Carlos | 10 |

Fuente: base de datos del RCPI



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

La Dra. Cinthia Mora Mora, es la que ha otorgado la mayor cantidad de incapacidades al personal, justificada en el hecho de que es médico de empresa del Área de Salud.

Igualmente, se observó que los 2 diagnósticos de mayor incidencia en la emisión de incapacidades a empleados son diarreas- gastroenteritis y trastornos de adaptación (cuadro 6):

CUADRO 6
CANTIDAD DE BOLETAS Y DÍAS POR DIAGNÓSTICO FUNCIONARIOS
AREA DE SALUD ZAPOTE CATEDRAL
2015

| DIAGNOSTICO | CANTIDAD BOLETAS | CANTIDAD DÍAS |
|---|------------------|---------------|
| Diarrea y gastroenteritis infecciosa. | 124 | 230 |
| Trastorno de adaptación. | 69 | 174 |
| Infección aguda de las vías respiratorias superiores, no especificadas. | 52 | 101 |
| Migraña, no especificado. | 38 | 48 |
| Lumbago no especificado. | 29 | 67 |
| Contractura muscular. | 29 | 64 |
| Influenza con otras manifestaciones respiratorias, virus no identificado. | 20 | 33 |
| Trastorno mixto de ansiedad y depresión. | 20 | 60 |
| O infecciones agudas sitios múltiples vías respiratorias superiores. | 17 | 43 |
| Bronquitis aguda, no especificada. | 16 | 32 |
| Otros dolores abdominales y los no especificados. | 15 | 23 |
| Dolor en articulación. | 15 | 39 |
| Esguinces y torcedura de tobillo. | 15 | 67 |
| Trastorno de ansiedad generalizado. | 12 | 24 |
| Lumbago con ciática. | 11 | 24 |
| Episodio depresivo, no especificado. | 11 | 111 |
| Asma, no especificado. | 11 | 24 |
| Cefalea. | 11 | 16 |

Fuente: base de datos del RCPI

Mediante, consulta a la base de datos del RCPI, se extrajo las incapacidades por funcionario con 15 o más boletas pagadas durante el 2015 (cuadro 7):

CUADRO 7
FUNCIONARIOS CON 15 O MÁS BOLETAS DE INCAPACIDAD
AREA DE SALUD ZAPOTE CATEDRAL
2015

| FUNCIONARIO | CANTIDAD DE BOLETAS |
|-------------------------------------|---------------------|
| Patricia Mayela Uribe Alvarez | 39 |
| Julio Roberto Roda Cedeño | 29 |
| Mariela Marín Mena | 28 |
| Cinthya Garbanzo Delgado | 27 |
| Grace Garro Arbaiza | 25 |
| Isabel Cristina Poltronieri Pacheco | 24 |
| Dyala Carolina Martínez Salas | 22 |
| Susanne Johanna Miranda Madrigal | 20 |



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

| | |
|-------------------------------------|----|
| Michael Castillo García | 18 |
| Natalia Roman Jacobo | 18 |
| Cristian Rodríguez Calvo | 18 |
| Konny Lynn De Luna Mendoza | 17 |
| Damaris Díaz Mendoza | 16 |
| Cristina Alicia Vásquez Evangelisti | 15 |
| Laura María Álvarez Zúñiga | 15 |
| Pamela Martínez Chaves | 15 |

Fuente: base de datos del RCPI

De la misma base de datos se obtuvo los funcionarios que sumaron la mayor cantidad de días de incapacidad durante el 2015 (cuadro 8):

CUADRO 8
FUNCIONARIOS CON MAYOR CANTIDAD DE DÍAS DE INCAPACIDAD OTORGADOS
ÁREA DE SALUD ZAPOTE CATEDRAL
2015

| FUNCIONARIO | BOLETAS | DÍAS OTORGADOS |
|-------------------------------|---------|----------------|
| Arely Henríquez Jiménez | 10 | 307 |
| Thais Solano Bolaños | 14 | 253 |
| Pamela Martínez Chaves | 15 | 232 |
| Patricia Mayela Uribe Alvarez | 39 | 166 |
| Cinthya Garbanzo Delgado | 27 | 141 |
| Denieci Moreno Azofeifa | 9 | 117 |
| Ana Isabel Morales Beltran | 9 | 98 |
| Gabriela Palma Villalobos | 10 | 91 |

Fuente: base de datos del RCPI

El Instructivo que Regula las Comisiones Evaluadoras de Incapacidades, en el artículo 9 “funciones y deberes de las Comisiones Médicas locales” en el punto 9.2 establece:

“Evaluar a cada uno de los pacientes que han sido incapacitados dentro de un plazo de los últimos seis meses, si la incapacidad o las incapacidades suman más de 30 días”.

Sobre la cantidad de boletas por diagnóstico, la Dra. Bejarano Campos, se refirió de la siguiente forma:

“Efectivamente uno de los diagnósticos que generan más boletas son los denominados - Reacción de ajuste- que el sistema los cataloga como trastorno de adaptación, no es exactamente una depresión, pero los funcionarios pueden verse afectados de salud por diversas situaciones personales, familiares y/o laborales, que los lleva a llanto fácil, insomnio, malestar general, apatía y finalmente se les brinda una incapacidad asociado a tratamiento médico como ansiolíticos. En relación a situaciones asociadas al trabajo, las mismas se pueden deber a percepciones de los funcionarios achacables algunas a clima laboral, particularmente en dos servicios. Se espera realizar un abordaje integral sobre este tema, de la mano de las jefaturas de servicio y Dirección médica”.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

Además, de la cantidad de boletas por funcionario, manifestó:

“Se llevan controles mensuales y trimestrales para analizar cada caso, con cada funcionario que acumule más de 30 días en 6 meses realizamos una intervención con la comisión local de incapacidades, revisamos los expedientes y se valora conjuntamente con los médicos, los motivos para determinar la necesidad de que sea visto por un especialista, y se le brinda seguimiento. Los casos expuestos en su mayoría son casos de psiquiatría y muchos de ellos ya se acogieron a la pensión”.

Un adecuado análisis y seguimiento de los casos de incapacidades del personal, puede brindar a la administración activa un panorama de la situación, previendo riesgos en la salud, así como, posibles afectaciones económicas para la institución.

2.5 Atenciones en Urgencias registradas en Medisys con boleta de incapacidad.

Se registró en el Medisys atención de urgencias a la funcionaria Garro Arbaiza Grace, la cual no indica incapacidad, sin embargo en el Registro Control y Pago de Incapacidades (RCPI), se localiza la boleta 0515003Y del 11 al 13 de marzo 2015.

En el RCPI se registró atención de urgencias a una funcionaria por 24 días boleta 1333288X del 07 al 30 de enero 2015, no obstante, se corroboró que era una atención por psiquiatría la cual por error se registró en el Servicio de Emergencias.

Además 2 boletas por más de 3 días (0143388X y 1383583X) con diagnósticos ortopédico e infectocontagioso, las cuales reflejan el visto bueno en la boleta verde, ya que las hojas de puerta de los pacientes son digitales.

El Reglamento para el otorgamiento de incapacidades y licencias a los beneficiarios del seguro de salud en el artículo 38 y 39 “De las incapacidades otorgadas en el servicio de urgencias” señala:

“Toda incapacidad otorgada en un servicio de urgencias, ya sea por un médico general o un médico especialista, debe ser anotada en la hoja de atención de urgencias por el médico que atiende al asegurado (a), de acuerdo a lo que establece el artículo 26° de este Reglamento. Dicha hoja debe incorporarse al expediente de salud, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 17° del Reglamento del Expediente de Salud de la CCSS, en el caso de que el asegurado (a) activo (a) sea atendido en el servicio de urgencias de su Área de Adscripción.

Se exceptúan de la disposición anterior los casos de traumatología de ortopedia, amenaza de aborto, amenaza de parto prematuro, enfermedades infectocontagiosas, pacientes con heridas suturadas, pacientes que se encuentren en observación y pacientes que hayan consultado reiteradamente por una enfermedad no diagnosticada y que finalmente se detecte, en cuya



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888

Apdo.: 10105

situación la incapacidad se debe otorgar a partir del primer día registrado en el servicio de urgencias y hasta por un máximo de 10 días, excepto los casos de traumatología de ortopedia que se pueden otorgar por el período completo de recuperación. Además estos casos deben quedar debidamente justificados en la hoja de atención de urgencias, con la autorización de la jefatura inmediata y de acuerdo con lo establecido en el estándar de días de incapacidad por patología y debe de anotarse tanto en la hoja de atención de urgencias, como en el apartado de observaciones de la boleta de incapacidad, incluyendo firma y sello de quien da la autorización”.

La Dra. Bejarano Campos, indicó al respecto:

“Hay pocos casos que se emite una incapacidad y no es registrada en el Medisys ya que se le olvida al médico anotarla en el expediente digital. El caso de la boleta 1333288x del 7/01/2015 de 24 días es un caso tratado por psiquiatría sin embargo por error se codificó en emergencias. Sobre la boleta de 8 y 4 días registradas en emergencias, son casos de ortopedia e infectocontagiosos, y la autorización se da únicamente en la boleta verde debido a que la hoja de puerta es digital. Pero ambas tienen la firma”.

La situación descrita podría deberse al ingreso de datos incorrectos en el Registro Control y Pago de Incapacidades (RCPI), lo cual además de debilitar el control interno para el otorgamiento de incapacidades, podría aumentar los riesgos de que se brinden incapacidades complacientes en detrimento de lo normado en esa materia.

2.6 Comisión Local Evaluadora de Incapacidades (CLEI) del Área de Salud Zapote Catedral.

La Dra. Natalia Bejarano Campos, Coordinadora de la Comisión Local Evaluadora de Incapacidades indicó que la cantidad de casos de estudio evaluados por esa comisión incrementó cuando los centros médicos administrados por terceros (Paso Ancho – San Sebastián y San Francisco) dejaron de realizar esas funciones. Si bien, la Comisión Local Evaluadora de Incapacidades, no logró determinar la cantidad de casos procedentes de esos centros médicos, manifestó que los mismos representan un recargo en las funciones.

Mediante inspección física esta Auditoría determinó que la oficina de la Comisión Local Evaluadora de Incapacidades, ha agotado su espacio de almacenamiento de certificados y documentación de casos analizados, por lo que el cumplimiento de resguardo de la información puede verse comprometida, es importante indicar que este problema es general, ya que la infraestructura del Área de Salud Zapote Catedral es limitada.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

Actualmente el Colegio de Médicos y Cirujanos de Costa Rica, implementó un Sistema Informático para la emisión de certificados en formato digital, el cual sustituye el emitido por papel y utilizado para homologar las incapacidades en la Comisión Local Evaluadora de Incapacidades, no obstante, este certificado no incluye el código del médico, siendo este un requerimiento obligatorio para dicha homologación.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en relación al punto 3.1 “Valoración del riesgo”, indica:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben definir, implantar, verificar y perfeccionar un proceso permanente y participativo de valoración del riesgo institucional, como componente funcional del SCI. Las autoridades indicadas deben constituirse en parte activa del proceso que al efecto se instaure”.

El punto 4.3 de la citada normativa “Protección y conservación del patrimonio”, señala:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer, evaluar y perfeccionar las actividades de control pertinentes a fin de asegurar razonablemente la protección, custodia, inventario, correcto uso y control de los activos pertenecientes a la institución, incluyendo los derechos de propiedad intelectual. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de tales activos y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestos (...)”.

El Reglamento para el Otorgamiento de Licencias e Incapacidades a los Beneficiarios del Seguro de Salud, en el artículo 26, indica:

“(...) En caso de recomendaciones de incapacidad extendidas por profesionales en medicina u odontología privados o del Sistema de Medicina Mixta, se debe anotar además el número de certificación, la fecha de extendida, nombre y código de quien hace la recomendación, así como el diagnóstico principal y las fechas recomendadas y autorizadas. Las certificaciones originales deberán ser archivadas y custodiadas en forma separada por la Comisión Local Evaluadora de Incapacidades”.

Del recargo de funciones en la Coordinadora de la Comisión Evaluadora de Incapacidades, la Dra. Bejarano Campos, indicó:

“A partir del nuevo contrato por terceros, suscrito entre la CCSS y las Áreas de Paso Ancho-San Sebastián y San Francisco de Dos Ríos se deben de tramitar en este centro médico, todo lo relacionado a recomendaciones de incapacidad de medicina mixta con certificaciones médicas, lo cual ha generado un aumento en el número de caso por atender, aproximadamente se atienden por sesión ordinaria de la comisión 20 casos en total (incluidas las tres áreas de



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888

Apdo.: 10105

salud). Se tiene conocimiento que se encuentra en proceso un adendum a dicho contrato con el fin que las áreas contratadas por terceros asuman este tipo de casos según corresponda, por lo que la situación no depende del nivel local, sino a nivel de Gerencia. Lo anterior también ha ocasionado que se nos agote el espacio de almacenamiento de los certificados y documentación de estudios, sin dejar de lado que la infraestructura en general que no satisface la demanda del Área de Salud”.

Asimismo, sobre la falta de información de los certificados digitales, manifestó:

“El Colegio de Médicos y Cirujanos inició recientemente la emisión de certificado médicos digitales para las recomendaciones de incapacidades, pero no se incluyen en dichos certificados el código del médico que lo emite, dicha información es requisito, por Reglamento, para la homologación de incapacidades. Por lo que se considera que la Comisión Central Evaluadora de Incapacidades, debe de realizar la observación al Colegio en mención, de hacer la incorporación a la brevedad del caso de la información faltante, lo anterior por ser el ente encargado a nivel institucional para emitir directrices y ser enlace con el colegio en mención”.

Las funciones de las Comisiones Locales Evaluadoras de Incapacidades se convierte en una herramienta de control que permite realizar análisis relevantes para la toma de decisiones de administración activa, el hecho de que no existan medidas para que los centros administrados por terceros asuman sus casos de estudio, que no se cuente con espacio para almacenamiento, y no se emitan directrices para el uso de certificados digitales, podría desvirtuar y desmejorar esas funciones.

CONCLUSIONES

La administración activa debe establecer una adecuada administración de inventarios de activos de TI con el fin de gestionar garantías, mantenimientos, ubicación y control de los mismos. De igual manera, la seguridad física se relaciona con la protección y controles implementados por la administración activa para el resguardo de los activos, las personas, las instalaciones e infraestructura, sin embargo, en el Área de Salud Zapote Catedral se identificaron oportunidades de mejora en cuanto a la seguridad, espacio, cableado de red, la implementación de planes, procedimientos o estrategias para disponer del recurso humano que aseguren la disponibilidad y desempeño de las tecnologías.

En la administración de las incapacidades, el otorgamiento y el registro de las mismas en el Registro Control y Pago de Incapacidades (RCPI), se debe disponer de un sistema de control interno y manejo de la información de manera tal que las transacciones se realicen de manera eficiente y eficaz, no obstante, en el Área de Salud Zapote Catedral, se identificaron debilidades en los controles implementados para el otorgamiento y registro de incapacidades, segregación de funciones, resguardo, otorgamiento y registro de talonarios, faltantes de boletas en los blocks, estadísticas de incapacidades de funcionarios, atenciones en el Servicios de Emergencias registradas en Medisys con boletas de incapacidad y funciones de la Comisión Local Evaluadora de Incapacidades.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

RECOMENDACIONES

AL DR. JORGE ARTURO FONSECA RENAULD DIRECTOR DE RED DE SERVICIOS DE SALUD O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO.

1. De conformidad con lo señalado en el hallazgo 2.6 del presente informe, en el plazo de 3 meses, realizar las gestiones pertinentes, en el sentido de valorar que las Áreas de Salud contratadas por terceros, establezcan las acciones y controles necesarios para que asuman el proceso de trámite de las recomendaciones de incapacidades de medicina mixta con certificación médica, con el fin de evitar el recargo de esas funciones a otros centros médicos.

A LA DRA. LISA VÁSQUEZ UMAÑA EN SU CALIDAD DE COORDINADORA DE LA COMISIÓN CENTRAL EVALUADORA DE INCAPACIDADES O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO.

2. Tomando en consideración el hallazgo 2.6 de este informe, en el plazo de 1 mes, gestione ante el Colegio de Médicos y Cirujanos de Costa Rica, que en el Sistema Informático para la emisión de certificados digitales utilizados para la homologación de incapacidades, se incluya el código de los médicos, por cuanto, este dato se constituye en un requerimiento obligatorio para dicha homologación por la Comisión Local Evaluadora de Incapacidades, de acuerdo con lo establecido en el artículo 26 del "Reglamento para la Emisión de Licencias e Incapacidades a los Beneficiarios del Seguro de Salud".

A LA DRA. CRISTINA VÁSQUEZ EVANGELISTI, EN SU CALIDAD DE DIRECTORA MÉDICA DEL ÁREA DE SALUD ZAPOTE CATEDRAL O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO.

3.- De conformidad con lo señalado en el hallazgo 2 del presente informe, en término de 3 meses, realice las siguientes acciones:

- En conjunto con la Coordinadora de la Comisión Local Evaluadora de Incapacidades y la Administradora local del RCPI, analizar los usuarios y privilegios asignados en ese sistema, con el propósito de eliminar usuarios y privilegios que puedan comprometer la seguridad e integridad de la información además establecer un procedimiento para la gestión de usuarios que incluya la revisión y depuración de usuarios periódicamente.
- Analizar las 77 boletas de incapacidades faltantes en los talonarios revisados por esta Auditoría, que no se encontraron procesadas o anuladas en el RCPI, así como, implementar controles dirigidos a evitar el extravío de incapacidades.
- Emitir un recordatorio periódico de la importancia del debido cuidado del registro de la información de incapacidades en los sistemas de informáticos, realizar revisiones de la integridad y precisión de los datos registrados.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

- Establecer las acciones que corresponda para asegurar lo normado con respecto a que las incapacidades otorgadas en el Servicio de Urgencias sean anotadas en la hoja de atención electrónica de urgencias.

AL LIC. JOSE LUIS DÍAZ MONTERO, EN SU CALIDAD DE ADMINISTRADOR DEL ÁREA DE SALUD ZAPOTE CATEDRAL O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO:

4.- Conjuntamente con la Jefatura del Centro de Gestión Informática, o a quién en su lugar ocupe el cargo: de conformidad con señalado en el hallazgo 1 del presente informe, en término de 8 meses:

- Definan y ejecuten una estrategia para implementar las mejoras necesarias a la red de datos y comunicaciones, estableciendo plazos, responsables y actividades orientadas al fortalecimiento de la red, considerando las posibilidades financieras y el nivel de riesgo que se enfrenta el Centro Médico por una inadecuada gestión de las telecomunicaciones. Definir una estrategia formal que contemple los aspectos necesarios para brindar soporte técnico fuera del horario laboral de los funcionarios del Centro de Gestión Informática.
- Ejecuten las acciones necesarias para disponer de las condiciones ambientales y de seguridad requeridas para el resguardo de información, dispositivos, equipos de Tecnologías de Información y Comunicaciones del centro de datos y CGI, considerando entre las acciones, el refuerzo de los llavines, dispositivos de acceso, controladores de ambiente e infraestructura.
- Realicen las gestiones correspondientes para implementar un inventario actualizado de activos de tecnologías de información e implementar las medidas correctivas en los servicios del centro médico, que permitan subsanar los aspectos señalados en la administración de los bienes muebles con valoración técnica para dar de baja.

COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo establecido en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de la CCSS, los resultados del presente estudio fueron comentados el 6 de diciembre del 2016 según convocatoria realizada por la Auditoría Interna el 30 de noviembre del año en curso mediante oficio SAFO-RS-255-2016, con el Dr. José Arturo Fonseca Renaud, Director de Red de Servicio de Salud, Dra. Liza Vásquez Umaña Coordinadora de la Comisión Central Evaluadora de Incapacidades y Licencias, Lic. Gilberto León Salazar, Asesor de Gerencia Médica, Dr. Armando Villalobos Castañeda, Director Regional de Servicios de Salud Central Sur, Dra. Cristina Vásquez Evangelisti Directora Médica, Lic. José Luis Díaz Montero Administrador, Dra. Natalia Bejarano Campos, Subdirectora Médica, Dra. Cinthya Mora Mora, Coordinadora de Incapacidades, del Área de Salud Zapote Catedral.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

El Dr. José Arturo Fonseca Renault, comentó sobre la recomendación #1:

“A raíz de lo ocurrido durante el año anterior, con una incapacidad recomendada por un tercero y que fue homologada por una comisión de incapacidades de un establecimiento institucional, iniciamos el proceso de análisis, para determinar la posibilidad de que los terceros establezcan las acciones y controles necesarios para que asuman el trámite de las recomendaciones de incapacidades de medicina mixta con certificación médica. Al respecto, y con la información que nos proveyó el Dr. Rodrigo Bartels Rodríguez, entonces Presidente de la Comisión Central Evaluadora de Incapacidades, llegamos a la conclusión de que eso es perfectamente factible y de hecho, ya se instauró para las dos áreas cubiertas por COOPESIBA Barva y San Pablo de Heredia, mediante la adenda al contrato que aprobó la Junta Directiva en el artículo 12° de la sesión N°8834, celebrada el 31 de marzo de 2016. A la fecha ya se tiene preparada en la adenda de los contratos con ASEMECO, la inclusión de la transferencia de esa función a este contratista y las restantes se irán oficializando conforme se realicen las ampliaciones de los contratos correspondientes. Adjunto a este comentario y para sustentarlo, el estudio de demanda realizado por el Dr. Bartels y la adenda 3, que se aprobó en esa sesión y que traslada esa potestad a los terceros”

La Dra. Liza Vásquez Umaña, comentó de la recomendación #2:

“Efectivamente esta dependencia ha coordinado directamente con el Dr. Alejandro Madrigal (Fiscal Adjunto del Colegio de Médicos) quien lidera el proceso de los certificados médicos digitales. El Colegio de Médicos ha aceptado sugerencias que desde el inicio y como seguimiento del mismo la Caja ha hecho (GM-CCEI-11241- 2016 /CCEI-067-2016). En esta línea específicamente con lo que usted apunta sobre el código del médico, además de la especialidad médica registrada en el Colegio son “dos mejoras” que me ha indicado el Dr. Madrigal están en “producción” y se espera estén listas y visualizadas en enero próximo. Cabe agregar que algunas áreas de salud me han enviado recomendaciones y en conjunto se han tratado de ir implementando. Incluso el incluir el diagnóstico según la CIE-10 fue un pedido de Caja para el Colegio. Todo con la finalidad de mejorar aspectos de comunicación y registro. Por lo pronto, esta información está siendo consultada directamente con el Colegio de Médicos y Cirujanos”.

El Lic. José Luis Díaz, indicó: *“estamos con la implementación del EDUS, se está gestionando con el ICE realizar modificación del cableado. En el hallazgo 1.3 se está gestionando modificación de cambio de horario del compañero del CGI con el fin de poder cubrir el soporte técnico de la unidad horario vespertino”.*

El Lic. Gilberto León Salazar indicó: *“en lo relacionado a los proyectos de la unidad se encuentra el “FRI”, que gestionan por proyectos (etapas), así como la solicitud de asignación de presupuesto para colaborar con el tema de la red así mismo, en lo relacionado a los desechos electrónicos con se puede verificar algún convenio con comparad”.*



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

El Lic. José Luis Díaz Montero, indicó *“que ese proyecto (comprared) ya finalizó por lo que la Dirección Tecnológica les brindó la colaboración en ese aspecto”*.

El Lic. Gilberto León Salazar manifestó: *“sería bueno realizar algún convenio con la Dirección de Tecnología, para toda la Caja”*.

La Dra. Natalia Bejarano, indicó: *“el sistema no permite verificar quién estaba manejando el privilegio y quiénes no, pero se realizarían las modificaciones para poder realizarlos, a partir de la supervisión del registro de RCPI, ya ser realizan revisiones de los privilegios de registros de incapacidades”*.

La Dra. Cristina Vázquez, manifestó *“que todos los médicos de 7am a 4pm, entregan a la Dirección, pero los médicos de otros turnos y que no son de la unidad y solo realizan tiempos extras, entregan a emergencias”*.

La Dra. Natalia Bejarano, indicó *“que aún no se ha realizado la revisión del listado de incapacidades, pero se tiene pendiente”*.

La Dra. Cristina Vásquez indicó: *“en la recomendación #1 debe modificarse para que indique textualmente “Áreas de Salud contratadas por terceros” y no “Cooperativas”. En la recomendación #3 se acepta el plazo, pero favor no indicar que la hoja de emergencia se incluya en el expediente de salud, debido a la implementación del sistema EDUS. Modificar el término “hoja de atención electrónica de urgencias”. La recomendación #4 se acepta el plazo y la recomendación”*.

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

Licda. Jacqueline Picado Sánchez
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Lic. Jesús Valerio Ramírez
JEFE DE SUBÁREA

Mgtr. Geiner Arce Peñaranda
JEFE DE SUBÁREA

Lic. Rafael Ramírez Solano
JEFE DE ÁREA

RRS/GAP/JVR/JPS/lba