



AD-ATIC-071-2022

27 de junio de 2022

Doctor
Randal Álvarez Juárez, gerente
GERENCIA MÉDICA-2901

Doctora
Ileana Musa Mirabal, directora
HOSPITAL DE GUÁPILES- 2602

Estimado(a) señor(a):

ASUNTO: Oficio de Advertencia referente a las observaciones planteadas en la misiva GM-DPSS-0201-2022 “Programa funcional para la nueva infraestructura por etapas del Hospital Guápiles (Plazas CGI)”.

En cumplimiento de las actividades de asesoría y fiscalización consignadas en el Plan Anual Operativo del Área de Tecnologías de Información y Comunicaciones de esta Auditoría para el período 2022 y con fundamento en los artículos 21 y 22 de la Ley General de Control Interno, se tuvo conocimiento del oficio GM-DPSS-DPSS-0201-2022 del 11 de mayo del presente año, remitido por la Ing. María de los Ángeles Gutiérrez Brenes, Directora de Proyección de Servicios de Salud al Dr. Randall Álvarez Juárez, Gerente Médico, referente a la “Atención de oficio TDI-GM-0703-2022. Observaciones al proceso de revisión del Programa funcional para la nueva infraestructura por etapas del Hospital Guápiles (Plazas CGI)”.

En virtud de lo anterior y al amparo del marco regulatorio vigente aplicable, se procedió a revisar la documentación vinculada con el tema de marras y a remitir el presente documento, a fin de que sea valorado y analizado durante la toma de decisiones y ejecución de acciones por parte de la administración.

1. Antecedentes

El 28 de abril de 2022, mediante misiva CGI-HG-0031-2022, el Ing. Gary Nelson Jhonson, jefe del Centro de Gestión Informática del Hospital Guápiles, le remite al MSc. Esteban Zúñiga Chacón, jefe del Centro Informática de la Gerencia Médica, lo siguiente:

“En relación con lo conversado, el CGI del Hospital de Guápiles, dispone actualmente para la atención de los servicios TIC del Centro, solamente de 2 plazas, una plaza de jefe en TIC 1 y una plaza de Técnico en TIC. Sin embargo, es nuestra consideración, que requerimos para atender todas las necesidades de servicios y minimizar los riesgos de uso y funcionamiento de nuestras plataformas tecnológicas...”



(...) Asunto: Justificación

Se requiere disponer del recurso humano TIC suficiente y apropiado para atender las necesidades crecientes de nuestro centro médico actual y futuro.

Dentro de las consideraciones más importantes podemos citar las siguientes:

- La Atención de una Jornada Laboral 24/77365.
- Crecimientos de las áreas físicas del Hospital en cantidad y especialización de los Servicios.
- Plan de reforzamiento de la oferta Médica en el Hospital de Guápiles
- Soporte y Atención a los Aplicativos del Expediente Digital EDUS.
- Soporte y Atención a los equipos periféricos EDUS.
- Hospitales inteligentes y servicios de Hospitales DIA.
- Mayor cantidad de Equipos TIC en el HG.
- Mayor Cantidad de usuarios de dominio.
- Administración de equipos de comunicación más especializados y de mayor complejidad.
- Implementación y acompañamiento de aplicaciones institucionales.
- Velar en el cumplimiento de normativas institucionales y Continuidad de los Servicios y plataforma.
- Mantenimiento central telefónica IP.
- Respaldo y resguardo de información
- Entre otras”

En ese mismo documento, se adjuntan las tablas relacionadas con las plazas requeridas para el Hospital Guápiles y la cantidad de equipos de tecnologías de información y comunicaciones (T.I.C.) de ese establecimiento de salud, como se muestra a continuación:

Tabla No.1

<i>Plazas requeridas para Hospital de Guápiles. 24/7/365 (3 turnos)</i>		
<i>Perfil Requerido</i>	<i>Actual</i>	<i>Necesidad</i>
<i>Jefe en TIC I</i>	<i>1</i>	<i>1</i>
<i>Asistente en TIC</i>		<i>1</i>
<i>Tecnico en TIC I Turno</i>	<i>1</i>	<i>2</i>
<i>Tecnico en TIC II Turno</i>		<i>1</i>
<i>Tecnico en TIC III Turno</i>		<i>1</i>
<i>Analistas de REDES de Comunicaciones</i>		<i>2</i>
<i>Analistas de Adm. Plataforma</i>		<i>2</i>
<i>Analistas de Desarrollo y Proyectos</i>		<i>2</i>
<i>TOTAL</i>	<i>2</i>	<i>12</i>

Fuente: Oficio CGI-HG-0031-2022, abril 2022.



Tabla No.2

<i>Equipos TIC del HG Hospital de Guápiles CGI-HG</i>	
<i>Cantidad de Funcionarios CGI</i>	<i>2</i>
<i>Cantidad de PC administradas</i>	<i>385</i>
<i>SERVIDORES</i>	<i>14</i>
<i>Fotocopiadoras Digitales</i>	<i>6</i>
<i>Impresoras LASER</i>	<i>45</i>
<i>Impresoras Multifuncionales</i>	<i>34</i>
<i>Impresoras de Etiquetas</i>	<i>38</i>
<i>SW de Acceso</i>	<i>45</i>
<i>Teléfonos IP</i>	<i>235</i>
<i>Otros Equipos</i>	<i>7</i>
<i>Cuartos de Comunicaciones</i>	<i>6</i>
<i>Gabinetes de comunicación</i>	<i>14</i>
<i>Enlaces de Fibra Óptica</i>	<i>14</i>
<i>Cantidad de Puntos de Red sin certificar</i>	<i>168</i>
<i>Cantidad de Puntos de Red Certificadas</i>	<i>384</i>
<i>Cantidad de Funcionarios HG</i>	<i>1250 aproximadamente</i>
<i>Cantidad de Usuarios de Red</i>	<i>616 propios 183 foráneos (EDUS-ARCA)</i>

Fuente: Oficio GM-CGI-0301-2022. Abril 2022.

El 28 de abril de 2022, mediante documento CGIGM-0107-2022, el Ing. Esteban Zúñiga Chacón, Jefe del Centro de Gestión Informática de la Gerencia Médica, le remite al Dr. Randall Álvarez Juárez, Gerente Médico, lo siguiente:

“Con relación a la necesidad actual de reforzamiento de recurso humano con perfiles tic, se le explicó que por motivo de la “LA NUEVA INFRAESTRUCTURA POR ETAPAS DEL HOSPITAL GUÁPILES” y como parte de la revisión del PROGRAMA FUNCIONAL para dicho proyecto; se le aclaró al CGI local que en este proceso actual no se contemplan las brechas históricas de faltante de personal.

No obstante, es criterio técnico nuestro que se muestra con la información adjunta la verdadera necesidad de capacidad instalada de las unidades, al igual que se ha venido promoviendo con Unidades de similar complejidad. Claramente, sabemos de las condiciones actuales y posibilidades institucionales en materia de nuevas plazas y tractos.

Al igual que en otros casos, sometemos la cantidad de plazas y perfiles tic a las instancias expertas en recursos humanos de la Institución para que sean verificadas a la luz de las cargas y turnos. Es importante recordar la alta demanda de servicios oportunos y creciente dependencia de soluciones automatizadas de mejor calidad en los Hospitales.

Es nuestro deber alertar que, con la capacidad instalada actual de 2 funcionarios, será inviable sostener adecuadamente las nuevas instalaciones y servicios que se proyectan.”

El 11 de mayo de 2022, mediante oficio GM-DPSS-0201-2022, la Ing. María de los Ángeles Gutiérrez Brenes, directora de Proyección de Servicios de Salud, le remite al Dr. Randall Álvarez Juárez, Gerente Médico, lo siguiente:



“Reciba un cordial saludo. Este Despacho recibió el documento mencionado en el asunto, donde se traslada oficio CGIGM-0107-2022, que contiene el estudio técnico respecto al requerimiento de plazas del Centro de Gestión Informática para la nueva infraestructura del Hospital Guápiles.

En dicha información; se recomienda dotar de 10 plazas adicionales a este Centro Médico, con el objetivo de que sostenga adecuadamente las nuevas instalaciones y servicios que tendrá el Hospital. Actualmente, el CGI del Hospital Guápiles cuenta con 2 funcionarios: 1 Jefe en TIC y 1 Técnico en TIC.

De acuerdo con lo indicado en el oficio, para este tipo de perfil hospitalario (Periférico 3) se requiere el siguiente personal:

Perfil de puesto	Cantidad
Jefe en TIC 1	1
Asistente en TIC	1
Técnico en TIC I Turno	2
Técnico en TIC II Turno	1
Técnico en TIC III Turno	1
Analista de Redes Comunicaciones	2
Analista Administración Plataforma	2
Analista Desarrollo y proyectos	2
TOTAL	12

Con el personal recomendado por el CGI de la Gerencia Médica, se pretende cubrir las 24 horas del día, los 365 días del año.

Por lo tanto; es criterio técnico de esta Dirección que, se les otorgue las 10 plazas faltantes con la finalidad de solventar la brecha histórica del hospital; asimismo, que permita hacer frente al reforzamiento importante de la oferta de servicios y capacidad instalada que se le realizará a este nosocomio.

Igualmente; se recomienda que, dichas plazas se otorguen de manera gradual conforme se avance en las fases del proyecto hasta completarlo.”

2. OBSERVACIONES

De conformidad con la revisión de la documentación referente al Programa funcional para la nueva infraestructura por etapas del Hospital Guápiles, específicamente en lo que respecta a plazas del personal del Centro de Gestión Informática, esta Auditoría Interna emite varias observaciones a fin de que se considere al menos los siguientes aspectos durante el análisis a efectuar por parte de la administración:



2.1. La Caja Costarricense de Seguro Social (C.C.S.S.) se encuentra ejecutando diversas iniciativas de impacto institucional como el Proyecto de Reestructuración Organizacional del Nivel Central y los Programas de Gobernanza de la Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (T.I.C.), Establecimientos de Salud Digitales e Inteligentes (P.E.S.D.I.) y Fortalecimiento de la Prestación de Servicios de Salud, en los cuales se plantea la modificación del modelo de estructura organizacional actual, incluyendo las áreas destacadas para la gestión de las T.I.C.

Adicionalmente, la Dirección de Arquitectura e Ingeniería (D.A.I.) de la Gerencia de Infraestructura y Tecnologías, está desarrollando el Programa Funcional para la nueva infraestructura del Hospital Guápiles.

Así las cosas, preocupa a esta Auditoría que se omita el análisis integral de los proyectos supra citados durante el estudio de necesidad de plazas con perfil tecnológico para el Hospital de Guápiles, que logre determinar su posible vinculación e impacto a futuro en la reestructuración del recurso con perfil tecnológico en la Caja Costarricense de Seguro Social.

Por consiguiente, la situación descrita anteriormente podría ocasionar la ejecución aislada de acciones en torno a la asignación del recurso humano con perfil tecnológico en contraposiciones del modelo de estructura organizacional de las T.I.C. aprobado por la Junta Directiva, ausencia de visión estratégica en la toma de decisiones sin contemplar las necesidades y prioridades Institucionales, gestión de inversiones en T.I.C. desarticulada, entre otros.

2.2. Se efectuó la revisión del documento CGI-HG-0031-2022, remitido por el Ing. Gary Nelson Jhonson, jefe del Centro de Gestión Informática del Hospital Guápiles, en el cual se indicó la cantidad de plazas requeridas con perfil TIC para ese Establecimiento de Salud y un apartado con la lista de justificaciones. Asimismo, se analizó el oficio CGI-0107-2022, elaborado por el Msc. Esteban Zúñiga Chacón, jefe del Centro de Gestión Informática de la Gerencia Médica, referente al *"Estudio técnico requerimiento de plazas del Centro de Gestión Informática Hospital Guápiles"*.

Al respecto, esta Auditoría Interna no tiene identificado el respaldo documental asociado a la metodología empleada por la administración para determinar la necesidad de creación de las 10 plazas señaladas en los documentos de marras, donde se considere al menos los siguientes aspectos: cantidad de personal disponibles, estudio de cargas de trabajo, actividades sustantivas que podrían ser gestionadas mediante la herramienta informática denominada *"Mesa de Servicios"* a cargo la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones (D.T.I.C.), los procesos contractuales vigentes para la gestión de equipos tecnológicos en el ámbito local, así como las acciones ejecutadas por la Dirección E.D.U.S, respecto a la administración y soporte de las computadoras e impresoras destinadas a la atención de usuarios, entre otros.

Adicionalmente, es importante traer a colación lo señalado en el documento CGIGM-0107-2022, donde se indica textualmente:



“Al igual que en otros casos, sometemos la cantidad de plazas y perfiles tic a las instancias expertas en recursos humanos de la Institución para que sean verificadas a la luz de las cargas y turnos.”

Lo anterior con la finalidad obtener un insumo técnico por la unidad Institucional encargada que permita determinar la cantidad, perfiles y actividades asignadas de los puestos solicitados según necesidades y posibilidades institucionales.

2.3 Los perfiles de las plazas de Analista de Redes Comunicaciones (2), Analista Administración Plataforma (2) y Analista Desarrollo y Proyectos (2) indicados en los documentos CGI-HG-0031-2022, CGIGM-0701-2022 y GM-DPSS-0201-2022, no se encuentran definidos en el Manual Descriptivo de Puestos elaborado por la D.A.G.P. en julio 2021, aspecto que podría incidir en la materialización de riesgos asociados a la creación de puestos que no se apeguen a las especificaciones técnico- normativas emitidas por la unidad rectora en materia de recursos humanos, desconocimiento sobre la asignación de código y nombre de la clase, naturaleza, tareas asignadas, condiciones organizacionales y ambientales, requisitos académicos necesarios para la selección del personal que opte por el nombramiento esas plazas, posibles inconsistencias respecto a la erogación monetaria por concepto de remuneración salarial, entre otros.

3. Consideraciones normativas

La Ley General de Control Interno No. 8292, en el artículo 8°— Concepto de sistema de control interno, señala lo siguiente:

“Artículo 8°—Concepto de sistema de control interno.

Para efectos de esta Ley, se entenderá por sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:

- a) Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.
- b) Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.
- c) Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones.
- d) Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico.”

Ese mismo cuerpo normativa, en los artículos 12°— Deberes del jerarca y los titulares subordinados en el sistema de control interno y en 13°— Ambiente de control, menciona:

“Artículo 12. —Deberes del jerarca y de los titulares subordinados en el sistema de control interno.

En materia de control interno, al jerarca y los titulares subordinados les corresponderá cumplir, entre otros, los siguientes deberes:

- a) *Velar por el adecuado desarrollo de la actividad del ente o del órgano a su cargo.*



Artículo 13. —Ambiente de control. *En cuanto al ambiente de control, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:*

c) Evaluar el funcionamiento de la estructura organizativa de la institución y tomar las medidas pertinentes para garantizar el cumplimiento de los fines institucionales; todo de conformidad con el ordenamiento jurídico y técnico aplicable.”

Las Normas técnicas para el gobierno y la gestión de las tecnologías de la información del M.I.C.I.T., en los apartados II. Gestión de T.I. y VII. Recursos Humanos, indica lo siguiente:

“II. GESTIÓN DE TI

La institución debe implementar y mantener prácticas de gestión de las TI, que defina formalmente los siguientes componentes para la entrega de servicios al nivel de tecnologías de información en alineación con el marco estratégico y el modelo de arquitectura empresarial:

1. Estructura organizacional, el nivel de responsabilidad jerárquica de la Unidad de TI debe permitir la independencia de sus acciones y priorizar sus servicios de acuerdo con los requerimientos institucionales. Las Unidades deben ser claras y estar asignadas, oficializadas, publicadas y distribuidas a funcionarios que cumplan con el perfil requerido, de forma tal que no impacte la toma de decisiones y el logro de los objetivos de los procesos y servicios de TI.

VII. RECURSOS HUMANOS

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 prácticas 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.”

4. CONCLUSIONES

La Caja Costarricense de Seguro Social está desarrollando diversas iniciativas a nivel institucional para lograr el gobierno de las T.I.C. y de la Seguridad de la Información, transversalidad en los procesos y garantizar alineación e integración de esfuerzos a nivel estratégico, táctico y operacional en torno a la inversión en proyectos con componente tecnológico que contribuyan en la prestación de servicios a la población usuaria de forma eficiente y eficaz.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: auditoria_interna@ccss.sa.cr

En virtud de lo anterior, se tuvo conocimiento del oficio GM-DPSS-0201-2022, en el cual la Dirección Proyección Servicios de Salud emitió observaciones sobre el proceso de revisión del Programa funcional para la nueva infraestructura por etapas del Hospital Guápiles, específicamente lo concerniente a las plazas del Centro de Gestión Informática de ese Centro de Salud.

Al respecto, preocupa a este Órgano de Fiscalización la omisión del análisis integral de iniciativas y/o proyectos de impacto Institucional en ejecución durante el estudio técnico administrativo asociado a la dotación de plazas en el Hospital Guápiles, que permitan identificar las posibles modificaciones del modelo de estructura organizacional de las T.I.C. y de esa forma valorar el impacto a futuro en el ámbito local respecto al recurso humano con perfil tecnológico disponible, así como la reasignación de funciones, entre otros.

Por otra parte, se debe prestar atención a la definición de los perfiles solicitados para el Hospital Guápiles según se estableció en el Manual Descriptivo de Puestos y la elaboración del estudio técnico con el aval correspondiente por parte de las unidades con competencia en recursos humanos.

Así las cosas, esta Auditoría previene y advierte de la situación indicada en el presente oficio, con el propósito de que se tomen las acciones correspondientes, para minimizar o eliminar la materialización de riesgos asociados a la ejecución acciones aisladas en detrimento de la gobernanza y gestión de las T.I.C., el requerimiento de plazas nuevas con perfiles que no apeguen a los normado Institucionalmente, así como la posible ausencia del análisis y aval por las unidades competentes en materia de recursos humanos para la dotación de plazas según las necesidades Institucionales.

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 un mes** a partir del recibido de este documento.

Atentamente,

AUDITORÍA INTERNA

Lic. Olger Sánchez Carrillo
Auditor

OSC/RJS/RAHM/GMP/lbc

C. Auditoría