



Al contestar refiérase a: **ID-116069**

AS-ATIC-0074-2024

20 de junio de 2024

Máster
Vilma Campos Gómez, gerente a.i.
GERENCIA GENERAL - 1100

Máster
Robert Picado Mora, subgerente
DIRECCIÓN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES - 1150

Estimado(a) señor (a):

ASUNTO: Oficio de Asesoría referente a la ejecución de la contratación N° 2020LA-000005-2931 “Servicios de capacitación en temas de Tecnologías de Información y Comunicaciones para funcionarios de la CCSS, entrega según demanda”.

En cumplimiento de las actividades preventivas consignadas en el Plan Anual Operativo para el período 2024 y con fundamento en los artículos N.º 21 y 22 de la Ley General de Control Interno, se procede a asesorar sobre la importancia de fortalecer los procesos relacionados con la formación, capacitación y actualización del conocimiento en materia de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC), a nivel institucional, con la finalidad de disminuir los riesgos relacionados con la desactualización de los conocimientos, ante el constate cambio que experimentan las tecnologías, así como de las posibles brechas que se pueden presentar en esta materia.

En ese contexto, se exponen los siguientes elementos para su consideración, resultado de la revisión efectuada por esta Auditoría a la contratación N° 2020LA-000005-2931 “Servicios de capacitación en temas de Tecnologías de Información y Comunicaciones para funcionarios de la CCSS, entrega según demanda”.

I. ANTECEDENTES

I.I Conceptos y Definiciones

El entorno actual de cualquier organización se caracteriza por la exposición que tiene al constante avance tecnológico pero el factor diferenciador es la capacidad del negocio para aplicar cambios rápidos en los entornos laborales y profesionales. Ante ello, la formación, capacitación y actualización continua son elementos indispensables para el éxito personal y organizacional.

Dichos procesos no solo permiten a los individuos adquirir nuevas habilidades y conocimientos, también brindan la oportunidad de adaptarse a demandas cambiantes del mercado y mantenerse relevantes.

En este sentido, la formación continua se convierte en un pilar fundamental para el desarrollo profesional, la mejora del desempeño y la competitividad.

Para tales efectos, se detallan las definiciones vinculadas a la temática:

- **Formación:** Proceso educativo que implica la enseñanza y aprendizaje de conocimientos teóricos y prácticos. Refiere al proceso de enseñanza-aprendizaje y la transferencia de un conjunto de conocimientos en un ámbito educativo, parte de una base estructurada de conocimientos y una preparación práctica.

A ese respecto, el “Reglamento de Capacitación y Formación de la Caja Costarricense de Seguro Social”, lo define de la siguiente manera:

“Programa de estudios que efectúa un individuo con el propósito de obtener un grado académico o un título técnico.” (Lo resaltado no corresponde al original)

- **Capacitación:** Proceso de enseñanza y aprendizaje orientado a mejorar o ampliar los conocimientos para mejorar el desempeño laboral, mediante actividades didácticas o de enseñanza para el mejoramiento de las capacidades de los trabajadores.

El “Reglamento de Capacitación y Formación de la Caja Costarricense de Seguro Social”, lo define de la siguiente manera:

“Actividad educativa por medio de la cual un funcionario adquiere o refuerza sus competencias para mejorar su desempeño de acuerdo con el cargo que ocupa.” (lo resaltado no corresponde al original)

- **Actualización:** Renovación de conocimientos y habilidades para estar al día con los avances y cambios tecnológicos, normativos y de mercado; que afecten las funciones o responsabilidades que se ejecutan.

I.II Contexto Institucional

La CCSS no está exenta de la necesidad de formación, capacitación y actualización continua; al igual que en otros sectores, el personal relacionado con la administración y gestión de las TIC, requiere un proceso de aprendizaje y mejora para poder cumplir eficazmente con sus funciones, ante un mercado en constante evolución.

A ese respecto, el Centro de Desarrollo Estratégico e Información en Salud y Seguridad Social (CENDEISS) es la unidad responsable de la conducción estratégica de los procesos de formación y capacitación en la institución.

Para tales efectos, esa instancia a través del “Reglamento de Capacitación y Formación de la Caja Costarricense de Seguro Social” desarrolla enunciados referentes a:

- Diagnóstico de Necesidades de Capacitación y Formación.
- Gestión de la Capacitación; en cuanto a lugares, formas, cursos, pasantías, cuadros de remplazo, recreación. Además de lo correspondiente a horarios; aval educativo; seguimiento, control y evaluación de las actividades educativas.
- Gestión de la formación.
- Financiamiento de las Actividades Educativas.
- Incentivos.
- Sanciones.

De conformidad con lo anterior, dicho reglamento constituye la base normativa para la conformación de procesos relacionados con la formación y capacitación del personal de la CCSS mediante los mecanismos o estrategias que considere adecuadas para subsanar las necesidades identificadas por la Administración.

I.III Sobre la Comisión Inter Gerencial de Capacitación y Formación en TIC

El Máster Jorge Peñaranda Guerrero, funcionario de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones (DTIC), encargado del proceso de formación indicó¹, respecto a la conformación de la comisión mencionada:

¹ En sesión de trabajo efectuada mediante la plataforma Teams el 21 de marzo de 2021.

“(…) hay que mencionar que existe una comisión que no puede ser llamada CLEP² a partir del informe de Auditoría ATIC-300-2010, que tuvo el derecho de hacer un DNC³. Esta comisión la coordina la DTIC, con un representante de cada CGI gerencial y por la gerencia médica dos representantes más uno de áreas de salud y otro de hospitales naciones y especializados.

“(…) Se desarrolló un DNC para la DTIC y otro separado para la comisión de capacitación de los CGIS gerenciales, este es una figura extraordinaria pues no es una CLEP, si no una comisión especial formulada a partir de un informe de auditoría (ATIC-300-2010).

Esta comisión intergerencial es coordinada por mi persona en representación de la DTIC y está es responsable de la elaboración y confección del contrato y es conformada por representantes de los CGIS de gerencia, además de uno de área de salud y hospitales periféricos y otro de hospitales especializados.”

Como resultado de las gestiones de la Comisión se han desarrollado diversos procedimientos orientados a subsanar las necesidades identificadas, entre ellos la contratación N° 2020LA-000005-2931 “Servicios de capacitación en temas de tecnologías de información y comunicaciones para funcionarios de la CCSS, entrega según demanda”, vigente actualmente, la cual se detalla seguidamente.

I. IV Sobre aspectos formales de la contratación N° 2020LA-000005-2931 “Servicios de capacitación en temas de tecnologías de información y comunicaciones para funcionarios de la CCSS, entrega según demanda.”

En virtud de lo anterior, se conformó el expediente de contratación N° 2020LA-000005-2931 “Servicios de capacitación en temas de tecnologías de información y comunicaciones para funcionarios de la CCSS, entrega según demanda”, cuyos aspectos relevantes se detallan seguidamente.

- **Decisión inicial:** Folios 0001 al 0003, suscrito por el Msc. Gerardo Rojas Núñez, jefe a.i del área administrativa del CENDEISSS, el apartado 1° Justificación de la compra, se estableció:

“Objeto contractual: *Servicios de capacitación en temas de informática para los funcionarios (as) de Centros de Gestión Informática Gerencial y Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones de la CCSS, entrega según demanda.”*

Adicionalmente, en el apartado Identificación⁴ de la Necesidad se indicó:

“Según informe ATIC-300-2010 “Evaluación de la implementación del Modelo de Organización de los Centros de Gestión Informática” en su apartado Recomendaciones (Número 2), instruye lo siguiente:

“A LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES Y AL CENDEISSS

Formalizar el “Plan de Capacitación de Alto Nivel para los Centros de Gestión Informática garantizando la participación de las diferentes unidades y contemplando las necesidades de los centros de acuerdo con sus funciones y nivel de complejidad. Lo anterior de acuerdo con lo establecido en el Modelo de Organización de Centros de Gestión Informática. Se establece un plazo de 4 meses para su atención.”

Por lo anterior, se coordinó con los miembros del Consejo de CGIS para que los mismos enviaran la detección de necesidades de capacitación y proceder con el análisis de dicha información.

² CLEP: Comisión Local de Educación Permanente.

³ Diagnóstico de Necesidades de Capacitación.

⁴ Folio 00001 anverso y reverso, Expediente 2020LA-00005-2031.

En el presente documento se realiza una propuesta para atender algunas de las necesidades de capacitación identificadas en el Diagnóstico y Plan de Capacitación y Formación de los Centros de Gestión Informática de la CCSS, presentado por la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones y avalado por el Área de Planificación para el Desarrollo del Recurso Humano del CENDEISSS por medio del oficio CENDEISSS-APRH-8443-2019.”

Los objetivos⁵ de la contratación fueron definidos como:

“Objetivo General

Realizar un proceso de contratación en la modalidad por demanda para adquirir los servicios de capacitación en los siguientes tópicos: Administración y Gestión de Motores de Bases de Datos, Lenguajes de desarrollo en programación, Marcos de referencias y buenas Prácticas, Ofimática, entre otros; orientados al personal de los Centros de Gestión Informática (CGI) de las siete Gerencias que conforman la Caja Costarricense de Seguro Social, así como la Auditoría Interna y la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, con el fin de atender parte de la recomendación 2 del informe de auditoría ATIC-300-2010.

Objetivos Generales por Cursos

- ✓ *Ampliar los conocimientos del personal de los Centros de Gestión Informática y la Auditoría Interna en la Administración y Gestión de Motores de Bases de Datos y aplicar en el entorno informático que se realiza en los CGIs.*
- ✓ *Capacitar a los funcionarios de los Centros de Gestión Informática y a la Auditoría Interna en el lenguaje de programación para impulsar el desarrollo de las nuevas aplicaciones en la Institución.*
- ✓ *Fortalecer el conocimiento del personal de los Centros de Gestión Informática y la Auditoría Interna en Marcos de referencia y buenas prácticas, para el mantenimiento y mejora continua de aplicaciones existentes en la Institución.”*

Además, en relación con el diagnóstico⁶, se indicó:

“(…) se presenta el listado de tópicos que responde a las necesidades en función de las actividades sustantivas que atienden dichas instancias, en los componentes institucionales, administrativos, legales y tecnológicos.

La lista de tópicos propuesta para el presente año 2020, se ha socializado con los representantes de los CGI Gerenciales, según refiere la contraparte técnica de este proceso de contratación.

*Se propone habilitar la contratación de cursos por demanda para el presente año y prorrogable hasta tres periodos más, total cuatro años. La prórroga de las actividades educativas a contratar dependerá de la actualización del Diagnóstico y Plan de Capacitación – Formación de los Centros de Gestión Informática de la CCSS, aprobado por el CENDEISSS, dado que el actual rige hasta el 9 de octubre del 2021. **La contratación se realizará bajo la estructura de temas generales que abarquen líneas específicas en cada uno de ellos. Adicionalmente la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones puede gestionar la inclusión de subtemas en cada categoría, dependiendo de las necesidades.** (lo resaltado no corresponde al original).*

⁵ Folio 00001 reverso, Expediente 2020LA-00005-2031.

⁶ Folio 0001 reverso, Expediente 2020LA-00005-2031.

De acuerdo con el consenso de los Centros de Gestión Informática Gerenciales, se detallan los cursos con una denominación de prioridad alta y que deben de ser atendidos como una contratación por demanda, en donde se tenga una vigencia de un año, con posibilidades de prorrogar por tres años más. Esto para solventar las necesidades de las diferentes Gerencias y la DTIC. La disponibilidad presupuestaria para este año 2020 corresponde a **¢56.000.000.00 (cincuenta y seis millones de colones) por parte del CENDEISSS.”**

Respecto a los ejes temáticos y tópicos a desarrollar, se establecieron los siguientes:

Tabla No. 1
Ejes Temáticos y tópicos para contratar
Contratación 2020LA-000005-2931
“Servicios de capacitación en temas de tecnologías de información y comunicaciones para
funcionarios de la CCSS, entrega según demanda”
CENDEISSS, 2020

Ejes Temáticos	Tópicos	Cantidad Mínima de Participantes
Administración y Gestión Bases de Datos	Gestión de motor de Bases de Datos Oracle (básico, intermedio, avanzado)	15
	Gestión de motor de Bases SQL (básico, intermedio, avanzado)	15
Lenguaje de desarrollo	Java (básico, intermedio, avanzado)	15
	Net Visual Basic y C# (básico, intermedio, avanzado)	15
Buenas prácticas y marcos de referencia	Metodología de desarrollo Ágil (Scrum con énfasis en proyectos)	15
	Marcos de referencia para la administración de servicios de TI, versión 4 con certificación	15
	Cobit	15
	Arquitectura empresarial (Togaf 1 y 2) con herramienta de activación	15
	Six Sigma todos sus niveles	15
Administración y gestión en Seguridad IT	Seguridad de la información	15
	Marco de seguridad NIST (del Instituto Nacional de Normas y Tecnología)	15
	Fundamentos de Ciberseguridad (CSX)	15
	Information System Security Professional (CISSP)	15
Ofimática	Office 365 (básico, intermedio y avanzado) orientado a usuario final	15
	Office 365 Herramientas de usuario (SharePoint online OneDrive empresarial y Onenote Online)	15
	Office 365 aplicaciones colaborativas (Team, Planners, Forms, Flow) usuario final	15
	Administración office 365 Enabling and managing office 365 (nivel técnico)	15
	Microsoft Project (última versión)	15

Fuente: Expediente de Contratación 2020LA-000005-2931, folio 0002

- **Adjudicación:** En acta sin fecha y número (folios 1473 al 1475) suscrita por el Dr. Juan Carlos Esquivel Sánchez, director del CENDEISSS se procedió a la adjudicación a la empresa Consorcio GBM S.A, Soft Internacional Consulting Group S.A, Security Solutions MP S.A y Grupo Tecnológico X&W S.A. por un monto de \$90.706.15 (noventa mil setecientos seis dólares con 15/100), según se muestra en el siguiente detalle:

Tabla No. 2
Líneas adjudicadas
Contratación 2020LA-000005-2931
“Servicios de capacitación en temas de tecnologías de información y comunicaciones para funcionarios de la CCSS, entrega según demanda”
CENDEISS, 2020

Descripción del artículo o servicio	Monto Unitario
Gestión de motor de Bases de Datos Oracle (básico, intermedio, avanzado)	\$12,478.20
Gestión de motor de Bases SQL (básico, intermedio, avanzado)	\$8,427.15
Java (básico, intermedio, avanzado)	\$9,043.65
Net Visual Basic y C# (básico, intermedio, avanzado)	\$8,427.15
Metodología de desarrollo Ágil (Scrum con énfasis en proyectos)	\$2,773.65
Marcos de referencia para la administración de servicios de TI, versión 4 con certificación	\$12,123.60
Cobit	\$3,425.85
Seguridad de la información	\$3,060.00
Marco de seguridad NIST (del Instituto Nacional de Normas y Tecnología)	\$3,784.60
Fundamentos de Ciberseguridad (CSX)	\$3,784.60
Information System Security Professional (CISSP)	\$7,988.70
Office 365 (básico, intermedio y avanzado) orientado a usuario final	\$2,556.15
Office 365 Herramientas de usuario (SharePoint online OneDrive empresarial y Onenote Online)	\$3,425.65
Office 365 aplicaciones colaborativas (Team, Planners, Forms, Flow) usuario final	\$2,556.15
Administración office 365 Enabling and managing office 365 (nivel técnico)	\$4,513.20
Microsoft Project (última versión)	\$2,338.65
Total	\$90,706.95

Fuente: Expediente de Contratación 2020LA-000005-2931, folios 1473 al 1474

II. Observaciones sobre la ejecución contractual de la contratación N° 2020LA-000005-2931 “Servicios de capacitación en temas de tecnologías de información y comunicaciones para funcionarios de la CCSS, entrega según demanda.”

De la revisión efectuada, se procede a efectuar las siguientes observaciones relacionadas con la ejecución contractual en aspectos tales como: comportamiento del gasto, debilidades de control interno en la fiscalización ejecutada por el administrador, así como del aprovechamiento de la contratación, según se detalla seguidamente:

- Comportamiento del gasto.

De la revisión⁷ efectuada al expediente de contratación de marras, se evidencia una erogación total de ₡157,082,085.86 (ciento cincuenta y siete millones ochenta y dos mil ochenta y cinco colones con 0/100), para los tres años de vigencia, sin embargo, no es posible determinar el comportamiento global respecto a la diferencia entre los montos reservados y pagados, dado que no consta en el expediente la certificación de reserva presupuestaria correspondiente al año 2023. Al respecto al comportamiento anual se detalla en la siguiente tabla:

⁷ Al 27 de mayo de 2024, copia certificada mediante oficio del expediente N° 2020LA-00005-2931, mediante oficio GM-CENDEISS-0420-2024 del 5 de abril de 2024

Tabla No. 3
Comportamiento del gasto
Contratación 2020LA-000005-2931
“Servicios de capacitación en temas de tecnologías de información y comunicaciones para funcionarios de la CCSS, entrega según demanda”
CENDEISS, 2020-2023

Año	Monto Ejecutado en Dólares	Monto Ejecutado en Colones	Monto reservado	Diferencia
2021	\$91,869.00	₡56,606,770.35	₡56,000,000.00	₡606,770.35
2022	\$72,303.15	₡51,374,424.88	₡60,000,000.00	-₡8,625,575.12
2023	\$92,660.74	₡49,100,890.63	No se evidenció en el expediente	
Total	\$256,832.89	₡157,082,085.86	₡116,000,000.00	₡41,082,085.86⁸

Fuente: Expediente de Contratación 2020LA-000005-2931. Elaboración propia

En ese sentido, resulta necesario señalar la importancia de conocer el límite del presupuesto reservado para ejecutar la contratación, como un elemento de control y eficiencia en el gasto programado y ejecutado, además de constituir un elemento que permite asegurar el uso y resguardo adecuado de los recursos institucionales.

De conformidad con lo anterior, en relación con el monto ejecutado para el primer año excede en ₡606,770.35 (seiscientos seis mil setecientos setenta con 35/100) la reserva presupuestaria certificada para el primer año del contrato. En tanto en el segundo año lo ejecutado fue menor a la reserva presupuestaria por un monto total de ₡8,625,575.12 (ocho millones seiscientos veinticinco mil quinientos setenta y cinco con 12/100). En ese contexto, para el año 2023, no es posible determinar la diferencia entre lo ejecutado y la presupuestado, dado que no consta en el expediente la certificación correspondiente.

- Debilidades de control interno en la fiscalización del administrador de contrato

Como resultado de la revisión realizada, no se evidenció en el expediente la inclusión de mecanismos formalmente establecidos, cuyo fin sea la ejecución de procedimientos de control de la contratación, en aspectos tales como: calidad del servicio, control de retrasos, cumplimiento del contrato, entre otros, al respecto el cartel de especificaciones técnicas⁹ establece:

“4.4 Procedimiento de Control

Para llevar a cabo un control sobre la calidad de los servicios y la correcta ejecución de esta contratación el CENDEISS con la designación del encargado general del contrato, realizará las siguientes actividades, según su competencia:

- *Velar por el cumplimiento del contrato (especificaciones técnicas y plazos)*
(...)
- *Verificar la entrega y calidad del servicio:*
Desarrollo de las clases, cumplimiento de cantidad de horas y horarios pactados, pertinencia y calidad del material didáctico, entre otras.
- *Adoptar las acciones necesarias para evitar retrasos injustificados.*
- (...)
- *Control y seguimiento del presupuesto para evitar sobregiros financieros.”*

⁸ Solo se considera el monto reservado para los años 2021 y 2022.

⁹ Expediente N° 2020LA-000005-2931, folio 60



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Al respecto mediante oficio ADFH-SADP-0157-2021, del 19 de abril de 2021, la M.Sc. Ana Isabel Molina Madrigal, jefe de la subárea de desarrollo profesional del Centro de Desarrollo Estratégico e Información en Salud y Seguridad Social (CENDEISSS), comunicó la designación de la Licda. Laura Fernández Elvir como administradora del contrato de marras.

En relación con la fiscalización, la Licda. Fernández Elvir indicó¹⁰:

“La administración del contrato por parte del CENDEISSS, se encarga de ingresar a los cursos y verificar la entrega y calidad del servicio: desarrollo de las clases, cumplimiento de cantidad de horas y horarios pactados, pertinencia y calidad del material didáctico, entre otros.”

No obstante, la supervisión efectuada no consta en el expediente, aunado a lo anterior, la administración no aportó evidencia de las acciones ejecutadas en esta materia.

- **Aprovechamiento de la contratación.**

De conformidad con la información aportada¹¹ por la Licda. Laura Fernández Elvir, Administradora del contrato de marras, se evidenció la participado 448 funcionarios en los cursos impartidos durante los tres años de vigencia de la contratación, sin embargo, mediante la verificación de la planilla institucional de la 2da bisemana de diciembre del 2023 la institución dispone de al menos 724 funcionarios cuya plaza responde a la atención de los procesos TIC; por tanto, se ha alcanzado únicamente 61% de los funcionarios.

Por otra parte, fueron adjudicados 16 temas, de los cuales dos no han sido impartidos, tres en una ocasión y otros tres dos veces.

Tabla No. 3
Cursos impartidos Contratación 2020LA-000005-2931

**“Servicios de capacitación en temas de tecnologías de información y comunicaciones para funcionarios de la CCSS, entrega según demanda”
CENDEISSS, 2020-2023**

Curso Adjudicado	Cursos Impartidos		
	2021	2022	2023
Gestión de motor de Bases de Datos Oracle (básico, intermedio, avanzado)	✓		✓
Gestión de motor de Bases SQL (básico, intermedio, avanzado)	✓	✓	✓
Java (básico, intermedio, avanzado)	✓	✓	✓
Net Visual Basic y C# (básico, intermedio, avanzado)	✓		
Metodología de desarrollo Ágil (Scrum con énfasis en proyectos)	✓	✓	
Marcos de referencia para la administración de servicios de TI, versión 4 con certificación	✓	✓	
Cobit 19	✓	✓	✓
Seguridad de la información	✓	✓	✓
Marco de seguridad NIST (del Instituto Nacional de Normas y Tecnología)	✓	✓	✓
Fundamentos de Ciberseguridad (CSX)	✓	✓	✓
Information System Security Professional (CISSP)			
Office 365 (básico, intermedio y avanzado) orientado a usuario final	✓	✓	✓
Office 365 Herramientas de usuario (SharePoint online OneDrive empresarial y Onenote Online)			
Office 365 aplicaciones colaborativas (Team, Planners, Forms, Flow) usuario final			

¹⁰ Documento denominado: Descripción del proceso de ejecución y control contractual 2020LA-00005-2931.

¹¹ Archivo de Excel denominado “Lista General CGI 21-22-23”, mediante correo electrónico del 13 de mayo 2024.

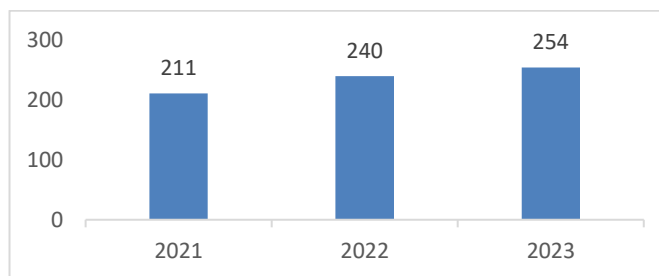
Curso Adjudicado	Cursos Impartidos		
	2021	2022	2023
Administración office 365 Enabling and managing office 365 (nivel técnico)	✓		
Microsoft Project (última versión)		✓	

Fuente: CENDEISS, Archivo de Excel denominado "Lista General CGI 21-22-23", Expediente de contratación 2020LA-00005-2931, elaboración propia.

Lo descrito, en relación con la no ejecución de cursos adjudicados, no representa una erogación económica dado que el formato de entrega "bajo demanda" permite la cancelación únicamente de aquellos cursos que efectivamente sean impartidos, no obstante, refleja eventuales debilidades en la identificación de las necesidades, así como en la conformación del Diagnóstico y Plan de Capacitación y Formación para los funcionarios de la DTIC y centros de gestión informática institucionales.

Ahora bien, la contratación ha generado 705 cupos para los cursos contratados, durante el periodo comprendido entre el 2020-2023, a saber:

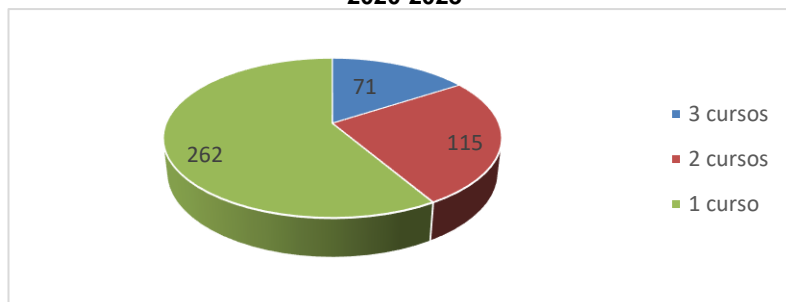
Gráfico No. 1
Cantidad de Cupos habilitados por medio de la contratación N° 2020LA-000005-2931, 2020-2023



Fuente: CENDEISS, Archivo de Excel denominado "Lista General CGI 21-22-23", elaboración propia.

En línea con lo anterior, la frecuencia de participación en los cursos impartidos fue la siguiente:

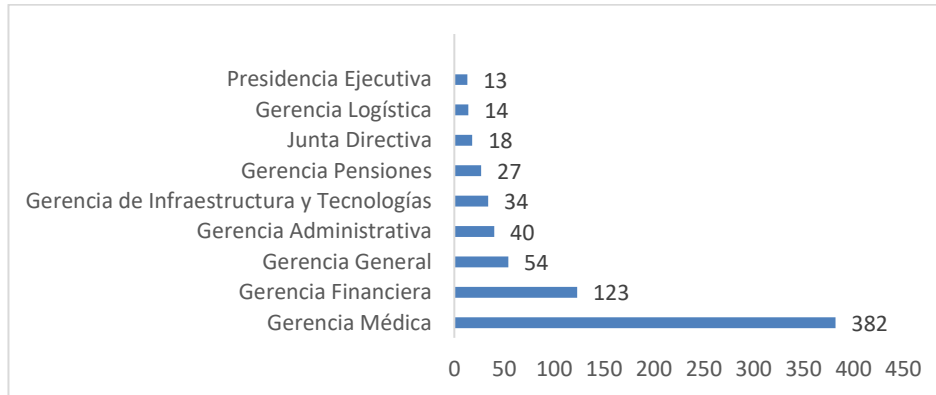
Gráfico No. 2
Cantidad de cursos por funcionario 2020-2023



Fuente: CENDEISS, Archivo de Excel denominado "Lista General CGI 21-22-23", elaboración propia

Respecto a la distribución de esos cupos a nivel de Junta Directiva, Presidencia Ejecutiva y cuerpo gerencial, tenemos:

Gráfico No. 3
Distribución de Cupos en la CCSS
2020-2023



Fuente: CENDEISS, Archivo de Excel denominado "Lista General CGI 21-22-23", elaboración propia.

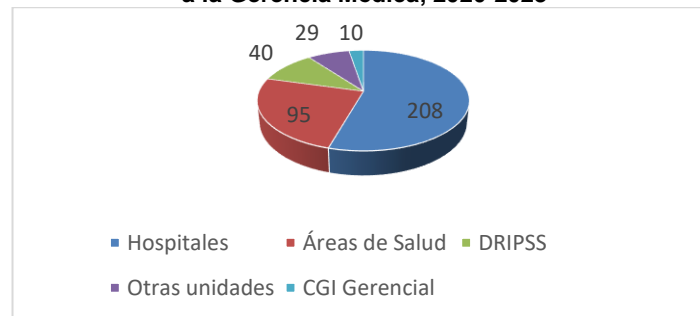
En ese orden de ideas, la Gerencia Médica ha obtenido al menos el 54% de los cupos disponibles, seguido de la Gerencia Financiera con el 17% y la Gerencia General con un 7%, en tanto las unidades restantes representan el 22% de asignación.

En atención a lo anterior, se detalla la participación de los funcionarios de las Gerencias Médica y Financiera, que han aportado la mayor cantidad de cupos en las capacitaciones impartidas.

- Gerencia Médica

Las unidades que aportaron mayor cantidad de participantes en las capacitaciones impartidas en los 3 años de vigencia de la contratación corresponden a Centros de Gestión Informática de hospitales, seguidos por encargados de gestión TIC en Área de Salud, CGI Gerencial y Direcciones de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud, según se muestra seguidamente.

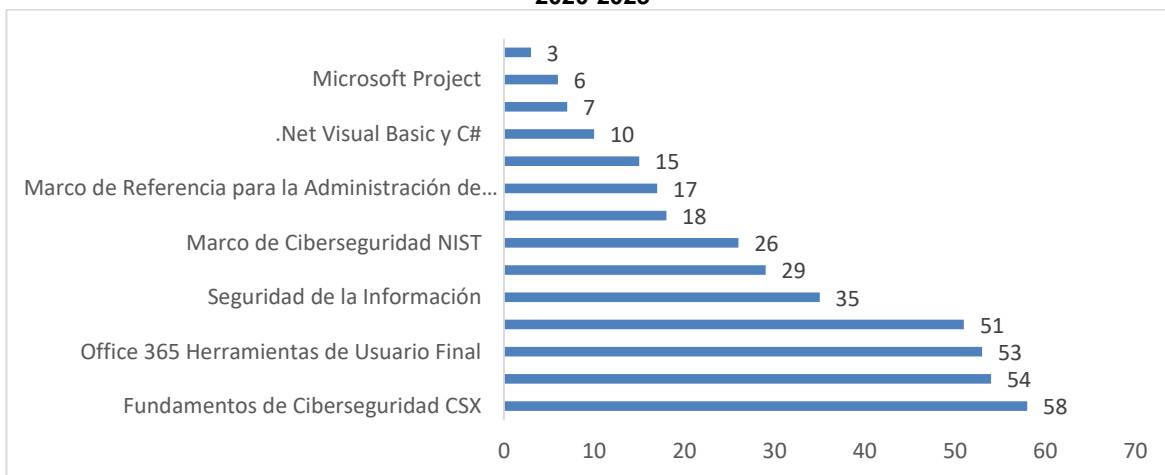
Gráfico No. 4
Participación de funcionarios unidades adscritas
a la Gerencia Médica, 2020-2023



Fuente: CENDEISS, Archivo de Excel denominado "Lista General CGI 21-22-23", elaboración propia.

Respecto a los cursos impartidos a esos funcionarios, se tiene que mayoritariamente recibieron capacitación en Fundamentos de Ciberseguridad, Gestión de Bases de Datos SQL, Office 365 Herramientas de Usuario Final, entre otros.

Gráfico No. 5
Cursos a funcionarios unidades adscritas Gerencia Médica
2020-2023

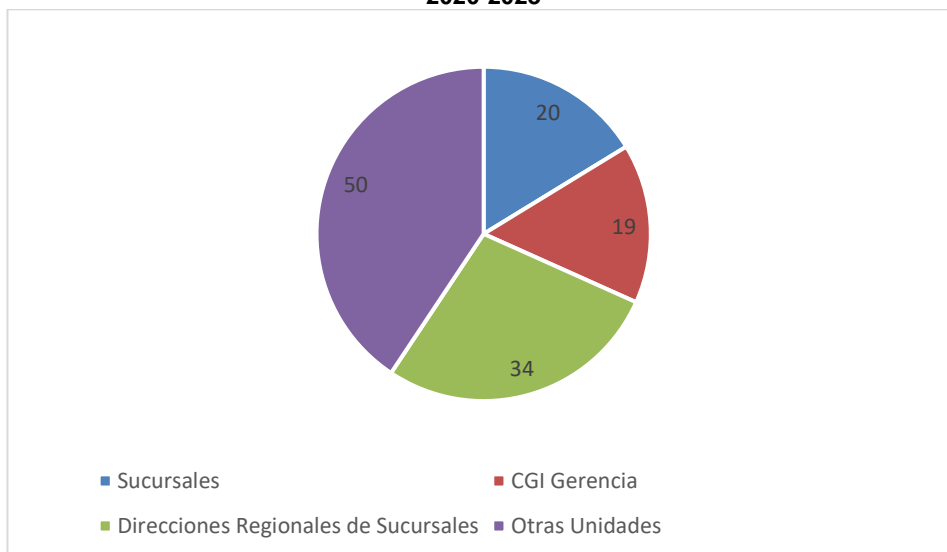


Fuente: CENDEISS, Archivo de Excel denominado "Lista General CGI 21-22-23", elaboración propia.

- Gerencia Financiera.

En relación con los funcionarios de la Gerencia Financiera, fueron capacitados mayoritariamente de las unidades: Dirección SICERE, Plan de Innovación, Área de Formulación de Presupuesto, Fondo de Retiro Ahorro y Préstamo, Dirección Actuarial y Económica, Direcciones Regionales de Sucursales, Sucursales y el Centro de Gestión Informática de la Gerencia, entre otras.

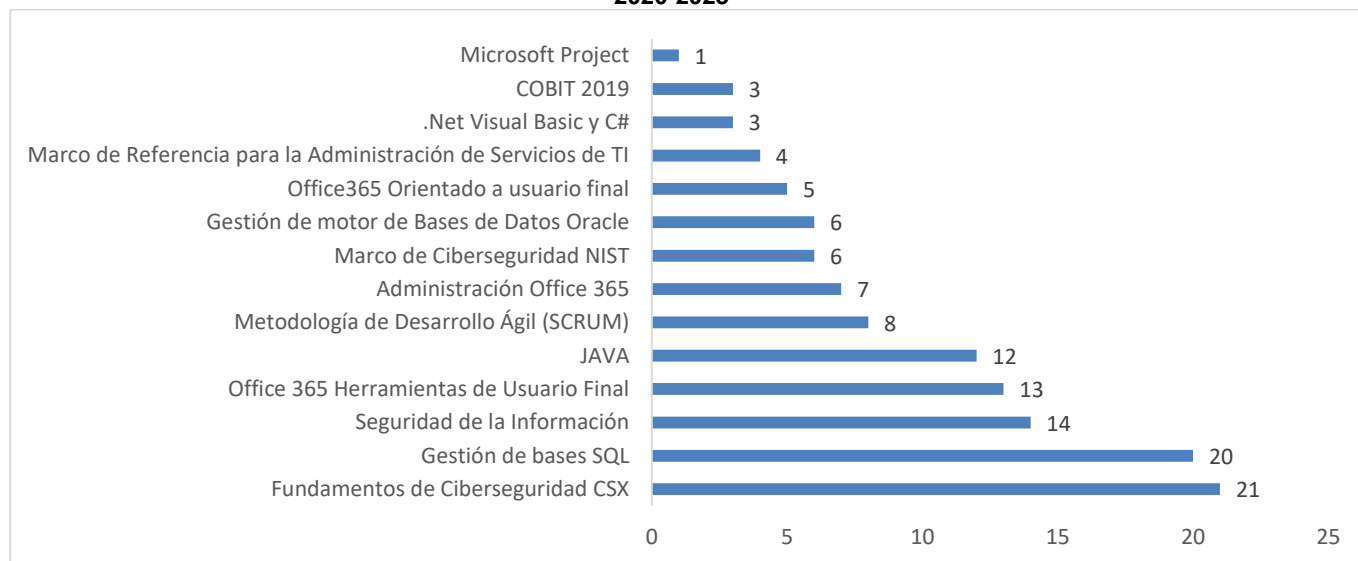
Gráfico No. 6
Participación de funcionarios unidades adscritas Gerencia Financiera
2020-2023



Fuente: CENDEISS, Archivo de Excel denominado "Lista General CGI 21-22-23", elaboración propia

Así mismo, respecto a los cursos recibidos por los funcionarios de la Gerencia Financiera fueron capacitados en Fundamentos en Ciberseguridad, Gestión de Bases de datos SQL, entre otros.

Gráfico No. 7
Cursos a funcionarios unidades adscritas Gerencia Financiera
2020-2023



Fuente: CENDEISS, Archivo de Excel denominado "Lista General CGI 21-22-23", elaboración propia

La mayor parte de los funcionarios que han participado en los cursos contratados se ubican en unidades adscritas a las gerencias Médica y Financiera, lo que responde a la gestión institucional, tanto en la prestación de servicios de salud (hospitales, área de salud, entre otros), como pensiones, subsidios y otras prestaciones económicas o en especie (sucursales y direcciones regionales de sucursales).

Además, se ha brindado el acceso a capacitación en temas TIC a funcionarios de otras unidades administrativas y técnicas, fortaleciendo la calidad y eficiencia en la ejecución de sus labores.

III. Consideraciones normativas

En relación con los aspectos de capacitación, formación y actualización de los conocimientos las Normas Técnicas para la Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicaciones emitidas por el Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones en su apartado VII "Recursos Humanos" establece:

"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. (...)"

Así mismo, las Normas mencionadas en sus apartados "Gestión de Proyectos que Implementan Recursos Tecnológicos", "Desarrollo, Implementación y Mantenimiento de Sistemas de Información", "Administración de Infraestructura Tecnológica", "Seguridad y Ciberseguridad", establece que la unidad debe establecer un plan efectivo de capacitación, formación y actualización tecnológica para los funcionarios destacados en cada uno de esos ámbitos, que contemple la participación o involucramiento de los usuarios finales, dueños del proceso y responsables de los diversos procesos y servicios institucionales.

El Manual de Organización de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones (segunda actualización, octubre 2013) establece en su apartado 5.4.4 Política de Recursos Humanos:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

“La formación, capacitación y actualización profesional del recurso humano serán elementos básicos para resolver las debilidades detectadas y fortalecer las habilidades y destrezas requeridas por la organización.”

Aunado a lo anterior, establece como una actividad sustantiva en la Gestión Estratégica de la Dirección:

“Elaboración del Plan de capacitación en el área de Tecnologías de Información y Comunicaciones como insumo para el CENDEISS.”

Adicionalmente, establece como responsabilidad en el nivel Dirección:

“Promover el desarrollo de programas de capacitación y actualización profesional de los funcionarios, según los requerimientos y necesidades de la organización, con la finalidad de elevar los niveles de calidad y excelencia en la prestación de los servicios.”

Así mismo, para la subárea de Gestión Administrativa, y las demás subáreas, establece la siguiente actividad sustantiva:

“Gestionar la implementación de los planes de capacitación y actualización profesional para el desarrollo del recurso humano, de conformidad con la normativa establecida y los requerimientos específicos de la organización, a efectos de facilitar el desarrollo de las actividades y lograr mayor calidad en la prestación de los servicios.”

Aunado a lo anterior, el Modelo Organización de los Centros de Gestión Informática, establece en el apartado 5.3.2. Objetivos específicos:

“Promover una prestación de servicios ágil, eficiente y oportuna, mediante la capacitación de los funcionarios para lograr la operación y el mantenimiento efectivo de los sistemas y procesos operativos internos.”

En el apartado 5.5.4 Política de Recursos Humanos, indica:

“La formación, la capacitación y la actualización profesional del recurso humano serán elementos básicos para solventar las debilidades detectadas y fortalecer las habilidades y destrezas requeridas por la organización.”

Además, en el apartado 5.6.1 Modelo Tipo A: Centros de Gestión Informática Gerenciales se conceptualiza al Área de la siguiente manera:

“Otorga la capacitación y la asesoría, para la solución de problemas, que se le presentan a los usuarios finales en la utilización de la tecnología de información.”

“Gestionar la capacitación técnica de los funcionarios, (incluidos los Centros de Gestión Informática que operan en su ámbito de acción), con base en las necesidades específicas y los planes establecidos, para asegurar que la preparación técnica del personal se encuentre acorde con la tecnología institucional en operación.”

Promover la participación activa de las unidades usuarias, mediante la programación de actividades orientadas a estos fines, la asesoría y la capacitación en el área de tecnologías de información y comunicaciones, con el propósito de apoyar en forma efectiva los servicios que se otorgan a la sociedad.

Según el apartado 5.6.2 Modelo Tipo B: Centros de Gestión Informática Regionales y Locales se conceptualiza al Área de la siguiente manera:

“Otorga la capacitación y la asesoría para la solución de problemas operativos, que se les presentan a los usuarios finales en la utilización de la tecnología de información.”

“Gestionar la capacitación técnica, con base en los planes establecidos, para asegurar que la preparación y formación del personal, se encuentre acorde con la tecnología institucional en operación.”

“Promover la participación activa de las unidades usuarias, mediante la programación de actividades orientadas a estos fines, la asesoría y la capacitación en el área de tecnologías de información y comunicaciones, con la finalidad de apoyar en forma efectiva los servicios que se otorgan a la sociedad.”

Así mismo, el apartado 6 “Estrategias para la implementación”, menciona:

“El Centro de Gestión Informática Gerencial, de la Gerencia Médica, debe coordinar acciones, realizar un trabajo en equipo, otorgar el soporte técnico, la asesoría y la capacitación a los Centros de Gestión Informática y a las unidades de trabajo, de su ámbito de competencia.”

“La Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones (independiente de la Gerencia que esté adscrita), debe otorgar la capacitación profesional a los funcionarios ubicados en las áreas de ingeniería y mantenimiento de las diversas unidades de trabajo, para que otorguen el soporte técnico a la tecnología de comunicaciones I.P. y coordinará las acciones específicas respectivas con los Centros de Gestión Informática.”

IV. Consideraciones Finales

En consonancia con lo descrito, y dado que el contrato 2020LA-00005-2931 “Servicios de Capacitación en Temáticas de Tecnologías de Información y Comunicaciones para funcionarios de la CCSS, entrega según demanda.”, se encuentra en el inicio de su prórroga final, es necesario señalar oportunidades de mejora que eventualmente fortalezcan la planificación y ejecución de una nueva contratación a efectos de subsanar las necesidades de capacitación TIC en la CCSS.

En ese sentido, la contratación de marras provee una serie de capacitaciones en temas previamente establecidos, dificultando la eventual incorporación de aspectos que respondan a los cambios que el entorno tecnológico experimenta de manera continua.

Por otra parte, se podría analizar el impacto en aspectos asociados con la cantidad y cobertura de funcionarios capacitados; pertinencia y actualidad de los temas incluidos; idoneidad de los funcionarios seleccionados para recibir las capacitaciones; entre otros aspectos no menos importantes. Lo anterior, con el objetivo de utilizarlo como insumo en la elaboración del Diagnóstico de Necesidades de Capacitación y Formación correspondiente al siguiente periodo, que a su vez permita la eventual conformación del nuevo expediente de contratación o de aquellas soluciones que considere oportunas esa Administración. Adicionalmente, considerar las acciones necesarias que permitan fortalecer la fiscalización de la ejecución contractual en aspectos como control del gasto y calidad del servicio.

En virtud de lo anterior, resulta de vital importancia mantener a los funcionarios capacitados y actualizados en los avances que se producen en las tecnologías de uso cotidiano en la Institución, delimitados a la prestación de servicios de salud y pensiones, así como aquellas actividades administrativas y de otra índole que los soportan.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coinccss@ccss.sa.cr

Para tales efectos, manteniéndose a la vanguardia en temas relacionados con marcos de referencia y/o mejores prácticas; seguridad de la información y ciberseguridad; desarrollo de soluciones tecnológicas; telecomunicaciones; administración y gestión de bases de datos, entre otros tópicos.

Aunado a la formación, capacitación y/o actualización de tecnologías que evolucionan constantemente, por ejemplo: inteligencia artificial, automatización, análisis y minería de datos, y aquellas tendencias que proyecten un impacto en la forma de prestar los servicios institucionales asegurando la satisfacción futura de los asegurados.

Debido a lo anterior, y con el fin de aportar elementos de juicio adicionales que coadyuven a la adecuada toma de decisiones, se informa a esa Administración Activa, para que realice una valoración de los aspectos señalados, y eventualmente se fortalezca las medidas de control interno sobre este particular, en la ejecución del actual contrato, así como en la elaboración del eventual nuevo proceso de contratación que permita satisfacer las necesidades de capacitación de los funcionarios con perfil TIC en la institución.

Atentamente,

AUDITORÍA INTERNA

M. S.c. Olger Sánchez Carrillo
Auditor

OSC/RJS/RAHM/AAM/OMG/lbc

- C. Doctor Alexander Sánchez Cabo, gerente a.i., Gerencia Médica-2901
- Licenciado Gustavo Picado Chacón, gerente, Gerencia Financiera -1103
- Máster Gabriela Artavia Monge, gerente a.i., Gerencia Administrativa-1104
- Doctor Esteban Vega de la O', gerente, Gerencia Logística -1106
- Ingeniero Jorge Granados Soto, gerente, Gerencia Infraestructura y Tecnologías -1107
- Licenciado Jaime Barrantes Espinoza, gerente, Gerencia Pensiones-9108
- Doctor. Jorge Arturo Jiménez Brizuela, director a.i, Centro de Desarrollo Estratégico e Información en Salud y Seguridad Social -2931.
- Auditoría-1111

Referencia:ID-116069