



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

ATIC-217-2017
19-12-2017

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 utilización de tecnologías de información y comunicaciones en la ejecución y control de compras por consignación de componentes ortopédicos.

Al respecto, se determinó oportunidades de mejora en la cobertura funcional del módulo del sistema SIGES que se utiliza, debido a que no realiza procesos claves en la utilización y control de ejecución de esta modalidad, lo que provoca retrasos y ocasiona errores generando riesgos de calidad de información.

Por otra parte, sobre la oportunidad de registro de las hojas de consumo se determinó que son incluidas en el Módulo de Consignación hasta seis meses después de realizado el procedimiento quirúrgico que requirió de los insumos ortopédicos, lo cual no permite conocer con certeza el monto de presupuesto ejecutado, así como disponer de la restitución del inventario que deben efectuar las empresas proveedoras de la Institución.

En ese sentido, la aprobación de las hojas de consumo de los componentes ortopédicos tampoco es realizada con la oportunidad requerida, en virtud de que no se dispone de los expedientes físicos o información requerida para ello, aspecto que con la entrada del EDUS-ARCA con su módulo quirúrgico debe aprovecharse para mejorar este proceso, no solo a nivel de sistema de información sino también de procedimientos en el Protocolo definido.

Adicionalmente, este Órgano Fiscalizador evidenció la necesidad de integrar el Módulo de Consignación del SIGES con otros sistemas informáticos institucionales a fin de obtener beneficios en los tiempos de digitación, proceso de validación, de chequeo, consolidación de datos, entre otros. De igual forma, el desarrollo de ese módulo no se realizó bajo una metodología documentada que garantizara la satisfacción de los requerimientos de los usuarios de los centros hospitalarios.

En virtud de lo expuesto, este Órgano de Fiscalización ha solicitado a la Gerencia de Logística y a la Gerencia Médica, adopten acciones concretas para la atención de las recomendaciones definidas en el presente informe, en congruencia con lo establecido en el marco normativo aplicable.



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

ATIC-217-2017
19-12-2017

ÁREA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

EVALUACIÓN DE CARÁCTER ESPECIAL REFERENTE A LA UTILIZACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA EJECUCIÓN DE COMPRAS POR CONSIGNACIÓN DE COMPONENTES ORTOPÉDICOS.

GERENCIA DE LOGÍSTICA U.E. 1106
GERENCIA MÉDICA U.E. 2901

ORIGEN DEL ESTUDIO

El presente estudio se efectuó en atención al Plan Anual Operativo del 2017 para el Área de Tecnologías de Información y Comunicaciones.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la utilización de tecnologías de información y comunicaciones en la ejecución de compras por consignación de componentes ortopédicos.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Verificar la disposición de sistemas de información y tecnologías afines para la ejecución contractual de componentes ortopédicos adquiridos bajo la modalidad de compras por consignación.
- Comprobar la integridad y calidad de los datos del Módulo de Compras por Consignación en la ejecución de los procesos asociados al registro y aprobación de los insumos ortopédicos adquiridos bajo la modalidad de consignación.
- Analizar la interoperabilidad e integración del Módulo de Consignación del SIGES con otros sistemas institucionales.
- Revisar el cumplimiento de normativa en materia de desarrollo y uso software para el módulo indicado anteriormente.

ALCANCE

El estudio comprende el análisis de las acciones efectuadas por la Administración Activa en torno a la utilización de tecnologías de información y comunicaciones en la ejecución de compras por consignación de componentes ortopédicos desde su implementación en junio del 2015 al mes de octubre del 2017.

AI-ATIC-F002 (Versión 1.0) - Página 2 de 36

San José, Costa Rica. Ave. 2da, calles 5 y 7. Teléfono 2539-0821, Fax 2539-0888



"Garantiza la autoría e integridad de los documentos digitales y la equivalencia jurídica de la firma manuscrita"



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

La presente evaluación se realizó cumpliendo con las disposiciones establecidas en el Manual de Normas Generales de la Auditoría en el Sector Público, emitido por la Contraloría General de la República.

METODOLOGÍA

Con el propósito de alcanzar los objetivos propuestos, se desarrollaron los siguientes procedimientos metodológicos:

- Revisión y análisis de:
 - Protocolo de Ejecución Contractual para la Compras de Ortopedia.
 - Funcionalidades del Módulo de Consignación del SIGES.
 - Reportes generados desde el Módulo de Consignación del SIGES.
 - Consultas al Sistema Contable de Bienes Muebles (SCBM) con el fin de verificar su registro contable.
 - Consultas al Catálogo Institucional de Aplicaciones Informáticas (CIAI) con el fin de verificar la inscripción en este instrumento institucional.
 - Información obtenida del Módulo de Consignación del SIGES.

- Entrevistas y reuniones con los siguientes funcionarios:
 - Ing. Fabian Alvarado Picado, Analista de sistemas del Centro de Gestión Informática la Gerencia de Logística.
 - Bach. Diedierich Arancibia Lacayo, Administrador General de Compras por Consignación, de la Subárea de Garantías.
 - Ing. Miguel Salas Araya, Jefe de Centro de Gestión Informática de la Gerencia de Logística.
 - Licda. Ana Gabriela Chinchilla Quesada, Asistente Administrativa del Servicio de Ortopedia y Rehabilitación del Hospital San Juan de Dios.
 - Lic. Gerardo Salazar Batista, funcionario de la Subárea de Almacenamiento y Distribución del Hospital Nacional de Niños.
 - Licda. Karol Núñez Badilla, Jefe de la Subárea de Almacenamiento y Distribución del Hospital Nacional de Niños.
 - Dr. Ricardo Guerrero Lizano, Jefe del Servicio de Ortopedia y Rehabilitación del Hospital San Juan de Dios.
 - Dr. Francisco Brenes Villalobos, Jefe Clínica del Servicio de Ortopedia y Rehabilitación del Hospital San Juan de Dios.
 - Licda. Cinthia Chinchilla Espinoza, técnico del Servicio de Ortopedia del Hospital Nacional de Niños.
 - Dr. Salomón Ruiz Fernández, Jefe Clínica del Servicio de Ortopedia, Hospital México.



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

MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno (No. 8292).
- Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento.
- Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) N° R-CO-9-2009.
- Normas Técnicas para la Gestión y Control de Tecnologías de Información, Contraloría General de la República.
- Protocolo de Ejecución Contractual para las Compras en Consignación de la CCSS (GL-GM-CONSIG-ORT-01).

ASPECTOS RELACIONADOS CON LA LEY GENERAL DE CONTROL INTERNO

Esta Auditoría informa y previene al Jerarca y a los titulares subordinados acerca de los deberes que les corresponden, respecto a lo establecido en el artículo 6 de la Ley General de Control Interno, así como sobre las formalidades y los plazos que deben observarse en razón de lo preceptuado en los numerales 36, 37, 38 de la Ley 8292 en lo referente al trámite de nuestras evaluaciones; al igual que sobre las posibles responsabilidades que pueden generarse por incurrir en las causales previstas en el artículo 39 del mismo cuerpo normativo, el cual indica en su párrafo primero:

“(...) Artículo 39.- Causales de responsabilidad administrativa. El jerarca y los titulares subordinados incurrirán en responsabilidad administrativa y civil, cuando corresponda, si incumplen injustificadamente los deberes asignados en esta Ley, sin perjuicio de otras causales previstas en el régimen aplicable a la respectiva relación de servicios (...)”.

ANTECEDENTES

La modalidad de compras por consignación está regulada en los artículos 153 y 154 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, el primero señala que para la adquisición de bienes que utilicen esta figura se debe acudir a la licitación pública, asimismo el segundo artículo denominado “Modalidades del contrato de suministros”, específicamente en el punto c) Ejecución por consignación, refiere lo siguiente:

“...En objetos tales como suministros médicos, en los que la determinación de la demanda puede sufrir variaciones importantes y periódicas durante la fase de ejecución, es posible realizar la contratación mediante la entrega de un lote inicial con el compromiso del contratista durante el plazo contractual de restituir los componentes o elementos consumidos...”

Ese mismo artículo señala la obligatoriedad de regular en el cartel las condiciones de entrega original y formas de restitución, así como la necesidad de cotizar precios unitarios sobre la base de una estimación de consumo.



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

En ese orden de ideas, la Caja Costarricense del Seguro Social realiza las compras de insumos ortopédicos utilizando esta modalidad de adquisición, desde el 2001, según lo señaló el Ing. Miguel Salas Araya, Jefe del Centro de Gestión Informática (CGI) de la Gerencia de Logística.

Con el propósito de establecer un procedimiento para la ejecución y control de los insumos ortopédicos, la Comisión Técnica de Normalización y Compras de Ortopedia, elaboró un Protocolo de Ejecución Contractual para las Compras en Consignación de la CCSS (GL-GM-CONSIG-ORT-01), cuya segunda versión fue aprobada el 17 de diciembre del 2015, por la Gerente Médico, Dra. María Eugenia Villalta Bonilla y la Gerente de Logística, Ing. Dinorah Garro Herrera.

El objetivo de este protocolo, según se indica en el mismo documento es:

“Establecer el procedimiento de ejecución y control de los insumos pertenecientes a las contrataciones bajo la modalidad de consignación de insumos de ortopedia, tramitados por la Gerencia de Logística, CCSS.”

Adicionalmente, el protocolo establece los principales roles y responsabilidades asignados a los actores relevantes en la ejecución contractual. Dentro de ellos, se encuentran el Administrador General, Administrador Local, Responsable Técnico Local, Responsable de Registro de la Hoja de Consumo.

En cuanto al Administrador General, el Protocolo lo define como un funcionario de la Subárea de Garantías de la Dirección de Aprovisionamiento de Bienes y Servicios designado para el control y seguimiento de los contratos por consignación de Ortopedia suscritos en toda la Institución. Actualmente este rol lo desempeña el Bach. Diedierich Arancibia Lacayo.

Dentro de sus responsabilidades, se indica:

“Lleva el registro y control de la información emitida en los Establecimientos de Salud, tales como consumos, tendencias, control de cuentas por pagar, incumplimientos, entre otras...”

Para el Administrador Local, en el citado documento se señalan los siguientes roles:

- “1. Comunica formalmente al Responsable técnico Local, los detalles de la contratación.*
- 2. Lleva el control de cuentas por pagar, mediante el análisis de reporte del SIGES “SALDOS” y gestiona con la jefatura del Servicio de Ortopedia, que no se tengan facturas pendientes de tramitar.*
- 3. Gestiona con el contratista la presentación de facturas pendientes, siendo el plazo máximo, quince días contados a partir de la comunicación efectuada mediante el SIGES.*
- 4. Lleva un consolidado mensual del total de lo facturado y el impacto respecto a la cantidad anual asignada.*



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

5. Analiza la tendencia del consumo, y si amerita la modificación, tanto para aumento p disminución del monto asignado anualmente...”

Por otra parte, mediante el Artículo 3° de la sesión Nº8733, celebrada el 28 de agosto 2014, la Junta Directiva de la Caja Costarricense de Seguro Social acordó que las contrataciones por consignación se sometieran al Protocolo de Ejecución Contractual elaborado, señalando lo siguiente:

“Dar por recibido el informe de avance de las medidas alternativas que permitan garantizar la continuidad de los contratos del servicio de ortopedia en plena armonía con el ordenamiento jurídico, en el entendido que deberá presentar, ante este órgano colegiado, informes trimestrales que demuestren los resultados alcanzados con la implementación de las medidas alterativas y de control.

Asimismo, se dispone que, en adelante, las contrataciones por consignación se sometan al “Protocolo de Ejecución Contractual para las compras en consignación para la CCSS”.

Mediante oficio GL-16.553-2015 del 21 de mayo del 2015, la Ing. Dinorah Garro Herrera, Gerente de Logística, presentó informe a Junta Directiva sobre los resultados alcanzados con la implementación de las medidas alternativas y de control en el tema de compras por consignación de ortopedia, señalando dentro de las acciones realizadas, lo correspondiente al desarrollo del módulo de control de compras por consignación en el Sistema de Información para la Gestión de Suministros (SIGES¹):

“ (...)Centro de Gestión de Informática lideró el desarrollo de esta mejora, considerando el Protocolo de Ejecución Contractual para las Compras de Ortopedia y las necesidades de control a partir de la “Hoja de Consumo en Consignación”, con el fin de llevar la ejecución de los contratos en el sistema de información SIGES de una manera integral...”

Adicionalmente, la Ing. Garro Herrera indicó, dentro de los logros de la implementación del módulo de compras por consignación de SIGES los siguientes:

“(...

- Aprovechamiento del recurso humano en los centros hospitalarios al automatizar los procedimientos de control (verificación de que las facturas correspondan a cirugías realizadas, componentes tanto en descripción como los que conforman el contrato, precios unitarios).*
- Mejora en los procesos de pago desde el acto quirúrgico hasta el pago en Tesorería.*
- Seguridad en el uso del componente: ya que se relaciona el componente con el respectivo contrato, para mitigar el riesgo de solicitar un producto que no haya sido contratado.*

¹ El sistema de gestión de Suministros (SIGES) es un sistema computarizado que permite monitorear los procesos de selección, programación, adquisición y distribución de suministros.



“Garantiza la autoría e integridad de los documentos digitales y la equivalencia jurídica de la firma manuscrita”



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

- *Herramienta para tomar decisiones.*
- *Estandarizar los procesos en los centros hospitalarios.*
- *Satisfacción de los usuarios y los contratistas...”*

De acuerdo con el Ing. Miguel Salas Araya, Jefe del Centro de Gestión Informática de la Gerencia de Logística, los procesos relevantes de la modalidad de compras por consignación son:

“Los principales procesos son la planificación: deseo aclarar que es por consignación y según demanda, por lo que la cantidad es estimada, se coordina con la Comisión de Ortopedia y se realiza una proyección de los componentes que se van a utilizar considerando las cirugías programadas y las de emergencia por trauma. Con esta información se procede a generar la solicitud de adquisición y se realiza la proyección de recursos financieros del programa 5101.

Este tipo de contrataciones usualmente se realizan para un año, pero prorrogable a tres o cuatro, es decir un ordinario y tres prórrogas, de manera que sea atractivo para los oferentes y que la inversión se diluya entre los periodos.

El segundo proceso es la Compra o selección del contratista: por lo general es una licitación nacional o pública, por el monto que se maneja. Puede haber excepciones donde se requiera una prótesis no usual como la de codo, por ejemplo.

Seguidamente, viene la ejecución: para este proceso se dispone del Administrador General del contrato y un administrador local del contrato en cada uno de los hospitales que utilizan el sistema, el primero es el responsable de llevar el monitoreo del contrato, de cuanto se gasta por hospital y verificar que exista el contenido presupuestario sino debe solicitar aumentar la reserva de presupuesto.

Luego está el servicio de ortopedia de los centros médicos que es donde se consume el bien y debe validar y controlar los insumos utilizados pues son los que se deben pagar.

En este proceso la proveeduría local de cada centro hospitalario con los documentos validados tramita las facturas para el registro contable del ingreso del producto utilizado.

El Área de Almacenamiento y Distribución de la Gerencia de Logística aprueba el vale 20 (registro contable de ingreso al Almacén Central) generado por el sistema, el SIGES también genera una fórmula 27 que es un despacho a la proveeduría de la unidad ejecutora de la mercadería cargada con el vale 20. La proveeduría local aprueba o genera una 28 para cargar el gasto de la prótesis al servicio y descargarla de su inventario. Realmente hay una simulación del ingreso contablemente para realizar las afectaciones y registra el gasto. El almacén con el vale 20 y las facturas tramita el pago. “



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

A continuación, se muestra el detalle de los 22 centros médicos institucionales que utilizan actualmente el Módulo de Consignación del SIGES, así como la cantidad de procedimientos médicos donde han utilizado componentes ortopédicos desde junio 2015 al 24 de octubre del 2017:

Tabla No. 1
Centros Hospitalarios que utilizan el Módulo de Consignación.

No.	Centro Hospitalario	Procedimientos
1	Hospital San Juan de Dios	7.702
2	Hospital Rafael Ángel Calderón Guardia	5.524
3	Hospital San Vicente de Paúl	2.572
4	Hospital Maximiliano Peralta Jiménez	1.972
5	Hospital San Rafael de Alajuela	1.867
6	Hospital México	1.770
7	Hospital Fernando Escalante Pradilla	1.500
8	Hospital Enrique Baltodano Briceño	1.475
9	Centro Nacional de Rehabilitación	1.533
10	Hospital Víctor Manuel Sanabria Martínez	897
11	Hospital Tony Facio Castro	847
12	Hospital de San Carlos	875
13	Hospital de Guápiles	799
14	Hospital de la Anexión	701
15	Hospital Nacional de Niños	703
16	Hospital Carlos Luis Valverde Vega	581
17	Hospital San Francisco de Asís	458
18	Hospital William Allen Taylor	379
19	Hospital Max Terán Valls	190
20	Hospital de Ciudad Neily	71
21	Hospital de Golfito Manuel Mora Valverde	70
22	Hospital de Osa Tomás Casas Casajus	64
	Total	32.550

Fuente: Control de Hojas de Consumo Registradas por Unidad, SIGES

Los hospitales que no utilizan el módulo por su naturaleza y especialidad son: Hospital de las Mujeres Adolfo Carit Eva, Hospital Nacional de Geriátría y Gerontología Raúl Blanco Cervantes, Hospital Nacional Psiquiátrico Manuel Antonio Chapuí y Torres, Hospital Psiquiátrico Roberto Chacón Paut. Asimismo, el Hospital de San Vito, Hospital de Upala y Hospital de Los Chiles tampoco hacen uso de éste, según indicó el Administrador General, debido a que no disponen de profesionales especializados en ortopedia.



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

HALLAZGOS

1. SOBRE EL MÓDULO INCLUIDO EN EL SIGES PARA AUTOMATIZAR EL PROCESO DE COMPRAS POR CONSIGNACIÓN.

Se determinó que el módulo de Consignación desarrollado en el SIGES no incluye todos los procesos que intervienen en la ejecución contractual y control de la utilización de los insumos de ortopedia. Se efectúan procesos fuera de sistema, ya sea a través de actividades manuales o en apoyo de herramientas tales como Microsoft Excel, tales como control de plazos, límites económicos de los contratos, así como la inclusión o modificación de los presupuestos disponibles para su uso en cada centro hospitalario.

Lo anterior se evidencia en el resultado obtenido del desarrollo de los procedimientos de auditoría efectuados en esta evaluación, así como lo indicado por la Licda. Karol Núñez Badilla, Jefe de la Subárea de Almacenamiento y Distribución del Hospital Nacional de Niños mencionó lo siguiente:

“La confección y preparación de la nómina debería ser automática, el sistema debería asignar el número de consecutivo por cada hospital, no hay control y puede crearse un consecutivo sin que en realidad exista.”

Así mismo, el Bach. Diedierich Arancibia Lacayo, Administrador General del Contrato, señaló aspectos que no realiza el módulo de consignación en producción:

“No incluye el proceso de formalizaciones, notificaciones y deben cambiarse manualmente las fechas al sistema para el año siguiente.”

El artículo 1.1, Gestión de la Calidad, de las Normas Técnicas para la Gestión de Tecnologías de Información, indica lo siguiente:

“La organización debe generar los productos y servicios de TI de conformidad con los requerimientos de sus usuarios con base en un enfoque de eficiencia y mejoramiento continuo.”

En ese sentido, el punto 2.2 Modelo de Arquitectura de Información, de ese cuerpo normativo señala:

“La organización debe optimizar la integración, uso y estandarización de sus sistemas de información de manera que se identifique, capture y comunique, en forma completa, exacta y oportuna, sólo la información que sus procesos requieren.”

Por otra parte, ese marco regulatorio señala en el artículo 3.1, Implementación de Software, Punto b) lo siguiente:



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

“La organización debe implementar el software que satisfaga los requerimientos de sus usuarios y soporte efectivamente sus procesos...”

Mediante oficio No. 46.785 del 3 de agosto del 2015, la Licda. Emma Zúñiga Valverde, Secretaria de la Junta Directiva de la Institución indica:

“En una primera etapa el Ing. Fabián Alvarado Picado, del Centro de Gestión Informática de la Gerencia de Logística, lideró el desarrollo de esta mejora considerando el Protocolo de Ejecución Contractual para las compras de ortopedia y las necesidades de control a partir de la “hoja de Registro con el fin de llevar la ejecución de los contratos en el sistema de información SIGES de una manera integral...”

Sobre las razones por las que no se han desarrollado estas funcionalidades al módulo de consignación, el Ing. Miguel Salas Araya, Jefe del Centro de Gestión Informática de la Gerencia de Logística indicó:

“El proceso está orientado a los principios de abastecimiento, ejecución contractual y de inventario pero no al control del servicio de ortopedia o de control de pacientes. Lo que se buscaba es tener datos reales de los consumos que permitirá hacer proyecciones sobre necesidades de abastecimiento y poder determinar cuántos recursos financieros estaban pendientes de ejecutar y ya estaban consumidos los componentes correspondientes a determinados contratos.”

La situación descrita provoca que procesos y tareas relacionadas con la ejecución y control de la modalidad de compras de insumos ortopédicos por consignación se realicen manualmente o utilizando otras herramientas tipo “Excel” generando la posibilidad de incurrir en errores de digitación o procesamiento a los funcionarios que participan de esa gestión. Asimismo, se pueden generar aprobaciones sobre hojas de consumo que no corresponden fehacientemente a las cirugías realizadas.

Adicionalmente, la falta de automatización de procesos provoca que transcurran periodos largos de tiempo entre el momento de uso del suministro en el procedimiento quirúrgico y la restitución de los insumos consumidos, lo cual podría causar desabastecimiento de componentes necesarios para la realización de cirugías ortopédicas, generando eventuales cancelaciones de ellas.

Lo expuesto con anterioridad no es concordante con el acuerdo de Junta Directiva No. 8800 del 10 de setiembre del 2015, artículo 25-3, en el que solicitó a la Gerencia Médica, Gerencia de Infraestructura y Tecnologías y a la Gerencia de Logística, analizaran la adquisición de tecnologías de información que pudieran ser utilizadas en el Proyecto de digitalización, registro y control de los insumos en consignación de los contratos de ortopedia, desde sala de operaciones de cada establecimiento de salud.



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

2. SOBRE LA INTEROPERABILIDAD DEL MODULO DE CONSIGNACIÓN CON SISTEMAS DE INFORMACION INSTITUCIONALES

Se determinó que el “Módulo de Consignación” del SIGES no se encuentra integrado con otros sistemas de información institucionales necesarios para garantizar la eficiencia y eficacia del registro, aprobación, control de inventarios y pago de los componentes médicos que se utilizan en los procedimientos quirúrgicos. Dentro de esas aplicaciones se encuentran:

- Los Módulos Quirúrgico y/o Hospitalización del ARCA, para el registro de los pacientes ingresados al centro hospitalario y que por su condición de salud requieren un procedimiento quirúrgico.
- El Sistema Integrado de Agendas y Citas (SIAC) para la obtención de datos de los asegurados.
- El Sistema Integrado de Pagos (SIPA) a fin de facilitar el control de pagos de los componentes ortopédicos a los proveedores.

El punto 2.2 Modelo de Arquitectura de Información de las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información, señalan:

“La organización debe optimizar la integración, uso y estandarización de sus sistemas de información de manera que se identifique, capture y comunique, en forma completa, exacta y oportuna, sólo la información que sus procesos requieren”

Sobre la integración del Módulo de Consignación del SIGES con otros sistemas institucionales, el Ing. Miguel Salas Araya, Jefe del Centro de Gestión Informática de la Gerencia de Logística indicó:

“Nos reunimos con la Contabilidad hace aproximadamente un par de meses para integrar el SIGES con el SIPA, pero en general debemos tener en cuenta que no solo para consignación, la ley establece que tenemos 30 días después de la recepción definitiva por lo que debe hacerse para todos los productos que se adquieren. Si bien es cierto ortopedia no es el mayor en consumo, sin embargo a partir de hace dos meses esta integración se está valorando.

Con el EDUS y el SIGES se podría completar el ciclo, pero hay que sentarse con la parte para ver cómo se pueden compartir datos ambos sistemas.

Esta tarea no se hizo por un tema de prioridad, lo que urgía era el registro de las hojas de consumo en todos los hospitales que requerían la modalidad de consignación para insumos de ortopedia, adicionalmente el EDUS en ese momento no estaba implementado en los centros hospitalarios.”



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

La situación descrita puede ocasionar que la información que se registra en el Módulo de Consignación del SIGES carezca de veracidad y que no se pueda consolidar e integrar con otros sistemas de información de la Institución. Asimismo, la falta de interoperabilidad o consulta con otras aplicaciones puede ocasionar que se registren consumos para pacientes que no ingresaron o que lo realizaron por las vías no autorizadas por la Institución.

Por otra parte, ello genera procesos de revisión manuales para los funcionarios que registran y aprueban las hojas de consumo, lo cual afecta los tiempos del proceso, considerando las limitaciones de recurso humano que tienen los centros hospitalarios según lo expresado por funcionarios institucionales entrevistados a partir de la presente evaluación.

3. SOBRE LA METODOLOGÍA DE DESARROLLO DE SOFTWARE UTILIZADA EN LA CONTRUCCIÓN DEL MÓDULO DE CONSIGNACIÓN DEL SIGES.

De la documentación aportada por la Administración, no se evidenció la metodología utilizada como marco de trabajo para la identificación de requerimientos, diseño y desarrollo del Módulo de Consignación del SIGES, así como las aprobaciones otorgadas por parte de los usuarios a los entregables de dicha herramienta informática.

Las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de Tecnologías de Información, emitidas por la Contraloría General de la República, señalan en el artículo 3.2, Implementación de software, Punto b) lo siguiente:

*“La organización debe implementar el software que satisfaga los requerimientos de sus usuarios y soporte efectivamente sus procesos, para lo cual debe: (...)
b. Desarrollar y aplicar un marco metodológico que guíe los procesos de implementación y considere la definición de requerimientos, los estudios de factibilidad, la elaboración de diseños, la programación y pruebas, el desarrollo de la documentación, la conversión de datos y la puesta en producción, así como también la evaluación. (...)”*

En ese sentido, el Ing. Miguel Salas Araya, Jefe del Centro de Gestión Informática de la Gerencia de Logística señaló:

“Este proceso se inició siendo yo el Jefe del Área de Almacenamiento y Distribución y tenía la Subárea de Sistemas de Información que era la responsable de la implementación del SIGES. Definí los requerimientos como usuario experto y el Ing. Fabian Alvarado, como Analista del Centro de Gestión Informática. Realmente no se utilizó ninguna metodología previamente establecida, se trabajó con un usuario experto y se iba desarrollando conforme se describían los requerimientos. “



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

Sobre este aspecto, el Ing. Fabián Alvarado Picado, funcionario a cargo del desarrollo del Módulo de Consignación, indicó:

“Hubo mucha presión por tener una herramienta que llevara el control de la ejecución de las compras por consignación, la idea era desarrollarla en un muy corto plazo, había una comisión que diseñó el protocolo, y ésta fue la base para desarrollar el módulo. También se efectuaron visitas a dos centros hospitalarios para conocer el proceso.

El desarrollo estuvo a mi cargo, no dispuse de recursos de programación a excepción del proceso de generación de acuse. El desarrollo tomo aproximadamente un mes. Se trabajó con la Comisión quienes brindaron los requerimientos, a partir de información se programó. En ocasiones esa Comisión recabada información de los hospitales.

En el desarrollo del módulo de consignación se tomaron ciertos principios de SCRUM, había documentación, principalmente correos aprobando requerimientos, visitas a los usuarios de los centros hospitalarios, sin embargo no dispongo de actualmente de esa documentación por un problema en el disco duro de mi computador.

La razón por la que no se documentó formalmente es que se desarrolló en muy poco tiempo, aproximadamente un mes, mi jefatura era el jefe del CGI de la Gerencia de Logística, yo me avoqué a realizar la aplicación.”

La situación descrita, podría ocasionar que el producto desarrollado no estuviera acorde con las necesidades de la Administración o que no se consideraran todos los requerimientos del proceso de ejecución y control de compras por consignación, conforme los diferentes tipos de usuarios que señala el Protocolo diseñado para esta modalidad de contratación administrativa, así como los requerimientos señalados en la normativa aplicable.

Por otra parte, el no disponer de una metodología para desarrollo de software propicia la comisión de errores y dificulta la comprensión de las necesidades de los usuarios, pudiendo generar correcciones importantes en el código desarrollado con el consecuente reproceso que implica.

4. SOBRE LA REPRESENTACIÓN FUNCIONAL A CARGO DE LA CONSTRUCCIÓN Y MANTENIMIENTO DEL MÓDULO DE CONSIGNACIÓN

Se determinó la ausencia en la definición de la representación funcional encargada de velar por la construcción y mantenimiento del Módulo de Consignación del SIGES, garantizando la identificación de requerimientos de esa aplicación en los diferentes procesos institucionales involucrados, así como el alineamiento a la normativa aplicable.



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

Actualmente, el procedimiento de solicitud de requerimientos se realiza de forma automatizada dentro del SIGES, sin embargo, no forman parte de un proceso para su valoración, priorización y programación para su desarrollo.

Las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información indican en el punto 3.1, 3.2 y 4.1, lo siguiente:

“3.1 La organización debe implementar y mantener las TI requeridas en concordancia con su marco estratégico, planificación, modelo de arquitectura de información e infraestructura tecnológica. Para esa implementación y mantenimiento debe: (...)

c. Garantizar la participación activa de las unidades o áreas usuarias, las cuales deben tener una asignación clara de responsabilidades y aprobar formalmente las implementaciones realizadas.

3.2 La organización debe implementar el software que satisfaga los requerimientos de sus usuarios y soporte efectivamente sus procesos (...)

4.1 La organización debe hacerle fácil al usuario el proceso para solicitar la atención de los requerimientos que le surjan al utilizar las TI. Asimismo, debe atender tales requerimientos de manera eficaz, eficiente y oportuna; y dicha atención debe constituir un mecanismo de aprendizaje que permita minimizar los costos asociados y la recurrencia”

Sobre la atención de requerimientos de los usuarios, el Bach. Diedierich Arancibia Lacayo, Administrador General de Compras por Consignación indicó:

“Existe la posibilidad de llenar una boleta automatizada en el SIGES con el procedimiento que se utiliza para todo el sistema, sin embargo en ocasiones por la urgencia del requerimiento me reúno personalmente con el analista del módulo para que me colabore y realice el ajuste o cambio requerido.

Los hospitales pueden utilizar el procedimiento de la boleta cuando tengan alguna incidencia que yo como Administrador no les pueda resolver. Estas solicitudes me las realizan por correo electrónico autorizado por la Jefatura respectiva de esos centros. En ocasiones sino me corresponde les informo que esa solicitud debe ser atendida por el Analista mediante boleta o correo en caso de urgencia.

No existe un mecanismo para que ellos sepan que incidencias debo atender yo como administrador y cuales el analista.

Las necesidades ingresan al comité de usuarios de SIGES donde se asigna prioridad.”



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

Según consulta efectuada el 10 de noviembre del 2017, al Lic. Mario Agüero Gutiérrez, Coordinador del Comité de Usuarios del SIGES, no existen requerimientos pendientes de atender relacionados con el Módulo de Consignación. Asimismo, indicó que durante este año 2017, no han recibido solicitudes de mejoras al sistema o nuevas necesidades.

La falta de definición en la representación funcional del módulo mencionado produce que no exista formalización en la determinación de las necesidades de los procesos, proyección de la herramienta visualizando su alcance, objetivos y necesidades integrales, en involucramiento de los funcionarios y/o unidades institucionales participantes de la ejecución, control, compra y utilización de insumos ortopédicos, así como la facturación y pago correspondiente.

5. SOBRE LA OPORTUNIDAD EN EL REGISTRO DE LAS HOJAS DE CONSUMO EN EL MÓDULO.

De la revisión efectuada a los datos del sistema, se determinaron hojas de consumo de componentes ortopédicos, que fueron incluidas por los usuarios al módulo respectivo, incluso hasta seis meses después de realizadas las cirugías respectivas. Esta situación se evidenció en los siguientes centros hospitalarios: Hospital Nacional de Niños, Hospital San Juan de Dios, Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia, Hospital de Guápiles y Hospital San Rafael de Alajuela.

A continuación se presentan ejemplos de hoja de consumo que muestran los periodos de tiempo transcurridos entre la fecha de registro en el Módulo de Consignación y la fecha en que se realizó la cirugía:

Tabla No. 2.
Registro de Hojas de Consumo de componentes Ortopédicos.

Centro Hospitalario	No. Hoja de Registro de Consumo	Fecha de cirugía	Fecha de registro Hoja de Consumo
Hospital Dr. Rafael Ángel. Calderón Guardia	28592101	03/03/2016	12/09/2016
Hospital Dr. Rafael Ángel. Calderón Guardia	29612101	31/07/2015	22/09/2016
Hospital Dr. Rafael Ángel. Calderón Guardia	28692101	28/04/2016	12/09/2016
Hospital de Guápiles	3782602	03/04/2016	12/05/2016
Hospital de Guápiles	3772602	01/04/2016	12/05/2016
Hospital San Juan de Dios	43692102	24/07/2016	27/09/2016
Hospital San Juan de Dios	36102102	02/05/2016	02/05/2016
Hospital San Rafael de Alajuela	10762205	18/10/2016	06/12/2016
Hospital San Rafael de Alajuela	10752205	05/10/2016	06/12/2016
Hospital Nacional de Niños	4072103	09/09/2016	03/11/2016
Hospital México	15942104	27/01/2017	23/08/2017
Hospital México	12302104	26/01/2017	08/03/2017
Hospital México	15922104	21/04/2017	23/08/2017

Fuente: Datos proporcionados por Encargado Técnico del Módulo de Consignación del SIGES.



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

Las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información, indica con respecto a la Administración de datos, en el punto 4.1, lo siguiente:

“La organización debe asegurarse de que los datos que son procesados mediante TI corresponden a transacciones válidas y debidamente autorizadas, que son procesados en forma completa, exacta y oportuna, y transmitidos, almacenados y desechados en forma íntegra y segura.”

“El jerarca debe apoyar sus decisiones sobre asuntos estratégicos de TI en la asesoría de una representación razonable de la organización que coadyuve a mantener la concordancia con la estrategia institucional, a establecer las prioridades de los proyectos de TI, a lograr un equilibrio en la asignación de recursos y a la adecuada atención de los requerimientos de todas las unidades de la organización.”

Mediante oficio GL-16.553-2015 del 21 de mayo de 2015, la Ing. Dinorah Garro Herrera, Gerente de Logística indicó con relación a los logros esperados de la implementación del Módulo SIGES-Consignación, lo siguiente:

*“Seguridad en el uso del componente...
(...) Mejora en los procesos de pago: desde el acto quirúrgico hasta el pago en Tesorería.”*

En ese sentido, en el oficio citado supra, se indicó como factor crítico de éxito el siguiente:

“Disponibilidad de la información en tiempo real, a partir del registro de los usuarios locales lo que permitiría que se visualizara en el SIGES”.

En ese sentido, se le consultó al Bach. Diedierich Arancibia Lacayo, Administrador General del Contrato, funcionario de la Subárea de Garantías de la Gerencia de Logística sobre la situación del registro y aprobación de hojas de consumos, al respecto señaló:

“(...) existen serios problemas con el registro y aprobación. Lo primero es que la información está desactualizada, no es cien por ciento correcta.

También es un problema ya que, si se atrasa el registro, se atrasa la facturación y por ende se ven afectadas las reservas presupuestarias pues se pagan en años posteriores consumos de a veces hasta dos años atrás.

El otro problema que se presenta con las vigencias, ya que las vigencias dependen del tope económico aprobado y si los hospitales no registran a tiempo sus consumos de componentes, se pueden presentar ejecuciones por montos superiores al aprobado (sobreejecuciones), con las consecuencias que esto conlleva.”



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

De acuerdo con la Licda. Karol Núñez Badilla, Jefe de la Subárea de Almacenamiento y Distribución del Hospital Nacional de Niños, el atraso obedece a lo siguiente:

“(...) se dan errores debido a que el registro de los insumos ortopédicos no se realiza desde sala de cirugías, esto hace que tengamos boletas con errores o con falta de firmas y si los médicos se incapacitan, se van del servicios, capacitaciones o vacaciones, se tarda mucho en el registro debido a la falta de firmas, si se hiciera desde sala el registro, se minimizarían los errores y atrasos.”

En ese sentido, este Órgano de Fiscalización obtuvo evidencia de hojas de consumo utilizadas en los servicios de ortopedia de los hospitales San Juan de Dios y Hospital Nacional de Niños, las cuales no podían registrarse debido a falta de firmas del instrumentista o el médico cirujano, no se anotaron todos los códigos de los insumos utilizados en la cirugía o el código del componente no se encontraba registrado en SIGES.

La situación descrita en el presente hallazgo ocasiona que no se conozca con certeza en tiempo real las cantidades de componentes utilizados en los procedimientos de ortopedia ni los montos de ejecución contractual, ocasionando que algunos centros hospitalarios puedan consumir más de lo presupuestado o incluso superar el monto adjudicado, lo cual conlleva responsabilidades para los funcionarios. Asimismo, se pone en riesgo la disponibilidad de los componentes ortopédicos en los hospitales debido a que se afectan también los procesos de restitución que deben realizar las Casas Comerciales.

Adicionalmente, no permite una planificación de los insumos que se utilizarán en cada Centro Hospitalario así como también se ve afectada la programación de los procesos de adquisición que deben realizarse.

6. SOBRE LA APROBACION DEL CONSUMO DE LOS INSUMOS ORTOPÉDICOS.

Se determinaron plazos de aprobación de consumos de ortopedia de hasta 600 días desde el momento en que se realizó la cirugía hasta que se otorgó la aprobación de la factura para trámite de pago. Lo anterior de conformidad con información obtenida del Módulo de Consignación del SIGES, la cual se muestra en el siguiente cuadro:

Tabla No. 3.
Trámite de aprobación Hojas de consumo.

No. Hoja de Consumo	Fecha de la cirugía	Fecha aprobación Hoja de consumo	Fecha aprobación de la 27	Días transcurridos
122602	17/04/2015	14/03/2017	23/03/2017	706
262306	10/04/2015	01/03/2017	15/03/2017	705
2342501	15/10/2015	18/05/2017	19/09/2017	705



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

2342501	15/10/2015	18/05/2017	19/09/2017	705
7212205	10/04/2015	01/12/2016	14/03/2017	704
7212205	10/04/2015	01/12/2016	14/03/2017	704
7142102	19/06/2015	03/05/2017	16/05/2017	697
6612101	03/08/2015	21/06/2017	28/06/2017	695
17072101	09/09/2015	27/06/2017	04/08/2017	695
3752102	18/04/2015	30/01/2017	13/03/2017	695
1012501	04/06/2015	16/01/2017	26/04/2017	692
7422102	25/06/2015	03/05/2017	16/05/2017	691
1762208	25/04/2015	14/02/2017	13/03/2017	688
1892208	01/05/2015	14/02/2017	13/03/2017	682
11782102	02/08/2015	26/05/2017	12/06/2017	680
2112103	30/06/2014	21/03/2016	03/05/2016	673
3842104	26/10/2015	13/08/2017	28/08/2017	672
1302501	16/05/2015	08/12/2016	15/03/2017	669
1312501	16/05/2015	08/12/2016	15/03/2017	669
21792102	08/10/2015	28/06/2017	05/08/2017	667
442306	18/05/2015	29/11/2016	15/03/2017	667
13702102	10/10/2015	19/06/2017	05/08/2017	665
64492102	18/10/2015	26/07/2017	12/08/2017	664

Fuente: Módulo de consignación SIGES

A modo de ejemplo, mediante oficio AGBS-AD-024-2017 del 24 de febrero, la Licda. Karol Núñez Badilla, Coordinadora a.i de la Subárea de Almacenamiento y Distribución del Hospital Nacional de Niños, le devuelve seis facturas comerciales y de la CCSS al Departamento de Facturación de la empresa Synthes Costa Rica, indicando lo siguiente:

“De acuerdo con la revisión de la factura 75911 de la CCSS y comercial del contrato OC 9742, se observa que existe un error en la hoja de registro #3182103, donde se indica un componente erróneo (402.636).

De acuerdo a lo anterior, se emite una nueva hoja de registro de parte del Servicio de Ortopedia.

Se realiza el análisis y se detecta que la hoja de registro #3782103 se ingresa mal un componente (402.718) siendo lo correcto el 402.618 (factura no. 75885). Se emite una nueva hoja de registro por parte del servicio de Ortopedia.”



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

Las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información, indica con respecto a la Administración de datos, en el punto 4.1, lo siguiente:

“La organización debe asegurarse de que los datos que son procesados mediante TI corresponden a transacciones válidas y debidamente autorizadas, que son procesados en forma completa, exacta y oportuna, y transmitidos, almacenados y desechados en forma íntegra y segura.”

“El jerarca debe apoyar sus decisiones sobre asuntos estratégicos de TI en la asesoría de una representación razonable de la organización que coadyuve a mantener la concordancia con la estrategia institucional, a establecer las prioridades de los proyectos de TI, a lograr un equilibrio en la asignación de recursos y a la adecuada atención de los requerimientos de todas las unidades de la organización.”

Según consulta realizada al Dr. Ricardo Guerrero Lizano, Jefe del Servicio de Ortopedia del Hospital San Juan de Dios, estos atrasos obedecen a las siguientes razones:

“(…) Uno de los problemas es el volumen de cirugías y por ende la cantidad de hojas de consumo, este hospital es el que mayor cantidad de cirugías de ortopedia realiza, otro que teníamos y que aún se presenta es la verificación de los materiales utilizados contra los expedientes físicos, porque es difícil conseguirlos, con el ARCA esto ha mejorado significativamente.

En ocasiones debemos revisar contra el sistema de rayos X, pero en algunas ocasiones no se aprecia bien los materiales utilizados.”

Adicionalmente, esta Auditoría obtuvo evidencia de hojas de consumo del Hospital San Juan de Dios, Hospital México y Hospital de Niños que no podían aprobarse debido a errores o falta de información en este formulario, presentación tardía o errores en las facturas por parte de las casas comerciales, limitaciones para realizar verificaciones de los componentes utilizados en las placas de rayos X o en los expedientes físicos de los pacientes.

Las aprobaciones tardías de los consumos provocan que no se refleje la ejecución contractual ni el control de los inventarios de forma oportuna, con la posibilidad de ocasionar desabastecimiento de los componentes ortopédicos. Asimismo, la falta de control de los contratos a raíz de la información desactualizada puede generar sub-ejecuciones a los mismos.



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

7. SOBRE LA CARGA DE DATOS REALIZADA EN EL MÓDULO DE CONSIGNACIÓN DEL SIGES PARA LOS COMPONENTES ADJUDICADOS BAJO ESA MODALIDAD

Esta Auditoría determinó que el registro realizado en el Módulo de Consignación del SIGES, en torno a los componentes ortopédicos adjudicados para ser utilizados posteriormente en los procedimientos quirúrgicos de esta especialidad, se realiza en forma manual lo cual podría tender a provocar errores en la ejecución contractual correspondiente.

Las Normas Técnicas de para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información, en el punto 3.2 Implementación del software señalan:

“Controlar la implementación del software en el ambiente de producción y garantizar la integridad de datos y programas en los procesos de conversión y migración”

Sobre las dificultades para efectuar la carga de datos de los contratos de insumos de ortopedia adjudicados, el Bach. Diedierich Arancibia, Administrador General de compras por consignación, y funcionario de la Subárea de Garantías, indicó:

“El error humano de cargar códigos manualmente, este es el riesgo más grande. Hay contratos con 12 componentes, pero hay algunos con más de tres mil componentes. En ocasiones le solicito a algunos proveedores me faciliten una tabla en Excel con los códigos y nombres de los componentes adjudicados, sin embargo, igual debe revisarse contra la orden de compra y contrato, pero facilita porque en vez de transcribirse se le da “copy” a la información”

Sobre la forma de la carga de datos el Ing. Fabián Alvarado Picado, analista del sistema indicó:

“No se realiza de forma automatizada, en el sentido de que el administrador general tiene que digitalarlo. Veo como oportunidad de mejora efectuar la carga, indicando en el cartel que el adjudicatario debe entregar un archivo en formato Excel con los datos necesarios para la carga ya que desde SIGES se adjudica un código institucional y no se registra por componentes debido al trabajo que representaría para la Administración meter esos datos a cada oferente.

A partir de ese Excel se podría cargar automáticamente. Esto podría evitar errores manuales por parte del administrador, pero podría también venir con errores del contratista, pero sí se minimiza y creo que la ayuda más importante es en el ahorro del tiempo.”

Al respecto, el Ing. Miguel Salas Araya, Jefe del Centro de Gestión Informática, indico lo siguiente:

“Se carga en Excel y lo debe verificar el administrador General, sino se puede hacer es una situación de cartel, en los nuevos carteles sí se está pidiendo como obligatorio.



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

No se cargan todos los componentes de todos los oferentes que participan en un concurso determinado porque se llenaría las bases de datos de información que podría no ser útil, ya que no fueron adjudicatarios.

Esta tarea debería ser del proceso de compra no debería hacerla la parte de ejecución, sin embargo, lo hace ejecución contractual no el analista de compras.

Si claro hay errores, el administrador General debe revisarlo antes de cargarlo en el Módulo contra el contrato y luego de digitado contra los archivos en Excel...”

Lo anterior, podría generar que se materialicen riesgos en la ejecución contractual por incluir códigos de insumos que no fueron adjudicados, lo cual significaría una irregularidad en la contratación efectuada. Asimismo, la inclusión de precios diferentes a los pactados en la adjudicación generaría no solo incumplimiento a la normativa, sino también posibles afectaciones del patrimonio al realizar pagos que no corresponden a los precios aprobados.

Adicionalmente, esta situación genera atrasos en el registro y aprobación de hojas de consumo, pues deben realizarse anulaciones o duplicaciones de datos, con el riesgo de que éstos no se corrijan, lo cual implica consecuencias en el pago oportuno y en el control de la ejecución presupuestaria.

8. AUSENCIA DE NOTIFICACIONES EN LA EJECUCIÓN DE COMPRAS POR CONSIGNACIÓN A TRAVÉS DEL MÓDULO PARA LA EJECUCIÓN DE LAS COMPRAS POR CONSIGNACIÓN

Se determinaron oportunidades de mejora en cuanto a la necesidad de que el Módulo de Consignación del SIGES genere notificaciones y/o alertas a los usuarios sobre aspectos relativos a la ejecución contractual, así como validaciones en el registro de datos entre ellos:

- Fechas de vencimiento de cada uno de los contratos en ejecución.
- Monto de consumo ejecutado por contrato.
- Aspectos que afecten calidad de datos y los procesos de consumo y ejecución presupuestaria.

El artículo 1.1, Gestión de la Calidad, de las Normas Técnicas para la Gestión de Tecnologías de Información, indica lo siguiente:

“La organización debe generar los productos y servicios de TI de conformidad con los requerimientos de sus usuarios con base en un enfoque de eficiencia y mejoramiento continuo.”



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

En ese sentido, el punto 2.2 Modelo de Arquitectura de Información, de ese cuerpo normativo señala:

“La organización debe optimizar la integración, uso y estandarización de sus sistemas de información de manera que se identifique, capture y comuniquen, en forma completa, exacta y oportuna, sólo la información que sus procesos requieren.”

Por otra parte, ese marco regulatorio señala en el artículo 3.1, Implementación de Software, Punto b) lo siguiente:

“La organización debe implementar el software que satisfaga los requerimientos de sus usuarios y soporte efectivamente sus procesos...”

En ese mismo sentido, se le consultó al Ing. Miguel Salas Araya, Jefe del Centro de Informática de la Gerencia de Logística sobre el funcionamiento del Comité de Usuarios del SIGES, indicando:

“El comité de usuarios está compuesto por el Administrador General del Sistema, Lic. Mario Agüero un representante del Área de Gestión de Medicamentos, un representante de Adquisiciones y dos representantes de los hospitales, adicionalmente, participa un funcionario del CGI para determinar la factibilidad del requerimiento.”

Todo usuario del sistema puede generar una boleta y ahí plantear sus necesidades. Sin embargo, la gerencia tiene un proyecto de transformación que en el orden de prioridades tenía la selección del contratista y luego la ejecución contractual y por ello los requerimientos de ellos estarían para el otro año. Dentro de la priorización de recursos se tuvo que hacer para el otro año.”

Por otra parte, la Licda. Ana Gabriela Chinchilla Quesada, Asistente Administrativa del Servicio de Ortopedia del Hospital San Juan de Dios, indicó:

“El sistema no da mensaje cuando uno registra la hoja de consumo y el contrato está vencido, solo aparece la alerta en la probación, pero en ese momento ya ha transcurrido tiempo desde que la ingresé, por lo que debería corregirse.”

También se presenta la situación de que la fecha de cirugía es mayor a la fecha de registro, debería aparecer un mensaje de que esto es erróneo.”

La situación descrita limita la funcionalidad requerida por los usuarios tanto de la Dirección de Aprovechamiento de Bienes y Servicios como de los Servicios de Ortopedia en los Centros médicos que lo utilizan, propiciando la comisión de errores y atrasos en los procesos, incluyendo la facturación, producto de las correcciones que deben efectuarse.



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

9. SOBRE LA INFORMACIÓN ALMACENADA EN LA BASE DE DATOS DEL MÓDULO DE CONSIGNACIÓN

Esta Auditoria comprobó que existen inconsistencias en los datos del Módulo de Consignación, específicamente en:

- Fechas de cirugías anteriores a la entrada de funcionamiento del módulo, se registran cirugías por ejemplo con fechas en los años de 1985, 2001, 2002, 2004, y el módulo inició su funcionamiento en junio 2015, tal y como se muestra en la tabla No.5.
- Fechas de registro de las hojas de consumo con fechas mayores a las del contrato tal es el caso de las hojas de consumo del Hospital México: 3392104 y 7652104.
- Fechas de registro de las hojas de consumo inferiores a la de la realización de las cirugías. contrato.
- Montos de ejecución contractual en negativo, tal y como se evidencia en consulta efectuada en el Módulo de Consignación el 4 de octubre del 2017, sobre el Contrato No.7512, cuyo disponible indicaba “-691,429.11”.
- Montos de ejecución contractual que no reflejan la realidad.

Tabla No.4
Inconsistencias en los datos del Módulo de Consignación.

Centro Hospitalario	Hoja Registro	Fecha Cirugía	Fecha Registro	Fecha visto Bueno
Hospital Dr. Rafael Angel Calderón Guardia	2.782.101	24/03/1985	04/06/2015	04/06/2015
Hospital Dr. Rafael Angel Calderón Guardia	36.072.101	18/01/2001	20/01/2017	20/01/2017
Hospital San Juan De Dios	58.822.102	09/03/2001	14/03/2017	20/03/2017
Hospital México	1.612.104	26/06/2005	29/06/2015	29/06/2015
Hospital Dr. Rafael Angel Calderón Guardia	17.722.101	29/01/2006	07/03/2016	07/03/2016
Hospital Dr. Rafael Angel Calderón Guardia	28.422.101	06/09/2006	08/09/2016	08/09/2016
Hospital Dr. Rafael Angel Calderón Guardia	48.132.101	10/07/2007	12/07/2017	12/07/2017
Hospital San Juan De Dios	72.742.102	23/08/2007	24/08/2017	26/09/2017
Hospital De La Anexión	4.472.503	04/01/2012	03/02/2017	03/02/2017
Hospital Nacional De Niños Carlos Sáenz Herrera	2.122.103	28/02/2013	07/04/2016	07/04/2016
Hospital Fernando Escalante Pradilla	9.932.701	17/12/2013	20/12/2016	20/12/2016
Hospital William Allen Taylor	1.762.307	04/02/2014	09/05/2016	09/05/2016
Hospital San Juan De Dios	1.632.102	01/04/2014	01/04/2015	01/04/2015
Hospital Fernando Escalante Pradilla	11.732.701	16/04/2014	20/04/2017	20/04/2017





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

Hospital Nacional De Niños Carlos Sáenz Herrera	2.112.103	30/06/2014	07/04/2016	07/04/2016
Hospital Víctor Manuel Sanabria Martínez	342.501	07/08/2014	07/04/2015	07/04/2015
Hospital San Juan De Dios	22.102	07/11/2014	16/03/2015	17/03/2015
Hospital San Juan De Dios	32.102	13/11/2014	16/03/2015	17/03/2015
Hospital San Juan De Dios	102.102	13/11/2014	17/03/2015	17/03/2015
Hospital De Ciudad Neily	12.704	18/11/2014	18/03/2015	18/03/2015
Hospital De San Carlos	1.662.401	27/11/2014	22/02/2016	22/02/2016
Hospital Víctor Manuel Sanabria Martínez	122.501	27/11/2014	24/03/2015	24/03/2015
Hospital Víctor Manuel Sanabria Martínez	102.501	28/11/2014	24/03/2015	24/03/2015
Hospital Víctor Manuel Sanabria Martínez	62.501	28/11/2014	23/03/2015	23/03/2015
Hospital William Allen Taylor	12.307	01/12/2014	13/04/2015	14/04/2015
Hospital Enrique Baltodano Briceño	12.502	03/12/2014	21/04/2015	21/04/2015
Hospital William Allen Taylor	62.307	09/12/2014	15/04/2015	15/04/2015
Hospital William Allen Taylor	52.307	09/12/2014	15/04/2015	15/04/2015
Hospital Víctor Manuel Sanabria Martínez	42.501	11/12/2014	23/03/2015	23/03/2015
Hospital De San Carlos	1.642.401	15/12/2014	22/02/2016	22/02/2016
Hospital Víctor Manuel Sanabria Martínez	132.501	15/12/2014	24/03/2015	24/03/2015
Hospital William Allen Taylor	72.307	18/12/2014	15/04/2015	15/04/2015
Hospital William Allen Taylor	82.307	18/12/2014	15/04/2015	15/04/2015
Hospital Víctor Manuel Sanabria Martínez	92.501	18/12/2014	24/03/2015	24/03/2015
Hospital Víctor Manuel Sanabria Martínez	52.501	18/12/2014	23/03/2015	23/03/2015
Hospital Víctor Manuel Sanabria Martínez	82.501	22/12/2014	23/03/2015	23/03/2015
Hospital Víctor Manuel Sanabria Martínez	72.501	23/12/2014	23/03/2015	23/03/2015
Hospital Víctor Manuel Sanabria Martínez	112.501	26/12/2014	24/03/2015	24/03/2015
Hospital William Allen Taylor	22.307	29/12/2014	15/04/2015	15/04/2015

Fuente: Módulo de Consignación, SIGES

Las Normas de Control Interno para el Sector Público de la Contraloría General de la República, establecen en el apartado “5.6 Calidad de la Información” que:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información contemplen los procesos requeridos para recopilar, procesar y generar información que responda a las necesidades de los distintos usuarios. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y de mejoramiento continuo.”



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

Los atributos fundamentales de la calidad de la información están referidos a la confiabilidad, oportunidad y utilidad.

5.6.1. Confiabilidad. La información debe poseer las cualidades necesarias que la acrediten como confiable, de modo que se encuentre libre de errores, defectos, omisiones y modificaciones no autorizadas, y sea emitida por la instancia competente

5.6.2 Oportunidad. Las actividades de recopilar, procesar y generar información deben realizarse y darse en tiempo a propósito y en el momento adecuado, de acuerdo con los fines institucionales.

5.6.3 Utilidad. La información debe poseer características que la hagan útil para los distintos usuarios, en términos de pertinencia, relevancia, suficiencia y presentación adecuada, de conformidad con las necesidades específicas de cada destinatario.”

Las Normas Técnicas para la Gestión de Tecnologías de Información, de la Contraloría General de la República señalan en el numeral 4.3 “Administración de los datos” que:

“La organización debe asegurarse de que los datos que son procesados mediante TI corresponden a transacciones válidas y debidamente autorizadas, que son procesados en forma completa, exacta y oportuna, y transmitidos, almacenados y desechados en forma íntegra y segura.”

Sobre la calidad de la información, la Licda. Karol Núñez Badilla, Jefe de la Subárea de Almacenamiento y Distribución del Hospital Nacional de Niños indicó:

“Los sistemas deben depurarse y no hay un procedimiento establecido para ello, las personas se pueden equivocar y no tienen proceso de control y doble chequeo. Adicionalmente los proveedores tienen grandes oportunidades de mejora en plazos, pues esto también afecta la calidad de los datos.”

Lo señalado anteriormente impacta negativamente los controles que debe llevar la ejecución contractual de los insumos ortopédicos y procesos relacionados, entre ellos la facturación, restitución de insumos, así como en la integridad de la información del sistema, específicamente con la validez y confiabilidad de los datos almacenados en el Módulo, situación que toma relevancia considerando que se dispone de un Protocolo de Ejecución Contractual para las Compras en Consignación de, así como de una Comisión Técnica de Normalización y Compras de estos componentes.



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

10. SOBRE LAS HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS DE APOYO A LA TOMA DE DECISIONES

Se identificó la necesidad de disponer de herramientas informáticas que permitan brindar seguimiento a la ejecución contractual de las compras de insumos de ortopedia realizados por la modalidad de consignación, tanto a nivel general como por centro hospitalario. El módulo se encuentra limitado en torno a la generación de reportes, lo anterior según lo expresado por funcionarios institucionales en entrevistas efectuadas por esta Auditoría, lo cual se indica a continuación:

- Licda. Karol Núñez Badilla. Jefe de la Subárea de Almacenamiento y Distribución del Hospital Nacional de Niños, indicó lo siguiente:

“El compañero a cargo de consignación tiene la instrucción de que cada dos meses debe remitirle un oficio o un correo pidiendo las facturas o corrección a las facturas, así verifica lo pendiente de tramitar para que nos afecte los inventarios ni la ejecución presupuestaria.

No se disponen de muchos reportes para ello, la parte presupuestaria es la que no se monitorea del todo. Sería ideal tener más reportes y tiempo para hacer revisiones y análisis con mayor frecuencia de forma más automatizada”

- El Bach. Diedierich Arancibia Lacayo, Administrador General de Compras por Consignación, indicó:

“Se tiene un problema que los contratos no cuentan con rango de fechas para solicitar reportes, por lo que dificulta disponer de indicadores de la ejecución.

Faltan reportes de información que únicamente puede generar el analista de sistemas encargado, así como realizar mejoras a los reportes existentes.”

La Ley General de Control Interno, señala en su artículo 16, Sistemas de Información, lo siguiente:

“(…) En cuanto a la información y comunicación, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, como responsables del buen funcionamiento del sistema de información, entre otros, los siguientes:

a) Contar con procesos que permitan identificar y registrar información confiable, relevante, pertinente y oportuna; asimismo, que la información sea comunicada a la administración activa que la necesite, en la forma y dentro del plazo requeridos para el cumplimiento adecuado de sus responsabilidades, incluidas las de control interno.

b) Armonizar los sistemas de información con los objetivos institucionales y verificar que sean adecuados para el cuidado y manejo eficiente de los recursos públicos...”



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

Sobre la falta de mecanismos relativos a la toma de decisiones en cuanto a la ejecución contractual de los insumos ortopédicos, el Ing. Miguel Salas Araya, Jefe del Centro de Gestión Informática de la Gerencia de Logística señaló:

"(...) Cuando se desarrolló el Módulo de Consignación se hizo desde el punto de vista de la operación y registro no nos concentramos en muchas salidas, sino las salidas propias del registro, el sistema tiene mucha información que puede brindarse pero hay dos situaciones o nadie la ha pedido o está en la línea de espera de los requerimientos pendientes..."

La falta de mecanismos para monitorear el proceso de compras por consignación no permite que se detecten errores de procedimiento, de digitación de datos, uso inadecuado, lo cual incide en la calidad de la información almacenada y en el servicio que se presta a los asegurados que requieren cirugías con uso de componentes ortopédicos Asimismo, podría dificultar la toma de decisiones por parte de los encargados de la dirección, ejecución, uso y consumo de los componentes ortopédicos, en cuanto a ejecución contractual y/o necesidad de iniciar nuevos procedimientos de contratación.

11. SOBRE LA ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS ACTIVOS EN EL MÓDULO DE CONSIGNACIÓN DEL SIGES

Esta Auditoría identificó debilidades en la administración de los usuarios activos en el Módulo de Consignación del SIGES. Lo anterior debido a que se detectaron 656 (seiscientos cincuenta y seis) cuentas con acceso a esta herramienta para registrar consumos de los componentes ortopédicos, lo cual no es concordante con la situación evidenciada en cuatro de los hospitales considerados en el estudio, donde únicamente tres o cuatro funcionarios realizan esta actividad por cada centro de salud.

A continuación, se muestra las cuentas activas para cirujanos e instrumentistas de los hospitales que utilizan el módulo de consignación:

Tabla No.5
Usuarios por Centro Hospitalario.

CENTRO HOSPITALARIO	CANTIDAD DE CUENTAS
Hospital San Juan de Dios	67
Hospital San Vicente de Paul	61
Hospital Rafael Angel Calderón Guardia	59
Hospital Nacional de Niños Carlos Sáenz Herrera	58
Hospital Maximiliano Peralta Jiménez	44
Hospital Enrique Baltodano Briceño	39
Hospital San Rafael de Alajuela	37
Hospital Víctor Manuel Sanabria Martínez	34
Hospital San Francisco de Asís	32
Hospital de Guápiles	30
Hospital Fernando Escalante Pradilla	26



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

CENTRO HOSPITALARIO	CANTIDAD DE CUENTAS
Hospital de San Carlos	24
Hospital Carlos Luis Valverde Vega	21
Hospital México	18
Hospital de La Anexión	17
Hospital William Allen Taylor	17
Centro Nacional de Rehabilitación Humberto Araya Rojas	15
Hospital Tony Facio Castro	15
Hospital de Ciudad Neily	14
Hospital Golfito Manuel Mora Valverde	11
Hospital de Osa Tomas Casas Casajus	10
Hospital Max Terán Valls	7
Total General	656

Fuente: SIGES

En ese sentido, a modo de ejemplo, el Dr. Ricardo Guerrero Lizano, Jefe del Servicio de Ortopedia del Hospital San Juan de Dios, respecto a los únicos usuarios que utilizan el sistema en ese centro de salud, hizo referencia a:

- Licda. Ana Gabriela Chinchilla, Asistente Administrativa del Servicio de Ortopedia.
- Dr. Ricardo Guerrero Lizano, Jefe del Servicio para aprobar los insumos ortopédicos utilizados.
- Dr. Francisco Brenes Villalobos, Jefe de Clínica del Servicio de Ortopedia
- Dr. Alejandro Fuentes Salazar, Médico General del Servicio.

Para el caso del Hospital Nacional de Niños, los usuarios que utilizan el Módulo de Consignación son:

- Licda. Cinthia Chinchilla Espinoza, secretaria del Servicio de Ortopedia.
- Dr. Jorge Alpízar Arias, Médico Especialista en Ortopedia, Hospital Nacional de Niños
- Karol Nuñez Badilla, Jefe de la Subárea Área de Almacenamiento y Distribución del Hospital Nacional de Niños.
- Lic. Gerardo Salazar, funcionario del Área de Almacenamiento y Distribución del Hospital Nacional de Niños.

Las Normas Técnicas para la Gestión y Control de las Tecnologías de Información, en su Capítulo 1 Normas de Aplicación General en el apartado 1.4.5 Control de Acceso, establecen:

“La organización debe garantizar, de manera razonable, la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, lo que implica protegerla contra uso, divulgación o modificación no autorizados, daño o pérdida u otros factores disfuncionales.”



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

Para ello debe documentar e implementar una política de seguridad de la información y los procedimientos correspondientes, asignar los recursos necesarios para lograr los niveles de seguridad requeridos (...)"

Asimismo, dichas normas, en el apartado 1.4.5 Control de Acceso, establecen:

*"La organización debe proteger la información de accesos no autorizados.
Para dicho propósito debe:*

d. Establecer procedimientos para la definición de perfiles, roles y niveles de privilegio, y para la identificación y autenticación para el acceso a la información, tanto para usuarios como para recursos de TI.

e. Asignar los derechos de acceso a los usuarios de los recursos de TI, de conformidad con las políticas de la organización bajo el principio de necesidad de saber o menor privilegio. Los propietarios de la información son responsables de definir quiénes tienen acceso a la información y con qué limitaciones o restricciones."

Sobre este tema, el Bach Diedierich Arancibia Lacayo, Administrador General del Módulo de Compras por Consignación, indicó:

"Los responsables de definir los usuarios que registran y aprueban los consumos en el Módulo son los directores de los hospitales, pero luego esas actividades realmente se realizan en los servicios de ortopedia de cada hospital, para tener acceso lo deben solicitar al Comité de Usuarios, sin embargo, no hacen revisiones periódicas de quienes realmente están o no digitando, por eso aparecen muchos autorizados."

La situación descrita podría generar accesos no autorizados a información, sistemas y servicios institucionales, ocasionando eventuales pérdidas de información, inclusión y/o modificación de datos de sin controles, entre otros riesgos, afectando así la integridad, confidencialidad, disponibilidad y confiabilidad de las operaciones llevadas a cabo en los diferentes servicios del citado nosocomio.

12. REFERENTE AL REGISTRO DEL SIGES EN EL CATÁLOGO INSTITUCIONAL DE APLICACIONES INFORMÁTICAS (CIAI) Y LA ACTUALIZACIÓN EN EL SISTEMA CONTABLE DE BIENES MUEBLES (SCBM)

Se determinó que el sistema SIGES, el cual incluye el Módulo de Consignación, no se encuentra registrado en el Catálogo Institucional de Aplicaciones Informáticas (CIAI), tal y como se aprecia en la siguiente figura:



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

Figura No. 1
CCSS: Registro del Sistema Gestión de Suministros de la Gerencia de Logística en el Catálogo Institucional de Aplicaciones Informáticas (CIAI), 2017

CATÁLOGO INSTITUCIONAL DE APLICACIONES INFORMÁTICAS

Catálogo Institucional de Aplicaciones Informáticas | Catálogo Institucional de Inteligencia de Negocios

Q v [] Buscar Rows 100 Actions v

✓ Siglas contains 'SIGES' x

Q

No existen registros.

Fuente: Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones. Catálogo Institucional de Aplicaciones Informáticas, consulta realizada el 23 de octubre del 2017.

Por otra parte, según consulta realizada el 7 de setiembre del 2017, el SIGES está registrado en el Sistema Contable de Bienes Muebles (SCMB) bajo el número de placa de activo No. 657761, sin embargo, actualmente su valor se encuentra totalmente depreciado tal y como se muestra en la imagen mostrada a continuación.



Figura No.2
CCSS: Valor del SIGES registrado en el Sistema Contable de Bienes Muebles (SCBM), 2017

Datos del Activo			
N° Placa:	657781		
Fec. Ingreso Inventario:	01/01/2003	Estado Actual:	EN USO
Fec. Ingreso Unidad:	01/01/2003		
Fec. Retiro:	N/A		
Código de Bien:	7 - 90 - 1 - 600	SOFTWARE, PROGRAMAS A LA MEDIDA.	
Unidad Ejecutora:	1109	CENTRO GESTION INFORMATICA (GER. OPER)	
Servicio:	0	SERVICIO UNIVERSAL 0	
Localización:	18	ING. MIGUEL SALAS ARAYA, JEFATURA	
Responsable:	203630224	MIGUEL ANTONIO SALAS ARAYA	
Proyecto:	N/A	N/A	
Descripción:	ACTIVO INTANGIBLE SIGES SIST.INFORM.GEST.SUMINISTR		
Marca Fabricante:	N/A		
Modelo:	N/A		
N° Serie:	N/A		
Período Garantía:	N/A		
Valor Inicial:	188.433.000.00		
Deprec. Acumulada:	188.433.000.00		

Fuente: SCBM, consulta realizada 7 de setiembre del 2017.

Lo anterior, pese a que ese sistema de la Gerencia de Logística ha sido objeto de mejoras tecnológicas, tanto a nivel de desarrollo de requerimientos solicitados por las unidades usuarias como de actualización de la plataforma, según lo indicó el Ing. Miguel Salas Araya, Jefe de Centro de Informática de la Gerencia de Logística:

“(...) En los últimos años se mejoró el módulo de selección del contratista incluyendo la firma digital para los documentos, se implementó el módulo de consignación, se migró a SIGES web para los módulos de planificación y selección del contratista, incluyendo el uso de documentos electrónicos buscando generar un expediente electrónico dentro del sistema.”



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

Las Normas Técnicas para la Gestión de Tecnologías de Información, establecen en su artículo 4.2, lo siguiente:

“...La organización debe mantener la plataforma tecnológica en óptimas condiciones y minimizar riesgo de fallas. Para ello debe: (...) d. Controlar la composición y cambios de la plataforma y mantener un registro actualizado de sus componentes (hardware y software), custodiar adecuadamente las licencias de software y realizar verificaciones físicas periódicas...”

Adicionalmente, este cuerpo normativo indica en el punto 2.2 Administración de recursos financieros lo siguiente:

“La organización debe optimizar el uso de los recursos financieros invertidos en la gestión de TI procurando el logro de los objetivos de esa inversión, controlando en forma efectiva dichos recursos y observando el marco jurídico que al efecto le resulte aplicable.”

Por su parte, el artículo 27, Mejora de Activos, del Manual de Normas y Procedimientos Contables y Control de Activos de la Institución, indica lo siguiente:

“Toda mejora que se realice se considera inversión y aumenta la vida útil o el rendimiento del activo, dentro de las cuales tenemos...”

(...) c) Se contabilizan como mejoras:

- *Las actualizaciones de los software.”*

Sobre las razones de por qué no se ha realizado la actualización del valor del activo supra citado, el Ing. Miguel Salas Araya, Jefe del Centro de Gestión Informática de la Gerencia de Logística indicó:

“(...) Desconozco lo ocurrido en años anteriores, yo ingresé como jefe del Centro de Gestión Informática en mayo del 2016, pero también en realidad no tenía claro esa normativa. Como ya estaba registrado como activo no consideré que tenía que actualizar los datos del valor.”

Las situaciones descritas generan incumplimiento a la normativa así como debilidades en el control sobre el desarrollo de software institucionales y la gestión contable de activos intangibles.

La falta de conocimiento de los costos de desarrollo y mantenimiento tanto correctivo como evolutivo de las soluciones tecnológicas que posee la Institución, podría impactar la asignación y distribución de recursos y por ende su planificación.



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

Adicionalmente, no disponer de los costos de la inversión realizada tanto en el Módulo de Consignación como en el SIGES, no propicia un ambiente de transparencia y rendición de cuentas que permita un control efectivo de los recursos utilizados.

CONCLUSIONES

Esta Auditoría en el desarrollo del presente estudio referente a la utilización de tecnologías de información y comunicaciones en la ejecución de compras por consignación de componentes ortopédicos, evidenció oportunidades de mejora que deben considerarse con el propósito garantizar una adecuada ejecución presupuestaria y control de utilización de los insumos ortopédicos adquiridos por medio de la modalidad de consignación, aspectos que inciden no solo en la disponibilidad de los componentes requeridos en los procedimientos quirúrgicos y la atención que se brinda a los pacientes, sino también el control que debe ejercerse para obtener la restitución oportuna por parte de los proveedores adjudicados.

En primera instancia, se comprobó que el sistema que se utiliza no tiene una cobertura funcional completa ya que no incluye procesos como control de plazos y límites económicos. De igual forma se requiere diseñar herramientas que permitan monitorear la actividad de consignación en diferentes etapas del procedimiento y bajo diferentes escenarios.

En se orden de ideas, se determinó la ausencia de la representación funcional encargada de velar por la construcción y mantenimiento del Módulo de Consignación del SIGES, lo cual no garantiza la identificación de requerimientos en los diferentes procesos institucionales involucrados, aunado a la prioridad otorgada e virtud de las prioridades de la Gerencia de Logística, dificulta la realización de mejoras en su operación y funcionamiento.

Por otra parte, se determinó la falta de integración del Módulo de Consignación con otros sistemas institucionales, entre ellos el Sistema Integrado de Pagos (SIPA) y el Expediente Digital Único en Salud (EDUS-ARCA), funcionalidades que no solo generarían mayor control sobre la utilización correcta de los componentes ortopédicos, sino también de la planificación de las adquisiciones y su ejecución contractual.

En virtud de lo anterior, resulta significativo que se orienten esfuerzos que permitan consolidar a nivel institucional la actividad quirúrgica en el servicio de ortopedia y los insumos requeridos de forma tal que se tenga certeza sobre los pacientes que los utilizan, así como la restitución de los mismos por parte de las casas proveedoras, a fin de garantizar que todas las cirugías dispongan del material requerido y no se afecte las listas de espera de cada centro hospitalario.



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

Así mismo, se identificaron riesgos asociados con la calidad de la información registrada en el aplicativo, esto en temas como: número de cédula, fechas de realización de la cirugía, códigos de los componentes utilizados, precios de los insumos, aspectos que afectan la veracidad de la ejecución de los contratos y distorsiona la planificación de las adquisiciones. De igual forma, deben orientarse esfuerzos para sistematizar la carga de datos de los contratos y generar aletas sobre aspectos que no deben presentarse en la operación de esta modalidad de compra.

Se evidenciaron debilidades en torno a la metodología utilizada para el desarrollo del módulo, aspecto que puede afectar la satisfacción de las necesidades de los usuarios así como un incumplimiento en la normativa de desarrollo de software.

Con respecto a la oportunidad del registro y aprobación de las hojas de consumo, se evidenciaron plazos extensos que afectan la restitución de los componentes y el pago a los proveedores, por lo que la Administración debe tomar medidas para solventar esta situación, a fin de que no cause problemas de eficiencia en los servicios ortopédicos y contractuales con las Casas Comerciales adjudicadas.

Finalmente, es preciso que se actualice el valor del SIGES en el Sistema de Control de Bienes Inmuebles a fin de que refleje su valor actual, así como se efectúe su inscripción en el Catalogo Institucional de Aplicaciones Informáticas (CIAI).

En virtud de lo anterior, esta Auditoría propone una serie de recomendaciones a la administración activa, con el fin de solventar las oportunidades de mejora identificadas en la presente evaluación.

RECOMENDACIONES

A LA DOCTORA MARÍA EUGENIA VILLALTA BONILLA, EN SU CALIDAD DE GERENTE MÉDICO Y A LA ING. DINORAH GARRO HERRERA, EN SU CALIDAD DE GERENTE DE LOGÍSTICA, O A QUIENES EN SU LUGAR OCUPEN EL CARGO, RESPECTIVAMENTE.

1. De acuerdo con lo evidenciado en el presente estudio, esas Gerencias en coordinación con la Gerencia de Infraestructura y Tecnologías, en caso de requerirse, deberán valorar la integración de un equipo de trabajo para la revisión de las funcionalidades actuales del Módulo de Compras por Consignación, a fin de determinar las necesidades del proceso de ejecución contractual y control de insumos ortopédicos que deben considerarse para el fortalecimiento de la herramienta. Para ello deberá conformarse un plan de trabajo de que incluya al menos los siguientes aspectos:
 - a) Cobertura funcional del Módulo
 - b) Incorporación de nuevas tecnologías al proceso
 - c) Carga de datos
 - d) Integración e Interoperabilidad con otros sistemas institucionales
 - e) Herramientas de monitoreo y apoyo a toma de decisiones

AI-ATIC-F002 (Versión 1.0) - Página 34 de 36

San José, Costa Rica. Ave. 2da, calles 5 y 7. Teléfono 2539-0821, Fax 2539-0888



"Garantiza la autoría e integridad de los documentos digitales y la equivalencia jurídica de la firma manuscrita"



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

f) Registro y aprobación de consumos ortopédicos

Asimismo, esas gerencias deberán analizar y aprobar el Plan de fortalecimiento y establecer los mecanismos de control que se estimen necesarios para impulsar el cumplimiento de las acciones del documento.

Para acreditar el cumplimiento de esta oportunidad de mejora, deberá remitirse a este Órgano de Fiscalización, en un plazo de seis meses, a partir del recibo del presente informe, el Plan de Fortalecimiento del Módulo de Consignación, aprobado por las Gerencias respectivas, así como la documentación de los mecanismos definidos oficialmente para garantizar su cumplimiento.

- De acuerdo con los hallazgos siete, ocho y nueve del presente estudio, proceder a llevar a cabo un proceso de revisión de calidad de datos y de conformidad con los resultados obtenidos elaborar un Plan de depuración de la información almacenada, el cual deberá incluir las mejoras al Módulo, a fin de que las situaciones identificadas puedan prevenirse, para ello podrán considerar lo indicado en la recomendación uno del informe ASF-197-2017, en lo relacionado con la calidad de datos.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá remitirse a esta Auditoría, en un plazo de tres meses, a partir del recibo del presente informe, el Plan de depuración de la información almacenada en el Módulo de Consignación, aprobado por las Gerencias respectivas, así como la documentación de los mecanismos definidos oficialmente para garantizar su cumplimiento.

- Instruir al equipo de trabajo conformado para la atención de la recomendación uno del presente informe, para que defina la representación funcional del Módulo de consignación del SIGES, de forma tal que incluya funcionarios de las diferentes unidades institucionales que utilizan esa herramienta, a fin de que se consideren, entre otros, aspectos operativos, de control y estratégicos.

Para acreditar el cumplimiento de esta oportunidad de mejora, deberá remitirse a este Órgano de Fiscalización, en un plazo de tres meses, a partir del recibo del presente informe, la definición de la representación funcional del Módulo de Consignación, aprobado por las Gerencias respectivas.

- Establecer un procedimiento para la gestión de requerimientos que incluya al menos la tramitación, priorización, programación, control y comunicación del estado cuando son resueltos o rechazados.

Para acreditar el cumplimiento de esta oportunidad de mejora, deberá remitirse a este Órgano de Fiscalización, en un plazo de dos meses, a partir del recibo del presente informe, el procedimiento para la tramitación de la gestión de requerimientos, así como la respectiva divulgación.

- Documentar, oficializar e Implementar un procedimiento para la gestión de usuarios del Módulo de Consignación del SIGES, considerando la representatividad local, regional, gerencial y de otras instancias institucionales, según corresponda.



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

Este procedimiento debe definir el otorgamiento, eliminación así como revisión periódica de las cuentas de usuario asignadas a las unidades de trabajo.

Para acreditar el cumplimiento de esta oportunidad de mejora, deberá remitirse a esta Auditoría, en un plazo de dos meses, a partir del recibo del presente informe, el procedimiento para la gestión de usuarios, así como la documentación de los mecanismos definidos para la revisión periódica de las cuentas asignadas.

A LA ING. DINORAH GARRO HERRERA, EN SU CALIDAD DE GERENTE DE LOGÍSTICA, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

6. Instruir a las unidades correspondientes para que realicen las gestiones necesarias a fin de que se efectúe su inscripción en el Catalogo Institucional de Aplicaciones Informáticas (CIAI). Asimismo, deberá actualizarse el valor del SIGES en el Sistema de Control de Bienes Inmuebles a fin de que refleje su valor actual.

Para acreditar el cumplimiento de esta oportunidad de mejora, deberá remitirse a este Órgano de Fiscalización, en un plazo de dos meses, a partir del recibo del presente informe, la documentación que garantice la inscripción y actualización de valor del SIGES en los instrumentos institucionales definidos para esos efectos.

COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo establecido en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, se procedió a comentar los resultados del informe el día 15 de diciembre del 2017 con el Lic. Gilberto León Salazar, Asesor de la Gerencia Médico y la Ing. Adela Rojas Fallas, Asesora de la Gerencia Logística, efectuando observaciones en cuanto a plazos de atención y las unidades a las que se dirigieron las recomendaciones. Las mismas fueron valoradas por esta Auditoría, incorporando algunas de ellas al presente informe.

ÁREA TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

Licda. Idannia Mata Serrano
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Lic. Rafael A. Herrera Mora
JEFE DE ÁREA

OSC/RHM/IMS/lba