



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

ATIC-117-2016
04-10-2016

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se efectuó en cumplimiento del Plan Anual Operativo de la Auditoría Interna 2016 del Área de Tecnologías de Información y Comunicaciones, con el fin de evaluar la planificación estratégica de las Tecnologías de Información y Comunicaciones efectuada en apoyo del Consejo de Presidencia Ejecutiva y Gerentes.

En esa evaluación se determinó que la representatividad de los temas relacionados con TI alcanza un 10% de los aspectos abordados en las sesiones del Consejo.

Asimismo, los temas de TI señalados en sesiones de esa instancia, no se alinean en su totalidad con los proyectos o metas establecidos en los documentos de planificación estratégica institucional.

Además, se evidenciaron debilidades respecto a los mecanismos de rendición de cuentas para monitorear e impulsar el cumplimiento de los acuerdos aprobados en el seno del Consejo.

Por otra parte se determinó que el Plan Táctico de Tecnologías de Información y Comunicaciones 2010-2016 se encuentra desactualizado en relación con el Plan Estratégico Institucional 2015-2018, asimismo, se identificó que de los 17 proyectos incluidos en ese Plan, el 47% de ellos se encuentran catalogados "En ejecución", un 17% en estado "Finalizado", el 12%, se desconoce sobre su avance actual o en su defecto se encuentran cerrados, y un 6% se desestimó su implementación o no presentan acciones.

Finalmente y considerando la importancia de la continuidad y gestión de las Tecnologías de Información y Comunicaciones a nivel institucional, se determinó que a nivel de Centros de Gestión Informática a nivel Gerencial, Regional y Local, se desconoce el rol que desempeña el Consejo de Presidencia Ejecutiva y Gerentes en materia de TIC, así como sus lineamientos en esa disciplina, situación que podría obstaculizar la prestación oportuna de los servicios de TIC en todos los establecimientos de la Caja de forma coordinada.



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

ATIC-117-2016
04-10-2016

ÁREA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DE LA CCSS EFECTUADA EN APOYO DEL CONSEJO DE PRESIDENCIA EJECUTIVA Y GERENTES

ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se efectuó en cumplimiento del Plan Anual de trabajo 2016 del Área de Tecnologías de Información y Comunicaciones de la Auditoría Interna.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar las acciones realizadas a nivel institucional en torno a la planificación estratégica de las Tecnologías de Información y Comunicaciones efectuada en apoyo del Consejo de Presidencia Ejecutiva y Gerentes.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Determinar el seguimiento realizado por parte del Consejo de Presidencia Ejecutiva y Gerentes en los temas relacionados con Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC).
2. Revisar el alineamiento de los temas de TIC abordados en el Consejo de Presidencia Ejecutiva y Gerentes con las metas definidas en los documentos de planificación estratégica institucional.
3. Verificar la participación del Director de Tecnologías de Información y Comunicaciones en las sesiones del Consejo de Presidencia Ejecutiva y Gerentes.
4. Determinar la efectividad de los mecanismos de comunicación establecidos entre el Consejo de Presidencia Ejecutiva y los Centros de Gestión Informática.
5. Verificar la existencia de mecanismos de seguimiento y monitoreo para el cumplimiento de los proyectos incluidos en el Plan Táctico de Tecnologías de Información y Comunicaciones.
6. Revisar el alineamiento y actualización del Plan Táctico de Tecnologías de Información y Comunicaciones 2010-2016 con el Plan Estratégico Institucional Vigente.



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

ALCANCE

El estudio comprende el análisis y revisión de las acciones ejecutadas por el Consejo de Presidencia y Gerentes, Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones y demás instancias táctico estratégicas involucradas con la gestión de TI institucional, en torno a la planificación de alto nivel relacionada con esa disciplina en la CCSS durante el periodo comprendido entre el 2014 y agosto del 2016.

La presente evaluación se realizó conforme a las disposiciones señaladas en el Manual de Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, emitido por la Contraloría General de la República.

LIMITACIONES AL ALCANCE

El desarrollo de la presente evaluación tuvo la limitación de no disponer de los informes de avance relacionados a los proyectos de Tecnologías de Información y Comunicaciones los cuales fueron solicitados oportunamente al Lic. Luis Diego Sandoval Salas, Jefe del Área de Planificación Táctica de la Dirección de Planificación Institucional.

METODOLOGÍA

- Análisis de las minutas elaboradas en las sesiones del Consejo de Presidencia Ejecutiva y Gerentes para los años 2014-2015 (68 en total).
- Revisión y análisis de los planes estratégicos y tácticos de la institución.
- Análisis de documentación suministrada por la Presidencia Ejecutiva, mediante oficio PE-0490-16, PE-0764-2016 y PE-1564-2016.

- Entrevista y solicitud de información a los funcionarios:
 - ✓ Lic. Robert Picado Mora, Subgerente de Tecnologías de Información y Comunicaciones.
 - ✓ Lic. Luis Diego Peña Ledezma, Jefe de la Subárea de Administración de Proyectos.
 - ✓ Lic. Luis Diego Sandoval Salas, Jefe del Área de Planificación Táctica de la Dirección de Planificación Institucional.
 - ✓ Lic. Héctor Rubén Arias Mora, Jefe Subárea Gestión Administrativa y Logística de la Dirección de Planificación Institucional.
 - ✓ Lic. Dagoberto Camacho Aguilar, Jefe del Centro de Gestión Informática del Hospital San Juan de Dios.
 - ✓ Licda. Denieci Moreno Azofeifa, Jefe del Centro de Gestión Informática, Área de Salud Zapote Catedral.
 - ✓ Lic. Rafael Álvarez Rodríguez, Jefe del Centro de Gestión Informática Dirección Central de Sucursales.
 - ✓ Lic. Walter Madrigal Chaves, jefe del Centro de Gestión Informática de la Sucursal de Guadalupe.



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

- ✓ Mci. Danelia Ramírez Vargas, Jefe del Centro de Gestión Informática del Hospital México.
- ✓ Lic. Alexander Solís Abarca, Jefe del Centro de Gestión Informática de la Gerencia Financiera.
- ✓ Lic. Esteban Zúñiga Chacón, Jefe del Centro de Gestión Informática de la Gerencia Médica.
- ✓ Lic. Roy Orlando Céspedes Garbanzo, Jefe del Centro de Gestión Informática del Hospital Dr. Rafael Calderón Guardia.

MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno, 8292.
- Reglamento de la Auditoría Interna de la C.C.S.S.
- Normas de Control Interno para el Sector Público.
- Normas Institucionales en Tecnologías de Información y Comunicaciones.
- Normas Técnicas para la Gestión y Control de Tecnologías de Información, CGR.
- Manual sobre Normas Generales de Auditoría Interna para el Sector Público.

ASPECTOS NORMATIVOS A CONSIDERAR

Esta Auditoría, informa y previene al jerarca y a los titulares subordinados, acerca de los deberes que les corresponde, respecto a lo establecido en el artículo 6 de la Ley General de Control Interno N° 8292, así como las formalidades y los plazos que deben observarse en razón de lo preceptuado en los numerales 36, 37 y 38 de dicha ley, en lo referente al trámite de nuestras evaluaciones; y a 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. (...)”

ASPECTOS GENERALES

Las Tecnologías de Información y Comunicaciones en la Caja Costarricense del Seguro de Salud son gestionadas principalmente por tres grandes actores, a saber: Consejo de Presidencia Ejecutiva y Gerencias, Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, y los Centros de Gestión Informática (CGI) a nivel gerencial, regional y local, estos últimos representados de manera estratégica por el Consejo Institucional de Centros de Gestión Informática.

Dichas instancias son las responsables en su ámbito de acción de definir, implementar, controlar y supervisar el cumplimiento de las actividades sustantivas inherentes a las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC), garantizando la entrega de servicios tecnológicos con valor agregado, en apoyo a los procesos médicos, financieros y de pensiones ejecutados a nivel institucional.



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

En ese sentido, es importante indicar que el anteriormente denominado Comité Gerencial de Tecnologías de Información Comunicaciones, a través de lo establecido por la Junta Directiva en la sesión 8658, artículo 32, del 29 de agosto de 2013, se acuerda fusionarlo con el Consejo de Presidencia y Gerentes (Consejo), a fin de que ese último sea la instancia de nivel superior responsable de la toma de decisiones estratégicas y seguimiento de los temas relacionados con tecnologías de información y comunicaciones.

El Manual de Organización de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones establece cuatro funciones sustantivas principales, cuyo cumplimiento recae en dicha instancia:

1. El proponer a la Junta Directiva las políticas y estrategias que promuevan la utilización racional y la maximización de los recursos institucionales, teniendo como centro en primer término el asegurado y el usuario interno y externo.
2. Monitorear, a través de las herramientas que para tal efecto requiera, la Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicaciones, y dar seguimiento al cumplimiento del Plan Estratégico en Tecnologías de Información y Comunicaciones.
3. Priorizar el grado de impulso que deba darse al desarrollo de un determinado proyecto estratégico en tecnologías de información y comunicaciones, considerando, entre otros aspectos, la urgencia que exista para su puesta en operación producto de la entrada en vigencia de una normativa que lo supone o exige, o que para su adecuado cumplimiento hace ineludible su desarrollo, el impacto que tiene al reducir notablemente las diferencias en los accesos a los servicios, el grado de madurez que exista en razón de la integración con otros sistemas preexistentes y el nivel de coordinación que se requiera en su desarrollo, con la finalidad de garantizar que el proyecto encaje en el funcionamiento integral de la organización.
4. Adoptar acuerdos dentro del marco de las políticas y lineamientos establecidos por la Junta Directiva, para que se emitan directrices o disposiciones en materia de tecnologías de información, de acatamiento obligatorio de todas las unidades de la Institución.

Desde la ejecución de dicho acuerdo, en el Consejo se han discutido diversas temáticas vinculadas a las TIC, donde sobresalen las siguientes:

- ✓ Proyecto para el desarrollo de medios alternativos para la comprobación de derechos.
- ✓ Propuesta de Automatización de los Servicios de Salud en el III Nivel de Atención.
- ✓ Diseño y alcances de Fase Cero: Plan de Innovación.
- ✓ Reglamento de Firma Digital.
- ✓ Potencial del Big Data para la Gestión de la información Institucional.
- ✓ Avance en simplificación de trámites en la CCSS.
- ✓ Protocolo para la atención de incidencias sobre seguridad TIC (DTI-I-SI-0018).



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

HALLAZGOS

1. REFERENTE A LA GESTIÓN DE SEGUIMIENTO DE LOS TEMAS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES RELACIONADOS CON TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES.

Este Órgano de Fiscalización en revisión de las minutas elaboradas en las sesiones del Consejo de Presidencia Ejecutiva y Gerentes para los años 2014 y 2015, determinó oportunidades de mejora en la gestión de seguimiento de temas estratégicos relacionados con tecnologías de información y comunicaciones, las cuales se mencionan a continuación:

- a) La representatividad de los temas relacionados con TI alcanza un 10% de los aspectos abordados en las sesiones del Consejo. En ese sentido, en lo que respecta de la planificación de las TIC, este Ente de Fiscalización evidenció que de los 227 temas vistos por el Consejo de Presidencia Ejecutiva y Gerentes, únicamente 26 corresponden a Tecnologías de Información y Comunicaciones.
- b) Los temas de TI señalados en sesiones de esa instancia, no se alinean en su totalidad con los proyectos y/o metas establecidos en los documentos de planificación estratégica institucional los planes estratégicos, lo anterior en virtud que 14 aspectos discutidos en el seno del Consejo no se encuentran incluidos en los Planes Tácticos de Tecnologías de Información y Comunicaciones u otros establecidos para definir la planeación estratégica de la CCSS y en específico para las TIC.

En ese sentido, se presentan las temáticas relacionadas con gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones, detectadas en las minutas de consejo mencionadas anteriormente:

- ✓ Modelo para la operación de la plataforma tecnológica institucional ATIC-393-2010.
- ✓ Informe sobre citas telefónicas y listas de espera. Responsable Gerencia de Infraestructura y Tecnologías.
- ✓ Citas telefónicas. Responsable Gerencia de Infraestructura y Tecnologías.
- ✓ Sistema integrado de información para la gestión del mantenimiento institucional (SIGEM).
- ✓ EDUS – Dispositivos Móviles.
- ✓ SOGERH (Sistema Operativo de Gestión de Recursos Humanos).
- ✓ Plan de continuidad de la Gestión ATIC-337-2011.
- ✓ Propuesta de Política Institucional para Videocomunicaciones (ATIC-297-2010).
- ✓ SOGERH (Sistema Operativo de Gestión de Recursos Humanos).
- ✓ Expediente digital único en salud (EDUS)
- ✓ Estado de cumplimiento de las recomendaciones 1 y 2 del informe ATIC-265-A-2010
- ✓ Informe proceso de intervención de la Dirección de Tecnologías.
- ✓ Análisis de la implementación del EDUS, en el segundo y tercer nivel de atención.
- ✓ Propuesta Política para el ordenamiento y la consolidación de la evaluación tecnologías en salud (ETS) de la CCSS.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888

Apdo.: 10105

- ✓ Portafolio de proyectos 2015-2019.
- ✓ Seguimiento Informe de Auditoría ATIC-128-2014.
- ✓ Proyecto para el desarrollo de medios alternativos para la comprobación de derechos.
- ✓ Propuesta de Automatización de los Servicios de Salud en el III Nivel de Atención.
- ✓ Diseño y alcances de Fase Cero: Plan de Innovación.
- ✓ Reglamento de Firma Digital.
- ✓ Potencial del Big Data para la Gestión de la información Institucional.
- ✓ Avance en simplificación de trámites en la CCSS.
- ✓ Protocolo para la atención de incidencias sobre seguridad TIC (DTI-I-SI-0018).

Las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información establecen en inciso 2.1 Planificación de las tecnologías de información que:

“La organización debe lograr que las TI apoyen su misión, visión y objetivos estratégicos mediante procesos de planificación que logren el balance óptimo entre sus requerimientos, su capacidad presupuestaria y las oportunidades que brindan las tecnologías existentes y emergentes.”

Además, las normas anteriores señalan respecto al marco estratégico de TI lo siguiente:

El jerarca debe traducir sus aspiraciones en materia de TI en prácticas cotidianas de la organización, mediante un proceso continuo de promulgación y divulgación de un marco estratégico constituido por políticas organizacionales que el personal comprenda y con las que esté comprometido.

Así mismo, en el Manual de Organización de la DTIC (p. 170-171, 2013) establece entre otros aspectos al Consejo de Presidencia Ejecutiva y Gerentes, lo mencionado a continuación:

“(...) proponer a la Junta Directiva las políticas y estrategias que promuevan la utilización racional y la maximización de los recursos institucionales, teniendo como centro en primer término el asegurado y el usuario interno y externo.

Adoptar acuerdos dentro del marco de las políticas y lineamientos establecidos por la Junta Directiva, para que se emitan directrices o disposiciones en materia de tecnologías de información, de acatamiento obligatorio de todas las unidades de la Institución”.

Respecto a lo señalado, la Presidencia Ejecutiva mediante oficio PE-1564-2016 de 24 de mayo de 2016, indicó:



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

“(...) la conformación de la agenda de dicho Consejo se origina en dos fuentes: por un lado la solicitud de temas que las distintas Gerencias plantea por medio del sitio colaborativo del Consejo de Presidencia y Gerencias, y por otro lado necesidades que la Presidencia Ejecutiva determine. La decisión final de los temas a incorporar en cada sesión es ejercida, al menos para el periodo del 12 de mayo de 2014 hasta la fecha, por parte de la Dra. María del Rocío Sáenz Madrigal, como Presidenta de dicho órgano de coordinación”.

La situación descrita podría ocasionar una limitada gestión respecto al seguimiento, planificación e implementación de proyectos a nivel estratégico de las Tecnologías de Información y Comunicaciones afectando la capacidad de transformar el entorno económico y social en temas de salud, impactando negativamente en la automatización de procesos, acceso oportuno a los sistemas de información y servicios tecnológicos que brinda la institución.

En ese sentido, es considerable mencionar que las soluciones informáticas requieren de una planeación estratégica que permita entre otras cosas controlar y evaluar las inversiones que se realicen en esta disciplina para alcanzar los objetivos institucionales.

Además, que existan temas abordados en el Consejo los cuales no se vislumbran en los objetivos institucionales podría afectar los procesos para el diseño e implementación de un gobierno para las TIC que proporcione una visión corporativa y estratégica de la institución, que permita entre otras cosas, mejorar los servicios que brinda la institución a los asegurados y patronos.

2. EN TORNO A LA EXISTENCIA DE MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS PARA MONITOREAR E IMPULSAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS ACUERDOS

Se identificó que el Consejo de Presidencia Ejecutiva y Gerentes carece de mecanismos de rendición de cuentas para monitorear e impulsar el cumplimiento de los acuerdos aprobados en el seno del Consejo.

Si bien es cierto el Consejo se refiere al Plan Estratégico Institucional como instrumento para monitorear e impulsar el cumplimiento de los acuerdos, cabe mencionar que no todos los temas abordados por éste Órgano Colegiado se incluyen en los diferentes planes de la institución.

Sobre este particular el artículo 10 de la Ley General de Control Interno señala lo siguiente:

“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”.

Asimismo, el punto 1.4 de las Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE), establece lo siguiente:



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

“La responsabilidad por el establecimiento, mantenimiento, funcionamiento, perfeccionamiento y evaluación del SCI es inherente al jerarca y a los titulares subordinados, en el ámbito de sus competencias.

En el cumplimiento de esa responsabilidad las autoridades citadas deben dar especial énfasis a áreas consideradas relevantes con base en criterios tales como su materialidad, el riesgo asociado y su impacto en la consecución de los fines institucionales (...).”

Además, el Manual de Organización de la DTIC (p. 170-171, 2013) establece entre otros aspectos al Consejo de Presidencia Ejecutiva y Gerentes, lo mencionado a continuación:

“(...) Monitorear, a través de las herramientas que para tal efecto requiera, la Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicaciones, y dar seguimiento al cumplimiento del Plan Estratégico en Tecnologías de Información y Comunicaciones”.

Al respecto, mediante misiva número PE-0490-16 de 18 de febrero de 2016, la Dra. María del Rocío Sáenz Madrigal, Presidenta Ejecutiva de la CCSS; señaló lo siguiente:

“(...) es en los instrumentos formales para la planificación institucional, como lo son el Plan Nacional de Desarrollo, Planes Sectoriales, Plan Estratégico Institucional, y Planes Tácticos Gerenciales, y Planes Operativos, donde el Órgano Fiscalizados podrá conocer la priorización institucional en temas TIC.

Concordantemente, son los distintos instrumentos de monitoreo y evaluación que están establecidas para cada uno de esos planes los que deben ser considerados herramientas que la Administración utiliza para el seguimiento de cumplimiento”.

Los mecanismos de monitoreo definen un alcance, una metodología y un proceso a seguir para garantizar el cumplimiento de lo planificado en materia de TI, además, brindan a la Administración Activa herramientas que permiten determinar la contribución de las tecnologías de información a la materialización de los objetivos estratégicos de la organización.

En ese sentido la ausencia de mecanismos para comparar de forma periódica el desempeño de las metas tácticas, realizar análisis de diversas situaciones que generan un desvío con respecto a lo planificado y que permiten establecer medidas correctivas en forma oportuna, imposibilita que la administración brinde una garantía razonables sobre el adecuado uso de los recursos institucionales, así como, determinar el cumplimiento de la planificación táctica de las TI y su apoyo en la consecución y materialización de los objetivos estratégicos de la Caja Costarricense de Seguro Social.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888

Apdo.: 10105

3. SOBRE LA REPRESENTACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LAS SESIONES DEL CONSEJO DE PRESIDENCIA Y GERENTES

Este Órgano de Fiscalización evidenció la ausencia de representación de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones en las sesiones del Consejo de Presidencia y Gerentes durante los años 2014 y 2015, lo anterior según consta en el registro de participantes en las minutas respectivas de dichas reuniones.

En ese sentido, el 29 de agosto de 2013 en sesión de Junta Directiva N° 8658 dio por recibido el análisis efectuado por la Gerencia de Infraestructura y Tecnologías, avalado por el Consejo de Presidencia y de Gerentes, en cumplimiento del informe de Auditoría número ATIC-245-2012 entre otros aspectos, señaló:

"(...) Instruir al Consejo de Presidencia y Gerentes continuar con la toma de decisiones y seguimiento de los temas relacionados con las tecnologías de información y comunicaciones. El Consejo deberá coordinar con la DTIC (Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones), para conocimiento previo y participación durante la presentación de los temas relacionados durante las deliberaciones, análisis e informes de seguimiento en el seno del Consejo".

A lo anterior, sobre las decisiones de asuntos estratégicos de TIC las normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información en el inciso 1.6, señalan:

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

Así mismo, el 24 de mayo de 2016, mediante oficio PE-1564-2016, la Dra. María del Rocío Sáenz Madrigal, Presidenta Ejecutiva de la C.C.S.S. señaló al respecto lo siguiente:

"En relación con la coordinación que se realiza con la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, es la misma seguida por el resto de Direcciones de Sede, siendo lo requerido que soliciten los temas mediante su respectiva gerencia, lo cual para este caso significa que es la Gerencia de Infraestructura y Tecnologías la que es responsable de solicitar la inclusión en agenda de los temas que considere oportunos".



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

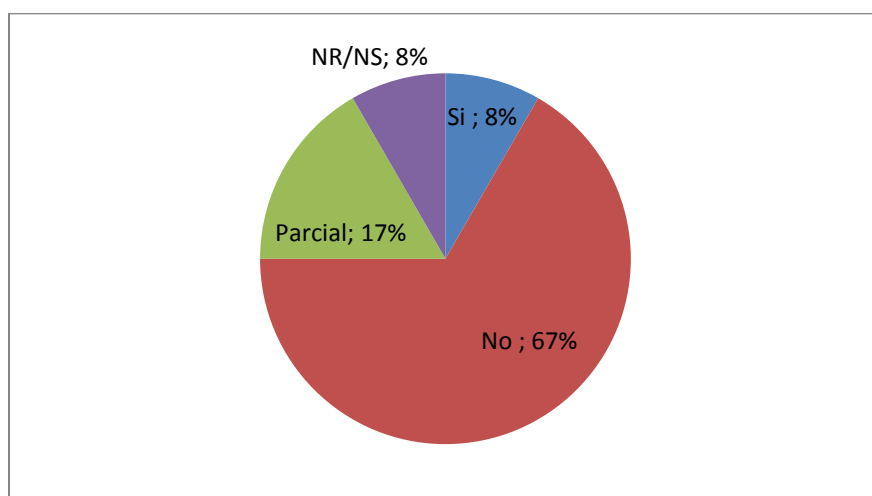
Que la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones no haya tenido una participación de las sesiones del Consejo podrían incidir en el establecimiento de prioridades de los proyectos TIC, y la gestión de los mismos como tal, al no disponer en el momento de la toma de decisiones correspondiente, del criterio técnico requerido para orientar adecuadamente las instrucciones y acciones que sean necesarias.

4. ACERCA DE LOS MECANISMOS DE COMUNICACIÓN ENTRE EL CONSEJO DE PRESIDENCIA Y GERENTES Y LOS CENTROS DE GESTIÓN INFORMÁTICA RESPECTO A TEMAS DE GESTIÓN EN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN.

Esta Auditoría determinó debilidades en la efectividad de los mecanismos de comunicación establecidos entre el Consejo de Presidencia Ejecutiva y Gerentes, y los Centros de Gestión Informática, para hacer de conocimiento y garantizar la atención de acuerdos tomados en torno a la gestión de las TIC a nivel institucional.

Lo anterior en virtud de que el 67% de los Centros de Gestión Informática (CGI) desconoce los lineamientos y acuerdos tomados por el Consejo de Presidencia Ejecutiva y Gerentes en torno a las Tecnologías de Información y Comunicaciones, lo cual puede observarse en los datos mostrados en el Gráfico 1. Lo anterior mediante consulta realizada a una muestra de CGI's sobre este respecto.

Gráfico 1
Conocimiento sobre políticas o lineamientos aprobados por el Consejo,
2014-2015



Fuente: Auditoría Interna. Elaboración propia con base en las entrevistas realizadas, 2016.



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

Sobre este particular el artículo 10 de la Ley General de Control Interno señala lo siguiente:

“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”.

Así mismo, el punto 1.4 de las Normas de Control Interno para el Sector Público, establece:

“La responsabilidad por el establecimiento, mantenimiento, funcionamiento, perfeccionamiento y evaluación del SCI es inherente al jerarca y a los titulares subordinados, en el ámbito de sus competencias.

En el cumplimiento de esa responsabilidad las autoridades citadas deben dar especial énfasis a áreas consideradas relevantes con base en criterios tales como su materialidad, el riesgo asociado y su impacto en la consecución de los fines institucionales...”

Al respecto, el 24 de mayo de 2016, mediante oficio PE-1564-2016, la Dra. María del Rocío Sáenz Madrigal, Presidenta Ejecutiva de la C.C.S.S. señaló al respecto lo siguiente:

“(...) a partir del año 2015, y con el fin de acelerar los procesos de coordinación administrativa, los acuerdos son comunicados formalmente mediante oficio firmado por este Despacho en un plazo en un plazo promedio no mayor de dos o tres días hábiles después de realizada la sesión. Dado que muchos de los temas son abordados con el fin de orientar su presentación ante Junta directiva, la atención de dichos acuerdos es verificada a la hora de discutir la elaboración de la agenda de las sesiones de dicho Órgano Colegiado. El resto de temas, a partir de su comunicación formal, son sometidos al seguimiento y la instrucción de las respectivas gerencias, las cuales comúnmente comunican sus instrucciones hacia los subalternos con copia a este Despacho (...)”.

La efectividad de la coordinación de los Centros de Gestión Informática Gerencial, Regional y Local hacia el Consejo de Presidencia Ejecutiva y Gerentes incluye, entre otros, aspectos como participantes, funciones, lineamientos, estrategias implementadas, herramientas para dar seguimientos a los acuerdos, entre otros. Por lo anterior, no se puede garantizar un alineamiento estratégico de los objetivos y la gestión operativa en TIC sin el establecimiento de mecanismos de coordinación y comunicación efectivos con el fin de asegurar el cumplimiento de lineamientos y directrices emanadas del Órgano institucional estratégico encargado de tal gestión a nivel de TI.

En ese sentido, es necesario coordinar con los diferentes actores involucrados en la gestión de las TIC la ejecución de las acciones correspondientes para atender las disposiciones establecidas por el Consejo con la finalidad de coadyuvar al logro oportuno de los objetivos institucionales.



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

La carencia de mecanismos de transparencia por parte del Consejo como lo son la divulgación y el adecuado seguimiento a los acuerdos propicia la falta de involucramiento o desconocimiento de los temas abordados en los mandos medios y bajos (tácticos y operativos) por parte de los encargados de implementar los proyectos asumidos por éste órgano colegiado en los niveles estratégicos.

5. SOBRE LA VIGENCIA DEL PLAN TÁCTICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

Esta Auditoría determinó que el Plan Táctico de Tecnologías de Información y Comunicaciones 2010-2016 se encuentra desactualizado en relación con el Plan Estratégico Institucional 2015-2018 aprobado por la Junta Directiva en el artículo n.º 22 de la sesión n.º 8818, celebrada el 17 de diciembre de 2015.

En ese sentido, las Normas técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información establecen en inciso 2.1 Planificación de las tecnologías de información que:

“La organización debe lograr que las TI apoyen su misión, visión y objetivos estratégicos mediante procesos de planificación que logren el balance óptimo entre sus requerimientos, su capacidad presupuestaria y las oportunidades que brindan las tecnologías existentes y emergentes.”

Respecto a la actualización del Plan Táctico de Tecnologías de Información y Comunicaciones 2010-2016, el máster Robert Picado, Subgerente de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones mencionó:

“En marzo del presente en sesión de Junta Directiva se presentó las líneas Estratégicas de la DTIC el cual contempla cinco proyectos a elaborar a corto y mediano plazo, a lo anterior este Ente Directivo estableció un plazo de dos meses para que se le presente un plan con acciones y responsables por cada línea definida, sin embargo, a nosotros se nos notificó a mediados del mes de junio razón por la cual no se presentó en tiempo el avance”.

Además, en relación al Plan Táctico de Tecnologías de Información y Comunicaciones 2010-2016, el Lic. Luis Diego Sandoval Salas, Jefe del Área de Planificación Táctica, comentó:

“(…) durante el proceso de intervención de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones el subgerente en ese momento le señaló a la Auditoría (se copió a la DPI) que el Plan Táctico de Tecnologías de Información y Comunicaciones se iba a generar producto del modelo de Gobernanza el cual se estaba llevando a cabo un proceso de consultoría con la empresa Gartner a fin de definir dichos requerimientos, sin embargo, hace poco nos llegó un oficio del máster Robert Picado Mora el cual está interesado en retomar el tema por lo que solicitó una reunión con la Dirección de Planificación Institucional la cual aún no se ha concretado, por lo que de momento no se ha formalizado el trabajo a realizar”.



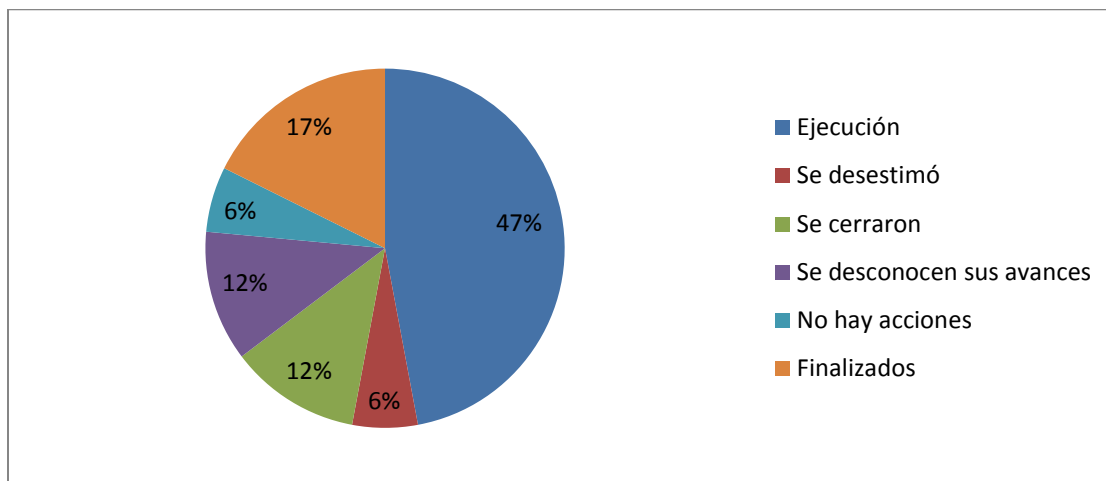
CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

No disponer de un Plan Táctico de Tecnologías de Información y Comunicaciones actualizado, podría generar errores en la ejecución de actividades así como limitaciones en asignación de recursos para iniciativas de interés institucional relacionadas con la gestión de las TIC, en detrimento de la automatización de procesos en el área correspondiente.

6. SOBRE LOS PROYECTOS INCLUIDOS EN EL PLAN TÁCTICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

Esta Auditoría identificó que de los 17 proyectos incluidos en el Plan Táctico de Tecnologías de Información y Comunicaciones 2010-2016, el 47% de ellos se encuentran catalogados “En ejecución”, un 17% en estado “Finalizado”, el 12%, se desconoce sobre su avance actual o en su defecto se encuentran cerrados, y un 6% se desestimó su implementación o no presentan acciones. Lo anterior según lo indicado por el Máster Luis Diego Peña Ledezma, Jefe de la Subárea de Administración de Proyectos en entrevista realizada el 27 de julio de 2016.

Gráfico 2
Proyectos incluidos en el Plan Táctico de Tecnologías de Información y Comunicaciones, 2010-2016



Fuente: Auditoría Interna. Elaboración propia con base en las entrevistas realizadas, 2016.

Sobre este particular el artículo 10 de la Ley General de Control Interno señala lo siguiente:

“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”.



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

Asimismo, el punto 1.4 de las Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE), establece lo siguiente:

“La responsabilidad por el establecimiento, mantenimiento, funcionamiento, perfeccionamiento y evaluación del SCI es inherente al jerarca y a los titulares subordinados, en el ámbito de sus competencias. En el cumplimiento de esa responsabilidad las autoridades citadas deben dar especial énfasis a áreas consideradas relevantes con base en criterios tales como su materialidad, el riesgo asociado y su impacto en la consecución de los fines institucionales (...).”

Respecto a los proyectos incluidos en el Plan Táctico de Tecnologías de Información y Comunicaciones 2010-2016, el máster Robert Picado, Subgerente de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones mencionó:

“(...) se va a realizar un análisis de las razones por las cuales están pendientes, asimismo se va a gestionar el cierre técnico de dicho plan”.

Así mismo, en relación al Plan Táctico de Tecnologías de Información y Comunicaciones (2010-2016), el Lic. Luis Diego Peña Ledezma, Jefe de la Subárea de Administración de Proyectos, comentó:

“(...) Muchas de las líneas de acción incluidas en los Planes Tácticos en Tecnologías de Información y Comunicaciones así como en el Sistema para la Administración del Portafolio de Proyectos (SAPP) se establecieron como iniciativas o compras en su momento, mismas que fueron depurándose a proyectos.”

Además, en relación al Plan Táctico de Tecnologías de Información y Comunicaciones (2010-2016), el Lic. Luis Diego Sandoval Salas, Jefe del Área de Planificación Táctica, comentó:

“(...) durante el proceso de intervención de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones el subgerente en ese momento le señaló a la Auditoría (se copió a la DPI) que el Plan Táctico de Tecnologías de Información y Comunicaciones se iba a generar producto del modelo de Gobernanza el cual se estaba llevando a cabo un proceso de consultoría con la empresa Gartner a fin de definir dichos requerimientos, sin embargo, hace poco nos llegó un oficio del máster Robert Picado Mora el cual está interesado en retomar el tema por lo que solicitó una reunión con la Dirección de Planificación Institucional la cual aún no se ha concretado, por lo que de momento no se ha formalizado el trabajo a realizar”.



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

Por lo tanto, la presencia de acciones tácticas que fueron desestimadas o atendidas por la administración activa, dentro del Plan Táctico de Tecnologías de Información y Comunicaciones, podría exponer los intereses patrimoniales y asistenciales de la Caja Costarricense de Seguro Social, pues, se estaría planificando nuevos proyecto o distribuyendo recursos humanos, técnicos y financieros con información errónea.

CONCLUSIÓN

En la presente evaluación se determinó oportunidades de mejora en torno a la Planificación Estratégica de las Tecnologías de Información y Comunicaciones de la CCSS efectuada en apoyo del Consejo de Presidencia Ejecutiva y Gerentes.

Lo anterior dado que se evidenció la existencia de temas abordados en el Consejo los cuales no se vislumbran en las metas institucionales lo cual podría afectar los procesos para el diseño e implementación de un gobierno para las TIC que proporcione una visión corporativa y estratégica de la institución, el cual permita mejorar los servicios que brinda la institución a los asegurados y patronos.

En ese sentido, en lo referente a la planificación de las TIC, este Ente de Fiscalización evidenció que de los 227 temas abordados en el Consejo de Presidencia Ejecutiva y Gerentes durante el 2014 y 2016, únicamente 26 corresponden a Tecnologías de Información y Comunicaciones, con la particularidad que durante su abordaje por dicho Órgano Colegiado, no se contó con la participación del Subgerente de Tecnologías de Información y Comunicaciones como representante de la unidad rectora de las TIC en la Caja, aspecto al que debe otorgársele la atención requerida para garantizar que las TIC coadyuven al logro oportuno de los objetivos institucionales, así como el cumplimiento de lo establecido en el Manual de Organización correspondiente.

En ese mismo orden de ideas, los mecanismos para monitorear el avance de forma periódica de las metas tácticas, realizar análisis de diversas situaciones generan un desvío con respecto a lo planificado y que permiten establecer medidas correctivas en forma oportuna, son medidas que la administración debe perfeccionar y mantener con el fin de brindar una garantía razonable sobre el adecuado direccionamiento institucional en la gestión de TI y el uso de los recursos institucionales asociados.

Por otra parte el Plan Táctico de Tecnologías de Información y Comunicaciones 2010-2016 se encuentra desactualizado en relación con el Plan Estratégico Institucional 2015-2018, asimismo, se identificó que de los 17 proyectos incluidos en ese Plan, el 47% de ellos se encuentran catalogados “En ejecución”, un 17% en estado “Finalizado”, el 12%, se desconoce sobre su avance actual o en su defecto se encuentran cerrados, y un 6% se desestimó su implementación o no presentan acciones.



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

Finalmente y considerando la importancia de la continuidad y gestión de las Tecnologías de Información y Comunicaciones a nivel institucional, se determinó que a nivel de Centros de Gestión Informática a nivel Gerencial, Regional y Local, se desconoce el rol que desempeña el Consejo de Presidencia Ejecutiva y Gerentes en materia de TIC, así como sus lineamientos en esa disciplina, situación que podría obstaculizar la prestación oportuna de los servicios de TIC en todos los establecimientos de la Caja de forma coordinada.

RECOMENDACIONES

A LA DRA. MARÍA DEL ROCÍO SÁENZ MADRIGAL, EN SU CALIDAD DE PRESIDENTE EJECUTIVO O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO.

1. De conformidad con lo evidenciado en los hallazgos del presente informe, revisar los mecanismos utilizados en el monitoreo de cumplimiento de los acuerdos tomados en el Consejo de Presidencia y Gerentes, con el fin de garantizar el abordaje en la periodicidad que se considere pertinente, así como el seguimiento oportuno, de las decisiones y temas estratégicos institucionales en materia de Tecnologías de Información y Comunicaciones que requieran de la participación, involucramiento y apoyo por parte de esa instancia, en cumplimiento de las funciones establecidas para tales efectos en el Manual de Organización de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones. **Plazo de Cumplimiento: 2 meses.**
2. Según lo señalado en el hallazgo tres del presente informe, valorar designar formalmente la participación en forma permanente del Subgerente de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones (DTIC) o el representante que se estime pertinente, en las sesiones del Consejo de Presidencia y Gerentes cuando se aborden temas relacionados con esa disciplina. Lo anterior previa valoración de la normativa correspondiente de acuerdo a lo establecido en el Manual de Organización de la DTIC. **Plazo de Cumplimiento: 1 mes.**
3. Instruir a la Dirección de Planificación Institucional para que en conjunto con la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones y los representantes gerenciales que se estime pertinente, se realice la revisión del estado actual de los proyectos que conforman el Plan Táctico de Tecnologías de Información y Comunicaciones 2010-2016, y se prepare un informe a ser conocido en el Consejo de Presidencia Ejecutiva y Gerentes con el fin de valorar y ordenar las acciones que se estimen pertinentes para cada proyecto. **Plazo de Cumplimiento: 6 meses.**
4. Iniciar el proceso de actualización del Plan Táctico de Tecnologías de Información y Comunicaciones 2010-2016 o del instrumento de planificación estratégica en TI que se defina a nivel institucional, en alineamiento al Plan Estratégico Institucional 2015-2018, definiéndose los mecanismos de seguimiento necesarios para impulsar el cumplimiento de las metas establecidas en el mismo, de acuerdo con los procesos de planificación ya oficializados institucionalmente. **Plazo de Cumplimiento: 12 meses.**



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

AL LIC. RONALD LACAYO MONGE EN SU CALIDAD DE GERENTE ADMINISTRATIVO, AL LIC. GUSTAVO PICADO CHACÓN EN SU CALIDAD DE GERENTE FINANCIERO, A LA DRA. MARÍA EUGENIA VILLALTA BONILLA EN SU CALIDAD DE GERENTE MÉDICA, A LA ING. DINORAH GARRO HERRERA EN SU CALIDAD DE GERENTE LOGÍSTICA, AL LIC. JAIME BARRANTES ESPINOZA EN SU CALIDAD DE GERENTE DE PENSIONES Y A LA ARQ. MARÍA GABRIELA MURILLO JENKINS EN SU CALIDAD DE GERENTE DE INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍA O A QUIEN EN SUS LUGARES OCUPE EL CARGO

5. En apoyo de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones se garantice la presentación en tiempo y forma de los temas estratégicos TIC que se estime necesario y relevante, ante el Consejo de Presidencia y Gerentes. Lo anterior en virtud de la responsabilidad de cada Gerencia por gestionar y promover ante esa instancia los temas según los procesos que tienen a su cargo. **Plazo de Cumplimiento: 3 meses.**
6. En coordinación con la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, definir mecanismos de comunicación a fin de garantizar que los acuerdos tomados y directrices generados en el Consejo de Presidencia y Gerentes se difundan y se brinde seguimiento a su atención en el nivel gerencial, regional y local. **Plazo de Cumplimiento: 3 meses.**

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 27 de setiembre del 2016, con la Licda. Rita Cubillo Jiménez y el Lic. Juan Luis Bermúdez Madriz ambos asesores de la Presidencia Ejecutiva. Los funcionarios mencionados dan por aceptados los hallazgos y las recomendaciones incluidos en el presente informe.

ÁREA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

Ing. Hubert García Gordon
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Lic. Rafael Ángel Herrera Mora
JEFE

RAHM/HGG/lbc