



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Al contestar refiérase a: **ID-95651**

AS-ASALUD-0076-2023

9 de agosto de 2023

Doctor
Marino Ramírez Carranza, gerente a.i.
GERENCIA MÉDICA-2901

Estimado señor:

ASUNTO: Oficio de Asesoría relacionado con la necesidad de disponer de planes de continuidad del negocio.

En cumplimiento con las actividades preventivas consignadas el Plan Anual Operativo 2023 y en atención con las competencias establecidas en los artículos 21° y 22° de la Ley General de Control Interno, así como al artículo 2.11 "Seguimiento de acciones sobre resultados" de las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, se informa en esta asesoría la importancia de disponer de planes de continuidad del negocio.

En atención con lo indicado anteriormente, esta auditoría tuvo conocimiento del oficio SINAME-440-2023 de fecha 18 de julio de 2023, firmado por Dra. María Victoria Cadavid Restrepo, secretaria de Junta Directiva del Sindicato de Médicos Especialistas, mediante el cual indica lo siguiente:

"(...) Por lo expuesto, y tomando en consideración que a la fecha, ha sido imposible establecer canales de diálogo entre esta Junta Directiva y los médicos que día a día trabajan a pesar de no contar con los insumos adecuados, de tener incertidumbre sobre sus condiciones laborales, de estar cansados de esperar soluciones y solo escuchar promesas, comunicamos que la convicción de los especialistas para ser escuchados, y para exigir las condiciones dignas para realizar su labor, solo se fortalece con cada día que pasa.

Esta clara indiferencia por el diálogo y las propuestas que se han materializado a través de múltiples horas de trabajo confirma la resolución de este grupo, de no realizar tiempo extraordinario, en una institución que no se preocupa por escucharlos (...)"

Adicionalmente en el oficio GM-10555-2023 del 20 de julio de 2023, el Dr. Marino Ramírez Carranza, Gerente a.i de la Gerencia Médica, solicitó a los directores de Sede, Redes Integradas para la Prestación de Servicios de Salud, Hospitales Nacionales, Especializados, Regionales, Periféricos y de Áreas de Salud, lo siguiente:

*"(...)teniendo en consideración el llamamiento para que los profesionales en Medicina Especializada **"NO realicen jornadas extraordinarias ni cubran guardias en la semana del 01 al 08 de agosto de 2023"**; pese a las negociaciones que se están realizando, entre las autoridades institucionales y las agrupaciones promotoras, de lo antes referido; se les solicita elaborar los planes de contingencia a nivel de cada establecimiento de salud y región, a bien de garantizar la continuidad de los servicios de salud. En atención a lo expuesto anteriormente (...)"*

Si bien, lo expuesto en los oficios anteriores, ya fue resuelto por la administración y se minimizó el riesgo de que los médicos especialistas no realizarán guardias con el objetivo de garantizar la atención de los pacientes que así lo requieran, es necesario para esta auditoría recordar lo expuesto en los oficios AS-ASAAI-1597-2020¹, AS-ASS-

¹ Oficio de fecha 25 de junio de 2020, informa sobre la relevancia de disponer de planes de contingencia en el marco del buen gobierno corporativo, a fin de que sea valorado para la toma de decisiones y acciones que compete a esa Administración.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

1015-2021² y AS-ASS-004-2022³, en los cuales se indican aspectos relacionados a la continuidad de los servicios institucionales de atención al público.

Para el caso expuesto de la suspensión de realización de tiempo extraordinario de los médicos especialistas, se configura como un evento disruptivo que pone en riesgo no solo la continuidad de los servicios, sino la salud de la población y expone a la institución a eventuales consecuencias no solo administrativas y logísticas, sino también aspectos de imagen y legales.

La gestión de la continuidad de los servicios con lleva una serie de etapas que, ante situaciones imprevistas, mediante la identificación de amenazas y la implementación de acciones permiten mantener la prestación de los servicios de salud en este caso de forma continua y en procura del bienestar de la población. Conforme lo indicado cada una de las etapas relacionadas con esta gestión de la continuidad consideran detalladamente:

- **Preparación** definir, cuál es el panorama de catástrofe que puede afrontar la organización (cuáles tienen mayor impacto, que podrían interrumpir), cuáles son los recursos esenciales que requiero y la disponibilidad de estos. Adicionalmente saber si algunos socios, proveedores o colaboradores internos o externos tienen preparado algún plan.
- **Respuesta:** este punto es de suma importancia porque de aquí va a depender el éxito de la continuidad, en cuanto a lo relacionado con: la evacuación, desarrollo y confirmación de medidas de seguridad, estabilizar la situación y eliminar los peligros, las amenazas prevenir más daños, desastres secundarios, entre otros. Las actividades principales de respuesta de emergencia que aplican para casos similares son: (1) Definir un equipo de atención inmediata y activación de la respuesta ante la emergencia; (2) Estabilizar la situación y prevenir efectos secundarios; (3) Confirmación de bienestar de la continuidad de los servicios; (4) Evaluación de daños causados; (5) Protección de bienes (6) Recopilar y compartir información sobre el incidente y buscar mejoras del proceso futuro..
- **Recuperación:** una vez controlada la situación y la seguridad del personal (interno y externo), Esta fase involucra la planificación e implementación de estrategias de continuidad (y reanudación) de Actividades Prioritarias y regresar a operaciones normales. Las estrategias de continuidad se centran en reestablecer las actividades prioritarias inmediatamente, usando medidas alternativas o temporales. Se trata de recuperar las operaciones para que estén de igual nivel que antes del incidente.

Estas consideraciones, fortalecen la capacidad de adaptación de las instituciones, de manera que sus procesos evolucionen y aprovechen las crisis como una oportunidad de innovación y crecimiento hacia la construcción de un servicio público que responda a las necesidades actuales y futuras de la ciudadanía.

Así mismo, es importante conocer el estado de la continuidad de sus servicios desde la perspectiva de las personas usuarias, ya que permite obtener insumos para la mejora continua respecto a la accesibilidad, la adaptabilidad, la transparencia, la cobertura y la satisfacción ciudadana, con el fin de promover la toma de decisiones estratégicas.

En línea con lo expuesto, las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE), emitidas por la Contraloría General de la República, se define a la Continuidad de los servicios y operaciones de la siguiente manera:

² Oficio del 18 de mayo de 2021, informa sobre algunos aspectos en los cuales la administración activa debe enfocarse para disponer de los planes de continuidad en la gestión de conformidad con el marco normativo y sanas prácticas, entorno a la solicitud de la Contraloría General de la República, que llevo a cabo una revisión de los aspectos relacionados a la herramienta aplicada por el ente contralor en el periodo 2020 referente a la "gestión de la continuidad de los servicios públicos críticos ante la emergencia sanitaria".

³ Oficio del 13 de enero de 2022, Oficio sobre la gestión institucional en la prestación de servicios de salud presencial y el uso de las modalidades alternativas a la población como parte de la continuidad de los servicios.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

“Implica la prevención, mitigación de las interrupciones operacionales y la recuperación de las operaciones y servicios”.

Sobre este tema el Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica, señala que la finalidad es que las organizaciones dispongan de un mejor desempeño y que sean más competitivas.

Al respecto, el instituto de Normas Técnicas de Costa Rica emitió una norma internacional: Seguridad de la sociedad. Sistema de gestión de continuidad del negocio, mediante la cual, se establecen requisitos para planificar, establecer, implementar, operar, dar seguimiento, revisar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión documentado para protegerse, reducir la posibilidad de ocurrencia, prepararse, responder y recuperarse de los incidentes disruptivos cuando ocurran.

Debido a lo anterior, a fin de aportar elementos de juicio adicionales que coadyuven a la adecuada gestión y toma de decisiones, se informe a esa Gerencia Médica para que se valore la importancia de realizar un plan de gestión de continuidad en línea con lo expuesto y en atención a la posible ausencia de atención de pacientes que requieren valoración y/o, intervención de emergencia de médicos especialistas en horario extraordinario (guardias) y que en forma conjunta con las unidades se realice una valoración minuciosa de las diferentes etapas que puede conllevar la realización de la gestión de la continuidad.

Atentamente,

AUDITORÍA INTERNA

M. S.c. Olger Sánchez Carrillo
Auditor

OSC/RJS/EAM/RMJM/LTRR/lbc

C. Auditoría-1111

Referencia: ID-95651