



AATIC-035-2022

12 de julio de 2022

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se realizó de conformidad con el Plan Anual Operativo 2022 del Área de Tecnologías de Información y Comunicaciones, de la Auditoría Interna, con el fin de analizar la gobernanza y gestión de medios de comunicación digital en la Institución.

Los resultados del estudio permitieron identificar oportunidades de mejora en torno a diversos aspectos relacionados con el gobierno y la gestión de medios de comunicación digital, incluyendo servicios digitales y el portal web.

En la institución no se ha formalizado un modelo de dirección o gobierno de los servicios digitales aprobado y formalizado que considere procesos, roles y responsabilidades para fortalecer su funcionamiento, diseño e implementación de nuevos servicios. Adicionalmente, en el marco de la cartera de proyectos de simplificación de trámites, la Gerencia General designó equipos de alto desempeño (EAD) a los que asignó funciones como la del Portal de Servicios como plataforma única virtual.

En ese sentido, también se evidenció que la Caja Costarricense de Seguro Social, aún no ha definido una estrategia integral orientado a facilitar la planificación y objetivos estratégicos de corto, mediano y largo plazo que impulsen en el portal web institucional su diseño, crecimiento y accesibilidad.

Al respecto, no se dispone de un plan de proyectos consolidado en torno al portal Web institucional que incluya de forma sistematizada a todas las gerencias que ofrecen servicios e información por medios digitales a la ciudadanía.

Se identificó que el portal Web Institucional, una vez migrado, continúa presentando vulnerabilidades que podrían poner en riesgo la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información gestionada mediante esta herramienta de servicio y comunicación.

Así mismo, se identificaron debilidades en la normativa institucional que regula la materia de comunicación digital, en aspectos como vigencia, ausencia de definición de responsabilidades y roles, así como la descripción detallada de procesos.

Aunado a lo anterior, no se dispone de estudios técnicos a nivel institución sobre las herramientas utilizadas, tanto para la generación de contenido, así como para el desarrollo de los aplicativos del web.

Por otra parte, se identificaron oportunidades de mejora en materia de capacitación hacia las unidades del nivel local que administran perfiles de Redes Sociales Institucionales para que los niveles locales no administrados por profesionales de la comunicación adquieran conocimientos y recomendaciones para esa gestión.

Finalmente, se encontraron debilidades de control interno en torno a indicadores establecidos, procesos de rendición de cuentas, supervisión y control de la administración de redes en las unidades locales, así como en el Plan de tratamiento de riesgos.

En virtud de lo expuesto, este Órgano de Fiscalización emitió conclusiones y recomendaciones, con la finalidad de que la Institución brinde robustez al sistema de control interno de la gestión de servicios digitales y fortalezca el desarrollo, evolución de los canales y medios digitales de comunicación, planificando y documentando sus estrategias, procesos, roles y responsabilidades.



AATIC-035-2022

12 de julio de 2022

ÁREA AUDITORÍA TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LA GOBERNANZA Y GESTIÓN DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN DIGITAL EN LA CCSS

DIRECCIÓN COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL-1115 DIRECCIÓN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES-1150

ORIGEN DEL ESTUDIO

El presente estudio se efectuó en atención al Plan Anual Operativo 2022 para el Área de Tecnologías de Información y Comunicaciones,

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la gobernanza y gestión de medios de comunicación digital en la CCSS.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Identificar las actividades, roles y participantes en el proceso de gobierno y gestión de medios de comunicación digital en la CCSS.
2. Determinar la existencia de una estrategia institucional en comunicación y servicios digitales.
3. Revisar mecanismos de control establecidos en las comunicaciones en medios digitales.
4. Determinar la existencia de procedimientos para gestionar y aprobar las comunicaciones digitales en la Institución.
5. Identificar la participación de la DTIC en la adquisición y gestión de tecnologías de información y comunicaciones relacionadas con servicios y medios digitales.
6. Verificar mecanismos de seguridad informática en la gestión de medios de comunicación digital, tanto los administrados por las unidades locales como los del nivel Central.

ALCANCE

El estudio comprende las acciones realizadas por la Administración en torno a la gestión de medios digitales en la Caja Costarricense del Seguro Social. Lo anterior, considerando el periodo comprendido entre enero 2020 y marzo 2022.

La presente evaluación se realizó conforme a las disposiciones señaladas en las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público.

METODOLOGÍA

Para lograr el cumplimiento de los objetivos indicados se ejecutaron los siguientes procedimientos metodológicos:

- Revisión del respaldo documental suministrado por la Administración Activa respecto a normativa, políticas, estrategias, informes generados, oficios enviados y recibidos sobre temas relacionados con la comunicación y servicios digitales.
- Creación de cuestionario mediante la plataforma Microsoft Forms, con el objetivo de obtener información relevante para el estudio, por parte de las personas encargadas de las redes sociales en el nivel local, de acuerdo con el control suministrado por la DCO, el cual fue distribuido mediante correo electrónico el 24 de enero de 2022, y estuvo disponible del 24 al 31 de enero de 2022, obteniéndose respuestas de un total de 27 de las 56 unidades locales que registran redes sociales. Las unidades que respondieron el cuestionario fueron las siguientes:
 1. Hospital Nacional de Geriatria y Gerontología
 2. Área de Salud Tamanca
 3. Hospital Tony Facio Castro
 4. Área de Salud Zarcero
 5. Hospital William Allen Taylor
 6. Área de Salud de Limón
 7. Área de Salud de Coronado
 8. Área de Salud San Juan-San Diego-Concepción
 9. CAIS Cañas
 10. Área de Salud Liberia
 11. Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla
 12. Área de Salud Parrita
 13. Hospital México
 14. Hospital San Vicente de Paúl
 15. Hospital San Vito
 16. Área de Salud Tibás Uruca Merced
 17. Centro de Atención Integral en Salud de Puriscal
 18. Hospital Nacional Psiquiátrico
 19. Área de Salud Alajuela Central
 20. Área de Salud de Abangares
 21. Dirección de Prestaciones Sociales (Área Ciudadano de Oro)
 22. DRIPSS Huetar Norte
 23. Hospital Nacional de Niños
 24. Hospital Dr. Tony Facio Castro
 25. Hospital San Rafael de Alajuela
 26. Área de salud Goicoechea 2
 27. Área de Salud La Cruz
- Aplicación de entrevistas y consultas a los siguientes funcionarios de la Dirección Tecnologías de Información y Comunicaciones (DTIC):
 - Ing. Roberto Blanco Topping, Subgerente Dirección Tecnologías de Información y Comunicaciones (DTIC).
 - Ing. Danilo Hernández Monge, Subdirector DTIC.
 - Ing. Juan Carlos Marín Cascante, funcionario Subárea Servicios Digitales Estratégicos, DTIC.
 - Ing. Jessica Cordero Ríos, jefe a.i. ,Área de Comunicaciones y Redes Informáticas (ACRI), DTIC.
 - Ing. Mario Vilchez Moreira, jefe, Subárea Aseguramiento de la Calidad TI.
 - Lic. César Blanco Chavarría, subdirector Comunicación Organizacional.
 - Licda. Xinia Bustamante Castillo, jefe del Área de Comunicación y Producción Audiovisual
 - Licda. Gabriela López Regidor, jefe Área Mercadeo Social.
 - Lic. Ramsés Román Sánchez, jefe del Área de Comunicación Digital, DCO.
 - Ing. Jonathan Villalobos Flores, funcionario Área Comunicación Digital, DCO.
 - Lic. Sergio Chacón, director Servicios Administrativos, Gerencia Administrativa.

- Licda. Shirley López Carmona, funcionaria Gerencia Administrativa
- Licda. Karen Hernández Bermúdez, Gerencia Administrativa.
- Licda. Magalli Morales Ramírez, funcionaria del BINASSS.
- Ing. Jason Rojas Alpízar, Coordinador Subárea de Gestión Informática, CENDEISSS.

MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de la República de Costa Rica, 2015.
- Ley General de Control Interno, No. 8292.
- Ley No.8220, Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, 2002.
- Ley No. 7600, Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad,
- Normas de Control Interno para el Sector Público, 2009.
- Normas técnicas para la gestión y control de las tecnologías de información, MICITT.
- Manual de Organización de Centros de Gestión de Informática, 2013.
- Manual de Organización Dirección de Comunicación organizacional.
- Marco regulatorio para páginas y perfiles de la CCSS en redes sociales y medios digitales.
- Políticas Institucionales en el Campo de la Comunicación, la Información Pública y la Educación en Salud y Seguridad Social”, 2005.
- Guía de uso de identificadores gráficos de la CCSS
- Normas para el Ejercicio de la Auditoría en el Sector Público

ASPECTOS NORMATIVOS QUE CONSIDERAR

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 y 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 Caja Costarricense de Seguro Social, es una de las instituciones públicas de mayor complejidad a nivel nacional, no solo por su tamaño y cobertura, sino también por el tipo de servicios que brinda a la ciudadanía, fundamentalmente en materia de salud y pensiones.

En ese sentido, la proyección de su imagen y el cumplimiento de los objetivos establecidos, dependen en gran medida de una comunicación efectiva en todos los niveles, que permita lograr la aceptación de políticas, entender con claridad su normativa, fortalecer el flujo de información y promover la innovación, para el desarrollo de la organización orientada a contribuir en el mejoramiento de la calidad de los servicios brindados a los usuarios.

La comunicación digital es el intercambio de información y conocimiento haciendo uso de las herramientas digitales disponibles mediante el desarrollo tecnológico.

Por otra parte, los servicios digitales se refieren a los facilitados al usuario por medios digitales, los cuales se acceden a través de un dispositivo (computadora, teléfono inteligente, tableta, etc.). Estos deben cumplir características como lo son:

- Entender las necesidades de las personas usuarias y actualizar sus preferencias.
- Garantizar seguridad, privacidad y protección de datos.
- Plan de continuidad cuando el servicio no esté en línea.

Contexto Institucional

En el ámbito institucional, la Dirección de Comunicación Organizacional, es responsable de liderar y desarrollar el proceso de comunicación, y tiene como objetivo general, según su Manual de Organización el “*Establecer un sistema de comunicación dinámica, flexible y oportuna que permita sensibilizar e informar a los usuarios internos y externos en los diversos temas institucionales.*”

Adicionalmente, se establecen en ese Manual los siguientes objetivos específicos:

- *Fortalecer las estrategias de comunicación institucional que contribuyan a mejorar la calidad de los servicios que se otorgan a los usuarios.*
- *Contar con estrategias educativas e informativas en materia de salud, pensiones, cultura contributiva e imagen institucional, que permitan fortalecer la gestión de la organización.*
- *Fortalecer la comunicación institucional en el uso de los servicios digitales, que permitan administrar en forma efectiva el flujo informativo interno y externo.*

Fundamentalmente la Dirección mencionada dispone de tres áreas:

- Área de Comunicación Digital, la cual dispone a su vez de una Subárea de administración de servicios digitales.
- Área de Mercadeo Social.
- Área de Comunicación y extensión cultural.

Al respecto, le corresponde al Área de Comunicación Digital, lo siguiente:

- Es responsable de gestionar en forma estratégica los servicios de comunicación digital que desarrolla la Institución, para cumplir con efectividad la política gubernamental relacionada con el “Gobierno Digital”. Además, le corresponde implementar las acciones que permitan la interacción del flujo informativo a disposición del público interno y externo de la organización.
- Coordinar con la Comisión Institucional de Gobierno Digital los aspectos a implementar en materia de digitalización de servicios en línea definidos por la Secretaría Técnica de Gobierno Digital, con base en los directrices y lineamientos establecidos en esta materia, con el propósito de facilitar la prestación de los servicios a los usuarios.
- Desarrollar acciones e investigaciones para la inclusión de nuevos servicios y componentes en el “Portal Web” institucional, con fundamento en los estudios y diagnósticos de las necesidades y sugerencias de los usuarios de los servicios en línea, a efecto de satisfacer los requerimientos del público interno y externo.
- Avalar las normas y lineamientos específicos para el uso del Portal Web institucional, de acuerdo con las políticas y estrategias institucionales en materia de servicios digitales, con el propósito de fortalecer el desarrollo de la gestión.
- Elaborar y proponer estrategias para el desarrollo de los servicios de comunicación digital en la Institución, a partir de los requerimientos de la organización y las recomendaciones de los usuarios, con el fin de fortalecer la calidad y la interacción en el Portal Web institucional.

Es relevante indicar que la Junta Directiva en el artículo 4 de la sesión No. 9024 del 21 de marzo del 2019 acordó el traslado de la Dirección de Comunicación Organizacional a la Gerencia General, indicando en el artículo segundo, lo siguiente:

“Se trasladan las direcciones de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), Comunicación Organizacional, Administración y Gestión de Personal, y CENDEISSS a depender de la Gerencia General, a partir de que quede en firme la propuesta.”



Por otra parte, la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones dispone de una subárea de Servicios Digitales Estratégicos, dentro del área de Ingeniería de Sistemas, la cual indica en el Manual de Organización de esa Dirección, en cuanto a esta unidad, lo siguiente:

“Es responsable de gestionar el desarrollo, mantenimiento y operacionalización de los servicios Web estratégicos internos o externos institucionales, entre otros aspectos, que permiten el intercambio de información de diferentes áreas de la organización.”

Dentro de las funciones sustantivas de esta Subárea se señalan:

- Enfocar el análisis de los sistemas actuales y futuros a la prestación de servicios estratégicos, en atención a los requerimientos de los usuarios, con el fin de simplificar los servicios que se otorgan.
- Desarrollar y mantener un portal que integre los servicios Web, con base en la normativa técnica vigente y la demanda de los usuarios, a efecto de estandarizar y facilitar el uso de la información y la prestación de los servicios.
- Crear el ambiente tecnológico necesario, en aplicación de la normativa técnica vigente y las políticas gubernamentales para apoyar el concepto de democratización de la información y el proyecto de Gobierno Digital.
- Diseñar el Datamart de los servicios Web digitales, con base en la normativa técnica vigente, a efecto de lograr el intercambio de información de las diferentes áreas de la Institución y fortalecer la toma de decisiones.”

Páginas WEB Institucionales

Actualmente la Institución dispone al menos de las siguientes plataformas o páginas de acceso al público: ´

1. Página principal de la Institución o Portal Web institucional¹: el cual está compuesto por un conjunto de módulos y micrositos. Dentro de los módulos destacan: Actas de Junta Directiva, Transparencia, y los micrositos que generalmente se refieren a campañas específicas. Los micrositos son independientes al portal Web, tienen un enlace y entran a un ámbito independiente.
2. CENDEISSS (Centro de Desarrollo estratégico e información en Salud y Seguridad Social): acceso directo a la oficina virtual del CENDEISSS y al Campus Virtual, incluye páginas informativas, notificaciones, descargas de formularios para becas, capacitaciones, talleres y pasantías. También dispone de los siguientes módulos: capacitación, becas, bioética, formación, cooperación internacional, investigación, información en salud, regulaciones.

En ese sentido, mediante oficio CENDEISSS-ADM-0166-2021 del 9 de marzo del 2021. El Lic. Jason Rojas Alpizar, coordinador de la Subárea de Gestión Informática solicitó a la Licda. Xinia Fernández Delgado, directora de Comunicación Organización, la creación de una nueva página Web para el CENDEISSS.

3. BINASSS (Biblioteca Nacional de Salud y Seguridad Social): plataforma de Información científica, nació con la implementación de la Biblioteca Virtual en Salud, en 1998. En este sitio se dispone de miles de publicaciones periódicas de nivel mundial, entre ellos: libros, multimedia, calculadoras médicas, videos, etc., así como libros de la editorial tanto para venta como algunos digitales de consulta en línea.

Redes Sociales

La Institución dispone actualmente de las siguientes redes sociales oficiales que son gestionadas por el nivel central:

¹www.ccss.sa.cr

Tabla No.1
Redes sociales oficiales y principales disponibles en la Institución

Red Social	Vínculo de Internet	Seguidores (a febrero 2022)
Facebook	https://www.facebook.com/ccssdecostarica	688 370
Instagram	https://www.instagram.com/ccssdecostarica/	134 717
Youtube	https://www.youtube.com/user/ccssdecostarica	51 128
Twitter	https://twitter.com/CCSSdeCostaRica	219 000
Linkedin	https://www.linkedin.com/company/ccssdecostarica/?originalSubdomain=cr	70.734

Fuente: DCO

A nivel local de acuerdo con el control efectuado por la DCO, se gestionan otras redes sociales, las cuales son administradas por personal de las unidades y las mismas disponen de la siguiente cantidad de seguidores:

Tabla No.2
Red Social Facebook en otras unidades

Unidad	Seguidores	Fecha Creación
Hospital Nacional de Niños	190,339	13 de abril de 2010
Hospital México	71,281	2 de enero de 2012
Hospital San Juan de Dios	65,278	29 de junio de 2015
Dirección SICERE	52,645	3 de junio de 2014
Hospital Monseñor Sanabria, Puntarenas	43,890	9 de marzo de 2014
Hospital de Heredia	41,737	3 de septiembre de 2010
Hospital San Carlos	35,400	23 de septiembre de 2014
CENDEISSS	26,032	8 de octubre de 2013
Hospital San Rafael de Alajuela	25,714	26 de junio de 2016
Hospital Enrique Baltodano Briceño	22,801	9 de junio de 2019
Dirección de Red Integrada Servicios de Salud Pacífico Central	22,045	25 de febrero de 2019
Banco Nacional de Sangre	20,053	10 de marzo de 2017
Área de Salud Tibás Uruca Merced	19,000	17 de noviembre de 2017
Hospital William Allen Taylor	16,401	6 de mayo de 2019
Área de Salud Goicoechea 2	15,714	4 de abril de 2019
Dirección de Bienestar Laboral	15,505	24 de octubre de 2017
Hospital Tony Facio	15,103	11 de noviembre de 2015
Gerencia de Infraestructura y Tecnologías	14,389	11 de octubre de 2010
Área de Salud de Hatillo	12,061	22 de junio de 2020
CAIS de Cañas	12,000	8 de agosto de 2016
Área de Salud de Cartago	11,961	19 de julio de 2021
Área de Salud El Guarco	11,222	10 de junio de 2021
Área de Salud Alajuelita	10,624	22 de abril de 2021
CAIS Dr. Marcial Fallas Díaz	10,504	7 de noviembre de 2012
CAIS de Puriscal	10,000	29 de julio de 2013
Área de Salud San Juan-San Diego-Concepción	9,915	3 de agosto de 2020
Dirección de Prestaciones Sociales (Ciudadano de Oro).	9,479	1 de julio de 2012
Hospital Nacional de Geriátría y Gerontología	8,588	23 de septiembre de 2020
Área de Salud Alajuela Central	8,423	13 de julio de 2021
Hospital Nacional Psiquiátrico de Costa Rica	7,897	20 de noviembre de 2019
Área de Salud de Limón	7,684	9 de marzo de 2011
Área de Salud Zapote-Catedral/ Clínica Carlos Durán	7,440	22 de noviembre de 2020
Hospital San Vito, Coto Brus	7,201	13 de septiembre de 2018
Área de Salud Coronado	6,300	18 de mayo de 2021
Área de Salud Desamparados 3	5,969	23 de marzo de 2021
Área de Salud Parrita	5,671	18 de febrero de 2020
Área de Salud Pérez Zeledón	5,300	27 de agosto de 2018
Área de Salud Carmen Montes de Oca	4,700	8 de enero de 2021
Dirección de Red de Servicios de Salud Huetar Norte	4,234	4 de agosto de 2021

**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: auditoria_interna@ccss.sa.cr

Unidad	Seguidores	Fecha Creación
Área de Salud Liberia	4,077	13 de mayo de 2021
Hospital Fernando Escalante Pradilla	3,163	13 de diciembre de 2021
Hospital Los Chiles	2,911	30 de mayo de 2019
Área de Salud Zarcero	2,364	15 de febrero de 2016
Área de Salud de La Cruz	2,215	5 de mayo de 2020
Área de Salud Alajuela Oeste	2,141	19 de abril de 2021
Hospital Upala	1,855	12 de enero de 2021
Área de Salud Guatuso	1,835	2 de marzo de 2021
Área de Salud Santa Rosa	1,673	22 de septiembre de 2020
Área de Salud de Bagaces	1,432	1 de septiembre de 2020
Programa Manitas Limpias	1,400	23 de noviembre de 2010
Área de Salud Tilarán	1,397	11 de marzo de 2021
Área de Salud Jicaral Islas	1,300	27 de abril de 2020
Área de Salud Fortuna	1,223	6 de mayo de 2021
Área de Salud Abangares	922	1 de junio de 2021
Área de Salud Horquetas Río Frío	707	24 de agosto de 2021
Área de Salud Talamanca	134	13 de septiembre de 2021

Fuente: Elaboración propia, consulta a redes sociales con base en el control de la DCO

Sobre los perfiles creados en Facebook se identificaron 57 unidades que utilizan esta red social, de los cuales 31 son áreas de salud, 16 hospitales, 7 unidades relacionadas con la gestión de Oficinas Centrales, 2 Direcciones de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud y una unidad especializada.

Como se observa en los cuadros anteriores, el perfil Institucional de Facebook que es gestionado por la Dirección de Comunicación Organizacional (DCO) es la que posee mayor cantidad de seguidores con un total de 688,370, seguido del hospital Nacional de Niños, así como del hospital México con 190,339 y 71,281 respectivamente.

En cuanto el uso de otras redes sociales se identificó que 9 unidades utilizan la plataforma Instagram, tal y como se observa en la siguiente tabla:

Tablas N. 3
Red Social Instagram en unidades locales

Instagram	
Perfil	Seguidores
Caja Costarricense de Seguro Social	135,000
Hospital Nacional de Niños	5,650
Banco Nacional de Sangre	3,529
AS Zarcero	534
Hospital Nacional de Geriatria y Gerontología	424
CAIS de Cañas	265
Área de salud de Limón	255
Área de Salud Guadalupe 2	240
Dirección de Prestaciones Sociales (Ciudadano de Oro).	224

Fuente: Elaboración propia, consulta a redes sociales

Así mismo, el Hospital Nacional de Geriatria y Gerontología y el área de salud de Limón disponen de cuenta en Twitter, la Dirección de Prestaciones Sociales de canal en YouTube y el Área de Salud de Limón de Tik Tok.

HALLAZGOS

1. GOBERNANZA DE SERVICIOS DIGITALES INSTITUCIONALES

La Institución no dispone de un modelo de dirección o gobierno de los servicios digitales aprobado y formalizado, el cual articule procesos, roles y responsabilidades de las diferentes unidades involucradas, permitiendo no solo fortalecer su funcionamiento, diseño e implementación, sino también mejoras a las soluciones y servicios prestados mediante estas plataformas.

Lo anterior, considerando los siguientes aspectos:

- Participación de diversos actores:

Se identificaron diferentes participantes en la gestión de medios y servicios digitales: la Gerencia General tiene dos direcciones a su cargo con funciones asociadas a esta materia, la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones (DTIC) y la Dirección de Comunicación Organizacional (DCO). Así mismo, en el marco de la cartera de proyectos de simplificación de trámites, esa Gerencia, mediante oficio GG-1328-2020 del 8 de mayo del 2020, dirigido al Lic. Ronald Lacayo Monge, Gerente Administrativo y Oficial de Simplificación de Trámites, en ese momento, en el marco de la pandemia mundial del Covid-19 designó equipos de alto desempeño (EAD) a los que asignó funciones, entre ellas la del Portal de Servicios como plataforma única virtual.

Aunado a lo anterior, tal y como se mencionó en el apartado de Antecedentes del presente informe, se dispone de cuentas en Facebook, Instagram, Twitter, y demás, que son administradas por unidades locales, por lo cual participan también de la gestión de medios digitales.

- Propuestas relacionadas con el gobierno de servicios digitales:

Esta Auditoría identificó al menos dos propuestas que mencionan servicios digitales y portales Web como las siguientes:

1. El documento generado por los servicios de consultoría brindados por la firma Price Waterhouse Coopers (PWC) para el Diseño de Modelo de Gobernanza de las TIC, denominado Análisis integral de brechas, fase 4, señaló en la Tabla 47 "Identificación y análisis de brechas" con respecto a las estructuras del Centro de Excelencia de Soluciones, dentro de los hallazgos clave los siguientes:

"A través de la DTIC se brinda soporte en la implementación de soluciones institucionales, relacionadas principalmente con los portales web, autenticación, planillas, financiera, entre otras. Sin embargo, en caso de nuevas soluciones que puedan considerarse institucionales, los usuarios pueden plantear su necesidad ante los CGI.

Esta diversidad de actores que ponen en operación aplicaciones y servicios, sumado a la falta de procesos y controles para la puesta en producción de soluciones, dificulta identificar y atender de forma proactiva el dimensionamiento y aseguramiento de los recursos, datos y servicios necesarios para la operación."

En ese mismo documento se señala en el apartado "Brechas identificadas":

"(...)

- *Concentrar en un centro de excelencia el análisis, diseño e implementación de las soluciones institucionales; considerando que el desarrollo de soluciones se realizará en el Centro de Servicios Compartidos.*
- *Definir las soluciones que se consideran institucionales, y serán soportadas desde este centro de excelencia.*

• *Fortalecer el perfil de los analistas de negocio, para que cuenten con los conocimientos y competencias que les permita apoyar a la Institución en el diseño de soluciones alineadas a una estrategia digital.”*

2. Mediante oficio GA-0892-2021 del 30 de julio del 2021, el Lic. Ronald Lacayo Monge, Oficial de Simplificación de Trámites, en ese momento, remitió al Dr. Roberto Cervantes Barrantes, gerente general, una “Alternativa de Modelo de Gobernanza de los Servicios Digitales” en la Caja Costarricense de Seguro Social, para su revisión y validación, indicando:

“(…) este equipo de trabajo, en conjunto con el equipo de alto desempeño del Portal Único de Servicios, elaboraron, como propuesta, el Modelo de Gobernanza del Portafolio de Servicios Digitales en la CCSS, siendo otro entregable que le permitirá darle sostenibilidad y crecimiento a esta y otras iniciativas, donde sea necesario la integración de sistemas de información y tecnologías, en los sistemas EDUS, SICERE y SIP.

Indiscutiblemente este modelo de gobernanza se hace necesario para poder avanzar, en función de las prioridades institucionales en materia de servicios virtuales y realizar la asignación óptima de los recursos disponibles.

Se adjunta para su revisión y validación la propuesta indicada.

Se ha de resaltar que esta propuesta fue laborada con representantes de la Dirección Tecnologías de Información, EDUS, Plan de innovación, Gerencia de Pensiones, Gerencia General y revisado y fortalecido por la Dirección Sistemas Administrativos de la Gerencia Administrativa…”

Al 31 de marzo del 2022, la propuesta presentada por la Gerencia Administrativa no se encuentra aprobada ni por la Gerencia General ni por el Consejo Tecnológico. Lo anterior, considerando que la Institución dispone de un modelo de gobierno de las TIC aprobado.

- Páginas web en la Institución

La Institución dispone adicionalmente al sitio oficial de la CCSS, de al menos dos páginas web: la del CENDEISS² y la del BINASSS³ mediante las cuales se brindan servicios e información a la ciudadanía.

- Sitios de empresas proveedoras de servicios de salud

Este Órgano de Fiscalización y Control verificó la existencia de sitios de cooperativas donde se brindan información y servicios de la Caja Costarricense de Seguro Social a través de sus plataformas, entre ellas: COOPESAIN⁴, COOPESANA, COOPESIBA y COOPESALUD.

Las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información, 2021 emitidas por el Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones, MICITT, señalan en el apartado Gobernanza TI, lo siguiente:

“(…) La institución debe disponer de un marco orientador que permita la definición de la acción institucional con un enfoque de valor público. Asimismo, debe considerar en la estrategia institucional la incorporación de iniciativas habilitadas por tecnologías de información.

² <https://www.cendeisss.sa.cr/wp/>

³ [www. Binasss.sa.cr](http://www.Binasss.sa.cr)

⁴ <https://coopesain.sa.cr>

La entidad pública debe tener un órgano rector que permita establecer las prioridades en cuanto al cumplimiento de estrategias propuestas por tecnologías de información; debidamente conformado por las autoridades institucionales administrativas competentes según corresponda a cada institución, participando a los titulares responsables de la Planificación Institucional y de las tecnologías de información y comunicaciones como un asesor en los modelos de habilitación de los objetivos, necesidades y oportunidades institucionales a través del uso de TI, así como elementos para la rendición de cuentas sobre el uso adecuado de las TI para responder a las necesidades, objetivos y oportunidades institucionales.”

Ese marco normativo también indica en torno a gestión TI, lo siguiente:

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

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

El Manual de Organización de la Dirección de Comunicación Organizacional (Actualización) indica que le corresponde al Área de Comunicación digital, lo siguiente:

“Es responsable de gestionar en forma estratégica los servicios de comunicación digital que desarrolla la Institución, para cumplir con efectividad la política gubernamental relacionada con el “Gobierno Digital”. Además, le corresponde implementar las acciones que permitan la interacción del flujo informativo a disposición del público interno y externo de la organización...”

“... Desarrollar acciones e investigaciones para la inclusión de nuevos servicios y componentes en el “Portal Web” institucional, con fundamento en los estudios y diagnósticos de las necesidades y sugerencias de los usuarios de los servicios en línea, a efecto de satisfacer los requerimientos del público interno y externo.”

Por otra parte, la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones dispone de una subárea de Servicios Digitales Estratégicos, adscrita al Área de Ingeniería de Sistemas, la cual indica en la Manual de Organización de esa Dirección, en cuanto a esta unidad, lo siguiente:

“Es responsable de gestionar el desarrollo, mantenimiento y operacionalización de los servicios Web estratégicos internos o externos institucionales, entre otros aspectos, que permiten el intercambio de información de diferentes áreas de la organización.”

Dentro de las funciones sustantivas de esta Subárea se señalan:

“Otorgar servicios Web estratégicos internos o externos, con base en la demanda de necesidades de los usuarios de la Institución, la normativa técnica vigente y los recursos disponibles, para facilitar los servicios que se prestan a la ciudadanía.”

Enfocar el análisis de los sistemas actuales y futuros a la prestación de servicios estratégicos, en atención a los requerimientos de los usuarios, con el fin de simplificar los servicios que se otorgan.

· Desarrollar y mantener un portal que integre los servicios Web, con base en la normativa técnica vigente y la demanda de los usuarios, a efecto de estandarizar y facilitar el uso de la información y la prestación de los servicios...”



En torno a la gobernanza de los medios digitales, el Ing. Roberto Blanco Topping, Subgerente de Tecnologías de Información y Comunicaciones, indicó:

“Se debe diferenciar gobierno de gobernanza, son dos temas diferentes, gobierno se refieren a la estructura de gobierno, en la Caja hay una Junta Directiva, Presidencia, gerencias y una serie de políticas, normas que deben cumplir ese gobierno lo que tenemos en la Caja es una ingobernabilidad, las personas no están atendiendo lo que les corresponde. La gobernanza es clara, ya fue comunicada, ya hay una metodología de administración de proyecto. Desconozco si las iniciativas de alto desempeño han sido manejadas como proyectos y si se llevaron al Consejo Tecnológico, que es la metodología de gobernanza para asignarle prioridad y recursos. Desconozco si hubo participación intergerencial, sino hay participación intergerenciales, no hay productos que integren funciones entre gerencias, esto lo vemos en las APPS y en el portal.

Desde el tema de las claves en el portal en donde los diferentes servicios ahí gestionados utilizan diferentes claves de acceso, nos olvidamos de que somos una sola institución y nosotros también podemos ser copartícipes de esas situaciones de desorden de tecnologías. Cada grupo se avocó a resolver una situación, pero no pensando que la Caja es una sola institución en términos de TI. No se respetan las normas y políticas aprobadas.

En la propuesta que presentó la Gerencia Administrativa no le vi referencias ni consultas a las demás gerencias, al Consejo Tecnológico, ni tiene referencias al modelo de gobernanza ya aprobado. se debe respetar el Consejo tecnológico, ahí se definen los proyectos a nivel intergerencial y asignan presupuesto y recursos.

Estas situaciones pueden poner a la Institución en una posición de imagen pública complicada, se deben alinear esas ideas o proyectos, porque estas cosas pueden llegar a prensa o a la CGR.”

El Lic. Ramsés Román Sánchez, jefe del Área de Comunicación Digital, indicó sobre el modelo de dirección de los servicios digitales lo siguiente:

“No existe ese modelo o sombrilla que en este caso responde al concepto de gobernanza para incorporar el ámbito de gobierno de la comunicación digital. Uno de los temas relevantes a mencionar es que la Junta Directiva cuando creó la estructura e indicó que se dotara de los recursos necesarios para poder satisfacer una necesidad que está amparada en una demanda ciudadana, sin embargo, a hoy los recursos no se cuenta con los recursos ni con el apoyo de algunas unidades de la Institución.

En el ámbito de los equipos de alto desempeño y con el aporte de tecnologías de información se logró confeccionar un documento que es el modelo de gobernanza, el cual fue entregado a las autoridades institucionales, pero la propuesta no está homologada o reconocida, la respuesta a su consulta sigue siendo no existe un modelo de dirección o gobierno de servicios y medios digitales.”

En ese sentido, la Ing. Jessica Cordero Ríos, jefa del Área de Comunicaciones y Redes Informáticas (ACRI) señaló sobre la definición de roles y la gobernanza, lo siguiente:

“ En esa falta de definición de roles, de compromiso, de gobernanza, todo esto debe verse institucionalmente, no solo desde la parte de la definición de los servicios sino también en la asignación de recursos necesarios para que la institución logre desarrollar lo definido e identificado; en el grupo de alto desempeño llegamos a un tope donde no podemos avanzar, se planeó aparentemente según tuvimos conocimiento de forma independiente sin considerar la planificación de los recursos de la DTIC, tampoco hubo coordinación previa con la DTIC, entonces no se priorizaron en este año ni el pasado, las necesidades de recursos para desarrollar e implementar los productos del portal único de servicios institucionales. Sin embargo, la DTIC, a través del Área de Ingeniería de Sistemas apoyaron a cómo pudieron al grupo de alto desempeño, de forma extraordinaria, para poder avanzar e implementar la fase I del portal, que es la que está en producción en la actualidad...”

El Ing. Juan Carlos Marín, funcionario de la Subárea de servicios digitales de la DTIC, indicó:

“El proyecto de las iniciativas de alto desempeño, fueron impulsados por la Gerencia General y todos tenían un objetivo específico, concretamente con la iniciativa de un portal de servicios, fue el que nos ha llevado a cuestionarnos aspectos como el de quienes eran los responsables, quién de cada gerencia define los servicios, prioridades, el rol de la DTIC, esos temas los hemos enfrentado en este equipo de trabajo.

Nos hemos dado cuenta de que la evolución de la web nos ha llevado a tocar dos puntos: la parte informativa y la de servicios en el portal. Antes la página era informativa y todo estaba del lado de la DCO, pero cuando los servicios inician, existen aspectos más complejos y profundos que van más allá que atender consultas de carácter informativo o contar las consultas o darles seguimiento a ellas. Por ejemplo, la oficina virtual es un servicio complejo, es un pequeño portal dentro de la Caja...”

(...) Sin embargo, es difícil implementar ese portal único, ya lo vivimos en los equipos de alto desempeño del portal de servicios y el de las aplicaciones, nos encontramos que no había gobernanza y por eso se presentó la propuesta que el Ing. Roberto Blanco mencionó.

La situación presentada se da porque no se han definido los roles, no se ha visto tema a nivel institucional, tanto el de las pagina web como el contact center, no podemos regresarnos a que cada gerencia tenga su contact center y seguir siendo islas, sin embargo, ordenar esto a nivel institucional es complejo, debe definirse a quien le corresponde esto.

Hay un tema de gobernanza que nos está generando problemas de planificación, de ejecución y de implementación de procesos, lo cual genera muchas interrogantes.

A la fecha la propuesta de gobernanza de los servicios digitales que presentó la Gerencia Administrativa no tiene respuesta, ocasionando atrasos en la operación de los procesos tanto del portal como de las APP que trabajaron los equipos de alto desempeño.”

Sobre la existencia de páginas web en unidades de la Caja, adicionales al sitio institucional, el Lic. Ramsés Román, indicó:

“Antes había otras páginas web, como la del Hospital Nacional de Niños y otras, aunque no se operaba de mala fe, sino que atendían sus necesidades, pero esto debe atenderse como tema institucional, se requiere de un único portal de servicios: informativos y transaccionales,

La DCO tiene el gobierno de los servicios informativos y para ello hacemos uso de desarrollo de sistemas automatizados de información para obtener información de bases de datos y dar información al usuario que lo está requiriendo. Los servicios transaccionales los gobierna la DTIC pues entre otras cosas requieren alto nivel de seguridad y son ellos los que desarrollan esos sistemas. Por otro lado, el EAD trabajaba para tener un único acceso al Portal.

No tengo conocimiento de páginas de hospitales que estén activas a hoy. Para tener presencia en internet no se puede estar aislado o desagregado de la Institución. Adicionalmente, ese portal o página debe tener alguna utilidad para ofrecer al ciudadano y disponer de los recursos para atender el servicio.”

El Ing. Jonathan Villalobos Flores, funcionario del Área de Comunicación Digital, señaló:

“Sí conozco dos páginas: la del CENDEISSS y la del BINASSS, las cuales están actualmente en funcionamiento. El CENDEISSS hizo solicitud formal al Área de Comunicación Digital para crearles un sitio a ellos, lo cual estamos trabajando, ya que la estructura de ellos no cumple con estándares actuales, diseño, accesibilidad y seguridad. Ellos utilizan una herramienta la cual no es recomendada por aspectos de seguridad, la cual es Wordpress...”

La situación descrita conlleva a que no puedan establecerse prioridades en el desarrollo e implementación de los servicios digitales institucionales limitando el cumplimiento de las directrices de gobierno central y el objetivo de simplificación de trámites y transparencia a los ciudadanos, asimismo, en el fortalecimiento de los procesos de comunicación digital.

Para que las organizaciones puedan hacer una entrega efectiva de los servicios que se demandan, es preciso la adopción de un marco de gobierno y gestión con roles y responsabilidades. La falta de definición de procesos y controles para la puesta en producción de soluciones dificulta identificar y atender de forma proactiva el dimensionamiento y aseguramiento de los recursos, datos y servicios que deben estar incluidos en el portal web.

2. SOBRE LA EVOLUCIÓN Y EL ALCANCE DEL PORTAL WEB INSTITUCIONAL

Esta Auditoría identificó oportunidades de mejora en torno a la evolución y definición del alcance, del portal web institucional ya que no se ha definido una estrategia integral que facilite la planificación y objetivos estratégicos de corto, mediano y largo plazo que impulsen su diseño, crecimiento y accesibilidad:

Al respecto, no se dispone de un plan de proyectos consolidado en torno al portal Web institucional que incluya de forma sistematizada, planificada y priorizada, la incorporación o mejora de servicios e información brindada a la ciudadanía por medios digitales.

En ese sentido, la Dirección de Comunicación Organización dispone de una lista de proyectos que se están desarrollando en el 2022, la cual se presenta a continuación:

Tabla No.4
Proyectos calendarizados para desarrollo en el año 2022

Nombre del proyecto	Unidad solicitante	Objetivo
Automatización de activación de recetas de farmacia	Gerencia Médica	Crear un formulario WEB que se una con la herramienta SIFA.
Micrositio Ciudadano de Oro	Dirección Prestaciones Sociales	Actualizar Micrositio de ciudadano de oro donde esté disponible la información de beneficios de usar el carné de ciudadano de oro.
Micrositio del PAIA	Programa de Atención Integral al Adolescente	Presentar información y recursos para la atención adecuada de adolescentes.
Micrositio AMELIA	Gerencia Médica	Desarrollar un sitio donde se presente información y recursos para la atención adecuada de jóvenes adolescente embarazadas.
Micrositio del CENDEISSS	CENDEISSS	Crear un sitio completo para el CENDEISSS, debido a migración requerida por desactualización de WORDPRESS.
Micrositio de actas	Junta Directiva	Diseñar un sitio nuevo donde se tenga información de la Junta Directiva, secretarías de Junta, comisiones de miembros de la Junta Directiva y crear un buscador usando sistema SOLR.
Modificaciones en Micrositio de Auditoría	Auditoría Interna	Actualizaciones en módulo de auditoría, agregar información requerida.
Desarrollo de Oficina Virtual "Auditoría en Línea"	Auditoría Interna	Creación de herramienta WEB donde los funcionarios de la Auditoría Interna puedan documentar y/o compartir información sobre informes.
Automatización de herramienta web para envíos de WEBMASTER	Dirección de Comunicación Organizacional	Implementar un proyecto que automatice el envío de correos oficiales por WebMaster.
Automatización de lugares de vacunación dentro de Caja WEB	Gerencia Médica	Desarrollar una herramienta que permita a las unidades actualizar la información de lugares de vacunación dentro del Micrositio COVID19.
Modificaciones dentro de repositorio Oficina Virtual	Dirección de Comunicación Organizacional	Estrategia interna para tener completa la información de recursos creados para cada campaña
Automatización de SICOM dentro de la Oficina Virtual de la DCO	Dirección de Comunicación Organizacional	Actualizar la herramienta SICOM donde la DCO documenta las compras realizadas.

**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: auditoria_interna@ccss.sa.cr

Nombre del proyecto	Unidad solicitante	Objetivo
Integración de sucursales a nivel nacional dentro de SIGESCO	Subárea Asesoría Prestaciones en Dinero	Integrar a todas las sucursales para la atención de consultas del ciudadano por medio de la herramienta SIGESCO
ROBOT con IA que permita automatizar el proceso de respuestas del formulario de contacto.	Dirección de Comunicación Organizacional	Automatización completa para que un BOT pueda contestar las consultas directamente sin necesidad de la intervención de un gestor
Museo Virtual DCO	Dirección de Comunicación Organizacional	Crear un portal donde el ciudadano pueda ver las obras de arte que tiene la institución.
Micrositio Buen Trato	Dirección de Comunicación Organizacional	Crear un sitio donde el funcionario tenga el protocolo de atención a la persona usuaria, además de otra información relevante.

Fuente: DCO.

En línea con lo anterior, mediante oficio GG-1328-2020 el 8 de mayo de 2020, el Dr. Roberto Cervantes Barrantes, Gerente General, remitió al Lic. Ronald Lacayo Monge, Gerente Administrativo y Oficial de Simplificación de Trámites, en ese momento, solicitud de incorporación de iniciativas en la cartera de proyectos de Simplificación de Trámites, indicando lo siguiente:

“(...) Esta Gerencia considera pertinente, de acuerdo con las necesidades identificadas de cara al usuario, incorporar en su cartera de proyectos de simplificación de trámites las iniciativas que a continuación se describirán:

- 1) Portal de Servicios de la Caja: Plataforma única virtual en la que el usuario pueda acceder de forma ágil, oportuna a los servicios y tramitología de la institución, utilizando una única contraseña.*
- 2) App para Oficina Virtual de la Caja: Desarrollo de una app para acceder a los diferentes servicios que ofrece la Oficina Virtual de la Caja...”*

Adicionalmente, esta Auditoría verificó el 4 de mayo del 2022 en la herramienta diseñada por la DTIC, donde se registra el control de proyectos de la “Agenda Digital Institucional (A.G.E.D.I) 2019-2023, los relacionados de forma directa con el Portal Web, identificándose una iniciativa denominada “Portal único de Servicios CCSS, el cual indica en su objetivo y alcance lo siguiente:

“Disponer de un portal único de servicios de la CCSS con una plataforma virtual que el usuario pueda acceder de forma ágil, oportuna a los servicios y tramitología de la institución: utilizando una única contraseña y desde múltiples canales de comunicación...”

(...) Alcance: Disponer de un portal institucional único e integrado de servicios transaccionales e informativos, que se soporte en una plataforma con tendencia omnicanal y multicanal; y utilizando un único usuario y clave para acceso a las aplicaciones. Los servicios transaccionales e informativos estarán determinados por su peso estratégico el cual, a su vez, se define como el resultado del cruce de dos variables: las necesidades institucionales y el interés ciudadano.

Lo anterior, en un ambiente amigable, usable y accesible, donde las partes puedan establecer comunicación directa mediante estrategias que promuevan la interoperabilidad, a fin de mejorar los tiempos de respuesta, poner a disponibilidad los trámites de mayor interés para los usuarios, y facilitar la simplificación de los trámites.”

El estado de esta iniciativa registrado en la AGEDI es “autorizado”, aunque se registra como fecha de finalización “diciembre del 2021” y como porcentaje de avance 0%, datos que resultan contradictorios.

Las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información, 2021 emitidas por el Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones, MICITT, señalan en el apartado II. Gestión de TI lo siguiente:

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

(...) 6. Planificación de trabajo, a través de planes para la asignación de tareas y responsables y que orienten la evaluación del desempeño al nivel individual y el logro de los objetivos establecidos.”

Así mismo, en el apartado III. Planificación Tecnológica Institucional, de ese cuerpo normativo, se indica lo siguiente:

“La Institución debe instaurar un modelo estratégico formal que permita establecer la dirección organizacional, iniciativas a corto, mediano y largo plazo, incorporando las necesidades y oportunidades tecnológicas que permita establecer los requerimientos al nivel tecnológico para la sostenibilidad de las operaciones institucionales, así como cambio y mejora a los recursos tecnológicos instalados y las oportunidades de crecimiento y entrega de valor público.

Adicionalmente, que incorpore indicadores que permitan valorar el nivel de cumplimiento de los objetivos estratégicos, las acciones de revisión y ajuste a la estrategia...”

En ese sentido, en el apartado V. Arquitectura empresarial, se indica lo siguiente:

“La Institución debe disponer de prácticas formales que permitan gestionar la arquitectura empresarial orientada la gestión de los procesos institucionales para promover la implementación de la estrategia organizacional, en el que se establezca la identificación formal de la estructura de datos clasificada según su nivel de criticidad y uso, la asociación de los procesos institucionales, de acuerdo con el uso de recursos tecnológicos (sistemas de información e infraestructura) para acceder, procesar y almacenar los datos e información.

La entidad debe contar con un modelo de arquitectura que permita visualizar adecuadamente la estructura de procesos institucionales y la relación de uso de recursos instalados (sistemas de información, infraestructura tecnológica) para gestionar los datos e información requeridos en la operativa. El órgano rector de Gobernanza en TI tiene la responsabilidad de establecer el modelo de arquitectura empresarial.”

El Manual de Organización de la Dirección de Comunicación Organizacional (Actualización) señala que le corresponde al Área de Comunicación Digital, lo siguiente:

“Es responsable de gestionar en forma estratégica los servicios de comunicación digital que desarrolla la Institución, para cumplir con efectividad la política gubernamental relacionada con el “Gobierno Digital”. Además, le corresponde implementar las acciones que permitan la interacción del flujo informativo a disposición del público interno y externo de la organización...”

“... Desarrollar acciones e investigaciones para la inclusión de nuevos servicios y componentes en el “Portal Web” institucional, con fundamento en los estudios y diagnósticos de las necesidades y sugerencias de los usuarios de los servicios en línea, a efecto de satisfacer los requerimientos del público interno y externo.”

Por otra parte, la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones dispone de una subárea de Servicios Digitales Estratégicos, dentro del área de Ingeniería de Sistemas, la cual indica en la Manual de Organización de esa Dirección, en cuanto a esta unidad, lo siguiente:

“Es responsable de gestionar el desarrollo, mantenimiento y operacionalización de los servicios Web estratégicos internos o externos institucionales, entre otros aspectos, que permiten el intercambio de información de diferentes áreas de la organización.”

Dentro de las funciones sustantivas de esta Subárea se señalan:

“Otorgar servicios Web estratégicos internos o externos, con base en la demanda de necesidades de los usuarios de la Institución, la normativa técnica vigente y los recursos disponibles, para facilitar los servicios que se prestan a la ciudadanía.”

Enfocar el análisis de los sistemas actuales y futuros a la prestación de servicios estratégicos, en atención a los requerimientos de los usuarios, con el fin de simplificar los servicios que se otorgan.

· Desarrollar y mantener un portal que integre los servicios Web, con base en la normativa técnica vigente y la demanda de los usuarios, a efecto de estandarizar y facilitar el uso de la información y la prestación de los servicios...”

La Directriz Presidencial N°051-MTSS-MICITT Implementación de Sitios Web Accesibles en el Sector Público Costarricense indica en el artículo 1, Objetivo, lo siguiente:

“ El objetivo de la presente Directriz es requerir a los órganos, entes, instituciones y empresas que conforman el Sector Público que, les resulte obligatoria la presente Directriz, conforme lo dispuesto en el artículo 4 de ésta, así como a los que voluntariamente se acojan a sus parámetros, la utilización de criterios de accesibilidad establecidos en la norma WCAG 2.1 "Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web" y sus posteriores versiones, en las páginas de sus sitios web, facilitando a las personas con discapacidad el acceso a la información y a las Tecnologías de Información y Conocimiento (TIC), de manera oportuna y sin costo adicional al usuario final, en formatos accesibles y con las tecnologías adecuadas a los diferentes tipos de discapacidad, con el objeto de garantizar la igualdad real de oportunidades y trato, evitando así todo tipo de discriminación..”

Al respecto, es importante considerar lo indicado en el oficio GA-0541-2020 del 01 de junio de 2020, por el Lic. Ronald Lacayo Monge, Oficial de simplificación de trámites, en ese momento, el cual literalmente señala:

“Uno de los proyectos más integradores y necesarios para el usuario, deviene en un portal de servicios, por medio del cual éste pueda acceder virtualmente, a todos los servicios que requiera de la Caja Costarricense de Seguro Social, de forma segura, ágil y transparente.

“La integración, bajo un único portal, de los diversos servicios y trámites virtuales que ya ofrece la Institución (y otros que se puedan disponer), es, además, totalmente conteste con la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos Administrativos N° 8220 y la directriz 079-MPMEIC...”

El documento denominado: “Agenda Digital Institucional (A.G.E.D.I) 2019-2023”, conceptualiza la A.G.E.D.I de la siguiente manera:

“(...) La Agenda Digital Institucional (AGEDI) es un instrumento que apoya la gobernanza de las TIC, resumiendo, información para apoyar la toma de decisiones sobre el portafolio institucional de programas y proyectos con componente tecnológico.

La AGEDI está orientada a apoyar la toma de decisiones del Consejo Tecnológico Institucional, cuerpo colegiado de alto nivel, orientado a habilitar la gobernanza en torno a las TIC. Actúa como un mecanismo de coordinación entre la Presidencia Ejecutiva, las Gerencias de la Institución y las Direcciones de Planificación Institucional y de Tecnologías de Información y Comunicaciones.

Por lo tanto, la AGEDI es un portafolio que se gestiona y prioriza con una visión institucional, sensible tanto a condiciones y requerimientos de cada gerencia como a prioridades, oportunidades y riesgos de tipo institucional, integrando información propia de cada proyecto, así como otros elementos asociados a la gestión integrada de un portafolio institucional. (...)”

Sobre la participación de la DTIC en la definición del plan o estrategia de evolución y desarrollo del sitio web, del portal, el Ing. Danilo Hernandez Monge, subdirector de esa dirección señaló lo siguiente:

“Es importante que estos temas que se gestan y promueven en gobernanza desde la DTIC, la gobernanza se refiere a tener gobierno de los distintos servicios, sean estos internos o externos, como tener un modelo que permita gestionar todos estos tipos de servicios.

Acá lo primero, es que se debe empezar a hablar del concepto más amplio del servicio, entonces el proceso de gobernanza ayuda a poner roles y responsabilidades que permiten orientar, organizar y tener una planificación ordenada tanto en el soporte actual o evolución, todo se puede llevar adelante en un marco de planificación, los evolutivos, los temas urgentes como ejemplo de ello es vacunación, nuevos sistemas, pero deben llevarse de manera articulada, teniendo claridad desde el servicio.

Lo primero que necesitamos definir es cuál es el servicio o si la página es un instrumento más de ese servicio, o si la página es un servicio propio, es importante que el ordenamiento y planificación y que ha estado ausente, hay que definirlo desde el negocio.

Se requiere definir que es la página web, cuáles son sus componentes, si es información o si es servicios digitales, o ambos.

En este momento el servicio más importante en la web es la oficina virtual, cuyos servicios se han desplegados a partir de un servicio llamado SICERE, ese producto se ha venido extendiendo a incluir otros servicios como pensiones.

Para poder tener un ordenamiento, una planificación hay que ver cuál es el servicio y si debemos darle una estructura, cual es la organización, cuáles son los usuarios y como se gestionan sus servicios para evolucionar y mantenerlo. Se debe definir los roles de la DTIC, el de la DCO y de otros actores, pero desconozco realmente cual es el rol de la DCO y si finalmente en términos de servicios que se publican o no, ellos tienen la competencia de la DCO.

Para poder realizar una planificación, el ordenamiento debe hacerse desde la raíz, ver si el portal es un servicio o un componente de prestar servicios, debe conceptualizarse el servicio y poder avanzar en la planificación, que hoy día se echa de menos.”

En ese sentido el Ing. Juan Carlos Marín, funcionario de la Subárea de Servicios Digitales indicó:

“(…) Nos hemos dado cuenta de que la evolución de la web nos ha llevado a tocar dos puntos: la parte informativa y la de servicios en el portal. Antes la página era informativa y todo estaba del lado de la DCO, pero cuando los servicios inician, existen aspectos más complejos y profundos que van más allá que atender consultas de carácter informativo o contar las consultas o darles seguimiento a ellas. Por ejemplo, la oficina virtual es un servicio complejo, es un pequeño portal dentro de la Caja.

La Caja debería tener algo parecido a un “internet banking”, tener todo lo que se pueda hacer digitalmente, pero ahí nos tenemos que interactuar y nos topamos con grandes sistemas como EDUS y SICERE, se empiezan identificar servicios de varios tipos y nuevos servicios sin un dueño definido, por ejemplo, el “contact center”. La DTIC define la plataforma, pero el diseño y uso del servicio debe ser analizado y establecido por los dueños del negocio, los cuales pueden pertenecer a varias gerencias y ello complica porque la idea es facilitarle al usuario y no por ejemplo dejar que los usuarios se comuniquen con cada gerencia.

El tener un “internet banking” de toda la Caja requiere un trabajo muy fuerte, una transformación muy compleja, lo cual implica un proceso de rediseño de aplicaciones muy grande, así como también integraciones de seguridad como sería MISE y SICERE, consumiendo muchos recursos y horas de trabajo, para darle seguridad a los usuarios de que sus datos están protegidos.

Sin embargo, es difícil implementar ese portal único, ya lo vivimos en los equipos de alto desempeño del portal de servicios y el de las aplicaciones, nos encontramos que no había gobernanza y por eso se presentó la propuesta que el Ing. Roberto Blanco mencionó.

La situación presentada se da porque no se han definido los roles, no se ha visto tema a nivel institucional, tanto el de las pagina web como el contact center, no podemos regresarnos a que cada gerencia tenga su contact center y seguir siendo islas, sin embargo, ordenar esto a nivel institucional es complejo, debe definirse a quien le corresponde esto.

Hay un tema de gobernanza que nos está generando problemas de planificación, de ejecución y de implementación de procesos, lo cual genera muchas interrogantes.

A la fecha la propuesta de gobernanza de los servicios digitales que presentó la Gerencia Administrativa no tiene respuesta, ocasionando atrasos en la operación de los procesos tanto del portal como de las APP que trabajaron los equipos de alto desempeño”.

El Lic. Ramsés Román Sánchez, jefe del Área de Comunicación Digital, indicó sobre la planificación institucional lo siguiente:

“En la DCO, trabajamos sobre la base de una planificación operativa, tenemos metas definidas en el plan presupuesto, que están debidamente planificadas y aprobadas.

Sin embargo, sobre lo que se planifica realizar, en el camino una unidad amparada por una gerencia presiona por una necesidad por lo que desde luego se debe ajustar la planificación y afectar los tiempos que ya se habían definido.

El problema acá es que algunas unidades no planifican, por ejemplo, las celebraciones de fechas ya establecidas que son de interés institucional, pero luego corren con esas actividades por esa falta de planificación.

Nosotros administramos el portal y revisamos las solicitudes, vemos la necesidad, el nivel de importancia y se levanta un calendario de desarrollo, priorizando lo más relevante.

Lo que falta es la aprobación del modelo de gobernanza de los servicios y medios informativos digitales para que podamos disponer de esa planificación integral a nivel institucional, no se trata de que la DCO ponga las prioridades, esa planificación global está enmarcada dentro de las prioridades institucionales.

Actualmente, en la dirección nuestra establecemos algunos criterios para planificar, por ejemplo, el orden de entrada, pero también si bien con respaldo gerencial o con una recomendación desde luego las prioridades deben cambiarse.

No disponemos de ese plan o estrategia institucional, mientras no se resuelva el modelo de gobernanza, el cual nos va a señalar la ruta, pero nosotros en materia web, tenemos claridad de nuestro rumbo.

Como área se han efectuado esfuerzos para ir organizando y estructurando el portal, hemos trabajado el portal por módulos: tenemos módulos específicos, módulo de servicios transaccionales que es hacer el link o el enlace hacia los aplicativos, módulo de transparencia que esto es por ley y decretos que hemos venido cumplimiento, tenemos un componente de datos abiertos , el del catálogo de trámites y el módulo de contactos que se ampara en un sistema desarrollado por el área que es de atención de consultas de los ciudadanos, se trata de un sistema que lo desarrolló el Área de Comunicación Digital.

Es importante mencionar, que hemos pedido capacitación en seguridad informática en software libre para que el recurso único que tenemos se capacite, ya que no disponemos de apoyo de la DTIC en esto, pero como ellos no utilizan software libre tampoco nos apoyan con esto, por eso la dirección ya autorizó la capacitación.

El gran problema que tenemos es que estamos consumidos por un conjunto de proyectos y necesidades algunas no planificados, pero con algún grado de urgencia y no tenemos recursos.

Hay que tener presente que está pendiente para firmar la ley que regula el tema de la información pública, en donde los plazos de atención a las personas y los periodistas ya no son 10 días, sino pasa a 5 para las consultas ciudadanas y a dos días para los medios de comunicación, lo cual va a generar presión para poder cumplirla. En la CCSS ya podemos atender las consultas ciudadanas pues desarrollamos ese módulo.”

Al respecto, el Ing. Jonathan Villalobos Flores, jefe Subárea Servicios Digitales del Área de Comunicación Digital, lo siguiente:

“nosotros mantenemos un calendario de desarrollo y debe irse ajustando según las prioridades debido a las limitaciones de recursos. Si tenemos un norte claro tanto el Lic. Ramsés Román como mi persona...”.

No disponer de una estrategia o un plan para desarrollo e implementación de servicios en el portal, dificulta el abordaje integral de las capacidades de la institución para que los servicios se presten de forma óptima a los usuarios.

La elaboración de un plan de trabajo con su respectivo cronograma formalizado que contemple responsables y fechas para la incorporación de servicios y soluciones tecnológicas al portal permite tener una hoja de ruta sobre la plataforma que se ofrecería a la población. Asimismo, permite ir efectuado un avance sistematizado y planificado de servicios, acorde con los recursos asignados y métricas establecidos.

3. REFERENTE A LA SEGURIDAD INFORMÁTICA Y LA CIBERSEGURIDAD EN EL PORTAL WEB

Se identificó que el portal Web Institucional, una vez migrado, continúa presentando vulnerabilidades que podrían poner en riesgo la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información administrada mediante esta herramienta de gestión y comunicación.

Al respecto, se han emitido diversos informes por parte de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, sobre vulnerabilidades que presenta el portal Web Institucional, donde los atributos de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información podrían llegar a ser comprometidos, por lo que se emitieron las recomendaciones correspondientes por parte de Deloitte -empresa contratada para la revisión y monitoreo-, a la Dirección de Comunicación Organizacional quienes posteriormente informaron que se realizaron algunas modificaciones en el código, de manera que se contrarrestaron los hallazgos remitidos en el informe. Sin embargo, para el hallazgo en específico de Inyección de SQL se requeriría hacer pruebas para determinar si aún se persistía esta vulnerabilidad presente en el sitio web de la CCSS.

Asimismo, el Área de Seguridad y Calidad Informática hizo de conocimiento al Área de Servicios Digitales de la DCO, el resumen de auditoría de carácter especial sobre la seguridad lógica y calidad de la información del Sistema de Información EDUS efectuado por la Contraloría General de la República de Costa Rica, en la cual se remiten dos recomendaciones puntuales correspondientes al portal web ccss.sa.cr/edus: Valorar si es factible que la página web de la CCSS se pueda acceder o resolver solo por nombre y no por IP, para evitar que se exponga la IP pública y actualizar la versión del servidor de apache.

El 01 marzo 2022, el área de Seguridad y Calidad Informática, le informa al área de Administración de Servicios Digitales que se dan por atendidas las recomendaciones correspondientes a los hallazgos del Informe de Análisis de Vulnerabilidades Sitio Web CCSS – diciembre 2021; sin embargo, quedó pendiente referirse a las vulnerabilidades WEB-04 “No se aplica una estricta seguridad en el transporte” y WEB-05 “Cookie TLS sin marca segura establecida”. Es así como el 03 de marzo de 2022, el Lic. Ramsés Román Sánchez, jefe del área de Administración de Servicios Digitales le informa al área de Seguridad y Calidad Informática que el Área de Comunicación Digital no es responsable de la administración del servidor apache donde se encuentra alojada la página web y en este caso específico, los ítems a los que se refiere como pendientes de atención, están relacionados de manera directa a configuraciones del servidor razón por la cual, sería conveniente el traslado de estas a la unidad técnica competente. Por lo anterior el 9 de marzo de 2022 se coordinó con la subárea de Administración de Plataformas lo correspondiente al servidor apache donde se encuentra alojada la página web, para que se atendieran las vulnerabilidades identificadas en coordinación con el Área de Comunicación Digital.

El artículo 8 de la Ley General de Control Interno, respecto al sistema de control interno, establece:

“(...) se entenderá por sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:

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

Las Normas Técnicas para el Gobierno y Gestión de las Tecnologías de información, en el apartado XI “Seguridad y Ciberseguridad” establecen:

“La institución debe tener y aplicar en forma consistente una estructura formal al nivel institucional, que permita establecer las acciones para administrar la seguridad de la información, ciberseguridad debidamente respaldada con la política de seguridad de la información / ciberseguridad y que oriente la disponibilidad de niveles de protección y salvaguarda razonables en atención a requerimientos técnicos, contractuales, legales y regulatorios asociados.

(...) Los procesos institucionales deben considerar los requerimientos de seguridad de la información, de forma tal que proteja y propicie el cumplimiento de los objetivos institucionales, como las responsabilidades que impone el ordenamiento jurídico, normativa vigente y demás compromisos contractuales adquiridos por la institución.

La Unidad de TI debe establecer mecanismos efectivos para prevenir, detectar, impedir, valorar, evaluar y corregir transgresiones a la seguridad que pudieran generarse al nivel de acceso a sistemas, infraestructura e instalaciones en las que se almacena, procesa y transmite información, previendo que el personal y los proveedores tengan accesos mínimos necesarios para la ejecución de sus funciones; se apliquen controles para proteger la confidencialidad, autenticidad, privacidad e integridad de la información.”

La situación descrita se presenta debido a que la gestión del sitio Web de la CCSS se realiza por distintos actores de unidades diferentes, donde la administración del portal es realizada por la Dirección de Comunicación Organizacional, pero la gestión de la plataforma tecnológica es compartida con la Dirección de Tecnologías de Información, generando que ambas unidades se mantengan en constante coordinación para efectuar las acciones correspondientes en el fortalecimiento de la seguridad y ciberseguridad del portal.

Al respecto, el Ing. Danilo Hernández Monge, subdirector de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones indicó:

“Cuando surgió la necesidad de la que la Caja tuviera una página en internet, se visualizaron dos aristas: aspectos de tecnología que tenía a cargo la DTIC y temas del contenido que se publicaba, lo cual era ámbito de la Dirección de Comunicación Organizacional (DCO).

Surgió que antes se tenía una herramienta denominada Oracle Portal para la construcción de la página web, pero tenía sus limitaciones y para el negocio no era tan funcional considerando sus necesidades ya que los usuarios han evolucionado y tienen mayores exigencias, y se daban algunas situaciones en las que la herramienta no podía atender las necesidades del negocio., entonces se dieron una serie de eventos y que llevaron al negocio a orientar a que el portal se desarrollara en otra tecnología, como lo es software libre, promovida por cierta capacidad técnica que generó la DCO, esto no fue una decisión de la DTIC, todo esto le generó autonomía a la DCO, por lo que ellos asumieron aspectos no solo los propios de que se publicaba, cómo se publica, así como la orientación que tenía de si era página de noticias o si es de servicios, con una evolución de orientar más servicios que a información, lo cual esto para mi ha estado bien.

Es decir, la DCO, a partir de esa decisión y capacidad técnica en la Unidad de Comunicación Digital de la DCO adquirida ha asumido los dos aspectos tecnológicos y lo del negocio. Han asumido independencia de la DTIC y control y la gestión de la página, la DTIC se ha convertido en la proveedora de aspectos de infraestructura que ocupa esta solución de la página web, los temas técnicos de como implementar, de desarrollo, han estado a cargo, control y gestión de la DCO, la Dirección ha asumido lo de la infraestructura que da soporte a esa solución”.

El Ing. Juan Carlos Marín Cascante, funcionario de la subárea de Servicios Digitales Estratégicos añadió:

“(…) quisiera agregar el tema de seguridad, esto nos ha dado problemas en momentos diferentes y hemos tenido en la DTIC que resolver situaciones de manera apremiante y urgente, ya que la página de la CCSS es la cara de la Institución a nivel de la web. Ya se han presentado eventos de hackeo.

Hubo que atender un informe de seguridad muy importante, esto atrasó el proceso de la nueva versión en dos meses, esto ocurre porque no tenemos esa sincronización sino son mundos separados.

Tampoco conocemos si tienen las versiones de las herramientas y si las que utilizan son las correctas, los parches aplicados y si ellos tienen la capacidad y capacitación me refiero al Área de Comunicación Digital”.

Al consultarle a la Ing. Vanessa Carvajal Carmona, jefe de la subárea de Seguridad de Tecnologías de Información, si posterior a la habilitación del portal, se les ha solicitado a la Dirección de Comunicación Organizacional, efectuar escaneos de vulnerabilidades, a lo que indicó:

“Sí, en mayo se hizo uno, pero aún no había migrado, cuando migraron se hizo en diciembre 2021, un escaneo y se le enviaron las observaciones y hallazgos. Ellos resolvieron algunas, pero hay otras que no las atendieron ni las coordinaron con los compañeros de Plataforma, si no que nos la devolvieron con un oficio hace unos días atrás diciendo que eran hallazgos del servidor y no les correspondía, que coordináramos con los compañeros de Plataforma nosotros”.

Debilidades en materia de Ciberseguridad y Seguridad Informática en la gestión del Portal Web de la CCSS, puede generar la materialización de riesgos de Hackeo y robo de información, comprometiendo la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información gestionada a través de este medio.

4. GESTION DE MEDIOS Y SERVICIOS DIGITALES

Se identificaron oportunidades de mejora en torno a la gestión de medios y servicios digitales, en los siguientes aspectos:

1. Monitoreo del cumplimiento de funciones de las unidades involucradas en el manejo de medios digitales: No se efectúa revisión o análisis del cumplimiento de funciones relacionadas con servicios o medios digitales, tanto en la DTIC como en la DCO.
2. Valoraciones o revisiones integrales de funcionamiento y rendimiento de la plataforma del portal institucional así como de los servicios transaccionales contenidos en ese sitio: no se ha efectuado una evaluación de aspectos como experiencia usuaria, accesibilidad, tiempos de respuesta, entre otros, que permitan la identificación de oportunidades de mejora y sirvan de insumo para la Administración, en torno a la evolución y optimización de los servicios prestados a través de este medio digital.
3. Proceso de rendición de cuentas: no se dispone de un proceso sistematizado sobre la gestión de medios digitales de comunicación. Al respecto, no se identificaron informes periódicos remitidos sobre servicios y comunicación digital a la Gerencia General.
4. Supervisión a páginas web relacionadas con servicios que brinda la Institución: no se efectúa revisión supervisión o algún tipo de coordinación con la unidades institucionales o proveedoras de servicios de salud que disponen de páginas informativas relacionadas con la Caja.

La Constitución Política de la República de Costa Rica (2015), específicamente en el Artículo 11, hace referencia a la evaluación de resultando indicando lo siguiente:

“ARTÍCULO 11.-Los funcionarios públicos son simples depositarios de la autoridad. Están obligados a cumplir los deberes que la ley les impone y no pueden arrogarse facultades no concedidas en ella. Deben prestar juramento de observar y cumplir esta Constitución y las leyes. La acción para exigirles la responsabilidad penal por sus actos es pública. La Administración Pública en sentido amplio, estará sometida a un procedimiento de evaluación de resultados y rendición de cuentas, con la consecuente responsabilidad personal para los funcionarios en el cumplimiento de sus deberes. La ley señalará los medios para que este control de resultados y rendición de cuentas opere como un sistema que cubra todas las instituciones públicas”.

La Ley General de Control Interno No. 8292, en el Artículo N°10- “Responsabilidad por el sistema de control interno”, hace referencia a lo siguiente:

“Artículo 10 Responsabilidad por el sistema de control interno.

Serán responsabilidad del jerarca y del titular subordinado establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional. Asimismo, será responsabilidad de la administración activa realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento.”

Ese mismo cuerpo normativo en el Artículo N°17 “Seguimiento del sistema de control interno”, menciona lo siguiente:

“Artículo 17 —Seguimiento del sistema de control interno.

Entiéndese por seguimiento del sistema de control interno las actividades que se realizan para valorar la calidad del funcionamiento del sistema de control interno, a lo largo del tiempo; asimismo, para asegurar que los hallazgos de la auditoría y los resultados de otras revisiones se atiendan con prontitud.

En cuanto al seguimiento del sistema de control interno, serán deberes del jerarca y los titulares subordinados, los siguientes:

Que los funcionarios responsabilizados realicen continuamente las acciones de control y prevención en el curso de las operaciones normales integradas a tales acciones.”

Además, ese cuerpo normativo, en el Capítulo I “Normas Generales”, precisamente en el inciso N°1.7 “Rendición de Cuentas”, indica:

“1.7 Rendición de cuentas sobre el SCI

1.7 El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer y ejecutar un proceso periódico, formal y oportuno de rendición de cuentas sobre el diseño, el funcionamiento, la evaluación y el perfeccionamiento del SCI ante los diversos sujetos interesados.”

Esas mismas Normas en el Capítulo IV “Normas sobre actividades de Control Interno”, específicamente en el apartado 4.5.1 “Supervisión constante”, menciona lo siguiente:

“4.5.1 Supervisión constante

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben ejercer una supervisión constante sobre el desarrollo de la gestión institucional y la observancia de las regulaciones atinentes al SCI, así como emprender las acciones necesarias para la consecución de los objetivos.”

Al respecto, le corresponde al Área de Comunicación Digital, lo siguiente:

- Es responsable de gestionar en forma estratégica los servicios de comunicación digital que desarrolla la Institución, para cumplir con efectividad la política gubernamental relacionada con el “Gobierno Digital”. Además, le corresponde implementar las acciones que permitan la interacción del flujo informativo a disposición del público interno y externo de la organización.
- Coordinar con la Comisión Institucional de Gobierno Digital los aspectos a implementar en materia de digitalización de servicios en línea definidos por la Secretaría Técnica de Gobierno Digital, con base en los directrices y lineamientos establecidos en esta materia, con el propósito de facilitar la prestación de los servicios a los usuarios.
- Desarrollar acciones e investigaciones para la inclusión de nuevos servicios y componentes en el “Portal Web” institucional, con fundamento en los estudios y diagnósticos de las necesidades y sugerencias de los usuarios de los servicios en línea, a efecto de satisfacer los requerimientos del público interno y externo.
- Avalar las normas y lineamientos específicos para el uso del Portal Web institucional, de acuerdo con las políticas y estrategias institucionales en materia de servicios digitales, con el propósito de fortalecer el desarrollo de la gestión.

Sobre si se habían efectuado mediciones sobre tiempo de respuesta, u otro tipo de valoración del portal web en torno a las consultas que los usuarios realizan, o algún tipo de revisiones o evaluaciones del servicio que se presta por medio del portal, el Ing. Juan Carlos Marín, funcionario

“ No, no se han efectuado porque la integralidad de ese estudio va más allá de la parte tecnológica, debe incluir la experiencia de usuario que quizás es lo más importante, tampoco se han hecho valoraciones de los tiempos de respuesta de la plataforma, de los sitios o microsítios, o servicios, ni tampoco de los tiempos de respuesta a los usuarios, incluso no está claro a quien le corresponde, si es a la DTIC o la DCO, esto es un tema integral, nadie tiene la visión y responsabilidad de medir la experiencia de usuario completa, desde la presentación hasta los tiempos de respuesta”.

En torno a la supervisión efectuada sobre lo que gestiona o publican las dos páginas institucionales del CENDEISSS y BINASSSS, el Lic. Ramsés Román

“En cuanto a la supervisión de estas dos páginas, no podemos ejercerla ya que es materialmente imposible la revisión. Somos únicamente tres recursos para todo el trabajo del área.”

La situación descrita en torno a la necesidad de fortalecer la gestión de medios digitales de comunicación limita el cumplimiento de objetivos generales y específicos, en detrimento del ambiente de control, la planificación y asignación de recursos requerida para el logro de los indicadores y metas en el aprovisionamiento de servicios de tecnologías de información y comunicaciones.

Adicionalmente, disponer de un proceso sistematizado de rendición de cuentas permite la realimentación del Nivel Superior, los actores involucrados y la realización de ajustes, así como la medición de los resultados.

5. SOBRE LA NORMATIVA INSTITUCIONAL EN MATERIA DE COMUNICACIÓN DIGITAL

Se identificaron debilidades en la normativa institucional que regula la materia de comunicación digital, en aspectos como desactualización, ausencia de definición de responsabilidades y roles, así como la descripción detallada de procesos.

Al respecto, la normativa actual en cuanto a Comunicación se rige por las “Políticas Institucionales en el Campo de la Comunicación, la Información Pública y la Educación en Salud y Seguridad Social”, estas fueron comunicadas el 12 de agosto de 2005, mediante la circular 30.286 emitida por la Licda. Emma Zúñiga Valverde, secretaria de Junta Directiva, sin embargo, estas políticas no se han actualizado desde su creación hace 17 años, por lo que aspectos como la regulación de las redes sociales y medios de comunicación digital no aparecen en dicha norma.

Asimismo, en diciembre de 2010 se actualizó el Manual de Organización de la Dirección de Comunicación Organizacional, donde si bien ya se habla de Servicios Digitales, esta queda supeditada especialmente a la Página y Portal Web, sin identificarse las redes sociales como un medio de comunicación más utilizado para la comunicación Institucional.

Más reciente, el 4 de noviembre de 2019, la Gerencia General aprobó el “Marco Regulatorio para páginas y perfiles de la CCSS en internet” donde en esta norma si se integran los medios de comunicación digital incluyendo las redes sociales, no obstante, en materia de definición de roles, responsabilidades y procedimientos en la gestión de Medios de Comunicación Digital se incluyen lineamientos de forma general:

- Se definen los perfiles oficiales primarios de la CCSS señalando que la DCO podría autorizar la creación y/o mantenimiento de páginas y perfiles en Redes Sociales y medios digitales en Internet a nombre de otras unidades, asimismo se establece el mecanismo de solicitud para la creación de páginas y perfiles de otras unidades, y el tipo de contenido que pueden publicar, sin embargo, no se define la medida de control y responsables del mismo en la creación de cuentas y perfiles, ni tampoco la obligatoriedad de las unidades en reportar a la DCO como ente rector aquellos cambios que pudieran realizar como modificación de encargados de las cuentas, o cambios en los perfiles de redes sociales.
- No se detallan las responsabilidades de los funcionarios que gestionan las redes sociales en el nivel local y las implicaciones sancionatorias ante hechos que sucedan donde exista una afectación a la Institución.
- No existe una definición de un proceso de verificación y aprobación por parte de quien tiene la responsabilidad de lo que se publique en las redes sociales en el nivel local.

Así mismo, a nivel normativo no especifica sobre las figuras responsables de la supervisión de lo que se publica en medios de comunicación digital. Si bien el Marco Regulatorio de Medios de Comunicación Digital y Redes Sociales fue aprobado en agosto de 2019, este no establece roles de supervisión a ejercer en esta materia.

Por otro lado, las Políticas de Comunicación Institucional si bien señalan en el punto 9 de las Generalidades que la DCO es la responsable administrativa de todas las publicaciones realizadas en los medios de comunicación social financiados con el presupuesto de la Caja de los seguros de salud y pensiones, esto implica que todas han de recibir su visto bueno para la publicación y que se exceptúa solamente los acuerdos de Junta Directiva, los concursos públicos para selección de personal, y aquellas publicaciones para la compra de bienes y servicios de la Dirección de Recursos Materiales y de los entes desconcentrados.

Aunado a lo anterior, el punto 3 establece para el caso de los entes desconcentrados, el vocero oficial de las políticas de esa unidad será el superior jerárquico delegado, no obstante, esta norma data del 2005, época donde existían centros de salud desconcentrados, cuya figura ya no persiste en la Institución, por lo que no queda claro esa responsabilidad de las publicaciones efectuadas en medios digitales, existiendo riesgos relacionados con la ausencia de normativa que regule estos aspectos en detrimento de la imagen institucional ante la materialización de estos.

El artículo 8 de la Ley de Control Interno establece:

“(...) se entenderá por sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:

- b) Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.*
- c) Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones.*
- d) Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico.”*

Las Normas de Control Interno para el Sector Público señalan en el apartado 2.5.2 “Autorización y aprobación”, lo siguiente:

“La ejecución de los procesos, operaciones y transacciones institucionales debe contar con la autorización y la aprobación respectivas de parte de los funcionarios con potestad para concederlas, que sean necesarias a la luz de los riesgos inherentes, los requerimientos normativos y las disposiciones institucionales.”

Ese cuerpo normativo también señala en el inciso 1.1. “Sistema de Control Interno”, menciona lo siguiente:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben emprender las medidas pertinentes para contar con un SCI, conformado por una serie de acciones diseñadas y ejecutadas por la administración activa para proporcionar una seguridad razonable en la consecución de los objetivos organizacionales.”

Asimismo, en el punto 4.1 “Actividades de Control”, señala:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, como parte del SCI, las actividades de control pertinentes, las que comprenden las políticas, los procedimientos y los mecanismos que contribuyen a asegurar razonablemente la operación y el fortalecimiento del SCI y el logro de los objetivos institucionales. Dichas actividades deben ser dinámicas, a fin de introducirles las mejoras que procedan en virtud de los requisitos que deben cumplir para garantizar razonablemente su efectividad. (...)”

El Lic. Cesar Blanco, subdirector de la DCO al respecto señaló:

“(...) En comunicación nos regula, una política de comunicación de la CCSS, aprobada por Junta Directiva que conlleva una serie de responsabilidades y de rectoría en este caso de la DCO, pero también hacia las entidades locales, entendiéndose que la comunicación es un proceso que se desgrana en los diferentes niveles. Lo segundo es que hay un marco regulatorio para páginas y perfiles de la CCSS en Redes Sociales y medios digitales de Internet aprobado por la Gerencia General, que es claro en que, si bien hay una rectoría y una comunicación del nivel central, por las potestades de los niveles locales hay una responsabilidad que les asiste y una oportunidad para utilizar la comunicación digital en beneficio de su comunicación local con sus unidades”.

Asimismo, en cuanto a la actualización de la norma indicó:

“Siempre hay oportunidad de actualización de la normativa, si es importante considerar que a veces es un tema más de aplicación, la Guía de Identificadores Gráficos por ejemplo habla de cómo usar el logo de manera correcta, y muchas veces vemos logos mal utilizados, a pesar de que la normativa existe, entonces muchas veces lo que sucede es que no se aplica, hay una oportunidad de actualizar algunas cosas, pero también de que las unidades se empoderen de esa utilización correcta de elementos.”

En cuanto a lo normado referente a responsabilidades, la desconcentración es muy clara en la responsabilidad de las unidades, por eso indico que las Redes Sociales es un canal más por que cumple las mismas características de un medio de comunicación, pero la responsabilidad ya existe, desde que existe cualquier canal de comunicación, hay unidades que crean programas de radio, que van a entrevistas y demás, es la misma responsabilidad, es la máxima autoridad la que debe de tener el control y seguimiento.”

La Licda. Xinia Bustamante al respecto señaló:

“Los documentos no están escritos en piedra, los documentos hay que estarlos revisando y periódicamente actualizándolos, nosotros como Dirección de Comunicación, ya habíamos iniciado un proceso para actualizar la Política de Comunicación, acompañado con la Dirección de Planificación, en donde uno de los componentes es el tema de Redes Sociales, ha sido un proceso un poco difícil, porque metodológicamente comenzamos de una manera y después en el proceso nos cambiaron la metodología y hubo que hacer ajustes y luego vino la pandemia, y quedaron en una etapa donde ellos tenían que hacer revisión de ese documento, y no hemos pasado de ahí, pero igual esto ya tiene un proceso donde la Dirección proactivamente había visualizado la necesidad de actualizar la Política de Comunicación.”

Disponer de un marco normativo debidamente actualizado, suficiente y competente para guiar las actividades y funciones constituye un mecanismo eficiente y eficaz para controlar la gestión de la comunicación a nivel Institucional, minimizando la materialización de riesgos en torno a la imagen y reputación en la Institución, así como eventuales repercusiones de índole legal.

6. UTILIZACION DE HERRAMIENTAS DE DESARROLLO WEB Y GENERACIÓN DE CONTENIDO

No se han efectuado estudios técnicos para la definición y eventual estandarización de las herramientas utilizadas tanto para la generación de contenido y desarrollo de aplicativos, considerando que actualmente más de 60 unidades disponen de redes sociales y de la existencia de al menos tres páginas Web en la Institución. Tampoco se ha valorado la adquisición integral de este tipo de software. Lo anterior, adquiere relevancia ya que funcionarios de al menos cinco unidades han obtenido licencias a título personal.

De acuerdo con lo indicado por el subgerente de la DTIC, el desarrollo del portal web institucional se realiza con herramientas no promovidas o que no se encuentran en el mapa de ruta del software definido por la DTIC. En este aspecto, es preciso considerar que la Dirección de Comunicación Organizacional únicamente dispone de un recurso que utiliza dicho software.

Adicionalmente, 21 unidades indicaron que el gestionar las redes sociales de sus unidades no les generaba un costo, así como tampoco la creación del contenido, no obstante, seis de ellas indicaron costos asociados, según el siguiente detalle:

Tabla No.6
Costo de herramientas de generación de contenido.

Establecimiento de Salud	Costos asociados a la generación de contenido
Hospital Nacional de Geriatría y Gerontología	Licencia de CANVA adquirida por medios propios del funcionario.
Área de Salud de Coronado	Se utiliza CANVA, este gasto es costado por los funcionarios a título personal.
Área de Salud San Juan-San Diego-Concepción	CANVA, para generar contenido, la paga el funcionario.
CAIS CAÑAS	Si, pago de la aplicación
Hospital San Vicente de Paúl	Gratuitas, se paga una versión con dinero del funcionario
Área de Salud Tibás Uruca Merced	Sí, CANVA pro.

Fuente: Elaboración propia a partir de consultas efectuadas a las Unidades.

Al respecto, de acuerdo con el Ing. Jonathan Villalobos Flores, las herramientas de desarrollo WEB que utiliza el Área de Comunicación Organizacional son las siguientes:

- Sublime text, software libre
- Brackets, software libre
- Adobe Dreamweaver (forma parte del Creative Cloud)
- WampServer, software libre
- XAMPP, software libre

Las herramientas para el diseño gráfico y editores de video que utiliza la Dirección de Comunicación Organizacional son las siguientes:

- Adobe Photoshop
- Adobe Illustrator
- Adobe Acrobat DC
- Adobe InDesign
- Adobe XD
- Adobe Premiere Rush
- Adobe After Effects
- Adobe Lightroom
- Adobe Animate
- Adobe Dimension
- Adobe Audition

Esta auditoría consultó a unidades con redes sociales sobre la utilización de herramientas para la creación de contenido, identificando 12 que no utilizan ninguna y 14 las cuales usan las siguientes:

- CANVA
- Photoshop
- After Effects
- Ilustrador

Lo anterior adquiere relevancia debido a que se debe considerar que la arquitectura de soluciones se encarga de proveer dirección sobre los estándares tecnológicos a considerar en el desarrollo de cada proyecto, para asegurar la adhesión a las políticas y arquitecturas aplicables; así como asesorar para implementar nuevas funcionalidades, según nuevas TIC que se hayan desarrollado.

Las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información, 2021 emitidas por el Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones, MICITT, señalan en el apartado X. Desarrollo, implementación y mantenimiento de sistema de información, lo siguiente:

(...) La Unidad de TI debe asegurar la disponibilidad de estándares para programación, gestión de la calidad del software en desarrollo o mantenimiento, cambios por excepción y/o emergencia, llevando un adecuado control de cambios y versiones.

La Unidad de TI debe establecer un plan efectivo de capacitación, formación y actualización tecnológica para los funcionarios que se destaquen en este ámbito, el mismo debe contemplar la participación o involucramiento de los usuarios finales, dueños de procesos y responsables de los diferentes procesos y servicios institucionales."

Al respecto, se le consultó al Lic. Cesar Blanco, subdirector de la DCO, si se había analizado estandarizar las herramientas con las cuales se crea contenido y la adquisición de herramientas que puedan ser utilizadas por las unidades locales indicaron lo siguiente:

“No, como sucede con una gestión operativa eso es responsabilidad de las unidades, procurar los recursos técnicos y humanos para la atención del proceso, no es competencia de la DCO ni está dentro de la parte de recursos financieros de la DCO.”

Asimismo, el Ing. Danilo Hernandez, subdirector de la DTIC, señaló lo siguiente:

“Actualmente desde la DTIC no hay ninguna actividad que se oriente a atender una necesidad de adquisición de licenciamiento o especificación para la estandarización de este tipo de herramientas, teniendo en consideración que por su especificidad no se trata de soluciones de uso masivo, o al menos significativo, y que, por otro lado, dentro de la misma DTIC su uso es muy particular y reducido en un grupo pequeño de funcionarios dada su labor y las necesidades de los servicios que se atienden.”

Sobre la selección de las herramientas de desarrollo del Portal WEB, el Ing. Hernández Monge, indicó:

(...) Surgió que antes se tenía una herramienta denominada Oracle Portal para la construcción de la página web, pero tenía sus limitaciones y para el negocio no era tan funcional considerando sus necesidades ya que los usuarios han evolucionado y tienen mayores exigencias, y se daban algunas situaciones en los que la herramienta no podía atender las necesidades del negocio., entonces se dieron una serie de eventos y que llevaron al negocio a orientar a que el portal se desarrollara en otra tecnología, como lo es software libre, promovida por cierta capacidad técnica que generó la DCO, esto no fue una decisión de la DTIC, todo esto le generó autonomía a la DCO, por lo que ellos asumieron aspectos no solo los propios de que se publicaba, cómo se publica, así como la orientación que tenía de si era página de noticias o si es de servicios, con una evolución de orientar más servicios que a información, lo cual esto para mi ha estado bien.

Es decir, la DCO, a partir de esa decisión y capacidad técnica en la Unidad de Comunicación Digital de la DCO adquirida ha asumido los dos aspectos tecnológicos y lo del negocio. Han asumido independencia de la DTIC y control y la gestión de la página, la DTIC se ha convertido en la proveedora de aspectos de infraestructura que ocupa esta solución de la página web, los temas técnicos de como implementar, de desarrollo, han estado a cargo, control y gestión de la DCO, la Dirección ha asumido lo de la infraestructura que da soporte a esa solución.

Antes cuando se utilizaba Oracle Portal y la DTIC tenía el control de la herramienta, pero ahora tienen otra infraestructura sobre la cual se despliegan los ambientes que ellos utilizan para el desarrollo e implementación de lo que ellos gestionan en la página y entonces la DCO lo administra, mediante el área a cargo de Don Ramsés Román.

Es importante mencionar que ellos utilizan tecnología PHP, la cual no está en la ruta propiamente de las tecnologías que soportan los servicios institucionales críticos de la dirección y ha tenido que asumir y soportar tecnologías que no están en el dominio y la ruta de la DTIC, no acorde con las decisiones tecnológicas de esta dirección.

Una situación que se ha presentado, en torno a esa autonomía que ha adquirido la Dirección de Comunicación es que se han desarrollado servicios que nos toman por sorpresa, a los cuales debemos luego dar soporte y apoyo, solo para dar un ejemplo recientemente nos enteramos que producto de la pandemia se desarrolló y habilitó una solución, la cual es muy útil y de mucho valor y la idea estaba bien pero en el contexto de control, de aspectos tecnológicos y de seguridad que hay detrás, esto debe revisarse. Se trataba de una solución de entrega de medicamentos a pacientes crónicos que retiran medicamentos en las farmacias, la cual, aunque era una buena idea se desarrolló desarticulada del EDUS, su diseño se hizo de forma aislada y con contemplada como una necesidad, lo cual es un gran riesgo.”

La Licda. Gabriela López Regidor, jefe del área de Mercadeo indicó sobre las herramientas lo siguiente:

“Para diseñar producir gráficos hay que adquirir licencias específicas de diseño. Nosotros como Dirección de Comunicación adquirimos esas licencias para la Unidad de Diseño Gráfico. Hay algunas otras herramientas más caseras por así decirlo, con las que se pueden hacer algunos diseños y que no son las profesionales, por lo que nosotros como DCO no las utilizamos. Nosotros usamos toda la Suite de ADOBE, que son herramientas específicas para diseño gráfico. No se ha estandarizado su uso porque habría que comprar las licencias y capacitar a las personas en el uso de esos programas, ya que son programas específicos para diseño gráfico.”

Sobre el uso del software libre por parte de la Dirección de Comunicación Organizacional, el Ing. Danilo Hernández Monge, subdirector:

“He de indicar que la DCO es una de las principales unidades demandantes de autorización de software libre, el cual conlleva a una valoración, pero no conocemos exactamente que se está haciendo con estas herramientas, estas necesidades surgen de pensamiento de diseño, lo cual preocupa un poco por el control y mapeo que se debe tener.”

Sobre el licenciamiento para el software utilizado y sobre el uso del lenguaje PHP por parte de la Dirección de Comunicación Organizacional, el Ing. Ramsés Román indicó:

“La DCO nos ha provisto las herramientas necesarias y su licenciamiento, tenemos todo el paquete de ADOBE.

Tratamos de buscar herramientas que nos faciliten el trabajo y en caso de edición de código a veces es más versátil el uso de software libre.

Hace muchos años la DTIC nos permitió y nos recomendaron usar el ORACLE PORTAL, pero este software nos ocasionó muchos problemas y realmente fue muy complicado y nos dio muchos problemas, por lo que hemos venido buscando herramientas que nos faciliten el trabajo...

(...) “Nosotros usamos el lenguaje de programación PHP y un lenguaje de programación MY SQL, todo está bajo la estructura de un servidor Apache de software libre. Considero que el problema no son las herramientas sino el mal uso que se les da, hay que ver el ejemplo del caso del EDUS, según informe reciente sobre los accesos.

Creo que, si estaba avalado en su momento, pero esto fue hace mucho tiempo.

Sobre el licenciamiento, en el caso del MYSQL si está avalado y si tenemos las licencias porque la Institución utiliza ORACLE.”

En ese sentido, el Ing. Jonathan Villalobos, funcionario del Área de Comunicación Digital, señaló:

“yo desconozco si existe alguna directriz o documento formal que técnicamente justifique la necesidad de migrar el PHP, nunca nos han indicado que debemos cambiar o migrar de PHP a Java.”

La situación descrita no permite el aprovechamiento de recursos financieros invertidos en materia de licenciamiento de software debido a compras y esfuerzos aislados en unidades centrales y locales. Por otro lado, la estandarización permite economía procesal en la adquisición del software, así como la capacitación del personal para logra disponibilidad y minimizar el riesgo de dependencia.

7. SOBRE LA CAPACITACION A UNIDADES LOCALES QUE GESTIONAN REDES SOCIALES

Se identificaron oportunidades de mejora en materia de capacitación hacia las unidades del nivel local que administran perfiles de Redes Sociales Institucionales, lo anterior por cuanto no existe un programa de capacitación planificado desde la DCO, donde se gestionen temas relacionados con la administración de las redes sociales y le permita a los niveles locales que en su mayoría no son administrados por profesionales de la comunicación, adquirir conocimientos y recomendaciones para dicha gestión en temas como creación de contenido, manejo de consultas de usuarios, utilización de herramientas, procedimiento de autorización en las publicaciones, responsabilidades, recomendaciones en manejo de claves y datos de las personas (ciberseguridad), entre otros.

Esta Auditoría efectuó un cuestionario mediante la plataforma Microsoft Forms, con el objetivo de obtener información relevante para el estudio, por parte de las personas encargadas de las redes sociales en el nivel local, obteniéndose respuestas de un total de 27 de las 56 unidades locales (48%) que registran redes sociales, respecto al tema de capacitación se les consultó si la han recibido por parte de la Dirección de Comunicación Organizacional en cuanto al manejo de redes sociales y creación de contenido, seguridad informática en la gestión de redes sociales entre otros obteniéndose una respuesta negativa en 18 unidades y 9 positivas.

Las Políticas institucionales en el campo de la comunicación, la información pública y la educación en salud y seguridad social en el apartado III “De las Publicaciones” en el punto 8 establece:

“Le corresponde a la Dirección de Comunicación Organizacional en virtud de sus facultades, la asesoría en la materia de su especialidad a las diversas unidades operativas cuando así lo requieran”.

Asimismo, en el apartado IV “Políticas Generales” en los puntos 9 y 10 establecen:

“9. La D.C.O. es la responsable administrativa de todas las publicaciones que se hagan en los medios de comunicación social financiados con el presupuesto de la Caja de los seguros de Salud y Pensiones. Esto implica que todas han de recibir su visto bueno para la publicación. Se exceptúan solamente los acuerdos de Junta Directiva, los concursos públicos para selección de personal y aquellas publicaciones para la compra de bienes y servicios de la Dirección de Recursos Materiales y de los entes desconcentrados. No obstante, deben respetar los lineamientos del Libro de Marca.

10. La D.C.O. debe ejecutar programas de capacitación en los niveles locales, de tal forma que se contribuya, de manera práctica mediante el conocimiento y las técnicas de educación para la salud, con la obligatoriedad de ese nivel de cumplir las metas incluidas en los Compromisos de Gestión de realizar acciones sobre: promoción, prevención y educación para la salud”.

El Lic. Cesar Blanco, subdirector de la DCO al respecto señaló:

“La Dirección de Comunicación Organizacional tiene la rectoría, pero la responsabilidad es local, se da una capacitación y se da insumos de mejora cuando las áreas lo solicitan y a todas cuando se les responde el oficio porque los oficios se responden cada vez que hacen una solicitud de apertura de redes sociales, y se les indica los contactos para todo el seguimiento de las páginas y las dudas. Como en toda Institución, hay unidades que siempre están consultando cuando tienen algún problema o identifican alguna situación de riesgo, y otras que crean la página y no vuelven a contactar a la DCO, esa es la realidad institucional en muchos aspectos, pero hay que recordar que la rectoría no significa que nosotros controlamos y supervisamos todo, si no que nosotros a pedido damos capacitaciones, tenemos una red de comunicadores que es muy importante, donde capacitamos una o dos veces al año a los comunicadores de los hospitales, áreas de salud, les damos herramientas para que puedan hacer cosas, les capacitamos sobre redes sociales, en esa mejora continua (...).

Se capacita tanto proactivamente a los voceros como la que dimos la semana pasada, y como la comunicación es una sola, precisamente cuando se habla de comunicación se habla también de comunicación digital y redes sociales, lo vemos de manera integral, proactiva y cuando nos lo solicitan”.

La Licda. Xinia Bustamante, jefe del área de Comunicación y Producción Audiovisual indicó:

“Efectivamente se tienen varios canales, con los cuales nosotros permanentemente se tienen comunicación, pero además se desarrollan capacitaciones, unos son los CLIOS que son colaboradores de información, muchos de ellos están relacionados con su nivel local, tenemos la red de comunicadores, que son personas con formación académica en el área de Comunicación y que están laborando en algunos centros médicos, sobre todo en hospitales Nacionales y Regionales.

El tema del asesoramiento y acompañamiento muchas veces se da con capacitaciones, hay mucha demanda pero también hay propuestas proactivas nuestras, de capacitaciones de vocería, lo más reciente que hemos hecho es la actualización de vocería con la Gerencia Médica, donde hubo no solo una respuesta muy positiva con más de 200 personas en esa capacitación de todos los niveles, y uno de los planteamientos que surgieron ahí como necesidad, fue que precisamente hiciéramos unas capacitaciones virtuales más continuas, porque ellos sentían esa necesidad. Se han hecho actividades presenciales, pero hay una limitante, pero ahora la virtualidad que son canales que nosotros utilizamos, nos abren esa oportunidad.

Uno de los temas que ya identificamos, que posiblemente se va a abordar en la siguiente sesión, tiene que ver con el uso de redes sociales locales, a partir de lo cual ellos plantearon una necesidad de recibir una capacitación más allá del acompañamiento técnico y de asesoramiento que ya mencionó Don Cesar. La DCO es rectora en materia, y nosotros damos ese acompañamiento, esas capacitaciones, pero al final la responsabilidad del contenido, de mantener esa página actualizada es del nivel local, entonces nuestra función es darles esas herramientas y conocimientos para que ellos puedan desempeñar su labor.

Cuando se tratan de acompañamientos a demanda, por ejemplo, que nos piden una asesoría inmediata sobre algún contenido, se da, esto permite evitar que alguna situación en particular escale a nivel nacional, eso son respuestas en la que se registran el acompañamiento del contenido como tal, pero no es como el registro de todo lo que hacen los niveles locales, si no del momento de lo que acompañamos como productos (...).

Lo que, si tenemos de programación, es cuando planeamos una capacitación de vocería, o de cualquier otro tema de mensajes claves, o sesiones de algún tema en interés con alguna región, este tipo de cosas ya se tiene una sistematización de cuando se da, con quién se da, esto es más programado.”

La Licda. Gabriela López Regidor, jefe del área de Mercadeo indicó:

“Desde Mercadeo no se han brindado capacitaciones, sé que Comunicación tiene reuniones constantes con los equipos de líderes de información oficial, esta consulta se podría efectuar a doña Xinia Bustamante.”

Disponer de programas de capacitación en materia de administración de Redes Sociales, permite garantizar que los funcionarios encargados de las unidades locales, dispongan de conocimientos y fortalezcan destrezas en el proceso de información y comunicación de aspectos relacionados con sus comunidades, evitando además que se presenten situaciones que puedan comprometer a la Institución por un uso indebido de estos medios de comunicación, considerando además que los funcionarios encargados en su mayoría no son profesionales de comunicación.

8. SOBRE EL CONTROL INTERNO POR PARTE DE LA DCO

Se evidenciaron las siguientes debilidades en el control interno a cargo de la Dirección de Comunicación Organizacional en torno al manejo de redes sociales creadas por los niveles locales:

- El registro de datos se realiza en un documento en Excel, lo cual podría dificultar la gestión y control de información.
- No se encuentra actualizado debido a que no se lleva registro de redes sociales identificadas por esta Auditoría en el desarrollo de este estudio.
- Se registran funcionarios como responsables de la gestión de las redes sociales que ya no tienen a cargo dicha actividad.
- Hay registro de unidades donde el campo de responsables lo tienen en blanco.
- Se incluyen enlaces o links que no funcionan los cuales están registrados a nombre de unidades institucionales o fueron cambiados.
- No tienen registrado perfiles de redes sociales tales como Twitter, YouTube o Tik tok.

Al respecto, la DCO lleva un registro de las unidades a las que se les ha autorizado la creación de perfiles en redes sociales, donde únicamente se identificó al Banco Nacional de Sangre y al programa Ciudadano de Oro los cuales tienen perfiles de Instagram. No obstante, en revisión efectuada por esta Auditoría se evidenció que 9 unidades utilizan la plataforma Instagram tal y como se observa:

Tabla No.6
Unidades que tienen perfil creado en la red social Instagram

Unidad	Seguidores
Caja Costarricense de Seguro Social	135,000
Hospital Nacional de Niños	5,650
Banco Nacional de Sangre	3,529
AS Zarcero	534
Hospital Nacional de Geriátría y Gerontología	424
CAIS de Cañas	265
Área de salud de Limón	255
Área de Salud Guadalupe 2	240
Dirección de Prestaciones Sociales (Ciudadano de Oro).	224

Fuente: Elaboración propia

Aunado a lo anterior, se comprobó la existencia de un canal en Youtube para el Programa Ciudadano de Oro, así para la Dirección de Prestaciones Sociales. Asimismo, el Hospital Nacional de Geriátría y Gerontología y el área de salud de Limón tienen cuenta de Twitter y el área de salud de Limón de Tik Tok. Todos los anteriores no cuentan con registro en el control de redes sociales que lleva la Dirección de Comunicación Organizacional.

El Marco Regulatorio para Páginas y Perfiles de la CCSS en Redes Sociales y Medios Digitales en Internet, en el punto 1 “Sobre las páginas y perfiles oficiales en redes sociales y medios digitales de la CCSS en internet” dispone:

“Las únicas páginas y perfiles oficiales en redes sociales y medios digitales de Internet de la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS), son las administradas por la Dirección de Comunicación Organizacional (DCO) o por las unidades que esta autorice y que estarán referenciadas permanentemente en la página web oficial de la CCSS: www.ccss.sa.cr o en cualquier otro medio que defina la DCO (...).”

Asimismo, en el punto 2 de dicha norma “Sobre la creación y manejo de otras páginas y perfiles en redes sociales en Internet a nombre de la CCSS o de sus unidades” indica:

“La Dirección de Comunicación Organizacional será la unidad a cargo de autorizar o validar la creación y/o mantenimiento de páginas y perfiles en Redes Sociales y medios digitales en Internet a nombre de unidades diferentes a las primarias definidas en el punto 1 y a nombre de alguna unidad de la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS).”

Ninguna unidad está autorizada a crear o mantener perfiles sin el aval de la DCO.

La DCO podrá solicitar por los medios necesarios la eliminación de páginas o perfiles en redes sociales en Internet a nombre de la CCSS o alguna de sus unidades que no estén debidamente autorizados o que no cumplan con los requisitos para mantenerse activos”

. Las Normas de control interno para el Sector Público señalan:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer actividades de control que orienten la ejecución eficiente y eficaz de la gestión institucional. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestas”. (inciso 4.5)

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información propicien una debida gestión documental institucional, mediante la que se ejerza control, se almacene y se recupere la información en la organización, de manera oportuna y eficiente, y de conformidad con las necesidades institucionales”. (inciso 5.4)

“(…) 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”. (inciso 5.6)”

La situación descrita se debe a debilidades en la actualización periódica que se realiza al instrumento de control implementado por la DCO, ya sea por ausencia de seguimiento por parte de la DCO o por la falta de comunicación por parte de los encargados de los niveles locales cuando efectúan algún cambio o crean un nuevo perfil, esto producto además de que a nivel normativo no queda claro la responsabilidad de la actualización.

El Lic. Cesar Blanco Chavarría, subdirector de la Dirección de Comunicación Organizacional al respecto indicó:

“El control se actualiza cuando se identifican cambios de ese tipo, o cuando Seguridad Informática los reporta, o cuando las unidades lo reportan, nosotros no tenemos claves de administradores de las redes sociales de ellos, si ellos hacen un cambio de link, eso no pasa por nosotros, puede identificarse posterior en Seguridad Informática o bien si ellos lo reportan, que sería lo ideal, porque parte del seguimiento y control que las unidades tienen que hacer, es que los cambios puedan ser comentados”.

En relación con el reporte de la unidad de Seguridad Informática que indica el Lic. Blanco Chavarría, de acuerdo con lo indicado por la Msi. Mayra Ulate Rodríguez, jefe del área de Seguridad Informática el procedimiento que se realiza con la Dirección de Comunicación Organizacional es el siguiente:

“• Con base en los registros de marca que ellos nos dan (la DCO), les reportamos perfiles que no cuentan con autorización de ellos.

• Ellos nos avalan denunciarlos para que cierren el perfil, o permitirlo pues recién fue avalado o está en proceso de aval por parte de la DCO.

• Nosotros procedemos a través de los servicios tercerizados de seguridad con las denuncias.

• Le informamos a la DCO una vez que el perfil fue cerrado.”

Debilidades en el control de la creación de perfiles institucionales en redes sociales, pueden generar la ausencia de identificación de cuentas no autorizadas por la DCO, así como dificultades en la identificación de las personas responsables, poniendo en riesgo que personas no autorizadas puedan crear cuentas a nombre de la CCSS y crear contenido no avalado en detrimento de la imagen institucional.

9. GESTION Y TRATAMIENTO DE RIESGOS

No se ha desarrollado un plan integral de identificación, actualización y tratamiento de riesgos prioritarios, integrales, directos, indirectos y transversales, el cual incluya las vulnerabilidades de la gestión de medios de comunicación digital, considerando aspectos tales como tecnologías de información y comunicaciones, necesidades de niveles gerenciales, rectoría de la Dirección de Comunicación Organizacional en su ámbito de acción, requerimientos de usuarios externos, entre otros.

La Ley General de Control Interno N°8292, en el Artículo 2 “Definiciones”, inciso f, hace referencia a lo siguiente:

“f) Valoración del riesgo:

Identificación y análisis de los riesgos que enfrenta la institución, tanto de fuentes internas como externas relevantes para la consecución de los objetivos; deben ser realizados por el jerarca y los titulares subordinados, con el fin de determinar cómo se deben administrar dichos riesgos.”

Ese cuerpo normativo, en el Artículo N°14 “Valoración del riesgo”, específicamente en los incisos b y d, indica lo siguiente:

“En relación con la valoración del riesgo, serán deberes del jerarca y los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:

b) Analizar el efecto posible de los riesgos identificados, su importancia y la probabilidad de que ocurran, y decidir las acciones que se tomarán para administrarlos.

d) Establecer los mecanismos operativos que minimicen el riesgo en las acciones por ejecutar.”

Las Normas Técnicas de Control y Gestión de las TI, emitidas por el MICITT señalan en el apartado IV. Gestión de riesgos tecnológicos

“La institución debe establecer un proceso formal de gestión de riesgos que responda a las amenazas que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales, basado en una gestión continua de riesgos que esté integrada al sistema específico de valoración del riesgo institucional y considerando el Marco de Gestión de TI que le resulte aplicable.

La Unidad de TI debe aplicar el marco de gestión de riesgo tecnológico, con el fin de identificar, valorar, priorizar y gestionar los riesgos al nivel de TI en cualquiera de sus escenarios, que impliquen una eventual afectación a la continuidad operacional, así como la integridad y confidencialidad de la información y el cumplimiento regulatorio de la institución.”

La Licda. Gabriela López Regidor, jefe del Área de Mercadeo Social, indicó sobre la existencia de una valoración de riesgos y su respectivo plan de tratamiento en torno a la gestión de la comunicación digital, lo siguiente:

“Precisamente ayer estábamos trabajando en los riesgos. Las redes sociales se iniciaron con don Cesar Blanco, cuando él era parte de nuestra Dirección, luego él pasa a ser jefe de Producción Audiovisual, y conversando coincidíamos en que no podía ser una sola persona la que se encargara de atender las redes sociales, estas venían teniendo mucho auge, teníamos que potenciarlo un poco más y agregamos un compañero, por lo que se ha dejado plasmado en los riesgos que redes sociales es una tarea 24/7 y hay que trabajar a toda hora, únicamente se dispone de una persona en este momento, don Cesar a pesar de ser el Sub Director, siempre está trabajando en esto.

Si se dispone de un documento de valoración de riesgos, y actualmente se está trabajando con Novaplan.”

En ese sentido, mediante correo electrónico del 14 de febrero del 2022, la Licda. Xinia Fernández Delgado, directora de Comunicación Organizacional, donde remitió capturas de pantalla del control de riesgos que lleva esa unidad, haciendo referencia a riesgos tales como carencia del recurso humano tanto técnico como especializado en el servicio, cuya causa se define en ausencia de cursos o especialización en temas atinente a las tareas que desarrolla el Área de Comunicación Digital.

Adicionalmente, se señala como consecuencia del riesgo, lo siguiente: *“No se puede atender del todo las redes sociales en tiempo y forma.”*

Sobre los principales riesgos en torno a la comunicación digital institucional, la Licda. Gabriel López Regidor, Jefe del Área de Mercadeo Social, indicó:

“En este momento, desde Mercadeo el principal riesgo que se tiene identificado es que solo hay una persona que se encarga de las redes sociales, si se enferma o lo incapacitan, no tenemos otra personas con ese perfil, que lo pueda sustituir, en Mercadeo lo que se hace es que otros compañeros que saben subir información a redes sociales, lo hacen, pero toda esa labor que hace el funcionario encargado, de estar revisando, sacando métricas, buscar respuestas entre otras cosas, solo lo hace Alí Raúl Dinarte Zúñiga, Con respecto al análisis de los riesgos de la gestión de redes sociales en el nivel local, desde Mercadeo no se ha analizado, desde el punto de vista de información no sabría decirle si doña Xinia o don Cesar lo han analizado.”

Sobre si han identificado y documentado riesgos asociados a aspectos del portal o servicios digitales, el Ing. Roberto Blanco, Subgerente DTIC, indicó lo siguiente:

“Lo desconozco, le doy acá la palabra al Ing. Juan Carlos Marín.”

El Ing. Juan Carlos Marín, funcionario de la Subárea de Servicios Digitales señaló:

“A nivel general no lo hemos efectuado, se hizo una matriz de riesgos dentro del proyecto como tal, dentro del equipo de alto desempeño a cargo del portal, pero no se ha hecho de la solución como tal, la cual no está terminada aún. Incluso unos de los riesgos eran: quien iba a ser el dueño del proceso y como se iban a generar los cambios.”

No disponer de una gestión de identificación, actualización y tratamiento de riesgos limita la consecución de los objetivos institucionales en torno a la administración de medios digitales, exponiendo a la Caja a riesgos asociados con imagen pública y a la prestación de sus servicios.

CONCLUSIONES

La Institución ha venido realizando un esfuerzo por brindar servicios a la población, para ello ha desarrollado e implementando aplicaciones móviles, funcionamiento de un centro de contactos y en general servicios digitales como lo son la oficina virtual de SICERE, entre otros.

Son innegables los beneficios de los servicios digitales como la eficiencia y la transparencia brindada a la ciudadanía, lo cual también podría significar un ahorro de tiempo y recursos, debido a la disminución de las solicitudes de manera presencial.



En ese sentido, las políticas públicas y las necesidades de los usuarios obligan a las instituciones como la CCSS al desarrollo de servicios digitales innovadores, cuya conceptualización y diseño deben facilitar el acceso a solicitudes, trámites ágiles y consultas, lo cual requiere planificación y articulación con los objetivos institucionales a fin de que se facilite la integración con los sistemas informáticos ya en operación o en proceso de desarrollo.

No se puede perder de vista que la Caja como parte del Estado Costarricense, a nivel constitucional, se le establece el deber y responsabilidad de procurar el mayor bienestar de todos los habitantes del país.

En ese orden de ideas, se debe implementar un modelo de gobierno de servicios digitales, articulado con las estructuras existentes, que permita una evolución sistematizada y planificada con la participación de las instancias requeridas para ofrecer estos servicios de calidad y en concordancia con los planes estratégicos institucionales.

Los resultados del estudio permitieron identificar oportunidades de mejora en torno a diversos aspectos relacionados con la gestión institucional de medios digitales de comunicación.

En ese sentido, se evidenció que la Caja Costarricense de Seguro Social no dispone de un plan integral y consolidado de mejoras y evolución del portal Web institucional que incluya los diferentes servicios digitales e informativos ofrecidos a la ciudadanía. Adicionalmente, no se han efectuado valoraciones o revisiones de funcionamiento y rendimiento de esta plataforma que garantice la calidad de las aplicaciones que contiene.

En materia de ciberseguridad del portal Web de la CCSS, es importante fortalecer las coordinaciones entre la Dirección de Comunicación Organizacional y la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, de tal forma que se definan las responsabilidades de cada unidad en torno a este tema, y se gestione de forma periódica las pruebas correspondientes de vulnerabilidades del portal, con el objetivo de prevenir la materialización de riesgos en esta materia.

Adicionalmente, la Administración Activa debe disponer de normativa actualizada que se ajuste a los nuevos mecanismos de comunicación existentes, definiendo roles y responsabilidades de aquellos funcionarios que intervienen en el proceso de información y comunicación tanto del nivel central como local en la CCSS.

En materia de capacitación hacia las unidades del nivel local que administran redes sociales, es importante que se considere el establecimiento de un programa de capacitación planificado desde la DCO, considerando que en su mayoría los funcionarios a cargo de estas tareas no son profesionales de la comunicación.

En materia de control interno ejercido por la DCO, sobre los perfiles de redes sociales creados en los niveles locales de la Institución, es importante que se implemente la práctica de revisión constante de los instrumentos de control creados, con el objetivo de mantener información actualizada, minimizando riesgos en torno a la imagen institucional.

RECOMENDACIONES

AI DR. ROBERTO CERVANTES BARRANTES, EN SU CALIDAD DE GERENTE GENERAL O QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

1. Conformar un equipo de trabajo con representantes de la Gerencia Administrativa, Dirección de Comunicación Organizacional, Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, así como de otras instancias que se estimen pertinentes, con el fin de establecer y dar seguimiento a la ejecución de un plan de acción orientado al fortalecimiento de la gobernanza y gestión de servicios digitales en la CCSS, el cual que contemple la atención de los hallazgos expuestos en el informe.

Dicho plan deberá detallar actividades, responsables y plazos, asimismo ser enviado al Consejo Tecnológico, o las instancias estratégicas que se estime conveniente para que brinden el aval correspondiente. Lo anterior con base en lo evidenciado en los hallazgos del presente estudio.

Para acreditar el cumplimiento de la presente recomendación, deberá remitirse a este Órgano de Fiscalización en un plazo de cuatro meses, a partir de la recepción del presente informe, el plan de acción definido, así como la documentación referente al envío para el aval de parte de la instancia estratégica correspondiente.

2. Instruir al funcionario responsable del Proyecto de Reestructuración Organizacional del Nivel Central, para que en el marco de la revisión de procesos relacionados con servicios y medios digitales efectúe un análisis de los hallazgos 1 y 2 del presente informe, a fin de que sean considerados como un insumo, en las propuestas de reestructuración que están elaborando.

Para acreditar el cumplimiento de la presente recomendación, deberá remitirse a este Órgano de Fiscalización en un plazo de cuatro meses, a partir de la recepción del presente informe, la documentación que acredite la instrucción brindada, así como el resultado de la valoración efectuada por el Proyecto Reestructuración del Nivel Central.

AI DR. ROBERTO CERVANTES BARRANTES, EN SU CALIDAD DE GERENTEGENERAL, A LA LICENCIADA XINIA FERNÁNDEZ DELGADO, EN SU CALIDAD DE DIRECTORA DE LA DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL O QUIENES EN SU LUGAR OCUPEN EL CARGO

3. Definir con la asesoría del equipo conformado en atención de la recomendación uno del presente informe, una estrategia de transición para subsanar las debilidades detectadas en el presente informe, en tanto se establezca e implemente el modelo de gobierno y gestión de medios digitales, considerando al menos los siguientes aspectos:

- Inventario de medios y servicios digitales creados y utilizados por unidades institucionales.
- Revisión de perfil de funcionarios a cargo de gestionar esos medios digitales.
- Tipo de contenido e información compartida por dichas plataformas.
- Valoración de las herramientas utilizadas para generación de contenido y de desarrollo Web.

La Gerencia General deberá asignar la ejecución de dicha estrategia en la unidad que considere pertinente, incluyendo el rol de la Gerencia Administrativa, como Oficial de Simplificación de Trámites, así como el de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones y la Dirección de Comunicación Organizacional, como instancias rectoras en su ámbito de acción respectivo.

Para acreditar el cumplimiento de la presente recomendación, deberá remitirse a este Órgano de Fiscalización en un plazo de seis meses, a partir de la recepción del presente informe, la estrategia establecida, así como la asignación formal a la unidad correspondiente para su debida ejecución.

A LA LICENCIADA XINIA FERNÁNDEZ DELGADO, EN SU CALIDAD DE DIRECTORA DE LA DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

4. Efectuar una propuesta de trabajo donde se realice un análisis de la normativa institucional vigente que rige la gestión de la comunicación en la CCSS, y se verifique la pertinencia de la actualización de esta y considere aspectos como: definición de responsabilidades y roles, descripción detallada de procesos relacionados con la comunicación institucional, así como nuevos mecanismos de comunicación, entre otros que se consideren necesarios para fortalecer los mecanismos de control en esta materia, lo anterior de acuerdo con lo señalado en el hallazgo 5.

Para acreditar el cumplimiento de la presente recomendación, deberá remitirse a este Órgano de Fiscalización en un plazo de seis meses, a partir de la recepción del presente informe, el análisis realizado con los resultados obtenidos y la propuesta de modificación y actualización de la normativa.

5. Fortalecer los mecanismos de capacitación en materia de comunicación y gestión de redes sociales a aquellos funcionarios que se ubican en el nivel local y regional, considerando la viabilidad de implementación de un programa de capacitación con fechas y personas responsables, así como el detalle de los temas a exponer de acuerdo con las necesidades que se identifiquen, lo anterior de acuerdo con lo señalado en el hallazgo 7.

Para acreditar el cumplimiento de la presente recomendación, deberá remitirse a este Órgano de Fiscalización en un plazo de cuatro meses, a partir de la recepción del presente informe, la documentación correspondiente de las acciones llevadas a cabo para el fortalecimiento de la capacitación en los niveles locales y regionales.

6. Actualizar de forma periódica, el instrumento de control que se dispone sobre los perfiles de redes sociales institucionales avalados, y analizar la pertinencia de mejoras a dicho control, lo anterior de acuerdo con lo señalado en el hallazgo 8.

Para acreditar el cumplimiento de la presente recomendación, deberá remitirse a este Órgano de Fiscalización en un plazo de un mes, a partir de la recepción del presente informe, el instrumento de control de redes sociales actualizado.

COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo establecido en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, los resultados del presente estudio fueron comentados el 21 de junio del 2022, con el Lic. César Blanco Chavarría, subdirector de la Dirección de Comunicación Organizacional y el Lic. Ramsés Román Sánchez, jefe del área de Comunicación Digital, asimismo se comentó el 6 de julio del 2022 con la Licda. María Guadalupe Arias Sandoval, Asesora Ejecutiva de la Gerencia General.

A continuación, se indican las observaciones realizadas en torno a los hallazgos:

Hallazgo 1: señaló la Licda. María Guadalupe Arias, que efectivamente se tienen debilidades en cuanto a esa estrategia de Comunicación Digital, así como en materia de gobernanza, ya que el tema de gobernanza como un todo presenta debilidades en la Institución, sobre el Gobierno de las TICs hay que considerar que esto aún se encuentra en desarrollo, y en general este ha sido un tema que la Gerencia General lo ha considerado con preocupación ya que no ha sido fácil avanzar en este tema.

El Lic. Ramsés Román indicó que la gran función sustantiva del área de Comunicación Digital es administrar el Portal Web, y administrar significa crear los medios idóneos para promover el flujo de la información oficial de la Institución a un canal abierto y público como lo es el Portal Web, por lo que no corresponde ver temas de plataforma, servidores, infraestructura, ya que no son parte de las funciones sustantivas, y le corresponde a la Dirección de Tecnologías, que cuando se confirió en el acuerdo de gerentes la tarea del Portal, en el acuerdo se establece que la administración corresponde a la DCO con el soporte técnico de la DTIC, por lo que queda claro esa frontera en el ámbito de acción de cada una de las unidades,

Hallazgo 2: Indicó la Licda. Arias que en esta integralidad en el proceso de evolución y alcance del Portal también se debe contemplar el Modelo de Datos Abiertos, que de igual forma está vinculado con el proceso de simplificación de trámites, y debe gestionarse el Portal Web como un todo, con sus respectivos roles y responsabilidades.

El Lic. Ramsés Román indicó que se debe tener claro que el Portal Web está dividido en dos, es un sistema de información y es un sistema transaccional, cohabitan el mismo espacio porque es un Portal, sin embargo la DCO no tiene nada que ver con la parte transaccional, son conscientes de la necesidad y han formado parte del equipo de alto desempeño, pero si se debe tener claridad que la DCO no gobierna lo relacionado con temas transaccionales, ya que no se tiene la capacidad, ni la competencia, ni los recursos, sin embargo si son responsables de la parte de información y ahí es donde se ha avanzado, creando una serie de módulos que se trata de que esté en concordancia con la norma interna y externa.

Hallazgo 3: señaló el Lic. Ramsés Román, que se entiende que Deloitte es una firma consultora contratada por la Organización que tiene como deber la revisión de aspectos de seguridad y emitir las respectivas recomendaciones, mismas que se reciben y se valoran, se asumen y se resuelven en las medidas de las posibilidades, sin embargo en el informe pareciera que han quedado pendientes algunos puntos de resolver, cuando en realidad todos los informes han sido atendidos en tiempo y en forma, por lo que señala que debe quedar claro que ellos como área si han atendido los informes correspondientes, a pesar de que no disponen de personal especializado, un único recurso en el campo de tecnología y que no es especialista en seguridad informática, y aun así han asumido la tarea y responsabilidad de revisar y atender los informes. Asimismo, menciona que en el informe se habla de otros sitios como el BINASSS, el CENDEISS, cuando la unidad no tiene una capacidad operativa y técnica para poder asumir un trabajo de esa naturaleza, por lo que no se puede ir más allá de las tareas que tienen asignadas.

Hallazgo 5: Indicó la Licda. Arias que en cuanto a la Política no es solo la mencionada la que se encuentra desactualizada, se tienen diversas normas que efectivamente están en la misma condición, por parte de la Gerencia General se ha logrado definir una agenda de implementación, por lo que se deberá trabajar en los cambios necesarios a la Política existente, tanto la DCO como la DTIC, pero también la Dirección de Planificación y Simplificación de Trámites. En cuanto al Manual de Organización, eso forma parte del Proyecto de Reestructuración por lo que habría que emitir las acciones correspondientes a este proyecto para que se tomen en consideración las debilidades encontradas. La Licda. Arias mencionó que también existe el Manual de Vocería Oficial donde se da el proceso de comunicación con las vocerías, se procedió a revisar dicho manual por parte de la Auditoría, determinándose que la misma está limitada a temas de vocería para emergencias y riesgos sanitarias, excluyéndose los demás aspectos que no están ligados a las emergencias sanitarias. Aunado a lo anterior, la Licda. Arias señala que dentro de esa comunicación que se debe considerar en la normativa, es la emisión de los diversos boletines que emiten tanto las unidades como los diferentes gremios que integran la institución.

Hallazgo 6: indicó el Lic. César Blanco que señalar que no hay una estandarización de las herramientas y luego indicar que puede ser cualquier herramienta que la se puede utilizar es un contra mensaje, hay una responsabilidad local de dotar de las herramientas y que para eso existen los marcos regulatorios y el uso de guías de identificadores gráficos, se puede utilizar el programa que guste, pero el diseño debe hacerse bajo las normas del uso de logo correcto y las normas definidas.

El Lic. Ramsés Román, indicó que ellos utilizan tecnología libre, porque con ello se ha logrado paliar las carencias que se han tenido producto de la desatención institucional por suplir de los recursos que se requieren para cumplir con el trabajo, indica que durante todos los años que se han utilizado tecnología libre, ningún problema de seguridad informática que haya tenido la Institución, ha provenido por el lado de las tecnologías libres.

Hallazgo 8: la Licda. Arias indicó que los mínimos controles internos se deben de establecer, y estas deben responder a acciones de lógica, oportunidad y eficiencia, asimismo que son actividades inherentes a los perfiles de puestos por lo que es importante que se aborde lo mencionado en el hallazgo y se aborden los riesgos que esto puede generar.

El Lic. Cesar Blanco señaló que se debe precisar que el documento no es en Word si no en Excel que se actualiza conforme las unidades trasladan la actualización de las personas que van cambiando, el archivo se encuentra actualizado a la fecha que se indica en el documento, si una unidad presenta cambios el documento no cambia por actualización inmediata, si no hasta que las unidades lo informen, se registran funcionarios que puede ser que ya no sean encargados por que eso es una responsabilidad local, si están los espacios en blanco es porque no especificaron el nombre de la persona en su momento, siempre se les indica en el oficio de respuesta que deben trasladar esa información, y en relación con los tipos de redes sociales registrados, la autorización se da para el perfil que las unidades soliciten, si ellos crearon un perfil sin la autorización, está fuera de la normativa, no corresponde a la DCO un control de algo que está fuera de la norma, más allá de una denuncia a Seguridad Informática para que se proceda con la baja del perfil.



Hallazgo 9: señaló la Licda. Arias Sandoval que se valore indicar que el tratamiento de riesgos son riesgos prioritarios, integrales, directos, indirectos y transversales, de tal forma que se abarquen todos los riesgos.

Respecto a las recomendaciones se presentaron las correspondientes observaciones y se realizaron los ajustes tal y cómo se observan en el punto de recomendaciones.

ÁREA AUDITORÍA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

Ing. Rafael Ángel Herrera Mora, jefe
Área

Ing. Leonardo Díaz Porras
Asistente de Auditoría

RHM/LDP/bc