



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

**ATIC-203-2017**  
**14-12-2017**

## 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 administrativa y técnica del desarrollo, mantenimiento y soporte de las soluciones que conforman el Expediente Digital Único en Salud (EDUS).

Al respecto, se determinó oportunidades de mejora sobre el avance en el desarrollo y/o adquisición de soluciones que automatizan los componentes señalados en la Propuesta de Abordaje para la implementación del Expediente Digital Único para el Nivel Hospitalario y el estudio de factibilidad correspondiente, así como en las integraciones de información que son necesarias entre los aplicativos EDUS-ARCA que actualmente están en producción.

Por otra parte, sobre la gestión de requerimientos se determinó que los equipos de los aplicativos Sistema Integrado de Agendas y Citas (SIAC) y Sistema Integrado de Expediente en Salud (SIES) invierten únicamente un 35% del tiempo en la atención de requerimientos y mejoras a los aplicativos, mientras que el 65% son para realizar actividades de soporte técnico, además, se evidenció la ausencia de un mecanismo oficial para el reporte de nuevas mejoras en torno al software SIES.

De la misma forma, respecto a la gestión de incidencias de software se evidenció que existe un incumplimiento de la secuencia de actividades y el flujo de atención señalado en el procedimiento establecido por la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones (DTIC) para los casos del EDUS, los cuales deben ser reportados a través de la Mesa de Servicios, provocando que los analistas desarrolladores resuelvan el 74% de los reportes, lo anterior a pesar de que los mismos tienen relación con errores o desconocimiento de usuario en cuanto al uso del aplicativo, consultas, entre otros.

Además, sobre el marco de trabajo Scrum se determinaron oportunidades de mejora en la definición de funciones, responsabilidades y mecanismos de control para la supervisión del rol propietario del producto o líder usuario (*Product Owner en inglés*), asimismo, esta Auditoría determinó riesgos en torno a las funciones asignadas al Dr. Eduardo Rodríguez Cubillo, funcionario de la Dirección Proyecto EDUS.

Finalmente, se comprobaron debilidades en la calidad de la información registrada en la aplicación de software libre llamada RedMine, la cual es utilizada por los equipos SIAC-SIES como mecanismo de control para la gestión del marco de trabajo Scrum, no obstante, también se evidenció que dicha



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

herramienta informática no se encuentra registrada en la lista oficial de soluciones libres y gratuitas autorizadas por la Caja, pese a que la misma es utilizada por usuarios y equipos desarrolladores EDUS-ARCA.

En virtud de lo expuesto, este Órgano de Fiscalización institucional ha solicitado a la Presidencia Ejecutiva, Gerencia de Infraestructura y Tecnologías, Gerencia Médica, DTIC y Área de Ingeniería en Sistemas, para que adopten acciones concretas para la atención de las recomendaciones insertas en el presente informe, en congruencia con lo establecido en el marco normativo aplicable.