



Al contestar refiérase a: **ID-107747**

AD-ASALUD-0005-2024

29 de enero de 2024

Doctor
Wilburg Díaz Cruz, gerente a.i.
GERENCIA MÉDICA - 2901

Estimado señor:

ASUNTO: Oficio de Advertencia sobre la sostenibilidad y continuidad del Sistema de Ficha Familiar en su versión móvil y su impacto institucional y social.

En cumplimiento del Programa de Actividades Especiales, consignadas en el Plan Anual Operativo de esta Auditoría para el 2024, y con fundamento en los artículos 21 y 22 de la Ley General de Control Interno, se previene a esa Gerencia Médica, sobre la importancia de brindar sostenibilidad y continuidad a la aplicación SIFF Móvil para el registro de información relacionada con la ficha familiar.

Como es de su conocimiento la base de datos del Sistema Integrado de Ficha Familiar (SIFF) aporta información que es utilizada para la valoración del contexto familiar y social, que contribuye a un mejor análisis de casos en las atenciones individuales, así como para el estudio del colectivo de los espacios poblacionales adscritos a las áreas de salud, para el diagnóstico de necesidades y determinantes de la salud y la planificación de la oferta de servicios.

La información de los núcleos familiares es un insumo para que las instituciones estatales del sector social y de salud accedan a módulos informativos selectivos, que contribuyan a la lucha contra la pobreza y al mejoramiento de la atención integral de la salud y prestaciones sociales en la población en general.

Debido a lo anterior, los Asistentes Técnicos en Atención Primaria (ATAP) se les ha suministrado con herramientas tecnológicas para el desarrollo de su trabajo, entre estas se encuentra el SIFF Móvil, aplicativo que requiere de la disponibilidad de tabletas con conectividad para realizar la carga de datos en tiempo real.

Según consta en el oficio CGIGM-0062-2022, fechado el 03 de marzo del 2023, suscrito por el Msc. Esteban Zúñiga Chacón, jefe del Centro de Gestión Informática de la Gerencia Médica; su representada conoció los oficios GIT-EDUS-0882-2021, GIT-EDUS-3076-2021, DRSS-TS-0044-2021, GG-DTIC-1294-2021, DTIC-2241-2020, GM-DDSS-0784-2021; en los cuales se informaba sobre necesidades asociadas a la sostenibilidad del SIFF Móvil.

Con fundamento en lo anterior, y producto de gestiones administrativas, la Gerencia Médica emitió el oficio GM-1818-2023, fechado el 17 de febrero del 2023, suscrito por el Dr. Randal Álvarez Juárez, Gerente Médico en ese momento; mediante la cual se conformó una comisión técnica para la compra de tabletas, chip de conectividad y software para el SIFF Móvil.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincecs@ccss.sa.cr

Para el 20 de abril del 2023, el M. S.c. Esteban Zúñiga Chacón, jefe del CGI de Gerencia Médica; y el Dr. Gabriel Ugalde Rojas, Coordinador de la comisión técnica compra tabletas SIFF Móvil; informan sobre el vencimiento del contrato de la compra denominada “Adquisición de Servicios de Conectividad Móvil Mediante Tarjetas SIM para la Transmisión de Datos”, misma que acaeció el 6 de mayo del 2023, lo anterior motivó a realizar una modificación unilateral para ampliar por 2 meses adicionales la compra, según lo documentado en la resolución administrativa GM-DRSS-0195-2023.

El 05 de mayo del 2023, la Dra. María Elena Artavia Mora, subjefe de la Coordinación Nacional de Enfermería; emitió el oficio ARSDT-ENF-0261-2023, relativo a las contingencias ante la pérdida de conectividad SIFF Móvil, documento que estaba orientado a brindar continuidad al trabajo realizado por los ATAP con medios alternos.

El 09 de mayo del 2023, mediante el oficio GM-6209-2023, suscrito por el Dr. Álvarez Juárez; se realizó solicitud al Ing. Manuel Rodríguez Arce, coordinador del EDUS, en ese momento, para fortalecer la comisión técnica constituida en febrero del 2023 con la participación de la Ing. Myrna Cárdenas y el Dr. Gabriel Ugalde, con el propósito de definir el nuevo cartel de compra de servicios requerido.

El 17 de octubre del 2023, según consta en la nota ARSDT-ENF-0576-2023, suscrita por el Msc. Zúñiga Chacón; Dr. Ugalde Rojas, y Dr. Marvin Agüero Chichilla; coordinador del Componente Información Estratégica e Innovación; se informó al Dr. Wilburg Díaz Cruz, Gerente Médico; sobre elementos atinentes que permitirían materializar el proceso de adquisición para brindar continuidad al SIFF Móvil.

Con fundamento en lo anterior, esta Auditoría Interna logra concretar los siguientes hechos:

1. Desde el año 2021, el Proyecto EDUS (actualmente denominado Componente de Innovación y Salud Digital) alertó sobre aspectos relativos a la sostenibilidad del SIFF Móvil (Oficios GIT-EDUS-0882-2021, GIT-EDUS-3076-2021).
2. Para el año 2022, se iniciaron las gestiones institucionales, para definir la solución y/o alternativas que permitirían brindar continuidad al SIFF Móvil.
3. Durante el año 2023, se conformó una comisión técnica para la creación del cartel orientado a la adquisición de tabletas, SIM de conectividad y Software necesario, para brindar continuidad al SIFF Móvil (Oficio GM-1818-2023).
4. El 05 de mayo del 2023, se comunican las medidas contingenciales para garantizar la continuidad del trabajo de los ATAP, ante la pérdida de conectividad para la utilización del SIFF Móvil (Oficio ARSDT-ENF-0261-2023).
5. El 6 de mayo del 2023, finalizó la compra denominada “Adquisición de Servicios de Conectividad Móvil Mediante Tarjetas SIM para la Transmisión de Datos”, aspecto que imposibilita la utilización del SIFF Móvil.

6. El 13 de diciembre del 2023, esta Auditoría Interna solicitó a la Gerencia Médica informar sobre el estado actual del proceso de compra orientado a brindar sostenibilidad y continuidad al SIFF Móvil (oficio AI-2476-2023). A la fecha de elaboración de la presente advertencia no se ha recibido respuesta al requerimiento planteado ante la Gerencia mencionada.

Cabe mencionar que esta Auditoría Interna es conocedora que la Solución del SIFF Móvil fue diseñada para su funcionamiento en línea o fuera de línea, es decir, que este aplicativo pueda ser utilizado sin conexión a internet, no obstante, para esto es necesario realizar actividades previo a la salida del Área de Salud o Sede de EBAIS, de igual forma requiere que los colaboradores se presenten a esas unidades para conectar la tableta vía WIFI para sincronizar la información con los repositorios del SIFF Web.

No obstante, existen circunstancias en las cuales las tabletas requieran de autenticación de los colaboradores, o simplemente se dificulta su utilización por diversos factores externos, para lo cual los ATAP deberán utilizar los formularios físicos para coleccionar la información.

Así las cosas, esta Auditoría Interna informa sobre las posibles afectaciones que derivarían al no disponer del Sistema de Ficha Familiar en su versión móvil en línea:

1. **Incremento en los Costos Operativos de la CCSS:** Según la documentación del plan contingencial para hacer frente a la falta de disponibilidad del SIFF Móvil, los ATAP deben coleccionar y registrar información de forma manual, para que posterior a sus visitas los colaboradores se presenten en las sedes de EBAIS a digitar dicha información al Sistema de Ficha Familiar, lo cual genera un reproceso y por ende incrementa los costos operativos.
2. **Detrimiento en la integridad y calidad de los datos ingresados al SIFF:** Al realizar la recolección de los datos mediante formularios manuales, existe la posibilidad de generar errores en la digitación de estos, asimismo, la georreferenciación carecería de exactitud en términos de las coordenadas (Latitud y Longitud) para acceder a la ubicación de los hogares visitados.
3. **Disponibilidad de información para los análisis institucionales:** Ante la existencia de eventuales reprocesos y de posibles datos inexactos; la información almacenada en los repositorios del SIFF podría carecer de la calidad necesaria para los informes, propiciar estrategias e incluso tomar decisiones respecto a casos puntuales, lo cual afectaría la oportunidad de estos estudios y por ende en la definición de acciones puntuales para la prestación de servicios de salud a la población.
4. **Impacto Social:** Como se ha mencionado los registros del Sistema de Ficha Familiar son accedidos por otras instituciones públicas, mismas que en el ejercicio de sus competencias requieren de esos datos para determinar ayudas sociales, entre otros aspectos. En ese sentido, lo advertido en el presente documento podría generar un impacto negativo a las actividades de dichas instituciones públicas, con especial afectación en las poblaciones más vulnerables del país.

Al respecto, es importante mencionar que la Ley General de Control Interno establece la responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados de velar por el adecuado desarrollo de la actividad u órgano bajo su cargo. (artículo 12, inciso a)



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coinccss@ccss.sa.cr

Asimismo, las Normas de Control Interno para el Sector Público, consignan en el Capítulo V, punto 5.1, lo siguiente:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer los elementos y condiciones necesarias para que de manera organizada, uniforme, consistente y oportuna se ejecuten las actividades de obtener, procesar, generar y comunicar, en forma eficaz, eficiente y económica, y con apego al bloque de legalidad, la información de la gestión institucional y otra de interés para la consecución de los objetivos institucionales (...)”

Adicionalmente, ese mismo marco normativo, establece en el Capítulo V, punto 5.8, la necesidad de disponer de los controles pertinentes para que los sistemas de información garanticen razonablemente la calidad de la información y de la comunicación.

Con fundamento en los puntos citados anteriormente, esta Auditoría Interna previene y advierte sobre la relevancia de gestar las acciones administrativas que permitan garantizar la sostenibilidad y continuidad del SIFF Móvil para recolectar la información necesaria para los análisis institucionales correspondientes, apoyar el proceso de definición de estrategias de atención y mejorar la prestación de los servicios asistenciales y sociales del país.

Al respecto, se deberá informar a esta Auditoría Interna sobre las acciones realizadas para la administración del riesgo y atención de la situación comunicada, en el plazo de un mes a partir del recibido de este documento.

Atentamente,

AUDITORÍA INTERNA

M. Sc Olger Sánchez Carrillo
Auditor

OSC/RJS/EAM/RJM/JGZH/lbc

C. Máster Vilma Campos Gómez, gerente a.i., Gerencia General -1100.
Auditoría-1111

Referencia: ID-107747