



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo.: 1010

ATIC-28-2017  
02-05-2017

## 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*"