



AD-AATIC-102 2022

29 de septiembre de 2022

Doctor

Randal Álvarez Juárez, gerente

GERENCIA MÉDICA-2901

Máster

Idannia Mata Serrano, subgerente a.i.

DIRECCIÓN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES-1150

Licenciado

Walter Campos Paniagua

DIRECCIÓN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DEL PERSONAL-1131

Máster

Manuel Rodríguez Arce, director

DIRECCIÓN PROYECTO EDUS-4405

Estimados(a) señores(a):

ASUNTO: Oficio de Advertencia referente a disponibilidad de recurso humano para atender labores de desarrollo institucional ARCA.

En cumplimiento de las actividades de asesoría y fiscalización consignadas en el Plan Anual Operativo del Área de Auditoría de Tecnologías de Información y Comunicaciones de esta Auditoría, para el período 2022, con fundamento en los artículos 21 y 22 de la Ley General de Control Interno, y consecuente al oficio AI-1277-2022 del 22 de agosto de 2022, en el cual se comunicó el inicio de la Auditoría de carácter especial sobre el uso e implementación integral del Expediente Digital Único en Salud (EDUS), así como otros componentes asociados requeridos para su funcionamiento en el I, II y III Nivel de Atención, se efectuó el análisis de los oficios HSVP-CGI-0173-2022, HSVP-DG-1317-2022 y CG-EDUS-ARCA-0036-2022 referente a la “prevención sobre disponibilidad de recurso humano para atender labores de desarrollo institucional ARCA”.

Antecedentes

El 11 de abril de 2022, mediante correo electrónico, el Lic. Milton Valerio Mena, Coordinador del equipo de desarrolladores, le remite al MSc. Michelzin Alfaro Avendaño, Jefe del Centro de Gestión Informática (CGI) del Hospital San Vicente de Paúl, lo siguiente:

“Como ya se lo había comentado hace unos días atrás, nuevamente tenemos el inconveniente de que uno de los compañeros del equipo de desarrollo, va a optar por otra opción de trabajo que le ofrecieron en el sector privado; esto me preocupa grandemente porque nos altera toda la planificación de tareas que tenemos en los diferentes sistemas, así como la normal evolución y mantenimiento oportuno de los mismos.”



Con la salida de Michael serían 12 compañeros los que han ido del proyecto Arca desde el inicio, y todos han sido por razones económicas, esto debido a que los incentivos de los puestos con los que contamos ya no son tan atractivos en comparación de otros, tanto en el sector externo, como en la misma institución (...)

Esto nos pone en una gran desventaja, y a pesar de que el proyecto Arca soporta varios módulos de uso institucional, no contamos con las mismas oportunidades de los compañeros que laboran en otros proyectos, como por ejemplo el EDUS (...)

(...) solo quería nuevamente recalcar mi preocupación, ya que es muy probable que esto siga pasando, y de ser así no vamos a tener la oportunidad de poder seguir brindando los mismos resultados que caracterizaron al proyecto Arca desde el inicio, en donde siempre hemos tratado de ayudar a la institución con la creación de herramientas tecnológicas de calidad, debido a que cada vez es más complicado encontrar un reemplazo adecuado para las labores que realizamos dentro del proyecto (...)

(...) Nosotros tenemos varios compañeros realizando labores claves en cada proyecto, y si por alguna razón decidieran buscar otras opciones, nos dejarían en una situación de clara desventaja para hacer frente a todos los compromisos que tenemos en la actualidad. No me gusta hacer este tipo de reclamos, pero ya es algo que nos está afectando constantemente, a pesar de que cada día se nos solicitan más cosas.” (el subrayado no corresponde al original)

El 28 de abril de 2022, mediante oficio HSVP-CGI-0173-2022, el M. Sc. Michelzin Alfaro Avendaño, jefe del CGI del Hospital San Vicente de Paúl, remite a la Dra. Priscila Balmaceda Chaves, directora general, lo siguiente:

“Así las cosas, desde el año 2016 el Hospital San Vicente de Paúl cuenta con 19 funcionarios laborando de manera exclusiva para el proyecto EDUS, según el siguiente desglose:

- Analistas en Sistemas 4: Cuatro funcionarios.
- Analistas en Sistemas 2: Diez funcionarios.
- Técnico en TIC, con función de desarrollo: Un funcionario.
- Técnico en TIC; con función de diseño: Un funcionario.
- Duplicados EDUS: Tres funcionarios.

Distribuidos variablemente en razón de las listas de tareas a atender en los diferentes proyectos.

Transcurridos ya siete (7) años de la entrada en vigor del convenio ARCA-EDUS, resulta insostenible para este Centro de Gestión Informática continuar, bajo el esquema actual, en razón de la fuga de talentos que se ha presentado en el servicio.

A la fecha se han marchado del Centro Gestión Informática 17 funcionarios: dos de ellos finalizan función en el mes de mayo en curso, encontrándose en los periodos de preaviso patronal. Se tiene conocimiento, del interés de marcharse de al menos 6 funcionarios más. De los 17 funcionarios citados, nueve (9) se han vinculado al EDUS, uno (1) al Plan de Innovación, uno (1) al Área de Estadista en Salud y cinco (5) se han ido al sector privado. En todos los casos la razón de la fuga de talentos ha sido de carácter económico (...)



(...) Debido a lo expuesto resulta pertinente valorar y materializar alternativas de solución que eventualmente resulten viables, entre otras:

- En 2015 cuando se firmó el acuerdo ARCA-EDUS la promesa de unificación de equipo fue la de integrar ambas estructuras de Recursos Humanos en una sola bajo la dirección del EDUS, en igualdad de condiciones por una misma labor, eso es igualdad en la remuneración equiparando los puestos a Analistas en sistemas 4 y reconociendo el incentivo del 22.5% del que son acreedores los funcionarios del EDUS. Esta propuesta nunca se materializó y contrariamente con la creación de los duplicados a nivel de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación, se promovió la migración de nuestro personal hacia oficinas centrales.
- Dado que la propuesta de integración de recurso humano no se materializó y en caso de que actualmente se considere inviable; valorar ceder el desarrollo y compromisos asociados a los aplicativos ARCA a la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación, instancia que por competencia le pertenece el tema en cuestión. Así el recurso humano del hospital se podría avocar a las tareas propias del centro médico, mismas que se han visto relegadas al asumir los proyectos institucionales.

En caso de considerar inviable ambas propuestas y de no plantearse a nivel local alguna estrategia que permita atenuar la problemática expuesta, el suscrito y a quien en mi lugar me sucede temporalmente, nos relevamos de las responsabilidades atinentes al desarrollo, mantenimiento, soporte y continuidad de los aplicativos ARCA, resultando la misma en el mejor esfuerzo posible con los recursos disponibles; previniendo a las autoridades superiores que el rol ostentado de responsable de aplicativos institucionales no corresponde con la realidad de un CGI local y que si tal labor se asumió en su oportunidad, se hizo en respuesta a generar las condiciones de cambio que tanto necesitaba la institución y el país entorno a la implementación del Expediente Único en Salud y sus componentes, pero que a todas luces no es una carga laboral que esta instancia deba seguir asumiendo". (El resaltado y subrayado no corresponden al documento original).

El 13 de mayo de 2022, a través de misiva HSVP-DG-1317-2022, la Dra. Priscila Balmaceda Chaves, directora general del Hospital San Vicente de Paúl, le remite al Dr. Eduardo Rodríguez Cubillo, coordinador del Comité EDUS-ARCA, lo siguiente:

"Se ha recibido en este Despacho oficio indicado en el epígrafe, suscrito por el MSc. Michelzin Alfaro Avendaño, Jefatura del Centro de Gestión de Informática de este centro hospitalario, en el cual expone su preocupación ante la situación que se presenta en dicho departamento respecto a la disponibilidad de recurso humano para atender labores de desarrollo institucional ARCA.

Por lo cual, me permito trasladar el mismo para su respectiva valoración y análisis en sesión del Comité Gestor EDUS-ARCA."



El 30 de mayo de 2022, mediante documento CG-EDUS-ARCA-0036-2022, el Dr. Eduardo Rodríguez Cubillo, coordinador de Comité Gestor EDUS-ARCA, le remite al Ing. Roberto Topping Blanco, Subgerente a.i. de Tecnologías de Información y Comunicaciones, lo siguiente:

“En el seno del Comité Gestor EDUS-ARCA, en sesión del 17 de mayo del 2022, se analiza oficio HSVP-DG-1317-2022, suscrito por la Dra. Priscila Balmaceda Chaves, directora general del Hospital San Vicente de Paul, mediante el cual traslada documento HSVP-CGI-P173-2022, emitido por el M. Sc. Michelzin Alfaro Avendaño, Jefatura del Centro de Gestión de Informática de este centro hospitalario, en el cual expone su preocupación ante la situación que se presenta en dicho departamento respecto a la disponibilidad de recurso humano para atender labores de desarrollo institucional ARCA.

En virtud de lo anterior y al tratarse de un tema que trasciende las competencias de este Comité, se acuerda de forma colegiada por sus miembros, trasladar oficio para su atención dadas sus competencias en esta materia”

El 22 de junio de 2022, mediante oficio GG-DTIC-3789-2022, la Ing. Idannia Mata Serrano, subgerente a.i de Tecnologías de Información y Comunicaciones, le remite al Dr. Roberto Cervantes Barrantes, Gerente General, lo siguiente:

“Se ha recibido oficio CG-EDUS-ARCA-0036-2022, suscrito por el Dr. Eduardo Rodríguez Cubillo, coordinador, del Comité Gestor EDUS-ARCA, en el cual traslada preocupación expresada por la Dirección y Centro de Gestión Informática del Hospital San Vicente de Paul, ante situación que se está presentando en relación con la disponibilidad de recurso humano para atender labores de desarrollo para el ARCA.

Dicha preocupación tiene como fundamento según se indica en el oficio supracitado y sus anexos, en que a la fecha se han marchado del Centro Gestión Informática 17 funcionarios, por causas económicas, siendo que a nivel externo de la institución existen mejores salarios, asimismo, que en otras unidades de la institución los informáticos perciben un salario mayor por el rubro del 22,5%, y finalmente en que los últimos cuatro (4) años no se ha experimentado ningún aumento de salarial.

En virtud de que lo antes expuesto es un tema que no necesariamente corresponde a las competencias de esta Dirección, de manera respetuosa, se hace remisión de dicho oficio con la finalidad de que se pueda gestionar según corresponda.” El destacado no corresponde al original.

El 29 de julio de 2022, mediante documento GG-2052-2022, el Dr. Roberto Cervantes Barrantes, Gerente General, le remite al Lic. Walter Campos Paniagua, director de Administración y Gestión de Personal, lo siguiente:

“Reciba un cordial saludo. Esta Gerencia General recibió el oficio GG-DTIC-3789-2022, fechado el 22 de julio del 2022, con el cual la Ing. Idannia Mata Serrano, subgerente de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones; hizo del conocimiento de este Despacho la situación presentada en el Hospital San Vicente de Paul con el talento humano destacado en el proyecto ARCA de ese nosocomio, y con formación en Ingeniería de Sistemas y similares.



Sobre este particular, y tomando en consideración que la casuística presentada está relacionada con temas asociados a la administración y gestión de personal, esta Gerencia General le solicita brindar orientación a la Dra. Priscilla Balmaceda Chávez, directora general del hospital San Vicente de Paul, respecto al adecuado abordaje de lo descrito en el oficio GG-DTIC-3789-2022 y sus anexos, en apego a la normativa vigente y aplicable para tales efectos.”

Actualidad

El 1 de setiembre de 2022, mediante sesión de trabajo con esta Auditoría, el Lic. Valerio Mena, jefe a.i del CGI del hospital San Vicente de Paúl, indicó CGI que se tiene a cargo el desarrollo, implementación y mejoras evolutivas de los módulos denominados Hospitalización, Nutrición, Trasplantes y Patología, los cuales forman parte del EDUS. Asimismo, mencionó el riesgo detectado respecto a la sustitución del recurso humano, debido a la rotación de personal que se ha presentado y la imposibilidad de sustituir a los funcionarios por falta de profesionales calificados, diferencias salariales entre los puestos con el mismo perfil de las unidades que se encuentran a cargo de la sostenibilidad del EDUS como por ejemplo la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones y la Dirección EDUS, aspecto que ha motivado a buscar mejores opciones laborales y crea inconvenientes para el remplazo de los trabajadores.

Así las cosas, señaló que la situación mencionada previamente ha impactado en la sostenibilidad de soluciones informáticas como en el caso de Patología, donde se disponía de un equipo de trabajo conformado por tres personas para la atención de procesos asociados a mejoras evolutivas e incidencias y actualmente solo se tiene un recurso humano (Lic. Valerio), para asumir esas actividades sustantivas, quien tiene como recargo la jefatura de la unidad debido a la incapacidad del titular de la plaza.

Adicionalmente, el 2 de setiembre de 2022, mediante sesión de trabajo con el Máster Sergio Paz Morales, jefe del Área de Ingeniería en Sistemas y la Máster Laura Blanco Mejía, jefe de la Subárea de Sistemas de Salud, señalaron como riesgo la concentración de labores asociadas al desarrollo e implementación de diversos módulos que conforman el EDUS en el ámbito local, lo anterior considerando los aspectos previamente indicados por el jefe del CGI del Hospital San Vicente de Paúl respecto a la disponibilidad de personal para atender las necesidades del negocio, aspecto que se está presentando también en el Área de Ingeniería en Sistemas, según lo señalado por el Máster Paz Morales.

PRINCIPALES OBSERVACIONES

Al respecto, como resultado de la revisión y análisis del respaldo documental asociado a la disponibilidad de recurso humano del CGI del Hospital San Vicente de Paúl a cargo de diversos módulos del EDUS, preocupa a este Órgano de Fiscalización la situaciones planteada por la jefatura de esa unidad programática, donde se señalan limitaciones para atender los requerimientos solicitados e incidencias, lo cual podría repercutir en el perfeccionamiento y sostenibilidad de la herramienta tecnológica utilizada por la CCSS para brindar atención a los usuarios y almacenar los datos relacionados con su historial de atención.



Adicionalmente, las acciones vinculadas con el desarrollo, implementación, soporte técnico, rol de Líder Técnico en el marco de trabajo Scrum¹ utilizada para la gestión del módulo de patología y la jefatura del CGI recaen actualmente sobre el Lic. Milton Valerio Mena, lo anterior debido a la salida de los funcionarios que laboraban en dichas labores y la incapacidad por enfermedad del titular de la jefatura.

Así las cosas, los aspectos señalados por ese CGI, vinculados con las dificultades para sustituir al personal que se encarga del desarrollo, implementación y soporte los módulos de Nutrición, Patología, Hospitalización y Trasplantes, podría ocasionar la materialización de riesgos vinculados con atrasos e imposibilidad de atender requerimientos o eventualidades del negocio, sobrecarga de funciones, limitaciones en torno a capacitación de nuevos recursos humanos y la transferencia del conocimiento del proceso, así como el posible detrimento en la atención por parte de la Institución.

CONSIDERACIONES NORMATIVAS

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el Capítulo II. Normas sobre el Control Interno, señala:

“2.4 Idoneidad del personal

La institución debe disponer de un proceso formal que le permita gestionar los recursos humanos de acuerdo con las necesidades institucionales, en apego a directrices y regulaciones según aplique. Las practicas deben apoyar el reclutamiento, selección, contratación, inducción y capacitación continua según lo requerido. De igual forma, disponer de modelos que permitan la evaluación del desempeño de los funcionarios y la identificación de funcionarios con responsabilidades críticas y el desarrollo de habilidades en otros colegas que permitan sustituciones para asegurar la continuidad del servicio de las actividades principales.

La Unidad de TI debe constituirse con funcionarios que dispongan de un perfil técnico de acuerdo con sus responsabilidades, así como habilidades de gestión y administrativas que permitan realizar actividades requeridas para asegurar la gobernanza de las TI”

Las Normas Técnicas para la Gestión y Control de las Tecnologías de la Información del MICITT, en el Capítulo VII. Recursos Humanos, señala lo siguiente:

“La institución debe disponer de un proceso formal que le permita gestionar los recursos humanos de acuerdo con las necesidades institucionales, en apego a directrices y regulaciones según aplique. Las practicas deben apoyar el reclutamiento, selección, contratación, inducción y capacitación continua según lo requerido. De igual forma, disponer de modelos que permitan la evaluación del desempeño de los funcionarios y la identificación de funcionarios con responsabilidades críticas y el desarrollo de habilidades en otros colegas que permitan sustituciones para asegurar la continuidad del servicio de las actividades principales.

¹ Scrum es un marco de trabajo de procesos que ha sido usado para gestionar el desarrollo de productos complejos desde principios de los años 90. Scrum no es un proceso o una técnica para construir productos; en lugar de eso, es un marco de trabajo dentro del cual se pueden emplear varios procesos y técnicas. Scrum muestra la eficacia relativa de las prácticas de gestión de producto y las prácticas de desarrollo. La Guía de Scrum, Jeff Sutherland y Ken Schwaber.



La Unidad de TI debe constituirse con funcionarios que dispongan de un perfil técnico de acuerdo con sus responsabilidades, así como habilidades de gestión y administrativas que permitan realizar actividades requeridas para asegurar la gobernanza de las TI.”

El Reglamento del Expediente Digital Único en Salud (EDUS), en el artículo No.5, se establece lo siguiente:

“Artículo 5: Sostenibilidad del EDUS

La CAJA por medio de las diferentes Gerencias, definirá las estrategias necesarias para garantizar un adecuado proceso de sostenibilidad de los sistemas de información que conforman el EDUS en la operación ordinaria de la Institución, en concordancia con la gestión clínica del paciente considerado en el artículo número 36 de este reglamento.

Deberá considerarse dentro los aspectos de sostenibilidad, los ajustes para el fortalecimiento de la organización, en los recursos que correspondan en función de las necesidades y evolución del Expediente Digital Único de Salud.”

Así mismo, el Reglamento supra, en el Artículo No. 64, establece lo siguiente respecto al alcance TIC en el EDUS:

Artículo 64: Alcance TIC en EDUS

“El desarrollo de aplicativos y su mantenimiento, así como la seguridad informática corresponderá a la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones y comprenderá, además, lo establecido en el artículo número 10 del presente reglamento. Esta responsabilidad no limita a que los Centros de Gestión Informática, en coordinación con DTIC, puedan apoyar el desarrollo de soluciones informáticas con recursos propios o de terceros. Para el desarrollo de estas funciones deberá coordinarse lo necesario con la Gerencia Médica a instancia del Área de Estadística en Salud y el administrador del Sistema de Información respectivo, para su respectivo aval, en los casos en que los datos lleguen a ser parte integral del EDUS.”

CONSIDERACIONES FINALES

En virtud de lo expuesto anteriormente, esta Auditoría previene y advierte de la situación planteada en el presente oficio, con el propósito de que efectúe la valoración y análisis integral, y de considerarse pertinente, la ejecución de acciones en aras de asegurar la sostenibilidad y evolución tecnológica de los procesos de desarrollo, implementación, mejoras evolutivas y soporte técnico de aplicativos vinculados con el EDUS que se encuentran actualmente en el ámbito local del CGI del Hospital San Vicente de Paúl, minimizando la posible materialización de riesgos concernientes a centralización de funciones críticas en el ámbito local, dependencia de recurso humano, atrasos en la automatización de actividades sustantivas relacionadas con la atención de los usuarios y resolución de incidencias concernientes a sistemas de información institucionales en producción.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: auditoria_interna@ccss.sa.cr

Finalmente, se realiza un atento recordatorio sobre lo establecido en el artículo No. 17 de la Ley General de Control Interno No. 8292, en el cual se hace énfasis en la atención con prontitud de los hallazgos de la Auditoría por parte de la administración activa, por lo cual se deberá informar a esta Auditoría Interna sobre las acciones ejecutadas para la administración del riesgo y atención de la situación comunicada, en el **plazo de dos meses** a partir del recibido de este documento.

Atentamente,

AUDITORÍA INTERNA

M. Sc. Olger Sánchez Carrillo
Auditor

OSC/RJS/RAHM/GMP/lbc

- C. Doctor Roberto Cervantes Barrantes, gerente, Gerencia General -1100.
Doctor Eduardo Rodríguez Cubillo, coordinador, Comité Gestor EDUS-ARCA, Dirección Proyecto EDUS-4405.
Licenciado Milton Valerio Mena, jefe a.i., Centro de Gestión Informática, hospital San Vicente de Paúl-2208.
Auditoría