



RESUMEN EJECUTIVO

Entidad:	Caja Nacional de Salud
Referencia:	Supervisión al plan institucional de implementación de gobierno electrónico y al plan institucional de implementación software libre y estándares abiertos
Informe N°:	K3/GP96/G20-G1
Objetivo:	<ul style="list-style-type: none">• Evaluar que los planes “<i>Plan Institucional de Implementación de Gobierno Electrónico – C.N.S. 2018 – 2025</i>” y “<i>Plan Institucional de Implementación de Software Libre y Estándares Abiertos 2017 – 2025</i>” de la Caja Nacional de Salud, estén desarrollados de acuerdo a lo establecido en el D.S. 3251 de 12 de julio de 2017 que tiene por objeto aprobar los lineamientos “<i>Plan de Implementación de Gobierno Electrónico 2017 – 2025</i>”; y “<i>Plan de Implementación de Software Libre y Estándares Abiertos 2017 – 2025</i>”, y establecer los aspectos complementarios para la implementación de ambos planes.• Evaluar el cumplimiento de las actividades definidas en los cronogramas presentados de los planes “<i>Plan Institucional de Implementación de Gobierno Electrónico – C.N.S. 2018 – 2025</i>” y “<i>Plan de Implementación de Software Libre y Estándares Abiertos 2017 - 2025</i>” de la Caja Nacional de Salud y que las mismas estén consideradas en el POA de la unidad y PEI de la institución.
Objeto:	<ul style="list-style-type: none">• “<i>Plan Institucional de Implementación de Gobierno Electrónico – C.N.S. 2018 – 2025</i>”, debido a la ausencia de una descripción en los <i>Proyectos</i> que contemple: objetivo; alcance; tiempos; actividades; entre otros, donde se pueda identificar si los proyectos son concordantes con el objetivo de las líneas estratégicas planteadas en el lineamiento emanado por la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación (AGETIC); y• “<i>Plan de Implementación de Software Libre y Estándares Abiertos 2017 – 2025</i>”, debido a que no presentan una documentación básica donde se evidencie la migración de: Operaciones sistemas, aplicaciones y servicios; Operaciones servicios externos; Operaciones hardware personal, Otro hardware; Capacitación personal (por unidad organizacional); y Capacitación personal unidad de sistemas.
Fecha de emisión:	31/12/2020



Resultados:

En el “*Plan Institucional de Implementación de Gobierno Electrónico – C.N.S. 2018 – 2025*”, se tienen las siguientes observaciones:

- Fue elaborado y enviado a Gerencia General por la *Comisión de Implementación de Gobierno Electrónico*, para su revisión y aprobación; plan que no fue aprobado.
- De los proyectos formulados en el plan, se tiene lo siguiente:
 - Un (1) proyecto carece de descripción: “*Proyecto de publicación de informes, memorias, resoluciones ministeriales, información financiera en formato de datos abiertos*” (de Línea Estratégica 13).
 - Tres (3) proyectos no tienen una descripción además que, por su nombre y Línea Estratégica asociada, están mal asociados: “*Proyecto capacitación interna (Administrativo y Salud) uso de TIC*”; “*Proyecto capacitación uso nuevas plataformas*” y “*Proyecto capacitación e información para los asegurados en el uso de TIC con la atención médica*” (de la Línea Estratégica 8);
 - Cinco (5) proyectos no tienen definido su temporalidad: “*Proyecto intercambio de datos con entidades públicas*” (de la Línea Estratégica 3); “*Proyecto portal de trámites en línea (Aplicaciones web para el desarrollo de servicios integrales de la C.N.S.)*” (de la Línea Estratégica 6); “*Proyecto capacitación interna (Administrativo y Salud) uso de TIC*”; “*Proyecto capacitación uso nuevas plataformas*” y “*Proyecto capacitación e información para los asegurados en el uso de TIC con la atención médica*” (de la Línea Estratégica 8).
- No existe una articulación del cronograma presentado en el plan con actividades y objetivos del Plan Estratégico Institucional (PEI) ni Plan Operativo Anual (POA).
- De acuerdo al cronograma presentado en el plan, plan que no está aprobado, se procedió a revisar su implementación, con el siguiente resultado:
 - El único proyecto elaborado es el “*Proyecto de elaboración del Plan Institucional de Seguridad de la Información (PISI)*” iniciado el 2018 pero este plan no fue aprobado y tiene deficiencias en la designación del Responsable de Seguridad de Información (RSI).
 - El resto de los proyectos que debieron iniciarse el 2019 y 2020 no se han implementado hasta la fecha de presentación del presente informe, poniendo en riesgo la implementación del plan dentro el plazo previsto de finalización al 2025.

Respecto al “*Plan de Implementación de Software Libre y Estándares Abiertos 2017 - 2025*”, se tienen las siguientes observaciones:

- El “*Plan de Implementación de Software Libre y Estándares Abiertos 2017 – 2025*” de la CNS fue aprobado mediante Resolución de Directorio N° 063/2019 el 14 de mayo de 2019, sin embargo, no tiene designado un responsable o responsables de



implementación del plan como lo establece el D.S. No. 3251 en su “*Artículo 6.- (RESPONSABLES).*”.

- La Unidad de Auditoría Interna de la CNS tiene el rol de “*Control a la ejecución del Plan de Implementación de Software Libre y Estándares Abiertos*” según manda el lineamiento en su punto “*6.10 Roles*”, “*Cuadro N° 1*” del “*Eje – Gestión del cambio / Seguimiento, evaluación y control*”. No existe evidencia que se haya realizado dicho control por parte de la Unidad de Auditoría Interna.
- El plan presenta deficiencias en el contenido mínimo establecido por el lineamiento “*Plan de Implementación de Software Libre y Estándares Abiertos 2017 – 2025*”, al omitir capítulos y presentar información incompleta.
- No existe una articulación de los cronogramas presentados en el plan con actividades y objetivos del Plan Estratégico Institucional (PEI).
- De cinco (5) cronogramas que tienen registrado actividades para la presente gestión (7.1. *Cronograma operaciones servidores*; 7.2. *Cronograma operaciones sistemas, aplicaciones y servicios*; 7.6. *Cronograma capacitación personal (por unidad organizacional)*; 7.8. *Cronograma capacitación personal unidad de sistemas*; 7.10. *Cronograma de soporte técnico dedicado*) solo uno de ellos (7.6. *Cronograma capacitación personal (por unidad organizacional)*) se encuentra definido en el POA 2020 del DNS.

La no implementación de los planes “*Plan Institucional de Implementación de Gobierno Electrónico – C.N.S. 2018 – 2025*” y “*Plan de Implementación de Software Libre y Estándares Abiertos 2017 - 2025*”, hace que la población beneficiaria del servicio que presta la CNS (más del 80% de la población que tiene el seguro social a corto plazo a nivel nacional) y a la parte administrativa de la misma entidad, carezcan de una calidad de servicio que trae consigo la implementación de un gobierno electrónico con software libre donde:

- Se disminuye tiempos y pasos administrativos en trámites a ser realizados por el asegurado, evitando la burocracia excesiva en la generación de requisitos, a través de sistemas informáticos de fácil acceso.
- Permitir reducir los costos en gastos de transporte, traslado, papelería, fotocopias, y otros relacionados a los trámites y servicios.
- Permitir contar con información veraz, oportuna e inmediata para realizar estadísticas, control y decisión.
- Evitar la mala atención del asegurado.
- Interactuar con atención personalizada.
- Posibilitar el ejercicio del control social.
- Modernizar el Estado.



Se recomienda al Gerente General de la Caja Nacional de Salud realizar las acciones necesarias para subsanar las observaciones realizadas en el presente informe referidas al “*Plan Institucional de Implementación de Gobierno Electrónico – C.N.S. 2018 – 2025*” y al “*Plan de Implementación de Software Libre y Estándares Abiertos 2017 – 2025*” tomando en cuenta:

- La designación de responsables de coordinar la implementación de los planes en cumplimiento al artículo 6 del D.S. 3251.
- Los lineamientos “*Plan de Implementación de Software Libre y Estándares Abiertos 2017 - 2025*” y “*Plan de Implementación de Software Libre y Estándares Abiertos 2017 - 2025*” en la formulación de los planes tecnológicos.
- La articulación de las actividades de los cronogramas definidos y presentados en los planes “*Plan Institucional de Implementación de Gobierno Electrónico – C.N.S. 2018 – 2025*” y “*Plan de Implementación de Software Libre y Estándares Abiertos 2017 – 2025*” a los objetivos y actividades del PEI 2021 – 2025 y a las actividades a programar en el POA del DNS en cada gestión.

---O---