



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

ATIC-28-2017
05-05-2017

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se realizó según el Plan Anual Operativo 2017 del Área de Tecnologías de Información y Comunicaciones de la Auditoría Interna, con el fin de evaluar la gestión automatizada de la información en la Dirección Institucional de Contralorías de Servicios de Salud. (DICSS).

En relación con el software “*Sistema Estadístico de la Dirección Institucional de Contralorías de Servicios de Salud*”, se determinaron debilidades en la aplicación en temas como con seguridad de la información, eficiencia y eficacia de las operaciones, implementación del sistema, soporte, mantenimiento y cobertura funcional. Asimismo, se detectaron problemas referentes a la integridad y calidad de los datos ingresados por los contralores en la aplicación supra citada.

Sobre los esfuerzos realizados por la DICSS para la conceptualización de un nuevo sistema de información, se identificó que en setiembre del 2015 se realizó el documento “*Estudio Preliminar y de Factibilidad, Implementación Sistema Estadístico de la Dirección Institucional de Contralorías de Servicios de Salud*”, con el aval técnico por parte del Área de Ingeniería de Sistemas (AIS), no obstante, ha transcurrido un año con tres meses y no se ha materializado dicha propuesta. Aunado a esto, se constataron debilidades referentes a la factibilidad técnica, económica y operativa de las alternativas de solución planteadas.

Por otra parte, esta Auditoría determinó oportunidades de mejora en la Contraloría Virtual ubicada en el portal web de la CCSS, evidenciando la necesidad de gestionar requerimientos en la herramienta que permitan efectuar mejoras en aspectos tales como: trazabilidad de la información, clasificación de asuntos en las gestiones de los usuarios, tiempos de respuesta a los usuarios mediante distribución en forma automática de consultas con carácter administrativo financiero, entre otros.

Además, se comprobó que el proceso efectuado por la DICSS para realizar la encuesta de satisfacción de los usuarios en los servicios de consulta externa y hospitalización, tarda aproximadamente un año y dos meses, situación que afecta la eficiencia para obtener los resultados de acuerdo con la periodicidad planteada por Junta Directiva. De forma adicional, se constató que la Gerencia Médica no ha establecido formalmente un modelo de rendición de cuentas que permita garantizar razonablemente el aprovechamiento de la información y que permita tanto a ese nivel táctico y al estratégico brindar un seguimiento y monitoreo sobre unidades cuya nota podrían ser indicador de una inadecuada gestión.

Finalmente, se evidenciaron 11 Contralorías de Servicios de Salud que pertenecen a la estructura organizacional de los centros médicos y no a la Dirección Institucional de Contralorías de Servicios de Salud (DICSS), lo cual va en contra de lo estipulado en el artículo 10 de la Ley 8239 “*Derechos y deberes de las personas usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados*”



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

ATIC-28-2017
05-05-2017

ÁREA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

EVALUACIÓN DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LA GESTIÓN AUTOMATIZADA DE LA INFORMACIÓN EN LA DIRECCIÓN INSTITUCIONAL DE CONTRALORÍAS DE SERVICIOS DE SALUD PRESIDENCIA EJECUTIVA

ORIGEN DEL ESTUDIO

El presente estudio se efectuó en atención al Plan Anual Operativo del 2017 para el Área de Tecnologías de Información y Comunicaciones.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar los procesos de automatización que realiza la Dirección Institucional de Contralorías de Servicios de Salud (DICSS).

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los procesos ejecutados por las Contralorías de Servicios de Salud y el grado de automatización que disponen.
- Verificar las herramientas tecnológicas utilizadas por la DICSS para la ejecución de sus funciones sustantivas.
- Revisar la estructura organizacional de la DICSS y sus unidades adscritas.

ALCANCE

El estudio comprende la revisión de los procesos efectuados en torno a la automatización de los servicios que brinda la Dirección Institucional de Contralorías de Servicios de Salud (DICSS) y sus unidades adscritas, lo anterior durante el período de enero del 2014 a febrero del 2017.

Además, se contempló la revisión de 38 bases de datos (61 % del total de las oficinas) pertenecientes al "Sistema Estadístico de la Dirección Institucional de Contralorías de Servicios de Salud", con el fin de verificar la calidad e integridad de la información registrada por los contralores de servicios.



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

La presente evaluación se realizó conforme a las disposiciones señaladas en el Manual de Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, emitido por la Contraloría General de la República (CGR).

METODOLOGÍA

Con el propósito de alcanzar los objetivos propuestos, se desarrollaron los siguientes procedimientos metodológicos:

- Revisión y análisis de documentos:
 - ✓ Manual de Diseño Organizacional de la Superintendencia General de Servicios de Salud.
 - ✓ Manual de Normas y Procedimientos de Contralorías de Servicios.
 - ✓ Listado de Contralorías de Servicios de Salud.
 - ✓ Actividades sustantivas de la Dirección Institucional de Contralorías de Servicios de Salud (DICCS).
 - ✓ Oficio DICSS-DIR-205-2015.
- Entrevista con los siguientes funcionarios:
 - ✓ Dra. Ana Patricia Salas Chacón, Directora de la Dirección Institucional de Contralorías de Servicios de Salud (DICSS).
 - ✓ Lic. Rafael Valerio Porras, Encargado de la Contraloría Virtual.
 - ✓ Lic. Ramsés Román Sánchez, Jefe del Área de Comunicación Digital.
 - ✓ Lic. Milton Vargas Delgado, Contralor de Servicios a.i. del Hospital México.
 - ✓ Srita. Joselyn Vargas Chacón, Funcionaria de la DICSS.
- Solicitud de las bases de datos del año 2015 de las Contralorías de Servicios de Salud de la CCSS.

MARCO NORMATIVO

- Ley N°. 8292 – Ley General de Control Interno.
- Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) N° R-CO-9-2009.
- Normas Técnicas para la Gestión y Control de Tecnologías de Información, CGR.
- Normas Institucionales en Tecnologías de Información y Comunicaciones.
- Ley N° 8239 Derechos y Deberes de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados.



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

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:

“(...) 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 (...).”

ANTECEDENTES

A partir del año 2002 rige para las Contralorías de Servicios del Sector Salud, la Ley Nº 8239 sobre Derechos y Deberes de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados, la cual tiene por objeto tutelar los derechos y las obligaciones de las personas usuarias de todos los servicios de salud públicos y privados establecidos en el territorio nacional.

El 14 de setiembre de 2005, se publicó en la Gaceta Nº 177, el Reglamento de dicha Ley 8239, permitiendo adicionar normativa al ordenamiento jurídico que sirve de respaldo legal para los actos administrativos que se den en las Contralorías de Servicios, tal como la Constitución Política de Costa Rica, Ley Constitutiva de la CCSS, Ley General de la Administración Pública y cualquiera otra que le brinde al funcionario sustento legal en su labor.

Posteriormente, la Junta Directiva de la CCSS acuerda en el Artículo 3º de la sesión Nº 7917 celebrada el 14 de diciembre de 2004, la reestructuración de la Superintendencia General de Servicios de Salud (SUGESS) y en su lugar se crea la Dirección Institucional de Contralorías de Servicios (de ahora en adelante DICSS) teniendo a cargo el Departamento de Protección al Usuario como unidad encargada de la conducción técnica y operativa de las Contralorías de Servicios, mismas que ejecutan tareas como la atención, recopilación, análisis y consolidación de las denuncias o inconformidades.

Del mismo modo, estas unidades brindan orientación e información a los usuarios sobre sus derechos y deberes así como los servicios que otorga la Caja, lo anterior se cataloga bajo el nombre de gestiones o atenciones directas, es decir, situaciones en las cuales una persona muestra descontento, duda, desconocimiento sobre los servicios recibidos o considera que se le violentó un derecho, es ahí, donde el contralor puede gestionar la resolución inmediata de las incidencias siempre y cuando se encuentre dentro



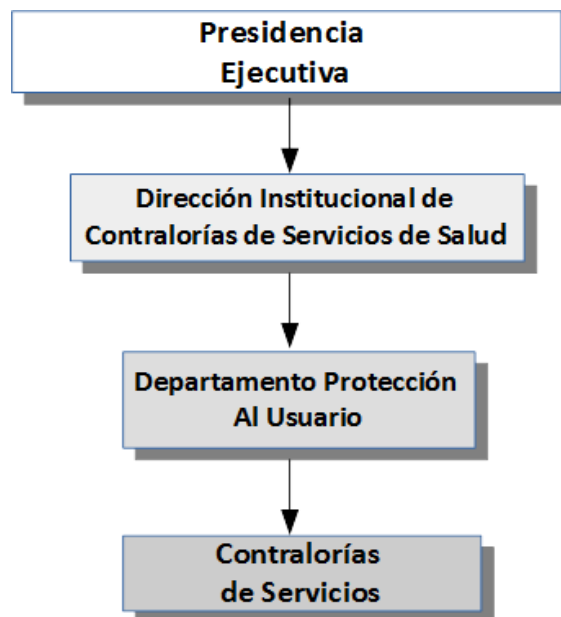
CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

de su alcance y no conlleve un trámite de mayor complejidad por la naturaleza misma de la situación. Aunado a esto, existen otros procesos a cargo de las Contralorías entre los cuales se pueden mencionar:

- Recepción de felicitaciones y sugerencias.
- Brindar capacitaciones, charlas, talleres a los usuarios y funcionarios.
- Realizar sondeos de opinión.
- Efectuar recomendaciones.
- Aplicar encuestas de satisfacción.
- Brindar capacitación.
- Otorgar atenciones telefónicas.

Al respecto, la Ley 8239 señala que las Contralorías de Servicios deberán ejecutar sus funciones con independencia de criterio respecto del jerarca y los demás órganos de la Administración Activa, por ello no deberán realizar funciones, ni actuaciones de la administración activa. Ante esto, la estructura organizacional de la DICSS se encuentra conformada de la siguiente manera:

Organigrama N° 1
Estructura Organizacional de la DICSS



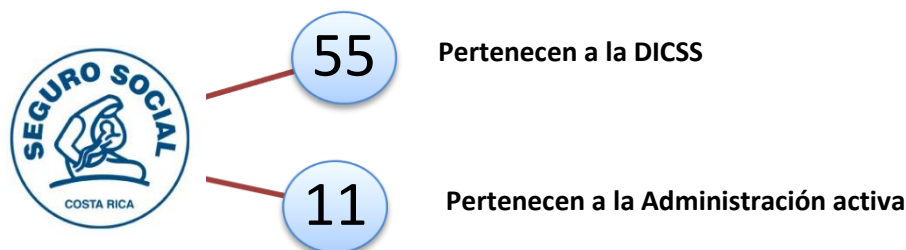
Fuente: Auditoría Interna. Elaboración propia con base en información proporcionada DICSS, setiembre 2015.



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

De esta manera, en la actualidad existen 66 Contralorías de Servicios de Salud distribuidas de la siguiente manera:

Figura N° 1
Distribución de las Contralorías de Servicios CCSS



Fuente: Auditoría Interna. Elaboración propia con base en información proporcionada DICSS el 18 enero del 2017.

Como se puede observar, es significativo indicar que existen 36 Áreas de Salud y 28 hospitales con oficinas de Contralorías de Servicios de Salud y una ubicada en el nivel central. Asimismo, en 11 Áreas de Salud funcionan Contralorías que pertenecen jerárquicamente a la Administración Activa, sin embargo, funcionalmente realizan las tareas encomendadas por la DICSS.

Referente a datos estadísticos sobre las gestiones realizadas por estas oficinas durante el año 2015, a continuación, se presenta la siguiente información:



Tabla N° 1
Atenciones directas, inconformidades y felicitaciones
Tramitadas por las Contralorías de Servicios
Año 2015

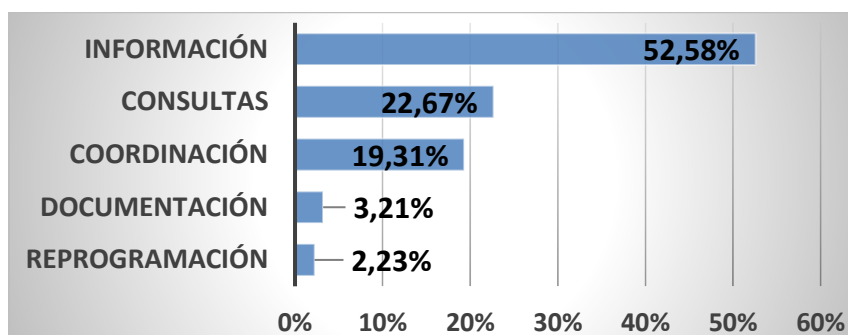
Tipo Gestión	Total
Atenciones o Gestiones inmediatas	156 632
Inconformidades (Quejas)	1780
Felicitaciones	714

Fuente: Auditoría Interna. Elaboración propia con base en informe estadístico 2015 de la DICSS.

Como se puede observar en la tabla N° 1, durante el año 2015, las Contralorías de Servicios de Salud atendieron 156 632 gestiones inmediatas y 1780 inconformidades; las cuales requieren la conformación de un expediente administrativo, así como una investigación preliminar por parte del Contralor y finalmente fueron recibidas 714 felicitaciones.

Sobre las atenciones inmediatas, los principales motivos fueron los siguientes:

Gráfico N° 1
Motivos de las Atenciones Inmediatas, Año 2015



Fuente: Auditoría Interna. Elaboración propia con base en informe estadístico 2015 de la DICSS.

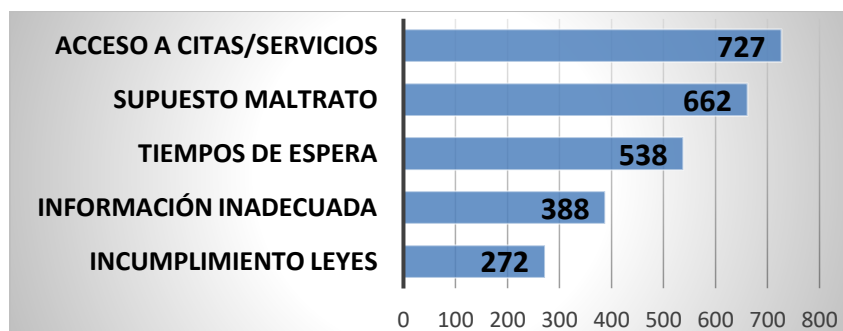
De acuerdo al gráfico anterior, se puede observar que la principal atención que brindan los contralores a los usuarios es relaciona con solicitud de información, las cuales fueron un total de 55 443 gestiones (52,58%) y consultas sobre diversos aspectos con 23 903 incidencias (22,67%).



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

Referente a las inconformidades, fueron un total de 1780 con un total de 3 563 motivos, es decir, cada inconformidad está relacionada con 2 motivos aproximadamente. Entre las principales razones se encuentran las siguientes:

Gráfico N° 2
Motivos de Inconformidades, Año 2015

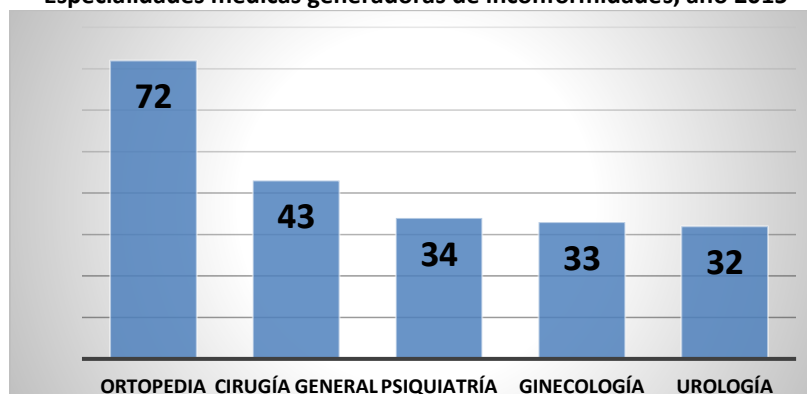


Fuente: Auditoría Interna. Elaboración propia con base en informe estadístico 2015 de la DICSS.

Como se observa, durante el año 2015 el principal motivo de inconformidad fue por acceso a citas o servicios con 727, seguido de supuesto maltrato por parte de un funcionario con un total de 662 denuncias, además, por prolongados tiempos de espera hubo un resultante de 538 y finalmente los 2 últimos motivos fueron inadecuada información e incumplimiento de leyes con 388 y 272 respectivamente.

En línea con lo anterior, de acuerdo con el Informe Estadístico 2015 de la DICSS, las 5 principales especialidades médicas generadoras de inconformidades fueron las siguientes:

Gráfico N° 3
Especialidades médicas generadoras de inconformidades, año 2015



Fuente: Auditoría Interna. Elaboración propia con base en informe estadístico 2015 de la DICSS.

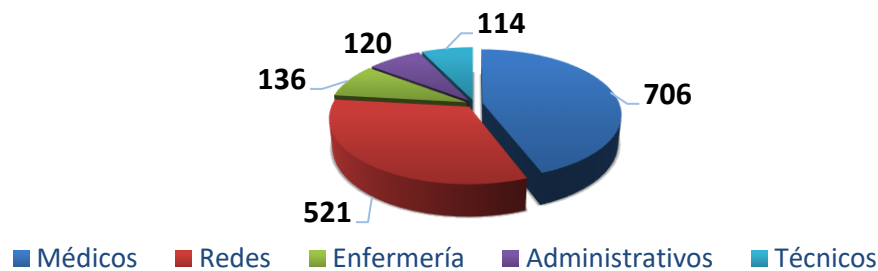


CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

De acuerdo con el gráfico N° 3, los servicios de ortopedia de la CCSS es la principal especialidad médica generadora de inconformidades con un total de 72, seguida de 43 para cirugía general, psiquiatría con 34 y por último ginecología y urología con 33 y 32 respectivamente.

Por otra parte, respecto al personal involucrado en las inconformidades, a continuación, se presenta el detalle:

Gráfico N° 4
Personal Involucrado en inconformidades, año 2015



Fuente: Auditoría Interna. Elaboración propia con base en informe estadístico 2015 de la DICSS.

El gráfico N° 4, muestra que el personal médico y el de Registros y Estadísticas en Salud (REDES) son los que se encuentran involucrados en las inconformidades que presentan los usuarios, no obstante, también se presentan con funcionarios técnicos, de enfermería y administrativos.

Sobre la automatización de la gestión en la DICSS.

Es importante señalar que la Ley N° 8239 sobre Derechos y Deberes de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados, indica en su Artículo 12 inciso c y d, lo siguiente

“c) Llevar un registro de las reacciones de los pacientes frente a los servicios, que permita medir el grado de avance en el logro de los cometidos de mejoramiento continuo de la calidad.

d) Elaborar informes semestrales sobre las denuncias recibidas y las resoluciones emitidas”.

Para cumplir con lo cometido en la Ley, la DICSS en un principio utilizaba registros manuales, los cuales posteriormente pasaron a ser registrados mediante un programa llamado Epi-Info, mismo que carecía de validaciones en los datos ingresados y de herramientas para el análisis de información, en este punto, los registros se exportaban a hojas de Microsoft Excel para unificarlos.



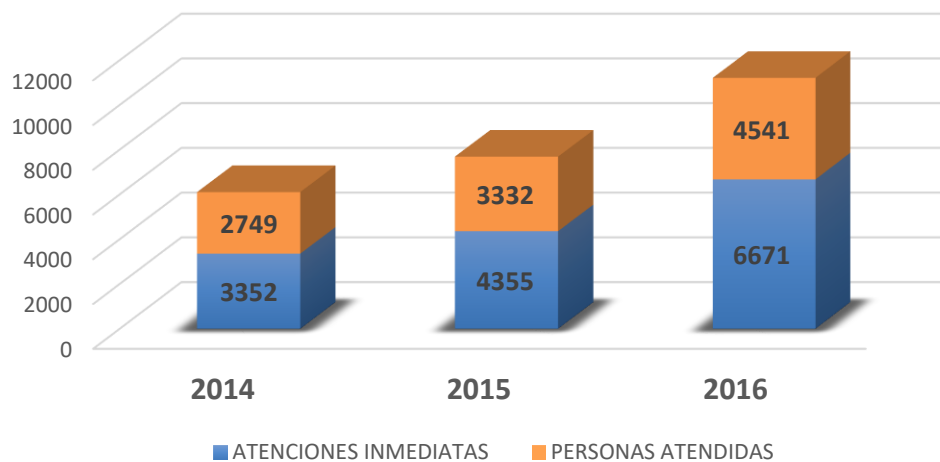
CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

No obstante, ante el crecimiento en el número de contralorías de servicios, la necesidad de cumplir de forma más eficiente con los informes y el objetivo de sustituir la forma de registrar la información, la DICSS decide en el año 2012 elaborar un sistema de información con la ayuda de un funcionario de esa misma dependencia que estudiaba Ingeniería de Sistemas, es así, como surge el software “Sistema Estadístico de la Dirección Institucional de Contralorías de Servicios de Salud”, dicho programa fue desarrollado en el lenguaje de programación Java, almacenando los registros en una base de datos de Microsoft Access, esta herramienta es la que continúa siendo utilizada en la actualidad.

Sobre la Contraloría Virtual.

Desde finales del año 2013, existe una contraloría virtual en la que los ciudadanos pueden acceder a través de la página web de la CCSS, en la misma el consultante tiene a su disposición un directorio con el teléfono y la dirección de los contralores de servicios de salud que existen en diferentes establecimientos médicos, la normativa vigente relacionada con derechos y deberes de los usuarios, enlaces de interés, catálogos de trámites institucionales, entre otros. A continuación, se presenta un gráfico del comportamiento de esta herramienta desde su inicio:

Gráfico N° 5
Comportamiento Contraloría Virtual, según personas usuarias atendidas y atenciones inmediatas, años 2014 - 2015



Fuente: Auditoría Interna. Elaboración propia con base en información suministrada por al DICSS, enero 2017.



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

En el gráfico N° 5, se observa que el comportamiento de la contraloría virtual ha incrementado desde su implementación, pasando de 2749 personas atendidas en el 2014 a 4541 en el año 2016, lo cual representa en promedio un incremento anual de un 28%. Asimismo, respecto a las atenciones o respuestas brindadas, en el 2014 fueron 3352 y para el 2016 alcanzó un total de 6671, lo que constituye un incremento promedio de 41% durante los tres últimos periodos.

En síntesis, se ha logrado obtener un grado de automatización razonable para acatar lo señalado en la Ley 8239, no obstante, esta Auditoría plantea una serie de hallazgos en torno al uso y aprovechamiento de las TIC y otros aspectos de control interno para la gestión que realiza la DICSS a través de las Contralorías de Servicios de Salud.

HALLAZGOS

1. SOBRE EL SISTEMA ESTADÍSTICO DE LA DIRECCIÓN INSTITUCIONAL DE CONTRALORÍAS DE SERVICIOS DE SALUD.

Se determinaron debilidades en el software “*Sistema Estadístico de la Dirección Institucional de Contralorías de Servicios de Salud*”, lo anterior en temas relacionados con seguridad de la información, eficiencia y eficacia de las operaciones, implementación del sistema, soporte, mantenimiento y cobertura funcional. A continuación, el detalle:

1.1 Seguridad de la información.

- El programa requiere la instalación del software Java Runtime Environment, no obstante, solo es compatible con la versión de java 7, siendo la actual la 8 update 111, esto impide obtener actualizaciones de seguridad por lo que compromete su adecuado funcionamiento en otras aplicaciones que requieren la última versión de Java.
- Los reportes son compatibles únicamente con la versión de Adobe Reader 9, no obstante, de acuerdo con la Política de ciclo de vida de asistencia de Adobe, para esta versión el soporte finalizó el 26 de junio de 2013.¹
- Ausencia de requerimientos como:
 - ✓ Bloqueo de la cuenta en caso de tres intentos fallidos de logueo.
 - ✓ Cambio periódico de contraseñas.

¹ <https://helpx.adobe.com/es/acrobat/kb/end-support-acrobat-8-reader.html>



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

- ✓ Requisitos de robustez y longitud de la contraseña (No requiere un mínimo de caracteres).
 - ✓ Enlace con el Módulo Integrado de Seguridad (MISE).
- Los registros son almacenados en una base de datos de Microsoft Access, este software permite operar de manera funcional en proyectos de pequeña a mediana complejidad, sin embargo, en soluciones grandes y complejas pierde eficiencia y calidad en el manejo de los datos, además, en términos de seguridad tiene la habilidad de proteger la base por medio de password solamente un archivo y los permisos por tabla o consulta no brindan las ventajas de otros motores gestores de bases de datos como Microsoft SQL Server u Oracle.

1.2 Eficiencia y eficacia de las operaciones

- La Información se encuentra descentralizada entre las 66 contralorías, es decir, los registros se almacenan en base de datos independientes y para su consolidación es requerido que cada oficina envíe un reporte estadístico en formato Portable Document Format (PDF por sus siglas en inglés) a la DICSS para que se digite nuevamente la información en otro repositorio de datos.
- Ausencia de registros históricos consolidados en una sola base de datos, lo anterior debido a que existen repositorios de información separados por períodos y el software requiere que cada año se inicie con una nueva base.

1.3 Implementación de software

- El software no cumple con ningún estándar para el modelado de datos Institucional.
- Carece Integración con el Modulo Integrado de Seguridad (MISE) u otras aplicaciones institucionales.
- Se carecen de respaldos centralizados de las bases de datos de las 66 contralorías de servicios.

1.4 Soporte y Mantenimiento

- Imposibilidad de realizar nuevos requerimientos o mejoras ya que el funcionario que lo desarrolló no labora actualmente para la DICSS.
- Ausencia de un módulo que permita administrar los diferentes parámetros y opciones de tipificación.
- La funcionaria que brinda soporte técnico a la aplicación no dispone de perfil informático.



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

1.5 Cobertura funcional

- Se identificaron tres hospitales que realizan sus tareas en forma manual o a través de hojas de cálculo y no utilizan el software, lo anterior según lo indicado por los Contralores de dichos Centros Médicos.²

La Ley General de Control Interno N° 8292 del 31 de julio 2002, en su Artículo 8 sobre el Concepto de Sistema de Control Interno en sus incisos b y c establece:

“Para efectos de esta Ley, se entenderá por sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:

b) Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.

c) Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones”.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público de la Contraloría General de la República, en el apartado 5.6 sobre la calidad de la información, señalan que:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información contemplen los procesos requeridos para recopilar, procesar y generar información que responda a las necesidades de los distintos usuarios. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y de mejoramiento continuo.”

Asimismo, dichas normas en el apartado 5.8, sobre el 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”.

Las Normas Técnicas para la Gestión de Tecnologías de Información de la Contraloría General de la República, en el punto 1.4 sobre la gestión de la seguridad de la información, mencionan:

² Hospital y Área de Salud Upala, Hospital Dr. Carlos Luis Valverde Vega y Hospital de Golfito.



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

“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”.

Del mismo modo, esta Normativa de la Contraloría indica en su apartado 2.1 Modelo de arquitectura de información, lo siguiente:

“La organización debe optimizar la integración, uso y estandarización de sus sistemas de información de manera que se identifique, capture y comunique, en forma completa, exacta y oportuna, sólo la información que sus procesos requieren.”

Aunado a lo anterior, respecto a la Implementación de software (inciso 3.2), la CGR señala en esas normas que:

“La organización debe implementar el software que satisfaga los requerimientos de sus usuarios y soporte efectivamente sus procesos, para lo cual debe:

- a. Observar lo que resulte aplicable de la norma 3.1 anterior.*
- b. Desarrollar y aplicar un marco metodológico que guíe los procesos de implementación y considere la definición de requerimientos, los estudios de factibilidad, la elaboración de diseños, la programación y pruebas, el desarrollo de la documentación, la conversión de datos y la puesta en producción, así como también la evaluación post-implantación de la satisfacción de los requerimientos.*
- c. Establecer los controles y asignar las funciones, responsabilidades y permisos de acceso al personal a cargo de las labores de implementación y mantenimiento de software.*
- d. Controlar la implementación del software en el ambiente de producción y garantizar la integridad de datos y programas en los procesos de conversión y migración.*
- e. Definir los criterios para determinar la procedencia de cambios y accesos de emergencia al software y datos, y los procedimientos de autorización, registro, supervisión y evaluación técnica, operativa y administrativa de los resultados de esos cambios y accesos.*
- f. Controlar las distintas versiones de los programas que se generen como parte de su mantenimiento.”*



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

Finalmente, en el apartado 3.3 Implementación de infraestructura tecnológica de esas normas, la CGR establece:

“La organización debe adquirir, instalar y actualizar la infraestructura necesaria para soportar el software de conformidad con los modelos de arquitectura de información e infraestructura tecnológica y demás criterios establecidos.”

Las Normas Institucionales de Seguridad Informática, en el apartado 6.1. Normas para la Política correcto uso de Contraseñas de parte de los usuarios de red y aplicaciones mencionan que:

“Todo funcionario de la red institucional y de aplicaciones, que posea una o varias cuentas creadas a su nombre, deberá cumplir con las siguientes normas, que constituyen las mejores prácticas para la manipulación de las contraseñas personales y lo protegerán del hurto y modificación de la información institucional que administra.

(...)El usuario estará enterado que después de ejecutar tres intentos fallidos de “logueo” en su cuenta de red y o de aplicaciones, la misma será bloqueada, esto para proteger sus datos e identidad, en caso de olvidar definitivamente la contraseña, deberá solicitar la activación de la misma ante su respectivo administrador, en persona y aportando alguna identificación como medida para corroborar su identidad o por otra parte puede enviar una nota o formulario previamente diseñado para esta labor con la firma y sello correspondiente por parte de la jefatura respectiva, dicha nota debe estar dirigida al administrador del cgi respectivo(...).

(...)Todo usuario deberá hacer el cambio periódico de sus contraseñas cada (tres) 3 meses como mínimo (...).

(...)Las contraseñas generadas por los usuarios para su uso en los servicios de red y aplicaciones, deben contener caracteres de al menos (tres) 3 de las siguientes (cuatro) 4 clases:

Clase	Descripción de la clase
Letras mayúsculas	a, b, c, . . . z.
Letras minúsculas.	a, b, c, . . . z
Números	0, 1, 2, . . . 9.
Caracteres especiales	por ejemplo: símbolos puntuación ú otros como % & ¡ @ () .

(...)Todo usuario deberá tomar en cuenta las siguientes restricciones, que han sido configuradas para que las contraseñas sean más seguras:



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

- *La longitud de toda contraseña a utilizar deberá ser igual o mayor a ocho caracteres.*
- *La contraseña a adoptar no podrá ser igual o similar a su respectivo nombre de usuario.*
- *No podrá repetir ninguna de las últimas seis contraseñas utilizadas.*
- *No se podrá dejar contraseñas en blanco. (...)*

Además, en el apartado 6.5. Normas para la Política de desarrollo, mantenimiento y actualización de aplicaciones señalan lo siguiente:

“- Aspectos relativos a la seguridad de las aplicaciones

1. Todas las nuevas aplicaciones que se desarrollen o adquieran deberán ser evaluadas, en conjunto con el personal del Área de Ingeniería de Sistemas, para determinar la factibilidad de utilizar los servicios del (Módulo Integrado de Seguridad – MISE), que integra la administración de la seguridad de los usuarios de cada aplicación.

2. Todo proyecto de desarrollo de aplicaciones informáticas, debe disponer de un análisis para determinar los diferentes tipos de usuarios y sus necesidades de información; y con base a este definir el modelo de roles de acceso a la información para que permita limitar el acceso a los datos según el tipo de usuario, según se administra en el Módulo Institucional de Seguridad Informática (MISE), o cualquiera que sea el esquema de seguridad definido para la aplicación autorizado en el cumplimiento del lineamiento anterior.

3. Todas las nuevas aplicaciones que se desarrollen o adquieran deben incluir dentro de sus funcionalidades la administración de pistas y bitácoras de auditoría, que permita llevar el control, registro y trazabilidad de la información, así como transacciones del sistema sobre los datos críticos que han sido definidos por los usuarios y que sean técnicamente factibles de implementar.

4. Todas las nuevas aplicaciones que se desarrollen o adquieran deberán contemplar medidas de seguridad tendientes a evitar la alteración y acceso no autorizados, lo cual debe quedar debidamente documentado en los manuales técnicos de la aplicación, de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Subárea de Seguridad Informática.

5. Todas las nuevas aplicaciones que se desarrollen deben contar con el modelo de datos debidamente aprobado, según lo establece la “Metodología para el Modelo de Datos”, con el fin de asegurar su compatibilidad, interoperatividad e integración con otros sistemas.”

Consultado mediante correo electrónico al Ing. Robert Araya Alfaro, técnico en TIC del Centro de Gestión Informática del Hospital de Geriátría y Gerontología Dr. Raul Blanco Cervantes y funcionario que desarrollo el sistema de Contralorías en su momento, indicó lo siguiente:



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

“El sistema cumplió con las necesidades de la Dirección en su momento, según las limitaciones técnicas que había, además no se cuenta ni se contaba con ningún departamento de informática en la contraloría de servicios, se creó para sustituir la forma rudimentaria que se tenía de registrar la información ya que se realizaba en Epi-Info sin ninguna validación útil y se ayudaba el análisis con hojas de Excel, lo cual se tornó inmanejable debido al crecimiento de las Contralorías, esto obligó a buscar una alternativa para cumplir con los informes solicitados por la Junta Directiva.

El sistema se creó con las siguientes limitantes:

- *No se tenía ni se tiene ningún servidor para alojar la aplicación.*
- *No se contaba en ese momento con otro motor de base de datos disponible.*
- *Falta de experiencia en desarrollo de sistemas e inexistente departamento de informática. (...)*

“El sistema al día de hoy se debe de reestructurar y actualizar siguiendo mejores prácticas de desarrollo y seguridad, se debe solicitar a la DTIC el aval y los medios y/o buscar presupuesto para un nuevo desarrollo.

La herramienta es vulnerable a actualizaciones de seguridad por parte de JAVA lo que compromete su adecuado funcionamiento en algunos escenarios.”

La Dra. Ana Patricia Salas Chacón, Directora de la DICSS, indicó lo siguiente:

“Si bien no disponemos de personal destacado en informática, es evidente que nuestro sistema de información tiene debilidades a nivel técnico, en un principio esta fue una solución desarrollada internamente en la DICSS por un compañero que estudiaba ingeniería en sistemas aproximadamente hace cinco años, la misma fue de gran utilidad debido a dado que nuestros procesos en su mayoría se realizaban en forma manual o apoyado en hojas de Excel.

En este sentido, no conocía el detalle tan específico a nivel técnico de las debilidades del software, no obstante, es importante que una unidad externa evidencie que requerimos un cambio en nuestro sistema de información, además, es pertinente señalar que esta Dirección a través del Departamento de Protección ha tenido acercamiento con las instancias rectoras en tecnologías de información a nivel institucional, sin embargo, a la fecha no ha sido posible materializar una solución.



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

Considero que hoy en día la aplicación cumplió su ciclo de vida y muchos de las funcionalidades ya no se adaptan totalmente a nuestras necesidades, provocando que de una u otra manera afecte la eficiencia y eficacia en nuestras operaciones, tal vez el ejemplo más claro consiste en consolidar cada mes la información de las 66 unidades, proceso que tardamos aproximadamente dos semanas en volver a digitar, esto se ha vuelto un tema complicado considerando el crecimiento de las oficinas de contralorías de servicios de salud por todo el país y el comportamiento dinámico de la Contraloría Virtual, la cual también requiere digitar nuevamente todos los datos en el sistema para su consolidación.”

El Lic. Milton Vargas Delgado, Contralor de Servicios a.i. del Hospital México, mencionó al respecto:

“Respecto a las desventajas del sistema actual, considero que la aplicación puede mejorar respecto a la interfaz de usuario, lo anterior en términos de que sea más amigable, además, sería importante que la aplicación generara en forma automática el 100% de los reportes, lo cual facilitaría en la gestión del consolidado mensual”.

La Srita. Joselyn Vargas Chacón, funcionario de la DICSS mencionó lo siguiente:

“(…) Es importante señalar la necesidad de un sistema de información que permita consolidar toda la información estadística de las Contralorías de Servicios de Salud debido a que la aplicación actual no lo permite, es decir, que los registros puedan ser consultados en tiempo real o en línea, en este sentido, considero que necesitamos una herramienta con mejores controles en la digitación de los datos y que permita mejorar la calidad de los registros.

Además, en materia de reportes, en la actualidad los mismos carecen de flexibilidad y por ende nos dificulta obtener información que los niveles superiores requieren, es decir, los mismos si se pueden obtener pero requieren un trabajo adicional para conseguirlos, elevando el riesgo de error humano y disponibilidad en tiempo expedito de la información, en fin son muchas oportunidades de mejora que se requieren así como un acompañamiento informático debido a que no debido a que no disponemos de personal de este tipo en la Dirección Institucional de Contralorías de Servicios de Salud.”

La implementación de aplicaciones en forma aislada y sin el acompañamiento de los entes rectores en materia de desarrollo de software a nivel institucional, se considera una limitante para el adecuado, seguro y confiable funcionamiento de las herramientas informáticas, además, compromete la seguridad y calidad de los datos, así como el funcionamiento eficaz, eficiente y oportuno en las operaciones que realiza la DICSS y sus unidades adscritas. En este sentido, es significativo señalar que la información generada por estas oficinas constituyen un diagnostico institucional sobre las principales molestias o inconformidades que exteriorizan los usuarios a nivel nacional en la CCSS, tanto en áreas de salud como centros



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

hospitalarios, por ende, representan un insumo para que los niveles estratégicos, tácticos y operativos adopten medidas correctivas o establezcan procesos de toma de decisiones en pro de mejorar la calidad en la prestación de los servicios.

Aunado a esto, el incumplimiento de diferentes lineamientos en la normativa de seguridad en TIC podría afectar directa o indirectamente que la DICSS disponga de una garantía razonable respecto a la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información, lo cual implica protegerla contra uso, divulgación o modificación de usuarios no autorizados, daño, pérdida u otros factores disfuncionales. Asimismo, la ausencia de integración con el MISE podría debilitar el esquema de seguridad institucional de los sistemas de información desarrollados, pues el mismo propicia la administración de los diferentes mecanismos implementados en esa herramienta de forma centralizada y en alineamiento a la normativa institucional.

2. SOBRE LA INTEGRIDAD Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL SISTEMA ESTADÍSTICO DE LA DICSS.

Se evidenciaron debilidades referentes a la integridad y calidad de los datos ingresados en el Sistema Estadístico de la DICSS durante el año 2016, lo anterior mediante consulta a las bases de datos de 38 contralorías (61% del total de las oficinas) que utiliza este software. A continuación, el detalle:

2.1 Sobre las atenciones directas.

En relación con las atenciones directas almacenadas en las diversas bases de datos se determinó lo siguiente:

- 186 registros que indican 199 en el campo “Edad”.
- El sistema carece de validaciones para el número de identificación, sea ciudadano costarricense o extranjero, lo anterior debido a que el campo “Cédula” permite ingresar números, caracteres, símbolos lo cual genera que se almacene datos como:

Cuadro N° 1
Ejemplos del registro de la cédula

Día	Mes	Centro	Nombre	Cedula	Nacionalidad
27	Enero	Hospital Ciudad Neily	José Ferreto Álvarez	***	1- Costarricense
29	Noviembre	Hospital Ciudad Neily	Bolivar Vázquez Vázquez	***	1- Costarricense
04	Mayo	Hospital Ciudad Neily	Ehitan Cambronero Méndez	****	1- Costarricense



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

04	Octubre	Hospital Ciudad Neily	Dilan Alberto Quirós Comparaz	****	1- Costarricense
05	Mayo	Hospital Ciudad Neily	Pedro Issac Mora Guerra	****	1- Costarricense
26	Abril	Hospital Ciudad Neily	Florentino Nájera Ortiz	****	1- Costarricense
01	Noviembre	Área De Salud Tibas-Uruca-Merced	Jhona Zuleyka Díaz Betancourt	000000000	2-Extranjero
29	Noviembre	Área De Salud Ciudad Quesada	Varela Badilla Luis Miguel	0.3860100	1- Costarricense
09	Mayo	Hospital Dr. Tony Facio Castro	Sanabria Astua Daniel Julian	0/120660639	1- Costarricense
02	Mayo	Hospital Ciudad Neily	Madison Gómez Mora	*****	1- Costarricense
02	Junio	Hospital México	Johnny Enrique Pavón Torres	C0139132	2-Extranjero
02	Junio	Hospital De Las Mujeres Dr. Adolfo Carit	Guiselle Acevedo Argueta	C01703336	2-Extranjero
02	Mayo	Oficinas Centrales	Bladieska Marcela Montano Paso	CO 1999516	2-Extranjero
03	Junio	Hospital Dr. Tony Facio Castro	Wilson Hay Owen	NO 15580370363 2	2-Extranjero
03	Agosto	Hospital Dr. Tony Facio Castro	López Cano Miguel	NO DOCUMENT O	2-Extranjero
04	Octubre	Área De Salud Alajuela Oeste	Gabriela Niño	00	1- Costarricense
04	Noviembre	Área De Salud Zapote-Catedral - Clínica Dr. Carlos Duran	María José Espinoza	EXT	2-Extranjero
04	Noviembre	Área De Salud Zapote-Catedral - Clínica Dr. Carlos Duran	Denis Peralta Moreno	EXT	2-Extranjero
04	Agosto	Hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño	Claudia Javiera Hermida Ampié	CO 1679253	3- Extranjero Indocumentado
04	Octubre	Hospital Dr. William Allen	Michael Ismael Sánchez Mercado	Indo	2-Extranjero
05	Agosto	Hospital San Juan De Dios	Johny José Medina Quezada	NIC-CR-103- 041500113	2-Extranjero
05	Setiembre	Área De Salud La Carpio-León XIII (ASEMECO)	Evelyn López Puente	INDO	3- Extranjero Indocumentado
05	Febrero	Hospital San Carlos	Solano Acuña María Dinora	9900898	1- Costarricense
07	Diciembre	Área De Salud Zapote-Catedral - Clínica Dr. Carlos Duran	María Marlene Perera García	EXT	2-Extranjero





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

07	Setiembre	Hospital De Las Mujeres Dr. Adolfo Carit	Rafaela Hernández Jiménez	C70044-01-30	2-Extranjero
07	Noviembre	Oficinas Centrales	Jessica del Carmen Serría Castro	B26313	1- Costarricense
09	Setiembre	Hospital San Francisco de Asís	Rodríguez Soto Sara	NP	1- Costarricense
10	Agosto	Hospital San Juan de Dios	Yessenia Navarrette Corea	9721553	2-Extranjero
10	Mayo	Hospital San Juan De Dios	Augusto Cesar Martínez	C1087393	3- Extranjero Indocumentado
11	Agosto	Área De Salud Zapote-Catedral - Clínica Dr. Carlos Duran	Keidy Rivera Molina	C021606	2-Extranjero
12	Octubre	Área De Salud Zapote-Catedral - Clínica Dr. Carlos Duran	Yamileth Cisne Hernández	SS 26859198	1- Costarricense
12	Mayo	Hospital San Rafael De Alajuela	Desire Arce Zuñiga	 4100865	1- Costarricense
13	Julio	Área De Salud Tibás-Uruca-Merced - Clínica Dr. Clorito Picado	María Cecilia Mora Mora	Q103690803	1- Costarricense
13	Setiembre	Área De Salud Zapote-Catedral - Clínica Dr. Carlos Duran	Luz Angélica Napuri Torres	SS-2530095384	2-Extranjero
13	Abril	Hospital Dr. Tony Facio Castro	Cantillano Rivera Marbellis	ND	2-Extranjero
14	Noviembre	Hospital San Francisco de Asís	Robles Vargas Joel	NT	2-Extranjero
14	Julio	Hospital Dr. Tony Facio Castro	López Cano Miguel Antonio	RES. 155800852506	2-Extranjero
17	Noviembre	Área De Salud Zapote-Catedral - Clínica Dr. Carlos Duran	Francisca Hernández	EXT	2-Extranjero
17	Noviembre	Área De Salud Zapote-Catedral - Clínica Dr. Carlos Duran	Karen González Reyes	EXT	2-Extranjero
18	Octubre	Área De Salud Zapote-Catedral - Clínica Dr. Carlos Duran	Milton Torres Vaca	EXT	2-Extranjero
19	Setiembre	Área De Salud Zapote-Catedral - Clínica Dr. Carlos Duran	Claudia Gómez Pulgarin	EXT	2-Extranjero
19	Abril	Hospital Ciudad Neily	Sianny Nicole Mora Silva	****	1- Costarricense
20	Setiembre	Área De Salud Zapote-Catedral - Clínica Dr. Carlos Duran	Denis Solano García	EXT	2-Extranjero
21	Diciembre	Área De Salud Zapote-Catedral - Clínica Dr. Carlos Duran	Jaime Guevara Flores	EXT	2-Extranjero
23	Setiembre	Área De Salud Zapote-Catedral - Clínica Dr. Carlos Duran	Juan Carlos Aburto Yesca	EXT	2-Extranjero





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

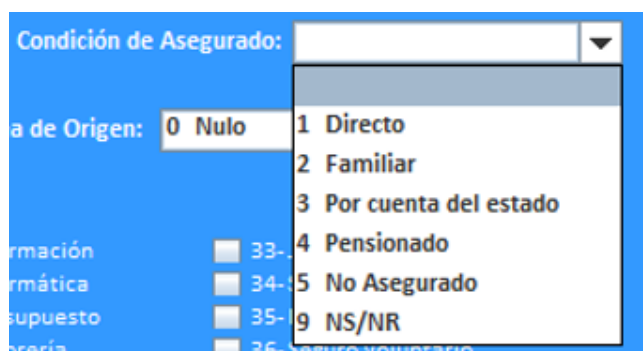
23	Noviembre	Área De Salud Zapote-Catedral - Clínica Dr. Carlos Duran	Alba Pérez Mendoza	EXT	1- Costarricense
24	Octubre	Área De Salud Alajuela Oeste	Yenory Rojas	00	1- Costarricense
27	Octubre	Área De Salud Zapote-Catedral - Clínica Dr. Carlos Duran	Francisca Hernández	EXT	2-Extranjero
30	Marzo	Hospital Dr. Tony Facio Castro	Larrauri Debarra Mairena	ND	2-Extranjero

Fuente: Auditoría Interna. Elaboración propia con base en revisión de bases de datos del Sistema Estadístico de la DICSS, Enero 2017.

Aunado a lo anterior, existen 3266 registros que indican “Nulo” y 464 con “0” en la cédula, en este sentido, si bien el Manual de Normas y Procedimientos de Contralorías señala respecto a las gestiones: “Solicitar dentro de las posibilidades del Contralor de Servicios, las calidades del usuario, tales como nombre, apellidos, número de identificación (cédula, pasaporte), entre otros.”, no se tiene certeza sobre cuáles de estos registros fueron ingresados por falta de posibilidad del Contralor de obtener el dato o por omisión de solicitar el dato respectivo, además, se observa una falta de estandarización para determinar cuándo fue que la persona atendida no quiso brindar su número de identificación, ya que se observan registros que van desde “Nulo”, “EXT”, “00”, “ND”, “****”, “NP”, entre otros.

- El sistema presenta la opción de registrar la condición de asegurado de la siguiente manera:

Imagen N° 1
Opciones para condición de asegurado del Sistema Estadístico de la DICSS



Fuente: Sistema Estadístico de la DICSS, Enero 2017

Ante esta situación, el software no permite determinar las condiciones específicas de aseguramiento de los usuarios, es decir, no se adapta a los códigos de aseguramiento utilizados en las aplicaciones institucionales y que son utilizados en la impresión de los carnets de los usuarios. El detalle de estos códigos se encuentra en el Anexo 1 de este informe.

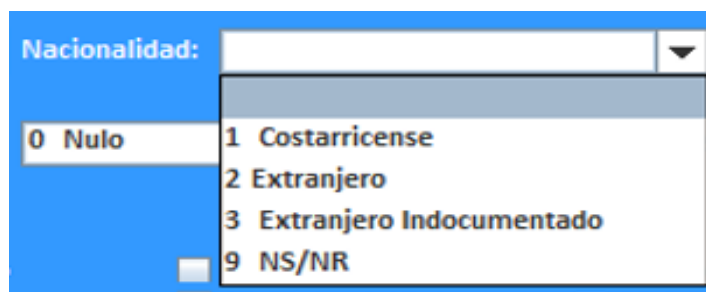


CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

Bajo este panorama, a nivel estadístico no es posible determinar el tipo de asegurado o el régimen de pensión, lo anterior sin contemplar que carece de una diferenciación entre un asalariado directo y un trabajador independiente o asegurado voluntario.

Del mismo modo, la aplicación brinda la opción de registrar la nacionalidad del usuario de la siguiente manera:

Imagen N° 2
Opciones para registro de nacionalidad del Sistema Estadístico de la DICSS



Fuente: Sistema Estadístico de la DICSS, Enero 2017.

Bajo este marco de opciones la única nacionalidad presente es “Costarricense”, por lo que no es posible determinar el país de origen de los extranjeros, situación que limita la calidad de la información respecto a las nacionalidades de los usuarios que acuden a las Contralorías de Servicios de Salud de la CCSS.

2.2 Sobre las inconformidades

Respecto a las inconformidades almacenadas en las bases de datos revisadas, se determinó lo siguiente:

- El sistema permite almacenar registros duplicados de los números consecutivos de inconformidades que genera en forma automática, detectando inclusive 4 inconformidades con la misma numeración. A continuación, el detalle:



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

Cuadro N° 2
N° Registros duplicados en el Sistema Estadístico DICSS

N° Consecutivo	Cantidad de registros con el mismo número
2016-2315-017	4
2016-2315-026	2
2016-2306-002	2
2016-2315-027	2
2016-2315-029	2
2016-2501-006	2
2016-2501-007	2
2016-2315-018	2
2016-2306-004	2
2016-2208-052	2
2016-2206-035	2
2016-2105-006	2
2016-2206-029	2

Fuente: Auditoría Interna. Elaboración propia con base en revisión de bases de datos del Sistema Estadístico de la DICSS, Enero 2017.

El detalle de los registros se encuentra en el Anexo 2 de este informe.

- Sobre el registro de información en el campo “**N° Boleta**”, se evidenció que el sistema carece de validaciones en relación con el formato que es requerido, situación que permite ingresar números, caracteres, símbolos. En este sentido, es significativo señalar que, según lo indicado por diversos contralores consultados, el registro de este campo corresponde al número consecutivo que viene indicado en el formulario institucional, no obstante, cuando las personas presentan su inconformidad no es necesario utilizar el reglamentario por lo que este número se omite, caso contrario, cada unidad de acuerdo a sus necesidades dispone de una numeración interna o simplemente no se anota nada en el campo supra citado. A continuación, se presentan ejemplos de lo mencionado:



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

Cuadro N° 3
Ejemplos del registro de N° Boleta

N° Caso	N° Boleta
2016-2217-001	0
2016-2205-029	0
2016-2205-019	0019 Q 2016
2016-2205-024	0024-Q-2016
2016-2211-004	004
2016-2704-004	004
2016-2206-044	09928-2016
2016-2315-020	2016 2315 Q 020
2016-2315-021	2016 2315 Q 021
2016-2553-001	2016*001*CSASM O
2016-2105-003	2016.2105.003
2016-2307-002	2016--2307-002
2016-2314-013	54
2016-2104-001	999
2016-2104-041	999
2016-2401-003	CASO- CSHSC- 2016-2013
2016-2401-002	CSHHSC-CASO- 002-2016
2016-2315-009	DICSS-DPU-CS- CMFD-015-
2016-2908-004	N31665
2016-2503-002	NO UTILIZÓ BOLETA
2016-2203-032	nula
2016-2306-002	Q 001
2016-2208-002	Q 002-16
2016-2208-005	Q 005*-2016
2016-2208-063	Q-064
2016-2208-022	Q22-2016

Fuente: Auditoría Interna. Elaboración propia con base en revisión de bases de datos del Sistema Estadístico de la DICSS, Enero 2017.



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

Como se muestra en el cuadro N° 3, se carece de una estandarización respecto a los datos que deben ser ingresados, debido a que en ocasiones vienen registros nulos, numéricos o alfanuméricos con distintos formatos.

Las Normas Técnicas para la Gestión de Tecnologías de Información de la Contraloría General de la República, en el capítulo IV relativo a prestación de servicios y mantenimiento, en el punto 4.3 de la administración de los datos, señala:

“La organización debe asegurarse de que los datos que son procesados mediante TI corresponden a transacciones válidas y debidamente autorizadas, que son procesados en forma completa, exacta y oportuna, y transmitidos, almacenados y desechados en forma íntegra y segura.”

Asimismo, las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el capítulo V, de las Normas de Sistemas de Información, inciso 5.6 sobre la Calidad de la Información, refiere:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información contemplen los procesos requeridos para recopilar, procesar y generar información que responda a las necesidades de los distintos usuarios. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y de mejoramiento continuo.

Los atributos fundamentales de la calidad de la información están referidos a la confiabilidad, oportunidad y utilidad.”

En el mismo inciso punto 5.6.1, sobre Confiabilidad, indica:

“La información debe poseer las cualidades necesarias que la acrediten como confiable, de modo que se encuentre libre de errores, defectos, omisiones y modificaciones no autorizadas, y sea emitida por la instancia competente.”

La Dra. Ana Patricia Salas Chacón, Directora de la DICSS, señaló lo siguiente:

“No tenía conocimiento de esta situación, lamentablemente considero que de una u otra manera es causa del sistema de información que disponemos actualmente, lo anterior según lo que me indica sobre la imposibilidad de tipificar en forma precisa los códigos de aseguramiento o nacionalidades de los usuarios, es una debilidad del sistema de la cual nos tuvimos que adaptar en el transcurso del tiempo, de hecho no existe manera de identificar o extraer ese tipo de información en forma exacta. Respecto a los errores en la digitación, no disponemos de recurso humano que nos permita hacer revisiones para verificar la calidad de la información ingresada en los niveles locales, en este sentido, es importante señalar que la DICSS no dispone en forma



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

centralizada la información digitada en todas las contralorías de servicios de salud debido a que ellos en forma mensual únicamente nos remiten en formato pdf los totales de las gestiones e inconformidades.”

La ausencia de información confiable y apropiada en el sistema informático utilizado para la gestión de las contralorías de servicios de salud podría proporcionar un panorama estadístico no acorde a la situación real de los usuarios que acuden a estas oficinas, por tanto, las debilidades referentes a la integridad y calidad de la información podría inducir a errores en la gestión operativa, así como la inadecuada toma de decisiones en los procesos para mejorar la prestación de los servicios en los hospitales y áreas de salud de la CCSS.

3. SOBRE EL ESTUDIO PRELIMINAR Y DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA ESTADÍSTICO EN LA DICSS.

Se evidenció que el Departamento de Protección al Usuario elaboró en setiembre de 2015, el documento *“Estudio Preliminar y de Factibilidad, Implementación Sistema Estadístico de la Dirección Institucional de Contralorías de Servicios de Salud”*, cuyo objetivo era disponer de un software que almacenara la información de las principales operaciones que se generaban en las contralorías de servicios de salud, mismo que recibió el aval técnico por parte del Área de Ingeniería de Sistemas (AIS) de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones (DTIC), sin embargo, ha transcurrido un año con tres meses y no se ha materializado dicha propuesta, la cual según la alternativa de solución pretendía el desarrollo de sistema de información a través de un estudiante de la universidad latina, lo anterior como parte de su trabajo comunal universitario (TCU).

En este sentido, llama la atención de esta Auditoría que en el apartado *“1.8 Alternativas de Solución”*, indica lo siguiente: *“(…) la única alternativa de solución satisfactoria hasta el momento fue la realización del TCU de un estudiante de la Universidad Latina”*, sin embargo, no se observa que se contemplen opciones y su respectiva factibilidad técnica, económica y operativa en alternativas como:

- Desarrollo con recurso interno, considerando que la Institución dispone de un área especializada.
- Desarrollo Interno con apoyo de terceros.
- Compra de solución existente en el mercado.

Aunado a lo anterior, este apartado plantea dos opciones: *“implementación de un sistema estadístico semejante al utilizado por la Contraloría de Servicios del Poder Judicial”* y *“la alternativa de contratar servicios profesionales”*, sin embargo, se carece de una descripción en el documento de estas alternativas así como el análisis técnicos, operativos y económicos (costos) de estas opciones, situación que impide determinar un criterio fundamentado sobre porqué la propuesta de solución del joven universitario es la única opción.



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

Asimismo, preocupa a esta Auditoría que se considere para el desarrollo de sistemas institucionales, iniciativas basadas en estudiantes universitarios cuya experiencia es limitada y se avoca a cumplir con un requerimiento administrativo de la carrera que cursa y donde no existe ningún tipo de relación contractual que garantice algún tipo de proceso para rendición de cuentas o disponibilidad en caso de ser requerida, tal y como sucedió en este caso donde según lo mencionado por la DICSS el estudiante abandonó el proyecto.

Las Normas Técnicas para la Gestión de Tecnologías de Información de la Contraloría General de la República, en el capítulo 3.1 Consideraciones generales de la implementación de TI, indican:

“(...)

e. Analizar alternativas de solución de acuerdo con criterios técnicos, económicos, operativos y jurídicos, y lineamientos previamente establecidos.

f. Contar con una definición clara, completa y oportuna de los requerimientos, como parte de los cuales debe incorporar aspectos de control, seguridad y auditoría bajo un contexto de costo – beneficio.

g. Tomar las previsiones correspondientes para garantizar la disponibilidad de los recursos económicos, técnicos y humanos requeridos.

h. Formular y ejecutar estrategias de implementación que incluyan todas las medidas para minimizar el riesgo de que los proyectos no logren sus objetivos, no satisfagan los requerimientos o no cumplan con los términos de tiempo y costo preestablecidos.

i. Promover su independencia de proveedores de hardware, software, instalaciones y servicios.”

Esas mismas Normas en su apartado 3.2 Implementación de software, inciso b y c, establecen lo siguiente:

“La organización debe implementar el software que satisfaga los requerimientos de sus usuarios y soporte efectivamente sus procesos, para lo cual debe:

b. Desarrollar y aplicar un marco metodológico que guíe los procesos de implementación y considere la definición de requerimientos, los estudios de factibilidad, la elaboración de diseños, la programación y pruebas, el desarrollo de la documentación, la conversión de datos y la puesta en producción, así como también la evaluación post-implantación de la satisfacción de los requerimientos.

c. Establecer los controles y asignar las funciones, responsabilidades y permisos de acceso al personal a cargo de las labores de implementación y mantenimiento de software.”



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

La Dra. Ana Patricia Salas Chacón, Directora de la DICSS, cito que:

“En su momento se planteó la necesidad de un sistema de información con la Dirección de Tecnologías de Información, razón por lo cual la DICSS a través del Departamento de Protección al Usuario, elaboró el estudio preliminar y de factibilidad para implementar un sistema estadístico. En este sentido, se nos recomendó considerar la opción de un estudiante universitario que nos colaborara en la conceptualización de una herramienta nueva, no obstante, como usted lo indica ha transcurrido más de un año y no se logró materializar la propuesta, debido a que el muchacho abandonó el proyecto.

Referente a las alternativas de solución planteadas en el estudio, en el caso del Sistema del Poder Judicial se nos indicó que no estaban autorizados a compartirlo por lo cual se descartó la solución, de ahí que no se visualiza mayor detalle respecto a la factibilidad técnica, económica y operativa.”

El planteamiento de propuestas para determinar la factibilidad en el desarrollo de software institucional sin los correspondientes criterios técnicos, económicos y operativos podría materializar riesgos en relación con los objetivos establecidos, los requerimientos planteados y los términos de calidad, tiempo y presupuesto en proyectos que involucran la automatización de procesos institucionales, en este caso, la gestión de las Contralorías de Servicios de Salud.

Asimismo, factores como utilizar personal que no tiene relación contractual con la Institución, experiencia profesional limitada y ausencia de criterio experto en el desarrollo de soluciones institucionales, podría generar un detrimento en los esfuerzos planteados por la DICSS para automatizar en forma eficiente las Contralorías de Servicios de Salud, además, representa un riesgo referente a la oportunidad para ejecutar la iniciativa planteada por la parte usuaria.

4. SOBRE LA CONTRALORÍA VIRTUAL DE SERVICIOS.

En sesión de trabajo realizada con el funcionario encargado de la Contraloría Virtual, se determinaron oportunidades de mejora en el formulario web destinado para esta función, lo anterior en temas como:

4.1 Trazabilidad de las solicitudes mediante la incorporación de variables en la lista desplegable del área.

Actualmente el formulario web en el apartado de “área” solo dispone de una opción llamada “Contraloría de Servicios”, lo cual limita que el usuario pueda seleccionar variables de acuerdo al escenario requerido, es decir, los mensajes de los usuarios son enviados a una cuenta de correo electrónico que se encuentra bajo responsabilidad de un funcionario en la DICSS, donde posterior a su lectura y en caso que la



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

inconformidad se haya presentado en un hospital o área de salud que dispone de Contraloría, la misma es reenviada al Contralor de la unidad para su atención, generando una doble trazabilidad de la solicitud.

En este apartado, la oportunidad de mejora consiste en que el usuario disponga de opciones para escoger un centro médico en el que se presentó la situación y en caso que exista una Contraloría en dicha unidad, el mensaje sea enviado automáticamente a la cuenta de correo institucional de esa oficina. Del mismo modo, esta oportunidad de mejora aplica para distribuir en forma automática consultas de carácter administrativo financiero a las unidades responsables de dichos procesos.

4.2 Clasificación de asuntos en las gestiones de los usuarios, acorde a las variables establecidas por la DICSS.

La DICSS dispone de una clasificación de los asuntos que le permite estandarizar las gestiones o inconformidades, no obstante, el formulario carece de estas variables tales como: acceso a citas o servicios, tiempos de espera, reprogramación de citas y cirugías, trámites administrativos, incumplimiento de leyes, entre otros. Al respecto, la estandarización de los asuntos permitiría a la DICSS mejorar los tiempos de respuesta para clasificar los tipos de gestiones.

4.3 Mensajes de información sobre los servicios brindados por la Contraloría Virtual según el tipo de solicitud, así como re direccionamiento al catálogo de trámites institucionales.

Durante el año 2016, se recibieron un total de 1735 mensajes relacionados con temas trámites administrativos tales como: pensiones, incapacidades, planillas, aseguramiento, sin embargo, es pertinente señalar que existen consultas y dudas que ya responden a esas interrogantes en el apartado de "Catálogos Institucionales". Ante esto, resulta como oportunidad de mejora en el formulario, la inclusión de mensajes informativos y de orientación al usuario que le permitan acceder en tiempo real a sus inquietudes y no tener que esperar la respuesta por parte de la Contraloría Virtual.

La Ley General de Control Interno N° 8292 del 31 de julio 2002, en su Artículo 8 sobre el Concepto de Sistema de Control Interno en su inciso c., establece:

"Para efectos de esta Ley, se entenderá por sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:

c) Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones"

Las Normas Técnicas para la Gestión de Tecnologías de Información de la Contraloría General de la República, en el apartado 1.2 Gestión de la calidad, indica lo siguiente:



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

“La organización debe generar los productos y servicios de TI de conformidad con los requerimientos de sus usuarios con base en un enfoque de eficiencia y mejoramiento continuo.”

Del mismo modo, la Contraloría señala en el apartado 3.2 Implementación de software, cita que:

“La organización debe implementar el software que satisfaga los requerimientos de sus usuarios y soporte efectivamente sus procesos, para lo cual debe:

b. Desarrollar y aplicar un marco metodológico que guíe los procesos de implementación y considere la definición de requerimientos, los estudios de factibilidad, la elaboración de diseños, la programación y pruebas, el desarrollo de la documentación, la conversión de datos y la puesta en producción, así como también la evaluación post-implantación de la satisfacción de los requerimientos.”

Finalmente, esas mismas normas en el apartado 4.2, inciso c. sobre Administración y operación de la plataforma tecnológica, indican:

“La organización debe mantener la plataforma tecnológica en óptimas condiciones y minimizar su riesgo de fallas. Para ello debe:

c. Identificar eventuales requerimientos presentes y futuros, establecer planes para su satisfacción y garantizar la oportuna adquisición de recursos de TI requeridos tomando en cuenta la obsolescencia de la plataforma, contingencias, cargas de trabajo y tendencias tecnológicas.”

Como causa de la situación presente en este hallazgo, se determinó que la DICSS no ha planteado formalmente requerimientos de estas mejoras al Área de Comunicación Digital, instancia técnica encargada de la administración del portal web.

Además, la Dra. Ana Patricia Salas Chacón, Directora de la DICSS, indicó al respecto:

“Formalmente no hemos solicitado requerimientos a la parte técnica para mejorar las funcionalidades que nos brinda la Contraloría Virtual, desde su inició se ha mantenido con las mismas variables, lo únicos cambios que se produjeron fue la incorporación de enlaces de interés, normativa y estadísticas, pero la esencia del formulario se conserva.

El tema se ha conversado a nivel interno dentro de la DICSS con el funcionario encargado de la Contraloría Virtual, sin embargo, formalmente no se ha realizado un análisis sobre las mejoras que podrían ayudarnos con la trazabilidad de la información, creo que esto ha sido por dos razones principales: la primera es que la DICSS no dispone de personal destacado en informática



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

que nos brinde asesoría en estos temas y el otro aspecto es que en un inicio la cantidad de solicitudes por este medio podían ser gestionadas eficientemente y la dinámica no exigía cambios en el formulario, no obstante, hemos determinado a través de los años un crecimiento acelerado en las solicitudes que ingresan por este medio, por lo que tal vez sea un buen momento para plantear mejoras en la herramienta, inclusive es pertinente señalar que la Contraloría Virtual adicional a brindar y trasladar respuestas a los usuarios, debe ingresar todas las gestiones al sistema de información de la DICSS, situación que conlleva digitar toda la información como cualquier otra unidad, esto impacta directamente en nuestro funcionario encargado debido a que tiene labores adicionales dentro de nuestra unidad, no obstante, se debe realizar este proceso porque es la única manera de poder generar el reporte estadístico mensual y anual.(...)”

El Lic. Ramsés Román Sánchez, Jefe del Área de Comunicación Digital (ACD), mencionó lo siguiente:

“(...) Dentro del portal web se localiza el apartado de la Contraloría Virtual, espacio atinente al concepto de trabajo del Área cual es, modular las diferentes secciones para separar contenidos (internos y externos) y facilitar su administración mediante la acreditación de usuarios por parte de las unidades interesadas. Dicho espacio no se encuentra automatizado en su componente administrativo; sin embargo, está enfocado en facilitar la interacción entre ésta y los usuarios de la CCSS.

Los formularios de contacto se implementaron en el portal web como una forma de acercar a los ciudadanos con la institución que les brinda servicios de salud, prestaciones sociales y pensiones. Asimismo, para facilitar la interacción entre ambas partes tomando en consideración que la persona usuaria por lo general, tiene consultas y/o inquietudes que requieren atención y respuesta oportuna.

El servicio comenzó en setiembre del 2014 y hasta la fecha no ha sufrido modificaciones relevantes. Sin embargo, como parte de nuestra experiencia administradora, es importante señalar que hacen faltan acciones complementarias que permitan mejorar la herramienta tales como asignación de tiquete por consulta recibida, trazabilidad en la atención del usuario y evaluación del servicio brindado entre otras cosas, las cuales esperamos se puedan implementar dentro del plan de innovación que vive la institución en los tiempos actuales.

A la fecha no hemos recibido alguna solicitud en ese sentido. La única que se planteó fue crear un módulo de Contraloría de Servicios desde el cual, el usuario pudiera acceder al formulario de atención y a algunos contenidos que dicha unidad considerara necesarios o estratégicos y esto ya está implementado en el portal web. (...).”



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

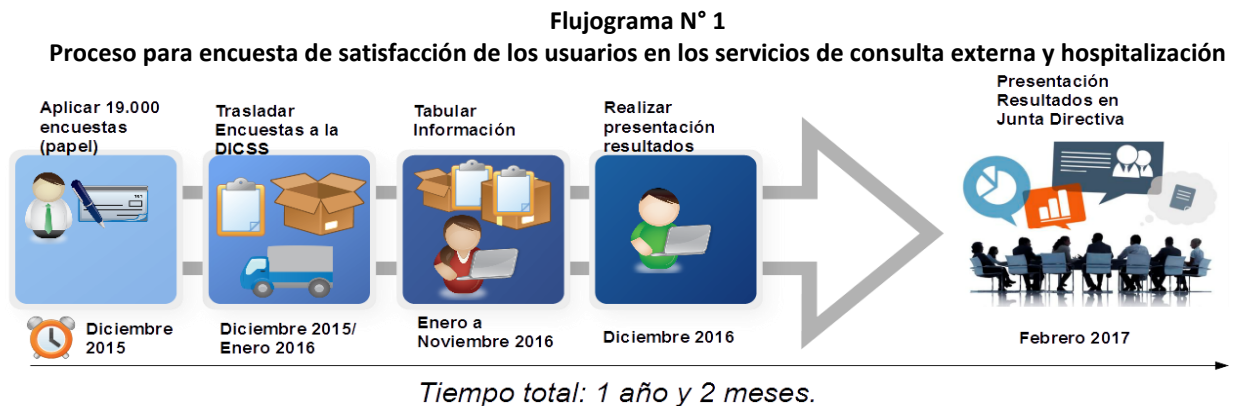
La ausencia de requerimientos y mejoras formalmente establecidas por parte de la DICSS hacia las instancias técnicas que administra la herramienta tecnológica, podría provocar que la solución en un mediano o largo plazo no se adapte totalmente a la dinámica y evolución de los procesos que realiza la esta Dirección, degradando la eficacia y eficiencia en los tiempos de respuesta que requieren los usuarios, lo anterior considerando que el uso del formulario por parte de la población se ha incrementado en un 41% en forma anual desde el 2014.

5. SOBRE EL PROCESO PARA LA REALIZACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LOS SERVICIOS DE CONSULTA EXTERNA Y HOSPITALIZACIÓN.

5.1 Sobre la eficiencia y eficacia del proceso.

Se evidenciaron debilidades en el proceso efectuado por la DICSS para realizar la encuesta de satisfacción de los usuarios en los servicios de consulta externa y hospitalización. Al respecto, se determinó que para el año 2015, la gestión de aplicar, recolectar, tabular, analizar, consolidar y presentar la información al Jerarca Institucional tardó 13 meses, es decir, los resultados del 2015 fueron presentados en febrero 2017, situación que impide cumplir lo dispuesto por Junta Directiva sobre la aplicación del instrumento de satisfacción del usuario en forma anual.

Además, el proceso actual representa un riesgo de control interno referente a la consecución de objetivos como: garantía de la eficiencia en las operaciones y exigencia en la oportunidad de la información, lo anterior considerando que el Órgano Colegiado tiene conocimiento de los resultados un año después de haberse aplicado la encuesta. A continuación, se presenta un gráfico con el detalle del proceso:



Fuente: Auditoría Interna. Elaboración propia a partir de información proporcionada por la DICSS, enero 2017.



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

Sobre el flujograma anterior, cabe señalar que los contralores con apoyo del personal de Registros Médicos y Estadística aplicaron en diciembre del 2015 aproximadamente 19 mil instrumentos en 133 centros médicos de la CCSS, utilizando formularios en papel que fueron trasladados a la Dirección Institucional de Contralorías de Servicios de Salud en un lapso de dos meses.

Acto seguido, de enero a noviembre 2016 (11 meses) una funcionaria de la DICSS se encargó de tabular y consolidar los registros en un software estadístico llamado EPI-INFO, de esta manera, la información se trasladó a la Directora de la Contraloría quién durante un mes se encargó de analizar y preparar los resultados, los cuales fueron presentados a Junta Directiva en la sesión N° 8886, celebrada el 2 de febrero del 2017.

La Ley General de Control Interno N° 8292 del 31 de julio 2002, en su Artículo 8 sobre el Concepto de Sistema de Control Interno en su inciso b y c., establece:

“Para efectos de esta Ley, se entenderá por sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:

- b) Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.*
- c) Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones”.*

Las Normas Técnicas para la Gestión de Tecnologías de Información de la Contraloría General de la República, en el capítulo IV relativo a prestación de servicios y mantenimiento, en el punto 4.3 administración de los datos, señala:

“La organización debe asegurarse de que los datos que son procesados mediante TI corresponden a transacciones válidas y debidamente autorizadas, que son procesados en forma completa, exacta y oportuna, y transmitidos, almacenados y desechados en forma íntegra y segura.” (El formato subrayado no corresponde al original)

Asimismo, las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el capítulo V, de las Normas de Sistemas de Información, inciso 5.6 sobre la Calidad de la Información, refiere:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información contemplen los procesos requeridos para recopilar, procesar y generar información que responda a las necesidades de los distintos usuarios. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y de mejoramiento continuo.



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

Los atributos fundamentales de la calidad de la información están referidos a la confiabilidad, oportunidad y utilidad.”

La Junta Directiva en el artículo 19 de la sesión 8715 del 7 de mayo del 2014 acordó lo siguiente:

*“Que se continúe con la aplicación **anual** del instrumento y que la realimentación hacia los centros de salud se efectúe en un plazo razonable, para lo cual la Dirección Institucional de Contralorías de Servicio de Salud coordinará con las unidades técnicas necesarias. (...)” (El formato negrito y subrayado no corresponde al original).*

Esta Auditoría determinó como causa de este hallazgo, limitaciones para disponer de herramientas tecnológicas ágiles que apoyaran el proceso de captura de datos y que permitiera a los encuestadores incluir variables o preguntas en un repositorio o base de datos única, consolidando en tiempo real las opiniones de los usuarios, contrario a esto, las encuestas en papel fueron remitidas a la DICSS donde el proceso de digitación de aproximadamente 19 mil registros fue realizado mayoritariamente por una funcionaria debido a la capacidad instalada de esa Dirección.

Asimismo, los registros se tabularon en un programa informático con fines epidemiológicos llamado EPI-INFO, el cual provee facilidad en la construcción de formularios y campos para la tabulación y exportación de registros a formatos ofimáticos como Microsoft Excel, sin embargo, la recomendación para el uso de este software fue realizada por el Área de Estadística en Salud y no por una instancia técnica como la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones.

La Dra. Ana Patricia Salas, Directora de la DICSS, indicó al respecto:

“La encuesta del 2015, se realizó en diciembre de ese año, la misma fue realizada en 133 centros en consulta externa (104 áreas de salud, 02 centros especializados y 27 hospitales) y 27 centros en hospitalización (sólo hospitales) las mismas fueron aplicadas por los funcionarios de contraloría en las unidades que existía este servicio, en los que no había contralores recibimos la colaboración de registros médicos. En diciembre 2015 y enero 2016 se recibió en la DICSS todas las encuestas en papel y a partir de esa fecha hasta noviembre 2016, se empezó a tabular la información en un sistema llamado EPI-INFO facilitado por el Área de Estadística, esta labor en su mayoría fue realizada por una funcionaria, de ahí que se tardó prácticamente un año en ese proceso de digitación de la información, pero es pertinente señalar que fueron más de 19 mil instrumentos de encuesta.

Es claro que por nuestra capacidad instalada y las limitaciones en herramientas tecnológicas no pudimos aplicar la encuesta para el año 2016, lo anterior considerando que el acuerdo de Junta Directiva establece que el instrumento se debe realizar en forma anual, sin embargo, en



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

noviembre 2016 nos comunicaron lo del préstamo por resultados del Banco Mundial, del cual se mencionaba un componente llamado "satisfacción al usuario" mismo que está a cargo de esta Dirección, por lo anterior se consideró tomar la encuesta del 2015 como línea base.

En este punto, estamos trabajando en una serie de cambios en las variables del instrumento, mismas que fueron solicitadas por el Banco Mundial, además, dentro de los hitos de cumplimiento se encuentran que al 2018 la encuesta debe estar rediseñada y aprobada por Junta Directiva para que pueda ser aplicada en ese mismo año y el segundo aspecto es para el 2022 en donde se las unidades realizan un plan de mejora y se brinda el correspondiente seguimiento así como el impacto generado, dicha fiscalización va ser realizada por la Organización Panamericana de la Salud (OPS).

A partir de estos aspectos, es que estamos planteando un proyecto para valorar la compra de servicios, es decir, que sea una empresa externa que realice estas labores, considerando los ámbitos que son requeridos tales como: población rural y urbana, indígena, alternativas para población no usuaria y encuestas permanentes web, entre otros. (...)"

La Srita. Joselyn Vargas Chacón, funcionario de la DICSS mencionó lo siguiente:

(...) La Dirección Institucional de Contraloría de Servicios de Salud realiza dentro de sus funciones sustantivas una encuesta de satisfacción de las personas usuarias de los servicios de salud, la cual se debe realizar cada año por un acuerdo de Junta Directiva, al respecto, se realizó una en el año 2012-2013 y la última fue en el 2015, esta encuesta consiste en recabar información sobre el grado de satisfacción en la prestación de servicios de salud, infraestructura, atención médica, entre otros.

(...)respecto a las encuestas creo que el sistema de información que nos facilitaron puede mejorar mucho debido a que el EPIINFO únicamente funcionó como una herramienta únicamente para capturar la información, sin embargo, tiene problemas similares a la aplicación de Contralorías de Servicios, en el sentido de que se debe tabular y digitar la información dos veces, generar los reportes en forma manual, lo anterior sin contemplar el gasto de papel y tinta que se realiza para general la encuesta, cuando considero que la evolución de las tecnologías se encuentra orientada en términos de utilizar la menor cantidad de estos insumos. Además sería recomendable definir un equipo de trabajo orientado a alcanzar los objetivos que busca la realización de este esta encuesta.

La situación descrita referente a la eficiencia del proceso para la realización de la encuesta "satisfacción de los usuarios en los servicios de consulta externa y hospitalización" va en contra de lo acordado por Junta Directiva respecto a la periodicidad requerida. Asimismo, los planes de mejora o medidas correctivas que



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

los niveles gerenciales, regionales y locales establezcan con base en los resultados, podrían no ajustarse a la realidad o problemática actual de los Hospitales y Áreas de Salud, lo anterior en virtud de que los procesos de retroalimentación no son efectuados en plazos razonables.

Aunado a esto, impide que la Institución disponga en forma oportuna de un diagnóstico integral sobre la percepción de los usuarios, comprometiendo la formulación de acciones estratégicas en procura de un mejoramiento constante en la calidad y el nivel de los servicios médicos que brinda la CCSS.

5.2 En torno a un modelo de rendición de cuentas sobre los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción de usuarios.

Es significativo señalar que los resultados de estas encuestas son considerados como un diagnóstico de opinión por parte de las personas sobre los servicios que brinda la Institución en un período de tiempo específico, mismos que se circunscriben en forma exclusiva a la percepción de los usuarios, sin embargo, esta Auditoría no observa por parte de la Gerencia Médica el establecimiento de un modelo de rendición de cuentas basado en estos resultados, en el cual los centros médicos que fueron objeto de las encuestas justifiquen las razones por las que se produjo la calificación, así como la solicitud de acciones concretas y medidas correctivas para lograr una mejora continua.

Además, es pertinente señalar que los datos obtenidos de estas encuestas son presentados en Junta Directiva por la DICSS, sin embargo, no se remite a este Órgano Colegiado informes que permitan conocer si se realiza seguimiento y monitoreo sobre esas unidades cuya calificación podrían ser resultado de una gestión inadecuada y donde estos elementos funcionarían como un indicador preventivo sobre la calidad de los servicios.

La Ley General de Control Interno N° 8292 del 31 de julio 2002, en su Artículo 12 Deberes del jerarca y de los titulares subordinados en el sistema de control interno en su inciso a y c., establece:

“En materia de control interno, al jerarca y los titulares subordinados les corresponderá cumplir, entre otros, los siguientes deberes:

- a) Velar por el adecuado desarrollo de la actividad del ente o del órgano a su cargo.*
- b) Tomar de inmediato las medidas correctivas, ante cualquier evidencia de desviaciones o irregularidades.”*

Esa misma Ley en su Artículo 15 Actividades de control, en los puntos a., señala:



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

Respecto de las actividades de control, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:

a) Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente, las políticas, las normas y los procedimientos de control que garanticen el cumplimiento del sistema de control interno institucional y la prevención de todo aspecto que conlleve a desviar los objetivos y las metas trazados por la institución en el desempeño de sus funciones.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en su capítulo 1.7 Rendición de cuentas sobre el SCI indica que:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer y ejecutar un proceso periódico, formal y oportuno de rendición de cuentas sobre el diseño, el funcionamiento, la evaluación y el perfeccionamiento del SCI, ante los diversos sujetos interesados.” (Lo subrayado no corresponde a lo original)

Durante el mes de enero 2017, la Dra. María Eugenia Villalta Bonilla, Gerente Médico, remite mediante diversos oficios, entre ellos: GM-DESP-17718-2017, GM-DESP-17719-2017, GM-DESP-17720-2017, GM-DESP-17720-2017, GM-DESP-17716-2017, GM-DESP-17714-2017, GM-DESP-17278-2017, GM-DESP-17280-2017, GM-DESP-17282-2017, GM-DESP-16296-2017, y que son remitidos a Directores Generales de Centros Médicos, los cuales indican lo siguiente:

“Esta Gerencia en atención a los oficios DICSS-DIR-369-2016 y DICSS-385-2016, le remite los resultados obtenidos de las encuestas de satisfacción realizadas a los usuarios de los Servicios de Hospitalización y Consulta Externa 2015, con el fin de tomar las medidas necesarias para identificar los procesos que ameriten ser corregidos o mejorados, para incrementar la satisfacción de los asegurados.”

En virtud de lo anterior, si bien la Gerencia Médica realizó un traslado de los resultados a los Directores para que adopten las medidas necesarias, no se tiene certeza si los mismos ejecutan acciones correctivas con base en los resultados que son remitidos puesto que no se ha definido una responsabilidad concreta sobre una unidad a nivel regional o de dirección que brinde monitoreo en forma integral al tema, además, se omiten aspectos que podrían considerarse significativos al momento de realizar un seguimiento como: plazos para responder a esa Gerencia y responsables directos de efectuar la gestión correctiva.

La ausencia de un modelo de rendición de cuentas sobre los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción de usuarios, impide determinar si existe un adecuado aprovechamiento de la información recopilada por DICSS, así como brindar un seguimiento y monitoreo en el nivel estratégico de las tareas operativas ejecutadas por los niveles locales en torno al mejoramiento en la prestación de los servicios.



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

6. SOBRE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LAS CONTRALORÍA DE SERVICIOS DE SALUD.

Se evidenció que existen 11 Contralorías de Servicios de Salud que no pertenecen a la estructura organizacional de DICSS, situación que impide cumplir lo estipulado en la Ley 8239 “Derechos y deberes de las personas usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados”, sobre la independencia funcional y de criterio que deben tener estas unidades respecto del jerarca y los demás órganos de la administración activa. A continuación, las oficinas que se mantienen en esta condición:

Tabla N° 2
Contralorías de Servicios de Salud que pertenecen a la Administración Activa

Centro Médico
Área de Salud Atenas
Área de Salud Heredia Virilla
Área de Salud Naranjo
Área de Salud Santa Bárbara
Área de Salud Goicoechea II (Cl. Ricardo Jiménez)
Área de Salud Coronado
Área de Salud Paraíso-Cervantes
Área de Salud Concepción-San Diego-San Juan
Área de Salud Turrialba-Jiménez
Área Salud Montes de Oca
Área de Salud Curridabat

Fuente: Dirección Institucional de Contralorías de Servicios de Salud, enero 2017.

Cabe señalar que los funcionarios destacados en esas unidades realizan labores sustantivas relacionadas con los procesos de contraloría de servicios, no obstante, al ser plazas directas de los centros médicos dichas tareas se consideran un recargo sobre las funciones para las que originalmente fueron contratados.

La Ley 8239 Derechos y deberes de las personas usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados, en su Artículo 10 “*Contralorías de Servicios de Salud*” indica:

“Las contralorías ejercerán sus funciones con independencia funcional y de criterio respecto del jerarca y los demás órganos de la administración activa. Por ello no deberán realizar funciones ni actuaciones de administración activa, excepto las necesarias para cumplir con sus propias funciones.”



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

Las Normas de Control Interno para el Sector Público de la Contraloría General de la República, en su artículo 2.5 “Estructura Organizativa”, indican:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias y de conformidad con el ordenamiento jurídico y las regulaciones emitidas por los órganos competentes, deben procurar una estructura que defina la organización formal, sus relaciones jerárquicas, líneas de dependencia y coordinación, así como la relación con otros elementos que conforman la institución, y que apoye el logro de los objetivos. Dicha estructura debe ajustarse según lo requieran la dinámica institucional y del entorno y los riesgos relevantes.”

La Dra. Ana Patricia Salas, Directora de la DICSS, mencionó lo siguiente:

“Efectivamente aún existe la problemática de Contralorías de Servicios de Salud que dependen directamente de la Administración Activa y no de la DICSS, si bien realizan las tareas designadas por esta Dirección, los funcionarios en ocasiones realizan estas labores como recargo a sus funciones, asimismo, existe el riesgo respecto a la objetividad e independencia de criterio para resolver gestiones e inconformidades.

A pesar de la situación, en estos momentos quedan muy pocas en esta condición, recientemente con los concursos de recursos humanos que se han publicado en el año 2017, hemos logrado cambiar esa condición en algunas Contralorías, de manera que pasen a depender jerárquicamente de la Dirección, ejemplo de esto son los casos de las unidades que se encontraban en los proveedores de servicios médicos por terceros UNIBE.

Cabe señalar, que nuestra prioridad fue en primera instancia cubrir los 29 hospitales y posteriormente ir disminuyendo el número de Contralorías que dependen de la Administración Activa y así cumplir con lo dispuesto en la Ley 8239 Derechos y deberes de las personas usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados.”

La vinculación jerárquica de funcionarios que laboran en las Contralorías de Servicios con los centros médicos, impide que ese personal disponga de una independencia de criterio respecto a las funciones que realiza esta oficina, asimismo, incumple el marco normativo que regula estos entes y podría minimizar el ambiente de control que se tiene sobre posibles actos indebidos que se presenten en los servicios brindados en esas unidades.

CONCLUSIONES

La Dirección Institucional de Contralorías de Servicios de Salud y sus unidades adscritas, representan un punto de encuentro en donde convergen intereses de los usuarios cuando consideran lesionados sus



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

derechos y el compromiso de la Institución por brindar servicios de calidad en igualdad de condiciones, por ende, sus gestiones permiten contribuir activamente a la formación de una cultura institucional enfocada en el cliente, es decir, orientando oportunamente a los usuarios sobre sus derechos y responsabilidades, el funcionamiento de la organización y la prestación de los servicios.

A partir de este principio, las Contralorías deben llevar un registro de las reacciones de los pacientes frente a los servicios que permita medir el grado de avance en el logro de los cometidos de mejoramiento continuo de la calidad, asimismo, se realizan informes mensuales, semestrales y anuales sobre las denuncias recibidas y las resoluciones emitidas así como la elaboración de encuestas para medir el grado de satisfacción sobre los servicios médicos que brinda la CCSS.

Es en este punto, donde el rol de las tecnologías de información deben representar un facilitador que contribuya al logro de los objetivos planteados por esta Dirección, estableciendo un alineamiento entre las metas y las posibilidades que TI puede brindar para su consecución, lo anterior reconociendo tanto las oportunidades como las limitaciones en su capacidad actual, de ahí que resulta indispensable que los jefes y titulares subordinados promuevan el fortalecimiento de mecanismos de control enfocados en TI que permitan estandarizar, automatizar y gestionar las inconformidades que recopilan las Contralorías de Servicios de Salud y que representan un medio para generar información oportuna para la toma de decisiones en pro de mejorar el desempeño institucional, exigiendo resultados concretos y ejerciendo rendición de cuentas a los funcionarios.

Por lo anterior, en el presente informe fueron señaladas debilidades referentes al software "*Sistema Estadístico de la Dirección Institucional de Contralorías de Servicios de Salud*", lo anterior en temas como seguridad de la información, eficiencia y eficacia de las operaciones, implementación del sistema, soporte, mantenimiento, cobertura funcional e integridad y calidad de la información, por ende, resulta significativo que la Institución adopte estrategias tendientes a modernizar la herramienta informática utilizadas en estas unidades.

Así mismo, se determinaron esfuerzos de la DICSS para conceptualizar un nuevo sistema de información, lo anterior a través del documento elaborado en el año 2015 llamado "*Estudio Preliminar y de Factibilidad, Implementación Sistema Estadístico de la Dirección Institucional de Contralorías de Servicios de Salud*", no obstante, se evidenció que ha transcurrido un año con cinco meses y no se ha materializado dicha propuesta, además, se constataron debilidades referentes a la factibilidad técnica, económica y operativa de las alternativas de solución planteadas en ese momento.

Por otra parte, resulta significativo que la DICSS en coordinación con el Área de Comunicación Digital como instancia técnica que administra el formulario web de la Contraloría Virtual, efectuó una valoración de los requerimientos de usuario que pueden ser planteados y aplicados en esta herramienta, lo anterior considerando que fueron detectadas oportunidades de mejora en aspectos como: trazabilidad de la



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

información, clasificación de asuntos en las gestiones, tiempos de respuesta a los usuarios mediante distribución en forma automática de consultas con carácter administrativo financiero, entre otros.

Sobre la encuesta de satisfacción de los usuarios en los servicios de consulta externa y hospitalización, es conveniente que la Administración Activa someta a revisión el proceso actual y establezca las medidas correctivas que correspondan, lo anterior en virtud de que este Órgano de Fiscalización comprobó que los resultados del 2015 tardaron un año y dos meses en ser presentados a Junta Directiva.

Adicionalmente, se evidenció que la Gerencia Médica no ha establecido un modelo de rendición de cuentas que permita garantizar razonablemente el aprovechamiento de la información y que permita tanto a esa Gerencia como al Órgano Colegiado brindar un seguimiento y monitoreo sobre unidades cuya nota podrían ser producto una gestión inadecuada en la administración de los servicios de salud.

Finalmente, se evidenció que existen 11 Contralorías de Servicios de Salud que pertenecen a la estructura organizacional de los centros médicos y no a la Dirección Institucional de Contralorías de Servicios de Salud (DICSS), lo cual va en contra de lo estipulado en el artículo 10 de la Ley 8239 "*Derechos y deberes de las personas usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados*".

En razón de lo anterior, esta Auditoría propone una serie de recomendaciones con el fin de que puedan ser consideradas por la Administración Activa.

RECOMENDACIONES

A LA DRA. MARIA DEL ROCÍO SÁENZ MADRIGAL EN SU CALIDAD DE PRESIDENTE EJECUTIVO A QUIEN EN SU LUGAR OCUPEN EL CARGO.

1. Instruir a la Gerencia de Infraestructura y Tecnologías y Dirección Institucional de Contralorías de Servicios de Salud, la conformación de un equipo de trabajo interdisciplinario con el objetivo de evaluar y analizar los riesgos del software "*Sistema de Información Estadístico de la Dirección Institucional de Contralorías de Servicios de Salud*", lo anterior con la finalidad de que la Administración Activa disponga de un insumo que le permita constatar las debilidades de la herramienta actual en relación con los procesos ejecutados actualmente por la DICSS. Al respecto, se debe considerar lo señalado en los hallazgos uno y dos del presente informe, así como otros riesgos que podrían estar repercutiendo la gestión de la DICSS a nivel de procesos.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, debe remitirse a esta Auditoría en el plazo de 2 meses, posterior al recibo del presente estudio, la documentación donde se haga constar la conformación del equipo de trabajo así como un informe con los resultados de la evaluación del software supra citado con su respectivo análisis de riesgos.



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

2. En caso que los resultados del informe producto de la recomendación uno justifiquen la necesidad de una nueva solución informática, el equipo supra citado debe establecer un plan con responsables, plazos y actividades, orientados a determinar la factibilidad técnica, económica y operativa para el desarrollo o adquisición de un sistema de información que permita brindar a la DICSS y sus unidades adscritas, un mecanismo eficiente para la gestión de sus funciones sustantivas mediante el uso de las TIC, lo anterior debe realizarse en cumplimiento de la normativa aplicable.

En este apartado, es pertinente que durante la gestión de posibles requerimientos de la solución, el equipo de trabajo valore aspectos como:

- Distribución geográfica de las Contralorías de Servicios de Salud.
- Los procesos indicados en el *"Manual de Normas y Procedimientos Contralorías de Servicios"*.
- Integración con sistemas de información Institucionales haciendo uso de certificados de autenticación digitales así como sello electrónico, entre otros.
- Informes estadísticos mensuales, semestrales y anuales requeridos por la DICSS.
- Indicadores de gestión establecidos por la DICSS.
- Soporte y mantenimiento evolutivo de la solución.
- Incorporación de herramientas de inteligencia en negocios.
- Integración de la solución con el formulario web de la Contraloría Virtual.

Posteriormente, con base en los resultados y propuestas de solución del estudio supra citado, la DICSS deberá tomar la decisión sobre el rumbo tecnológico del sistema de información e informar a Presidencia Ejecutiva.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, debe remitirse a esta Auditoría en el plazo de 6 meses, posterior a la finalización de la recomendación uno del presente informe, la documentación donde se evidencie el plan elaborado por el equipo de trabajo y en el cual se determine la alternativa de solución seleccionada basada en criterios de factibilidad técnica, económica y operativa así como el oficio donde la DICSS informa a Presidencia Ejecutiva sobre el rumbo tecnológico para automatizar sus procesos.

3. Posterior al cumplimiento de la recomendación dos de este informe, el equipo de trabajo deberá establecer un plan de implementación de la solución tecnológica seleccionada para la DICSS y sus unidades adscritas, además, se deberá emitir una directriz para establecer un comité de usuarios con el objetivo de establecer agilidad en los flujos de comunicación entre el líder técnico del sistema y los usuarios de la aplicación, así como fomentar la integración de los diferentes requerimientos que soliciten los funcionarios que van a utilizar el sistema de información.



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

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, debe remitirse a este Órgano Fiscalizador en el plazo de 6 meses, posterior al recibo del presente informe, el plan de implementación y la directriz en donde se conforma el comité de usuarios.

A LA DRA. MARÍA EUGENIA VILLALTA BONILLA, EN SU CALIDAD DE GERENTE MÉDICO O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO.

4. En virtud de lo señalado en el hallazgo 5.2 del presente informe, instruir a la(s) unidad(es) que considere pertinente, la responsabilidad sobre el establecimiento de un modelo de rendición de cuentas basado en los resultados de las encuesta de satisfacción de usuarios aplicadas por la Dirección Institucional de Contralorías de Servicios de Salud, asimismo, la(s) unidades designada(s) deberán formular y establecer actividades de control y seguimiento para garantizar razonablemente que los centros médicos establezcan análisis y planes con acciones correctivas basado en los resultados del instrumento aplicado por la DICSS.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, debe enviarse a esta Auditoría en el plazo de 9 meses, posterior al recibo del presente informe, el oficio donde esa Gerencia instruye la atención de la recomendación a la(s) unidad(es) que considera pertinente.

Acto seguido, esa(s) unidad(es) designada(s) deberán remitir la documentación donde se haga constatar la definición de un modelo de rendición de cuentas basado en los resultados de la encuesta supra citada así como las actividades de control y seguimiento que van a ser realizadas.

A LA DRA. ANA PATRICIA SALAS CHACÓN, DIRECTORA DE LA DICSS Y AL LIC. RAMSES ROMÁN SÁNCHEZ, JEFE DEL ÁREA DE COMUNICACIÓN DIGITAL O A QUIENES EN SU LUGAR OCUPEN EL CARGO.

5. Establecer un equipo de trabajo con funcionarios de ambas unidades para determinar los requerimientos y mejoras que pueden ser implementados en el formulario web de la Contraloría Virtual. En este sentido, se recomienda que la Administración Activa revise y valore la inclusión de las oportunidades de mejora planteadas en el hallazgo 4 de este informe, además, una vez identificadas las necesidades es pertinente se establezca la priorización respectiva.

Posteriormente, el Área de Comunicación Digital deberá validar la factibilidad técnica de esos requerimientos, y en caso que exista viabilidad para ejecutarlos se debe establecer un plan de trabajo para implementar lo solicitado por la parte usuaria.

En última instancia, una vez finalizada la inclusión de las mejoras se deberá establecer una sesión de trabajo para validar y garantizar con los usuarios el grado de satisfacción de los cambios y que los mismos cubren las necesidades planteadas.



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

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, debe remitirse a esta Auditoría en el plazo de 6 meses, posterior al recibo del presente informe, la documentación emitida por el equipo de trabajo donde se plantean los requerimientos o mejoras que deben ser aplicadas en el formulario web de la Contraloría Virtual, el plan de trabajo por parte del Área de Comunicación Digital para aplicar los requerimientos solicitados y el informe post implementación con la aprobación de la parte usuaria.

A LA DRA. ANA PATRICIA SALAS CHACÓN, DIRECTORA DE LA DICSS A QUIEN EN SU LUGAR OCUPEN EL CARGO.

6. En virtud de lo evidenciado en el hallazgo cinco del presente informe, efectuar en coordinación con las instancias técnicas que considere pertinente, las medidas correctivas sobre el proceso de encuesta de satisfacción al usuario, lo anterior con el objetivo exigir confiabilidad y oportunidad de la información en cuanto a los resultados que deben ser presentados en forma anual a Junta Directiva.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, debe remitirse a esta Auditoría en el plazo de 6 meses, posterior al recibo del presente informe, la documentación con las medidas correctivas y oportunidades de mejora establecidas para los futuros procesos de encuestas de satisfacción de usuarios.

7. De acuerdo con lo indicado el hallazgo seis del presente informe, efectuar un análisis administrativo que permita determinar la factibilidad respecto a mantener las oficinas de Contralorías de Servicios de Salud que forman parte a la Administración Activa y que no pertenecen jerárquicamente a la DICSS.

En caso que se justifique la necesidad de que estas oficinas se mantengan, se debe elaborar una propuesta a Presidencia Ejecutiva, para que ésta la someta a conocimiento de la Junta Directiva, a efectos de que se considere la viabilidad de que dichas instancias se trasladen a depender jerárquica y funcionalmente a la DICSS, adscrita a esa Presidencia, lo cual conllevaría a efectuar las gestiones necesarias para la dotación de plazas en esas oficinas, equipo tecnológico e infraestructura necesaria y adecuada para su funcionamiento. Lo anterior en apego a lo estipulado en el artículo 10 de la Ley 839 Derechos y Deberes de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados sobre Contralorías de Servicios de Salud, el cual refiere que estos entes ejercerán sus funciones con independencia funcional y de criterio respecto del jerarca y los demás órganos de la administración activa.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, debe remitirse a esta Órgano de Fiscalización en el plazo de 6 meses, posterior al recibo del presente informe, el análisis



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

administrativo elaborado por la DICSS y en caso que sea justificada la necesidad, el oficio donde se remite el documento a Presidencia Ejecutiva con su respectiva propuesta de solución.

COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo establecido en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, se procedió a comentar los resultados del informe el día 28 de marzo del 2017 con la Dra. Ana Patricia Salas Chacón, Directora de la DICSS, Lic. Mauricio Chacón Sánchez, Jefe Departamento Protección al Usuario y Lic. Ramsés Román Sánchez, Jefe Área de Comunicación Digital. Además, el día 05 de abril con la Licda. Mónica Acosta Valverde, Jefe de Despacho, Presidencia Ejecutiva y el día 26 de abril con el Lic. Gilberto León Salazar, Asesor de Gerencia Médica.

ÁREA TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

Lic. Esteban Zamora Chaves
ASISTENTE DE AUDITORÍA

RHM/EZCH/lbc

Lic. Rafael Herrera Mora
JEFE DE ÁREA



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

ANEXO 1 Códigos de Aseguramiento Institucionales

Cod_Modalidad_Aseguramiento	Dsc_Modalidad_Aseguramiento
0	NO ASEGURADO
21	CONVENIO CCSS-MPJ MINISTERIO DE JUSTICIA Y PAZ
22	CONVENIO CCSS-ACNUR ALTO COMISIONADO DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LOS REFUGIADOS
111	ASEGURADO DIRECTO ASALARIADO
112	CONYUGE, DE ASEGURADO DIRECTO ASALARIADO
113	CONYUGE, SEPARADO CON PENSION ALIMENTARIA, DE ASEGURADO DIRECTO ASALARIADO
120	COMPAÑERA(O), O CONVIVIENTE, DE ASEGURADO DIRECTO ASALARIADO
121	COMPAÑERA(O), SEPARADO CON PENSION ALIMENTARIA, DE ASEGURADO DIRECTO ASALARIADO
130	HIJO(A), MENOR DE EDAD LEGALMENTE RECONOCIDO, DE ASEGURADO DIRECTO ASALARIADO
131	HIJO(A), LEGALMENTE RECONOCIDO MAYOR DE EDAD CON DISCAPACIDAD, DE ASEGURADO DIRECTO ASALARIADO
132	HIJO(A), LEGALMENTE RECONOCIDO MAYOR DE EDAD ESTUDIANTE, DE ASEGURADO DIRECTO ASALARIADO
133	HIJO(A), LEGALMENTE RECONOCIDO CUIDADOR DE PADRE Y/O MADRE, DE ASEGURADO DIRECTO ASALARIADO
134	HIJO(A), PUTATIVO MENOR DE EDAD, DE ASEGURADO DIRECTO ASALARIADO
136	HIJO(A), PUTATIVO MAYOR DE EDAD ESTUDIANTE, DE ASEGURADO DIRECTO ASALARIADO
140	MADRE DE HIJO(A), LEGALMENTE RECONOCIDO, DE ASEGURADO DIRECTO ASALARIADO
141	MADRE DE CRIANZA, DE ASEGURADO DIRECTO ASALARIADO
150	PADRE DE HIJO(A), LEGALMENTE RECONOCIDO, DE ASEGURADO DIRECTO ASALARIADO
151	PADRE DE CRIANZA, DE ASEGURADO DIRECTO ASALARIADO
160	HERMANO(A), LEGALMENTE RECONOCIDO MENOR DE EDAD, DE ASEGURADO DIRECTO ASALARIADO
161	HERMANO(A), LEGALMENTE RECONOCIDO MAYOR DE EDAD ESTUDIANTE, DE ASEGURADO DIRECTO ASALARIADO
162	HERMANO(A), LEGALMENTE RECONOCIDO MAYOR DE EDAD CON DISCAPACIDAD, DE ASEGURADO DIRECTO ASALARIADO
163	HERMANO(A), LEGALMENTE RECONOCIDO CUIDADOR DE PADRES, DE ASEGURADO DIRECTO ASALARIADO
164	HERMANO(A), LEGALMENTE RECONOCIDO CUIDADOR DE HERMANO(A) CON DISCAPACIDAD, DE ASEGURADO DIRECTO ASALARIADO
170	CONYUGE, BENEFICIARIO DE PENSION POR SUCESION, DE ASEGURADO DIRECTO ASALARIADO



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

171	COMPAÑERA(O), BENEFICIARIO DE PENSION POR SUCESION, DE ASEGURADO DIRECTO ASALARIADO
172	HUERFANO(A), MENOR DE EDAD BENEFICIARIO POR SUCESION, DE ASEGURADO DIRECTO ASALARIADO
173	HUERFANO(A), MAYOR DE EDAD BENEFICIARIO POR SUCESION, DE ASEGURADO DIRECTO ASALARIADO
174	MADRE, BENEFICIARIO POR SUCESION, DE ASEGURADO DIRECTO ASALARIADO
175	PADRE, BENEFICIARIO POR SUCESION, DE ASEGURADO DIRECTO ASALARIADO
176	HERMANO(A), BENEFICIARIO POR SUCESION, DE ASEGURADO DIRECTO ASALARIADO
177	OTRO, BENEFICIARIO POR SUCESION, DE ASEGURADO DIRECTO ASALARIADO
180	MENOR DE EDAD, EN CUSTODIA LEGAL, DE ASEGURADO DIRECTO ASALARIADO
211	ASEGURADO DIRECTO PENSIONADO POR IVM
212	CONYUGE, DE ASEGURADO DIRECTO PENSIONADO POR IVM
213	CONYUGE, SEPARADO CON PENSION ALIMENTARIA, DE ASEGURADO DIRECTO PENSIONADO POR IVM
220	COMPAÑERA(O), DE ASEGURADO DIRECTO PENSIONADO POR IVM
221	COMPAÑERA(O), SEPARADO CON PENSION ALIMENTARIA DE ASEGURADO DIRECTO PENSIONADO POR IVM
230	HIJO(A), MENOR DE EDAD LEGALMENTE RECONOCIDO, DE ASEGURADO DIRECTO PENSIONADO POR IVM
231	HIJO(A), LEGALMENTE RECONOCIDO MAYOR DE EDAD CON DISCAPACIDAD, DE ASEGURADO DIRECTO PENSIONADO POR IVM
232	HIJO(A), LEGALMENTE RECONOCIDO MAYOR DE EDAD ESTUDIANTE, DE ASEGURADO DIRECTO PENSIONADO POR IVM
233	HIJO(A), LEGALMENTE RECONOCIDO MAYOR DE EDAD CUIDADOR, DE ASEGURADO DIRECTO PENSIONADO POR IVM
234	HIJO(A), PUTATIVO MENOR DE EDAD, DE ASEGURADO DIRECTO PENSIONADO POR IVM
236	HIJO(A), PUTATIVO MAYOR DE EDAD ESTUDIANTE, DE ASEGURADO DIRECTO PENSIONADO POR IVM
240	MADRE DE HIJO(A), LEGALMENTE RECONOCIDA, DE ASEGURADO DIRECTO PENSIONADO POR IVM
241	MADRE DE CRIANZA, DE ASEGURADO DIRECTO PENSIONADO POR IVM
250	PADRE DE HIJO(A), LEGALMENTE RECONOCIDO, DE ASEGURADO DIRECTO PENSIONADO POR IVM
251	PADRE DE CRIANZA, DE ASEGURADO DIRECTO PENSIONADO POR IVM
260	HERMANO(A), LEGALMENTE RECONOCIDO MENOR DE EDAD, DE ASEGURADO DIRECTO PENSIONADO POR IVM
261	HERMANO(A), LEGALMENTE RECONOCIDO MAYOR DE EDAD ESTUDIANTE, DE ASEGURADO DIRECTO PENSIONADO POR IVM
262	HERMANO(A), LEGALMENTE RECONOCIDO MAYOR DE EDAD CON DISCAPACIDAD, DE ASEGURADO DIRECTO PENSIONADO POR IVM





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

263	HERMANO(A), LEGALMENTE RECONOCIDO MAYOR DE EDAD CUIDADOR DE PADRES, DE ASEGURADO DIRECTO PENSIONADO POR IVM
264	HERMANO(A), LEGALMENTE RECONOCIDO CUIDADOR DE HERMANO CON DISCAPACIDAD, DE ASEGURADO DIRECTO PENSIONADO POR IVM
270	CONYUGE, BENEFICIARIO DE PENSION POR SUCESION, DE ASEGURADO DIRECTO PENSIONADO POR IVM
271	COMPAÑERA(O), BENEFICIARIO DE PENSION POR SUCESION, DE ASEGURADO DIRECTO PENSIONADO POR IVM
272	HUERFANO(A), MENOR DE EDAD BENEFICIARIO POR SUCESION, DE ASEGURADO DIRECTO PENSIONADO POR IVM
273	HUERFANO(A), MAYOR DE EDAD BENEFICIARIO POR SUCESION, DE ASEGURADO DIRECTO PENSIONADO POR IVM
274	MADRE, BENEFICIARIO POR SUCESION, DE ASEGURADO DIRECTO PENSIONADO POR IVM
275	PADRE, BENEFICIARIO POR SUCESION, DE ASEGURADO DIRECTO PENSIONADO POR IVM
276	HERMANO(A), BENEFICIARIO POR SUCESION, DE ASEGURADO DIRECTO PENSIONADO POR IVM
277	OTRO, BENEFICIARIO POR SUCESION, DE ASEGURADO DIRECTO PENSIONADO POR IVM
280	MENOR DE EDAD, EN CUSTODIA LEGAL, DE ASEGURADO DIRECTO PENSIONADO POR IVM
311	ASEGURADO DIRECTO PENSIONADO POR RNC
312	CONYUGE, DE ASEGURADO DIRECTO PENSIONADO POR RNC
313	CONYUGE, SEPARADO CON PENSION ALIMENTARIA, DE ASEGURADO DIRECTO PENSIONADO POR RNC
320	COMPAÑERA(O), DE ASEGURADO DIRECTO PENSIONADO POR RNC
321	COMPAÑERA(O), SEPARADO CON PENSION ALIMENTARIA DE ASEGURADO DIRECTO PENSIONADO POR RNC
330	HIJO(A), MENOR DE EDAD LEGALMENTE RECONOCIDO, DE ASEGURADO DIRECTO PENSIONADO POR RNC
331	HIJO(A), LEGALMENTE RECONOCIDO MAYOR DE EDAD CON DISCAPACIDAD, DE ASEGURADO DIRECTO PENSIONADO POR RNC
332	HIJO(A), LEGALMENTE RECONOCIDO MAYOR DE EDAD ESTUDIANTE, DE ASEGURADO DIRECTO PENSIONADO POR RNC
333	HIJO(A), LEGALMENTE RECONOCIDO MAYOR DE EDAD CUIDADOR, DE ASEGURADO DIRECTO PENSIONADO POR RNC
334	HIJO(A), PUTATIVO MENOR DE EDAD, DE ASEGURADO DIRECTO PENSIONADO POR RNC
336	HIJO(A), PUTATIVO MAYOR DE EDAD ESTUDIANTE, DE ASEGURADO DIRECTO PENSIONADO POR RNC
340	MADRE DE HIJO(A), LEGALMENTE RECONOCIDO, DE ASEGURADO DIRECTO PENSIONADO POR RNC
341	MADRE DE CRIANZA, DE ASEGURADO DIRECTO PENSIONADO POR RNC
342	MADRE, CUIDADORA, DE ASEGURADO DIRECTO PENSIONADO POR RNC CON PCI O PCP



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

350	PADRE DE HIJO(A), LEGALMENTE RECONOCIDO, DE ASEGURADO DIRECTO PENSIONADO POR RNC
351	PADRE DE CRIANZA, DE ASEGURADO DIRECTO PENSIONADO POR RNC
352	PADRE CUIDADOR, DE ASEGURADO DIRECTO PENSIONADO POR RNC CON PCI O PCP
360	HERMANO(A), LEGALMENTE RECONOCIDO MENOR DE EDAD, DE ASEGURADO DIRECTO PENSIONADO POR RNC
361	HERMANO(A), LEGALMENTE RECONOCIDO MAYOR DE EDAD ESTUDIANTE, DE ASEGURADO DIRECTO PENSIONADO POR RNC
362	HERMANO(A), LEGALMENTE RECONOCIDO MAYOR DE EDAD CON DISCAPACIDAD, DE ASEGURADO DIRECTO PENSIONADO POR RNC
363	HERMANO(A), LEGALMENTE RECONOCIDO MAYOR DE EDAD CUIDADOR DE PADRES, DE ASEGURADO DIRECTO PENSIONADO POR RNC
364	HERMANO(A), LEGALMENTE RECONOCIDO CUIDADOR DE HERMANO CON DISCAPACIDAD, DE ASEGURADO DIRECTO PENSIONADO POR RNC
380	MENOR DE EDAD, EN CUSTODIA LEGAL, DE ASEGURADO DIRECTO PENSIONADO POR RNC
411	ASEGURADO DIRECTO PENSIONADO POR OTRO REGIMEN
412	CONYUGE, DE ASEGURADO DIRECTO PENSIONADO POR OTRO REGIMEN
413	CONYUGE, SEPARADO CON PENSION ALIMENTARIA, DE ASEGURADO DIRECTO PENSIONADO POR OTRO REGIMEN
420	COMPAÑERA(O), DE ASEGURADO DIRECTO PENSIONADO POR OTRO REGIMEN
421	COMPAÑERA(O), SEPARADO CON PENSION ALIMENTARIA, DE ASEGURADO DIRECTO PENSIONADO POR OTRO REGIMEN
430	HIJO(A), MENOR DE EDAD LEGALMENTE RECONOCIDO, DE ASEGURADO DIRECTO PENSIONADO POR OTRO REGIMEN
431	HIJO(A), LEGALMENTE RECONOCIDO MAYOR DE EDAD CON DISCAPACIDAD, DE ASEGURADO DIRECTO PENSIONADO POR OTRO REGIMEN
432	HIJO(A), LEGALMENTE RECONOCIDO MAYOR DE EDAD ESTUDIANTE, DE ASEGURADO DIRECTO PENSIONADO POR OTRO REGIMEN
433	HIJO(A), LEGALMENTE RECONOCIDO MAYOR DE EDAD CUIDADOR, DE ASEGURADO DIRECTO PENSIONADO POR OTRO REGIMEN
434	HIJO(A), PUTATIVO MENOR DE EDAD, DE ASEGURADO DIRECTO PENSIONADO POR OTRO REGIMEN
436	HIJO(A), PUTATIVO MAYOR DE EDAD ESTUDIANTE, DE ASEGURADO DIRECTO PENSIONADO POR OTRO REGIMEN
440	MADRE DE HIJO(A), LEGALMENTE RECONOCIDA, DE ASEGURADO DIRECTO PENSIONADO POR OTRO REGIMEN
441	MADRE DE CRIANZA, DE ASEGURADO DIRECTO PENSIONADO POR OTRO REGIMEN
450	PADRE DE HIJO(A), LEGALMENTE RECONOCIDO, DE ASEGURADO DIRECTO PENSIONADO POR OTRO REGIMEN
451	PADRE DE CRIANZA, DE ASEGURADO DIRECTO PENSIONADO POR OTRO REGIMEN



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

460	HERMANO(A), LEGALMENTE RECONOCIDO MENOR DE EDAD, DE ASEGURADO DIRECTO PENSIONADO POR OTRO REGIMEN
461	HERMANO(A), LEGALMENTE RECONOCIDO MAYOR DE EDAD ESTUDIANTE, DE ASEGURADO DIRECTO PENSIONADO POR OTRO REGIMEN
462	HERMANO(A), LEGALMENTE RECONOCIDO MAYOR DE EDAD CON DISCAPACIDAD, DE ASEGURADO DIRECTO PENSIONADO POR OTRO REGIMEN
463	HERMANO(A), LEGALMENTE RECONOCIDO MAYOR DE EDAD CUIDADOR DE PADRES, DE ASEGURADO DIRECTO PENSIONADO POR OTRO REGIMEN
464	HERMANO(A), LEGALMENTE RECONOCIDO CUIDADOR DE HERMANO CON DISCAPACIDAD, DE ASEGURADO DIRECTO PENSIONADO POR OTRO REGIMEN
470	CONYUGE, BENEFICIARIO DE PENSION POR SUCESION, DE ASEGURADO DIRECTO PENSIONADO POR OTRO REGIMEN
471	COMPAÑERA(O), BENEFICIARIO DE PENSION POR SUCESION, DE ASEGURADO DIRECTO PENSIONADO POR OTRO REGIMEN
472	HUERFANO(A), MENOR DE EDAD BENEFICIARIO POR SUCESION, DE ASEGURADO DIRECTO PENSIONADO POR OTRO REGIMEN
473	HUERFANO(A), MAYOR DE EDAD BENEFICIARIO POR SUCESION, DE ASEGURADO DIRECTO PENSIONADO POR OTRO REGIMEN
474	MADRE, BENEFICIARIO POR SUCESION, DE ASEGURADO DIRECTO PENSIONADO POR OTRO REGIMEN
475	PADRE, BENEFICIARIO POR SUCESION, DE ASEGURADO DIRECTO PENSIONADO POR OTRO REGIMEN
476	HERMANO(A), BENEFICIARIO POR SUCESION, DE ASEGURADO DIRECTO PENSIONADO POR OTRO REGIMEN
477	OTRO, BENEFICIARIO POR SUCESION, DE ASEGURADO DIRECTO PENSIONADO POR OTRO REGIMEN
480	MENOR DE EDAD, EN CUSTODIA LEGAL, DE ASEGURADO DIRECTO PENSIONADO POR OTRO REGIMEN
511	ASEGURADO POR CUENTA DEL ESTADO
522	CONYUGE, DE ASEGURADO POR CUENTA DEL ESTADO
523	COMPAÑERA(O), DE ASEGURADO POR CUENTA DEL ESTADO
524	HIJO(A), DE ASEGURADO POR CUENTA DEL ESTADO
525	MADRE, DE ASEGURADO POR CUENTA DEL ESTADO
526	PADRE, DE ASEGURADO POR CUENTA DEL ESTADO
527	HERMANO(A), DE ASEGURADO POR CUENTA DEL ESTADO
528	OTRO, MENOR DE EDAD MEDIANTE ESTUDIO, DE ASEGURADO POR CUENTA DEL ESTADO
529	CONYUGE /COMPAÑERA(O), SEPARADOS CON PENSION ALIMENTICIA
531	MENOR DE EDAD, IDENTIFICADO LEY 7739
532	MENOR DE EDAD, MADRE O EMBARAZADA IDENTIFICADA LEY 7735
533	MENOR DE EDAD, IDENTIFICADO DE MADRE ADOLESCENTE
611	ASEGURADO DIRECTO VOLUNTARIO





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

612	CONYUGE, DE ASEGURADO DIRECTO VOLUNTARIO
613	CONYUGE, SEPARADO CON PENSION ALIMENTARIA, DE ASEGURADO DIRECTO VOLUNTARIO
620	COMPAÑERA(O), DE ASEGURADO DIRECTO VOLUNTARIO
621	COMPAÑERA(O), SEPARADO CON PENSION ALIMENTARIA, DE ASEGURADO DIRECTO VOLUNTARIO
630	HIJO(A), MENOR DE EDAD LEGALMENTE RECONOCIDO, DE ASEGURADO DIRECTO VOLUNTARIO
631	HIJO(A), LEGALMENTE RECONOCIDO MAYOR DE EDAD CON DISCAPACIDAD, DE ASEGURADO DIRECTO VOLUNTARIO
632	HIJO(A), LEGALMENTE RECONOCIDO MAYOR DE EDAD ESTUDIANTE, DE ASEGURADO DIRECTO VOLUNTARIO
633	HIJO(A), LEGALMENTE RECONOCIDO CUIDADOR DE PADRE Y/O MADRE, DE ASEGURADO DIRECTO VOLUNTARIO
634	HIJO(A), PUTATIVO MENOR DE EDAD, DE ASEGURADO DIRECTO VOLUNTARIO
636	HIJO(A), PUTATIVO MAYOR DE EDAD ESTUDIANTE, DE ASEGURADO DIRECTO VOLUNTARIO
640	MADRE DE HIJO(A), LEGALMENTE RECONOCIDO, DE ASEGURADO DIRECTO VOLUNTARIO
641	MADRE DE CRIANZA, DE ASEGURADO DIRECTO VOLUNTARIO
650	PADRE DE HIJO(A), LEGALMENTE RECONOCIDO, DE ASEGURADO DIRECTO VOLUNTARIO
651	PADRE DE CRIANZA, DE ASEGURADO DIRECTO VOLUNTARIO
660	HERMANO(A), LEGALMENTE RECONOCIDO MENOR DE EDAD, DE ASEGURADO DIRECTO VOLUNTARIO
661	HERMANO(A), LEGALMENTE RECONOCIDO MAYOR DE EDAD ESTUDIANTE, DE ASEGURADO DIRECTO VOLUNTARIO
662	HERMANO(A), LEGALMENTE RECONOCIDO MAYOR DE EDAD CON DISCAPACIDAD, DE ASEGURADO DIRECTO VOLUNTARIO
663	HERMANO(A), LEGALMENTE RECONOCIDO CUIDADOR DE PADRES, DE ASEGURADO DIRECTO VOLUNTARIO
664	HERMANO(A), LEGALMENTE RECONOCIDO CUIDADOR DE HERMANO CON DISCAPACIDAD, DE ASEGURADO DIRECTO VOLUNTARIO
670	CONYUGE, BENEFICIARIO POR SUCESION, DE ASEGURADO DIRECTO VOLUNTARIO
671	COMPAÑERA(O), BENEFICIARIO POR SUCESION, DE ASEGURADO DIRECTO VOLUNTARIO
672	HUERFANO(A), MENOR DE EDAD BENEFICIARIO POR SUCESION, DE ASEGURADO DIRECTO VOLUNTARIO
673	HUERFANO(A), MAYOR DE EDAD BENEFICIARIO POR SUCESION, DE ASEGURADO DIRECTO VOLUNTARIO
674	MADRE, BENEFICIARIO POR SUCESION, DE ASEGURADO DIRECTO VOLUNTARIO
675	PADRE, BENEFICIARIO POR SUCESION, DE ASEGURADO DIRECTO VOLUNTARIO
676	HERMANO(A), BENEFICIARIO POR SUCESION, DE ASEGURADO DIRECTO VOLUNTARIO
677	OTRO, BENEFICIARIO POR SUCESION, DE ASEGURADO DIRECTO VOLUNTARIO
680	MENOR DE EDAD, EN CUSTODIA LEGAL, DE ASEGURADO DIRECTO VOLUNTARIO
711	ASEGURADO DIRECTO TRABAJADOR INDEPENDIENTE



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

712	CONYUGE, DE ASEGURADO DIRECTO TRABAJADOR INDEPENDIENTE
713	CONYUGE, SEPARADO CON PENSION ALIMENTARIA, DE ASEGURADO DIRECTO TRABAJADOR INDEPENDIENTE
720	COMPAÑERA(O), DE ASEGURADO DIRECTO TRABAJADOR INDEPENDIENTE
721	COMPAÑERA(O), SEPARADO CON PENSION ALIMENTARIA, DE ASEGURADO DIRECTO TRABAJADOR INDEPENDIENTE
730	HIJO(A), MENOR DE EDAD LEGALMENTE RECONOCIDO, DE ASEGURADO DIRECTO TRABAJADOR INDEPENDIENTE
731	HIJO(A), LEGALMENTE RECONOCIDO MAYOR DE EDAD CON DISCAPACIDAD, DE ASEGURADO DIRECTO TRABAJADOR INDEPENDIENTE
732	HIJO(A), LEGALMENTE RECONOCIDO MAYOR DE EDAD ESTUDIANTE, DE ASEGURADO DIRECTO TRABAJADOR INDEPENDIENTE
733	HIJO(A), LEGALMENTE RECONOCIDO CUIDADOR DE PADRE Y/O MADRE DE ASEGURADO DIRECTO TRABAJADOR INDEPENDIENTE
734	HIJO(A), PUTATIVO MENOR DE EDAD, DE ASEGURADO DIRECTO TRABAJADOR INDEPENDIENTE
736	HIJO(A), PUTATIVO MAYOR DE EDAD ESTUDIANTE, DE ASEGURADO DIRECTO TRABAJADOR INDEPENDIENTE
740	MADRE DE HIJO(A), LEGALMENTE RECONOCIDO, DE ASEGURADO DIRECTO TRABAJADOR INDEPENDIENTE
741	MADRE DE CRIANZA, DE ASEGURADO DIRECTO TRABAJADOR INDEPENDIENTE
750	PADRE DE HIJO(A), LEGALMENTE RECONOCIDO, DE ASEGURADO DIRECTO TRABAJADOR INDEPENDIENTE
751	PADRE DE CRIANZA, DE ASEGURADO DIRECTO TRABAJADOR INDEPENDIENTE
760	HERMANO(A), LEGALMENTE RECONOCIDO MENOR DE EDAD, DE ASEGURADO DIRECTO TRABAJADOR INDEPENDIENTE
761	HERMANO(A), LEGALMENTE RECONOCIDO MAYOR DE EDAD ESTUDIANTE, DE ASEGURADO DIRECTO TRABAJADOR INDEPENDIENTE
762	HERMANO(A), LEGALMENTE RECONOCIDO MAYOR DE EDAD CON DISCAPACIDAD, DE ASEGURADO DIRECTO TRABAJADOR INDEPENDIENTE
763	HERMANO(A), LEGALMENTE RECONOCIDO CUIDADOR DE PADRES, DE ASEGURADO DIRECTO TRABAJADOR INDEPENDIENTE
764	HERMANO(A), LEGALMENTE RECONOCIDO CUIDADOR DE HERMANO(A) CON DISCAPACIDAD, DE ASEGURADO DIRECTO TRABAJADOR INDEPENDIENTE
770	CONYUGE, BENEFICIARIO DE PENSION POR SUCESION, DE ASEGURADO DIRECTO TRABAJADOR INDEPENDIENTE
771	COMPAÑERA(O), BENEFICIARIO DE PENSION POR SUCESION, DE ASEGURADO DIRECTO TRABAJADOR INDEPENDIENTE
772	HUERFANO(A), MENOR DE EDAD BENEFICIARIO POR SUCESION, DE ASEGURADO DIRECTO TRABAJADOR INDEPENDIENTE
773	HUERFANO(A), MAYOR DE EDAD BENEFICIARIO POR SUCESION, DE ASEGURADO DIRECTO TRABAJADOR INDEPENDIENTE



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

774	MADRE, BENEFICIARIO POR SUCESION, DE ASEGURADO DIRECTO TRABAJADOR INDEPENDIENTE
775	PADRE, BENEFICIARIO POR SUCESION, DE ASEGURADO DIRECTO TRABAJADOR INDEPENDIENTE
776	HERMANO(A), BENEFICIARIO POR SUCESION, DE ASEGURADO DIRECTO TRABAJADOR INDEPENDIENTE
777	OTRO, BENEFICIARIO POR SUCESION, DE ASEGURADO DIRECTO TRABAJADOR INDEPENDIENTE
780	MENOR DE EDAD, EN CUSTODIA LEGAL, DE ASEGURADO DIRECTO TRABAJADOR INDEPENDIENTE
800	SEGURO ESTUDIANTIL
921	LEYES ESPECIALES

Anexo N° 2
Registros duplicados en el Sistema Estadístico DICSS

NO_CASO	BOLETA	DÍA	MES	AÑO	F_RES	ESTABL	USUARIO	CED
2016-2315-017	2016-2315-Q-017	05	Octubre	2016	12/10/2016	AREA DE SALUD DESAMPARADOS 1 - CLINICA DR. MARCIAL FALLAS	ERIKA PASTRANA PEREZ	1 55814564842 5
2016-2315-017	2016-2315-Q-015	03	Junio	2016	10/06/2016	AREA DE SALUD DESAMPARADOS 1 - CLINICA DR. MARCIAL FALLAS	MARIA DEL ROCIO CASCANTE SALGUERA	5-291-526
2016-2315-017	CS-2315-Q-014	09	Mayo	2016	16/05/2016	AREA DE SALUD DESAMPARADOS 1 - CLINICA DR. MARCIAL FALLAS	HELLEN V. RUIZ MOYA	5 0276-0035
2016-2315-017	CS-2315-Q-011	12	Abril	2016	19/04/2016	AREA DE SALUD DESAMPARADOS 1 - CLINICA DR. MARCIAL FALLAS	AILYN KARINA MUÑOZ VARGAS	1 1539-0076
2016-2315-026	CS-2016-2315-Q-025	24	Noviembre	2016	01/12/2016	AREA DE SALUD DESAMPARADOS 1 - CLINICA DR. MARCIAL FALLAS	MARECIA LANZA LOPEZ	2 431-0016
2016-2315-026	CS-2016-2315-Q-026	28	Noviembre	2016	05/12/2016	AREA DE SALUD DESAMPARADOS 1 - CLINICA DR. MARCIAL FALLAS	ZAIDA VARGAS AGUILAR	1-466-583





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

2016-2306-002	Nulo	11	Octubre	2016	18/10/2016	HOSPITAL DR. MAX PERALTA JIMENEZ	ANDERSON CÉSPEDES CUBERO	3 0432 0357
2016-2306-002	Q 001	06	Setiembre	2016	13/09/2016	HOSPITAL DR. MAX PERALTA JIMENEZ	OLGA AGUILAR ARIAS	301970529
2016-2315-027	CS-2106-2315-Q-023	21	Noviembre	2016	28/11/2016	AREA DE SALUD DESAMPARADOS 1 - CLINICA DR. MARCIAL FALLAS	GRETTEL MONTENEGRO CARAVACA	1 843 769
2016-2315-027	CS-2016-2315-Q-027	29	Noviembre	2016	06/12/2016	AREA DE SALUD DESAMPARADOS 1 - CLINICA DR. MARCIAL FALLAS	BLANCA ROSA MEJIA CHINCHILLA	1 906 411
2016-2315-029	CS-2016-2315-Q-028	07	Diciembre	2016	14/12/2016	AREA DE SALUD DESAMPARADOS 1 - CLINICA DR. MARCIAL FALLAS	ANDREA PAOLA RETANA MURILLO	1 1654 0873
2016-2315-029	CS 2016 2315 Q 029	16	Diciembre	2016	23/12/2016	AREA DE SALUD DESAMPARADOS 1 - CLINICA DR. MARCIAL FALLAS	JORGE VALCERDE CANALES	7 134 612
2016-2501-006	Nulo	20	Octubre	2016	27/10/2016	HOSPITAL MONSEÑOR SANABRIA	ORTIZ LOBO JUAN DIEGO	602990534
2016-2501-006	Nulo	23	Junio	2016	30/06/2016	HOSPITAL MONSEÑOR SANABRIA	TATIANA SANCHEZ BOLAÑOS	603690557
2016-2501-007	Nulo	16	Diciembre	2016	23/12/2016	HOSPITAL MONSEÑOR SANABRIA	SONIA CASCANTE SERRANO	104520260
2016-2501-007	33006	03	Junio	2016	10/06/2016	HOSPITAL MONSEÑOR SANABRIA	DAGOBERTO RODRIGUEZ ZUÑIGA	503430631
2016-2315-018	Nulo	19	Octubre	2016	26/10/2016	AREA DE SALUD DESAMPARADOS 1 - CLINICA DR. MARCIAL FALLAS	MARCOS RIVERA SOLANO	3 338 169
2016-2315-018	2016-2315-Q-016	13	Junio	2016	20/06/2016	AREA DE SALUD DESAMPARADOS 1 - CLINICA DR. MARCIAL FALLAS	EVELYN VALVERDE BONILLA	1 1252 0151
2016-2306-004	Nulo	11	Noviembre	2016	18/11/2016	HOSPITAL DR. MAX PERALTA JIMENEZ	MIRIAM LEITÓN LEITÓN	3 196 817



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

2016-2306-004	2016-2306-003	24	Octubre	2016	31/10/2016	HOSPITAL DR. MAX PERALTA JIMENEZ	ALFONSO MENA SANDOVAL	3 252 815
2016-2208-052	Q-053-16	24	Octubre	2016	31/10/2016	HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL	MARGARITA VARGAS VARGAS	40137007888
2016-2208-052	Q-052-2016	18	Octubre	2016	25/10/2016	HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL	BLANDON REYES RAQUEL	701680879
2016-2206-035	16996	06	Julio	2016	13/07/2016	HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS	OPORTA ENRIQUEZ CONCEPCION	155804050419
2016-2206-035	09914	24	Junio	2016	01/07/2016	HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS	ROJAS ALFARO LUZ MARINA	202270520
2016-2105-006	2016 2105 006	27	Setiembre	2016	04/10/2016	HOSPITAL DE LAS MUJERES DR. ADOLFO CARIT	SHIRLEY QUSADA MORALES	1 1140 0165
2016-2105-006	2016 2105 005	11	Julio	2016	18/07/2016	HOSPITAL DE LAS MUJERES DR. ADOLFO CARIT	SEYLIN NAVARRO VALVERDE	1 1131 0675
2016-2206-029	16991	13	Junio	2016	20/06/2016	HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS	HIDALGO ARAYA CRISTIAN	205130024
2016-2206-029	16992	13	Junio	2016	20/06/2016	HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS	BOLAÑOS CASTRO YENDRY	109950277

Fuente: Auditoría Interna. Elaboración propia a partir de revisión de bases de datos de las Contralorías de Servicios de Salud, enero 2017.