



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

ATIC-208-2015
25-08-2015

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se realizó según el programa de Actividades contemplado en el Plan Anual Operativo 2015 del Área de Tecnologías de Información y Comunicaciones de la Auditoría Interna, con el fin de evaluar la “Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) en la Sucursal de San Ramón”.

Los resultados del estudio efectuado respecto de las acciones adoptadas por la Administración de dicha sucursal y la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte para gestionar las TIC, han permitido evidenciar que se presentan oportunidades de mejora en torno al cableado de la red de datos, así como el avance de la telefonía IP en esa unidad.

En relación a los equipos, se indica que la falta de un plan de renovación tecnológica para el fortalecimiento y actualización de los equipos en la sucursal, podría afectar la continuidad en la prestación de los servicios.

En ese mismo orden de ideas, se mencionan temas referentes a inconsistencias en los registros del Sistema Contable de Bienes Muebles, falta de parches o actualizaciones de equipos, entre otros aspectos a considerar para garantizar el funcionamiento oportuno de los sistemas de información requeridos para el desarrollo de las funciones encomendadas a esa unidad.



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

ATIC-208-2015
25-08-2015

ÁREA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

EVALUACIÓN INTEGRAL GERENCIAL DE LA SUCURSAL SAN RAMÓN TEMA: TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se efectuó en cumplimiento del Plan Anual Operativo de la Auditoría Interna 2015.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la gestión de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) en la Sucursal de San Ramón.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Verificar la estructura organizacional que rige la gestión de las Tecnologías de Información y Comunicaciones en la Sucursal de San Ramón.
2. Identificar los mecanismos utilizados para mantener la operación oportuna de la plataforma tecnológica de la Sucursal de San Ramón.
3. Verificar, mediante inspección física, las condiciones de los equipos tecnológicos de la Sucursal de San Ramón.

ALCANCE

Esta evaluación comprende el análisis de las acciones ejecutadas por la Administración de la Sucursal de San Ramón, para gestionar las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) de esa unidad, en el período comprendido de enero a diciembre del 2014 y de enero a junio del 2015.

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.

METODOLOGÍA

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



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

- Análisis de documentación suministrada por la Administración de la Sucursal San Ramón y CGI de la Dirección Regional:
 - Plan Anual y Presupuesto
 - Plan de Continuidad
 - Distribución de la Red de Datos
 - Proceso de Respaldos
 - Transacciones del SPIC
 - Contrato de Mantenimiento Preventivo
- Entrevista con la Licda. Emilia Solís Alpízar, Administradora de la Sucursal de San Ramón.
- Entrevista con el Lic. Guillermo Rojas Zapata, Jefe del CGI de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte.
- Inspección a los equipos de TIC de la Sucursal de San Ramón.
- Análisis de la base de datos de Sistema Contable de Bienes Muebles.

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 Técnicas para la Gestión y Control de Tecnologías de Información, CGR.
- Manual de Organización de Centros de Gestión Informática, 2013.
- Manual de Organización Gerencia Financiera, 2007.

ASPECTOS NORMATIVOS A CONSIDERAR

Esta Auditoría, informa y previene al Jerarca y a los titulares subordinados, acerca de los deberes que les corresponden, respecto con 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. (...)”



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

ANTECEDENTES

La Sucursal de San Ramón, es una unidad administrativa financiera, que se fundó en el año 1947, se encuentra ubicada en San Rafael, distrito sexto del cantón segundo de la provincia de Alajuela, adscrita a la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte, con dependencia de la Gerencia Financiera.

Entre los procesos sustantivos de la Sucursal, están:

- Gestión Administración Ingresos y Egresos
- Gestión Cobros
- Gestión Pensiones y Prestaciones Sociales
- Gestión Inspección
- Servicio de Apoyo General
- Gestión Control Interno

La Sucursal cuenta con 16 plazas asignadas de las cuales tres se encuentran con nombramiento interino, distribuidos de la siguiente forma.

Cuadro Nº1
Funcionarios de la Sucursal San Ramón

No. Funcionarios y Área	Puesto	Código de plaza
1 Jefatura	Administrador Sucursal 3	20680
3 Inspección	Inspector Leyes y Reglamentos 1	20682
	Inspector Leyes y Reglamentos 3	20681
	Inspector Leyes y Reglamentos 3	42181
1 Trabajador social	Profesional 2	23015
1 Auxiliar de Inspección	Técnico Administrativo 1	20679
1 Cobros	Técnico Administrativo 1	20675
2 Pensiones	Técnico Administrativo 1	34041
	Técnico Administrativo 1	20672
3 Plataforma de Servicio	Cajero 1	20683
	Técnico Administrativo 1	20678
	Técnico Administrativo 1	24120
1 Fondo Rotatorio y RRHH	Técnico Administrativo 1	20677
1 Información y Serv. De Apoyo	Asist. Tec. Aactivo. 3	20674
1 Trabajador Serv. Generales	Misceláneo	23024
1 Chofer	Chofer 1	20671

Fuente: Plan Anual Operativo 2014-2014 Sucursal San Ramón

La Sucursal posee edificio propio con una extensión de 1100 metros cuadrados, donde se sienta el edificio con una construcción de 380 metros cuadrados, con una antigüedad de más de 20 años.

El equipo de cómputo con que cuenta esta unidad se encuentra en buenas condiciones, se le ha brindado el mantenimiento preventivo y correctivo según indica la Administración. Del Plan para la



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

Administración de la Continuidad Versión 2.4 2015 proporcionado por esa Sucursal se obtiene la siguiente información con respecto al inventario de Software y Hardware.

Cuadro N°2
Inventario de Equipos
Sucursal San Ramón

Nombre del Equipo	Sist. Operativo	Inform. de los Procesadores	Infor. de la Memoria	Unidades de Almacenamiento	Área de trabajo	Base de datos	Equipos de comunic.	Sistema de Inform.	Número de placas	Nivel Criticidad (A,M,B)
1313-800891	WINDOWS 7	INTEL CORE™ 2, DUO 2.33 GHZ	RAM 2.0 GB	160 GB	PRESUPUESTO	PRESU- SPIC		SICERE-FTP-SICO-RCPI	800891	B
1313-800894	WINDOWS 7	INTEL CORE™ 2, DUO 2.33 GHZ	RAM 2.0 GB	160 GB	PENSIONES PÚBLICO	NO REGISTRA		SICERESIP	800894	B
1313-846046	WINDOWS 2000 SERVER	INTEL XEON	DUAL SDR SDRAM 8 GIGAS		SERVIDOR	NO REGISTRA			846046	A
1313-769793	WINDOWS 7	INTEL PENTIUM D 2.33 GHZ	RAM 2.0 GB	80 GB	COBROS	NO REGISTRA		SICERE	769793	B
1313-800892	WINDOWS 7	INTEL CORE™ 2, DUO 2.33 GHZ	RAM 2,0 GB	160 GB	AUX. COBROS	NO REGISTRA		SICERE-SPI-	800892	B
1313-800893	WINDOWS 7	INTEL PENTIUM DUAL CORE 3.00 GHZ	RAM 2.00 GB	160 GB	ADMINISTRACION	NO REGISTRA		SICO-RCPI-SICERE -TICO	800893	B
1313-769721	WINDOWS 7	INTEL PENTIUM D 2.80 GHZ	RAM 2.00 GB	80 GB	TRABAJO SOCIAL	SPIC-		SICERE-SPI-	769721	B
1313-769720	WINDOWS 7	INTEL PENTIUM D 2.80 GHZ	RAM 2.00 GB	80 GB	CAJAS	SPIC-SISTEMA		SICO-RCPI-SICERE-SPIC-FTP-PEAS-	769720	M
1313-769791	WINDOWS 7	INTEL PENTIUM D 3.00 GHZ	RAM 2.00 GB	160 GB	INSPECCIÓN	NO REGISTRA		SICERE-SPI-SICERE VIRTUAL PEAS-	769791	B
1313-769792	WINDOWS 7	INTEL PENTIUM 4 3.20 GHZ	RAM 2.00 GB	160 GB	INSPECCION	NO REGISTRA		SICERE-SPI-SICERE VIRTUAL	769792	B
1313-846150	WINDOWS VISTA	INTEL CORE™ 2, DUO 2.33 GHZ	RAM 4.00 GB	300 GB	PEGC	SPIC-UBSISTEMA SFRO		SICERE-SICO-VIRTUAL-SICO-RCPI	846150	B
1313-769794	WINDOWS 7	INTEL PENTIUM D 3.00 GHZ	RAM 2.00 GB	160 GB	FONDO ROTATORIO DE OPERACIONES	SIPA-SUBSISTEMA SFRO		SICERE-SIPA	769794	M
1313-769795	WINDOWS 7	INTEL PENTIUM D 3.00 GHZ	RAM 2.00 GB	160 GB	ANALISTA DE PENSIONES	NO REGISTRA		SPI-RCPI-SICERE-SICO-	769795	B
1313-769796	WINDOWS 7	INTEL PENTIUM D	RAM 2.00 GB	160 GB	PLATAFORMA -	NO REGISTRA		SICERE-SICO-RCPI	769796	B



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

1313-727440	WINDOWS 7	INTEL PENTIUM 4 3.20 GHZ	RAM 2.00 GB	160 GB	INSPECCIÓN PENSIONES AUXILIAR	NO REGISTRA	SICERE-SICO-RCPI-PEAS	727440	B
1313-959840	WINDOWS 7	INTEL CORE™ I5-3470, 3.20 GHZ	RAM 6.00 GB	1 TB	PLATAFORMA CAJERO	SPIC	SICERE SICO RCPI SPIC	959840	M
1313-846010	WINDOWS 7	INTEL PENTIUM DUAL CORE 2.00 GHZ	RAM 4.00 GB	300 GB	PORTATIL	PRESUPUESTO	PRESU-CITRIX-SICO		B
1313-959914		INTEL CORE™ I5-4570, 3.20 GHZ	RAM 8.00 GB		INSPECCIÓN ELADIO	NO REGISTRA			
1313-800890	WINDOWS 7	INTEL CORE DUO 2.33 GHZ	RAM 2.00 GB		CUBICULO INSPECCIÓN	NO REGISTRA			

Fuente: Plan de Continuidad Sucursal San Ramón.

HALLAZGOS

1. SOBRE LA GESTIÓN DE LAS TIC EN LA SUCURSAL SAN RAMÓN

Este Órgano de Fiscalización comprobó que la Sucursal San Ramón no dispone de un Centro de Gestión Informática (CGI) propio para el abordaje de los temas relacionados con las TIC; razón por la cual la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte adjudicó para el año 2015 el “Servicio de Mantenimiento Preventivo de Equipos de Cómputo y de Impresoras” a la empresa Computación Coala de Alajuela, S. A., por un monto de ₡1,432,000,00 (un millón cuatrocientos treinta y dos mil con 00/100), según consta en el expediente de la compra directa N° 2015CD-000011-1301; servicio que es compartido y financiado por las siguientes unidades:

- Sucursal de Grecia
- Sucursal de Naranjo
- Sucursal de Valverde Vega
- Sucursal de Ciudad Quesada
- Sucursal de Palmares
- Sucursal San Ramón
- Sucursal de Garabito

Los servicios que no se encuentran contemplados en dicha contratación, como gestión de proyectos, identificación de necesidades en materia de TIC, compras de equipos de TIC, administración de cuentas de red, correo e internet, entre otros, son atendidos por el CGI de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte.

Asimismo, en relación al mantenimiento correctivo, corresponde a la Sucursal realizar la Contratación Directa para asumir dichas actividades, en casos de ser requeridas.



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

Las Normas Técnicas para la Gestión y Control de las Tecnologías de Información de la Contraloría General de la República, señalan en el inciso 3.1 “Consideraciones generales de la implementación de TI” que:

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

- g. Tomar las previsiones correspondientes para garantizar la disponibilidad de los recursos económicos, técnicos y humanos requeridos. (...)”*

El artículo 4.2 “Administración y operación de la plataforma tecnológica” de dicha normativa, establece que:

“La organización debe mantener la plataforma tecnológica en óptimas condiciones y minimizar su riesgo de fallas. Para ello debe: (...)”

- b. Vigilar de manera constante la disponibilidad, capacidad, desempeño y uso de la plataforma, asegurar su correcta operación y mantener un registro de sus eventuales fallas.*
- e. Controlar la ejecución de los trabajos mediante su programación, supervisión y registro.*
- g. Brindar el soporte requerido a los equipos principales y periféricos.*
- i. Controlar los servicios e instalaciones externos. (...)”*

La Licda. Emilia Solís Alpízar, Administradora de la Sucursal San Ramón indicó:

“Lo referente a Tecnologías de Información se gestiona a través del Centro de Gestión Informática de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte.

La Sucursal dispone de un contrato, una compra conjunta con las sucursales de la Dirección Regional de mantenimiento preventivo, para esto se utiliza la partida 2159, para este año se certificó el monto de 1,800,000 colones, y se facturó 296,000 colones.

Está pendiente la compra directa para el mantenimiento preventivo y correctivo de impresoras y fotocopiadora.

Este contrato es gestionado en la Dirección Regional. La Sucursal de San Ramón recibe una visita al año, normalmente se programa en junio o julio, y en esa visita se recibe un reporte por parte del proveedor, que contiene el listado de equipos y las actividades realizadas. No obstante, el contrato no contempla el mantenimiento correctivo, por esa razón, se debe realizar un procedimiento de compra por parte de la Sucursal.



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

Por ejemplo, hay tres impresoras dañadas, de las cuales se encuentra una contratación en proceso con el fin de valorar la factibilidad técnica para repararlas.”

Las TI contribuyen a mejorar la prestación de servicios, si bien deben ser proporcionales al presupuesto y al costo de oportunidad que conllevan, es importante rescatar que una inadecuada gestión podría ocasionar deterioro de esos servicios, impactar en la eficiencia y eficacia de las operaciones, y materializar riesgos inherentes a las TIC que comprometan la continuidad de las funciones en la Sucursal San Ramón.

2. DEL CABLEADO DE RED EN LA SUCURSAL SAN RAMÓN

Los días 29 y 30 de junio del 2015, funcionarios de la Auditoría Interna en conjunto con personal de la Sucursal de San Ramón, realizan inspección física en esa unidad, identificando algunas oportunidades de mejora en cuanto a los puntos y el cableado de la red de datos, que se detallan a continuación:

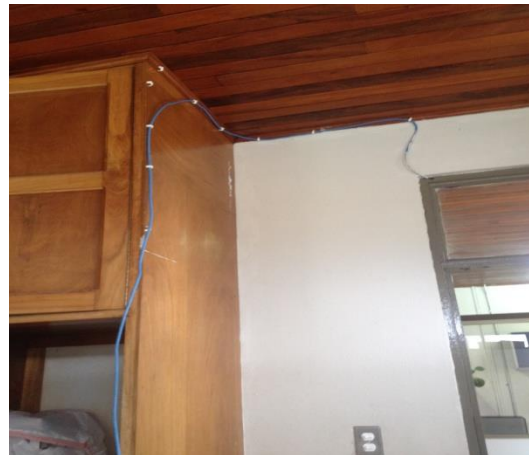
- É El cableado de la red de área local de la sucursal entró en operación en el año 2000, a la fecha de la presente evaluación suma 15 años desde su implementación.
- É Cables expuestos sin canaleta.
- É Puntos de red que se desprenden de la pared y sin identificación.
- É La categoría del cableado es inferior a 6.

Las siguientes imágenes muestran lo indicado por este Ente Fiscalizador:

Fotografía 1: Puntos de red se desprenden de la pared



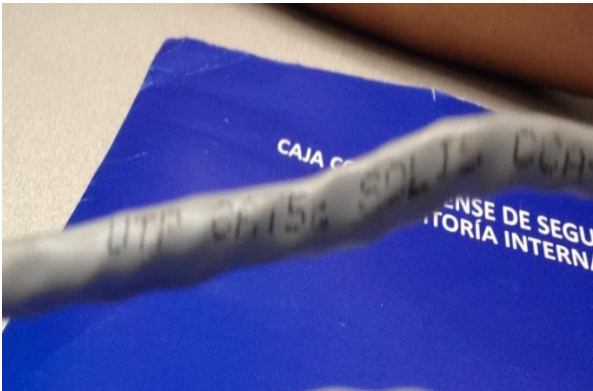
Fotografía 2: Cables sin canaleta





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

Fotografía 3: Categoría del Cable
UTP CAT 5 E



Fotografía 4: Cables de red
Cuarto principal de telecomunicaciones



FUENTE: Auditoría Interna. Elaboración propia con base en inspección física realizada el 29 y 30 de junio del 2015.

Por otro lado, según consta en los registros del Área de Comunicaciones y Redes Informáticas, a junio del 2014, dicha sucursal dispone de un enlace de comunicación de 2 Mbps.

Cabe señalar, que este Órgano de Fiscalización corroboró que actualmente el Centro de Gestión Informática (CGI) de la Gerencia Financiera, lidera una iniciativa para agrupar en una compra, las necesidades de cableado de las sucursales a nivel institucional. En ese sentido, verificó que la Sucursal San Ramón está incluida en dicha iniciativa.

No obstante, no se evidenció la aprobación y oficialización de la misma, y se indicó que se trabaja en ajustes para adaptarla a un presupuesto, basados en priorizaciones y criticidad de las condiciones de esas unidades.

Las Normas Técnicas para la Gestión de las Tecnologías de Información de la CGR, en el apartado 1.4.3 de seguridad física y ambiental, indica que:

“La organización debe proteger los recursos de TI estableciendo un ambiente físico seguro y controlado, con medidas de protección suficientemente fundamentadas en políticas vigentes y análisis de riesgos. Como parte de esa protección debe considerar:

(...)

f. La continuidad, seguridad y control del suministro de energía eléctrica, del cableado de datos y de las comunicaciones inalámbricas”.



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

La Plantilla para la Construcción de cableados de red y centrales telefónicas, en el apartado 4. Cableado horizontal, establece:

“Todo lo utilizado para efectuar el cableado horizontal debe cumplir con lo normado para categoría 6a, esto incluye cable par trenzado CAT 6a CMR sin blindar, 4 pares (23 AWG), que cumpla con el estándar IEEE 802.3 y la norma ANSI/TIA-568-B, garantizando frecuencias de hasta 550MHz, conectores RJ45 6a, patch panel’s 6a, patch cord’s 6a, etc”.

Al respecto, la Licda. Emilia Solís Alpízar, Administradora de la Sucursal San Ramón, manifestó:

“La red de datos de la Sucursal data del año 2000, periodo en el que la Sucursal inicia sus operaciones en este inmueble.

El cable es antiguo y requiere de mejoras, pero sabemos que de parte del CGI de la Dirección Regional se trabaja en una iniciativa para mejorar las condiciones del cableado en varias de las sucursales y que la de San Ramón está incluida. ”

Igualmente, el Lic. Guillermo Rojas Zapata, jefe del Centro de Gestión Informática de la Dirección Regional Huetar Norte, indicó:

“El enlace de conexión en la Sucursal San Ramón es de 2 Mbps a través de VPN, esta Sucursal fue considerada en la iniciativa que lidera actualmente la Gerencia Financiera para remozar el cableado de la red de datos en las sucursales.

Una vez que se logre implementar esta iniciativa y como parte de nuestros proyectos, se pretende mejorar a mediano plazo y según el presupuesto asignado, el tema de la central telefónica IP en las sucursales, con el fin de adaptarnos a las tendencia de la institución en esa materia y por los beneficios en cuanto a costos que aportan estas tecnologías.

En ese sentido, el primer paso es concretar la iniciativa del cableado de red de la Gerencia Financiera, para luego continuar con la adquisición e implementación de las centrales de telefonía IP, en la Sucursal de Alajuela, Ciudad Quesada, Grecia y San Ramón, de acuerdo a las prioridades y necesidades en esas sucursales.”

Lo evidenciado por esta Auditoría, en relación a las condiciones actuales del cableado podría materializar riesgos correspondientes a la disponibilidad de los sistemas y procesos críticos de la Sucursal, aumento de los costos para la gestión de la continuidad e interrupciones constantes y prolongadas que interfieran con la prestación de los servicios a los usuarios.



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

3. DE LA TELEFONÍA IP EN LA SUCURSAL SAN RAMÓN

Con la implementación de 4 teléfonos IP entre 2011 y 2014 la Sucursal de San Ramón disminuyó en un 37.9 % el gasto de la partida 2122 Telecomunicaciones, pasando de cancelar en el 2011 un monto anual de ₡1,102,930.10, a derogar ₡684,650.00 en el 2014. A pesar de estas ventajas, no todos los usuarios poseen este tipo de dispositivos telefónicos, ya que los dispositivos actuales se enlazan a la Central IP de la Dirección Regional Huetar Norte, la cual ya ha llegado al límite de usuarios.

Las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información, de la Contraloría General de la Republica, en el apartado 3.1 Consideraciones generales de la implementación de TI, establece:

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

- a. Adoptar políticas sobre la justificación, autorización y documentación de solicitudes de implementación o mantenimiento de TI.*
- b. Establecer el respaldo claro y explícito para los proyectos de TI tanto del jerarca como de las áreas usuarias.*
- c. Garantizar la participación activa de las unidades o áreas usuarias, las cuales deben tener una asignación clara de responsabilidades y aprobar formalmente las implementaciones realizadas.*
- d. Instaurar líderes de proyecto con una asignación clara, detallada y documentada de su autoridad y responsabilidad.*
- e. Analizar alternativas de solución de acuerdo con criterios técnicos, económicos, operativos y jurídicos, y lineamientos previamente establecidos.*
- f. Contar con una definición clara, completa y oportuna de los requerimientos, como parte de los cuales debe incorporar aspectos de control, seguridad y auditoría bajo un contexto de costo – beneficio.*
- g. Tomar las provisiones correspondientes para garantizar la disponibilidad de los recursos económicos, técnicos y humanos requeridos.*
- h. Formular y ejecutar estrategias de implementación que incluyan todas las medidas para minimizar el riesgo de que los proyectos no logren sus objetivos, no satisfagan los requerimientos o no cumplan con los términos de tiempo y costo preestablecidos.*
- i. Promover su independencia de proveedores de hardware, software, instalaciones y servicios”.*



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

La Licda. Emilia Solís Alpízar, Administradora de la Sucursal San Ramón, manifestó:

“Disponemos de 4 dispositivos de telefonía IP, el resto del personal trabaja con central convencional.

Es importante recalcar que todas las necesidades en materia tecnológica que pueda presentar esta sucursal son únicamente abordadas por el CGI de la Dirección Regional, como ente experto en la materia.

En ese sentido, si bien para nosotros es muy ventajoso disponer solamente de dispositivos telefónicos con tecnología IP por el ahorro económico que representa, no se ha concretado por parte del CGI de la Dirección Regional la adquisición de los mismos para todas las áreas.”

Al respecto, el Lic. Guillermo Rojas Zapata, jefe del Centro de Gestión Informática de la Dirección Regional Huetar Norte, indicó:

“En ese sentido, el primer paso es concretar la iniciativa del cableado de red de la Gerencia Financiera, para luego continuar con la adquisición e implementación de las centrales de telefonía IP, en la Sucursal de Alajuela, Ciudad Quesada, Grecia y San Ramón, de acuerdo a las prioridades y necesidades en esas sucursales.

Por el momento la Sucursal de San Ramón dispone de cuatro aparatos telefónicos con tecnología IP, que se enlazan a la Central de la Dirección Regional, no obstante, no se puede considerar comprar más dispositivos por varias razones: la Central de la Dirección solo cuenta con 8 líneas para 72 personas, es una central que ya tiene más de 5 años y no es posible seguir recargándola, además considerando que los aparatos pueden que en pocos años ya no sean funcionales o no se adapten a otras centrales telefónicas recientes.”

El disponer de tecnología análoga, limita la integración con Oficinas Centrales y demás Unidades de la institución que trabajan bajo la telefonía IP, lo cual incrementa los costos por llamadas convencionales, así como el mantenimiento, sin menoscabo que restringe el avance en las tendencias tecnológicas.

4. DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA EN LA SUCURSAL

En inspección física de los equipos de cómputo de la Sucursal de San Ramón, se determinaron oportunidades de mejora, según se detalla a continuación:

- Del total de computadoras en esa unidad (17 computadoras de escritorio y 1 portátil) 2 de ellas se adquirieron en el 2014, mientras que las 16 restantes se adquirieron entre el 2005 y 2012. En ese



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

sentido, el 88% de las computadoras, tienen de 10 a 3 años de uso. Llama la atención que entre los equipos más antiguos (10 a 8 años) están equipos de Plataforma, Cajero, Pensiones y Trabajo Social.

- Se determinó que el monto inicial de la plataforma tecnológica de la Sucursal de San Ramón es de €23.5 millones, sin embargo, al 1° de julio 2015, presenta una depreciación acumulada de €13.7 millones. Está compuesta de 68 equipos: 17 computadoras de escritorio y 1 portátil, 16 monitores, 15 UPS, 13 impresoras, 1 servidor, 4 unidades de telecomunicaciones y 1 proyector multimedia, no obstante, el 73 % de ellos al 6 de julio 2015 tienen 6 o más períodos de antigüedad, y el 39 % presenta 8 o más años, desde se registró en el inventario institucional.

Las Normas Técnicas para la Gestión de las Tecnologías de Información de la CGR, en el apartado 4 indica que la organización debe mantener la plataforma tecnológica en óptimas condiciones y minimizar su riesgo de fallas. Para ello debe:

“ (...)

- Identificar eventuales requerimientos presentes y futuros, establecer planes para su satisfacción y garantizar la oportuna adquisición de recursos de TI requeridos tomando en cuenta la obsolescencia de la plataforma, contingencias, cargas de trabajo y tendencias tecnológicas.*
- Controlar la composición y cambios de la plataforma y mantener un registro actualizado de sus componentes (hardware y software), custodiar adecuadamente las licencias de software y realizar verificaciones físicas periódicas.”*

Sobre este tema, la Licda. Emilia Solís Alpízar, Administradora de la Sucursal San Ramón, se refirió:

“Básicamente las necesidades en cuanto a la plataforma tecnológica las realizó el CGI de la Dirección Regional como ente rector en materia de Tecnologías de Información de esta Sucursal. Para esto, anualmente se recibe la visita del personal del CGI y mediante una inspección física determinan mejoras o actualizaciones de los equipos tecnológicos, con el fin de programar así las adquisiciones o actualizaciones requeridas.

En ese sentido, si es importante recalcar, que el personal de plataforma ha manifestado lentitud en el funcionamiento de sus equipos, situación que nos preocupa por el tema de eficiencia y oportunidad de los servicios brindados en esta Sucursal.

En los últimos dos años, se han adquirido dos computadoras y una impresora de última tecnología y según los criterios y prioridades establecidos por el CGI.”

Igualmente, el Lic. Guillermo Rojas Zapata, jefe del Centro de Gestión Informática de la Dirección Regional Huetar Norte, indicó:



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

“Cada año este CGI realiza un diagnóstico de las necesidades de las sucursales, mediante una visita se inspeccionan los equipos tecnológicos y se entera al administrador de dichas necesidades. Posteriormente, en una reunión con la Dirección Regional se discuten y priorizan dichas necesidades de acuerdo al presupuesto asignado.

Por un tema de contención del gasto, para el año 2015 se presupuestaron 5,000,000 de colones para adquirir equipos, de los cuales se destinaron para la compra de 4 computadoras e impresoras láser y 2 switches.

Es importante indicar que el presupuesto para la adquisición de equipos tecnológicos es muy limitado, aunado a eso, la Dirección Regional debe considerar las necesidades, no solo de la Dirección, sino también de todas las sucursales adscritas, por lo que la renovación no suele ser tan expedita como quisiéramos.

Cabe señalar, que cuando hablamos de renovación no solo aplica a computadoras, hay equipos que deben ser considerados en ese presupuesto, como telecomunicaciones, impresoras, UPS, etc.”

Actualmente las tecnologías desempeñan un papel importante en la institución, una adecuada gestión de la innovación tecnológica ofrece oportunidades de mejoras en los servicios, agilidad, disponibilidad, asimismo, reduce riesgos asociados a costos elevados de mantenimiento, falta de repuestos, tiempos de respuesta que impactan en los servicios y satisfacción de los usuarios.

5. DE LA GESTIÓN DE ACTIVOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

Esta Auditoría realizó una inspección física en conjunto con el funcionario Oscar Chacón Granados, identificando oportunidades de mejora que se detallan a continuación:

De 17 equipos revisados, se comprobó:

- Un equipo con Sistema Operativo Windows 7 que no dispone de Service Pack (Placa 769796)
- Un equipo que no se le ha actualizado el software de antivirus oficial de la institución (System Center Endpoint Protection), placa 800890.

Del mismo modo, se constataron algunas inconsistencias en el registro y gestión de los activos, a saber:

- Dos computadoras sin placa metálica (Placa marcadas superficie 808892, 727440)
- Dos monitores tipo CRT sin placa metálica.



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

- Los activos 534898 (impresora matriz de puntos), 846042, 959801 y 959802 (unidades de potencia ininterrumpida) registrados en el Sistema Contable Bienes Muebles (SCBM), no aparecen en el Plan de Continuidad de la Gestión en TIC de la sucursal, actualizado a mayo 2015.
- Los equipos placa 938601, 938602 registrados en dicho Plan, el SCBM los identifica como pupitres de la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Norte, mientras que la placa 846048 no está registrada.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el apartado 4.3.1 Regulaciones para la administración de activos, indica:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer, actualizar y comunicar las regulaciones pertinentes con respecto al uso, conservación y custodia de los activos pertenecientes a la institución, para lo cual debe considerarse al menos el siguientes asunto:

- c. *El control, registro y custodia de la documentación asociada a la adquisición, la inscripción, el uso, el control y el mantenimiento de los activos (...).”*

La Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones aprobó mediante oficio TIC-0365-2015 del 14 de mayo del 2015, la versión 2.0.0 del Estándar Técnico contra Software Malicioso y Virus en sus Diferentes Variantes (en proceso de divulgación) el cual cita, la actualización del antivirus:

“Se agrega en el apartado 2.2, información de la Plataforma de System Center 2012 EndPoint, el antivirus de Microsoft que se encuentra en implementación en la Institución.”

El Manual de Normas y Procedimientos Contables y Control de Activos, en el artículo 66 Inventario Permanente, señala:

“El inventario permanente permite un control diario de los movimientos que experimenta su inventario y su registro contable oportuno, asegurando contar con el bien en su estado óptimo en el momento requerido. Para ello el ACCAS suministrará mensualmente un informe por Unidad y Servicio con los movimientos realizados (bienes incorporados, excluidos, trasladados y modificados)...”.

La condición suscitada obedece a debilidades en el control interno empleado por la Administración Activa, en cuanto al control del inventario y el registro oportuno en el Sistema Contable Bienes Muebles.

La Licda. Emilia Solís Alpízar, Administradora de la Sucursal San Ramón, indicó al respecto:



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

“Lo referente a Tecnologías de Información se gestiona a través del Centro de Gestión Informática de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte.

(...) anualmente se recibe la visita del personal del CGI y mediante una inspección física determinan mejoras o actualizaciones de los equipos tecnológicos, con el fin de programar así las adquisiciones o actualizaciones requeridas.”

Las actualizaciones de los sistemas operativos y herramientas institucionales pretenden garantizar la seguridad, confidencialidad, disponibilidad de la información, protegerla de virus o vulnerabilidades. Asimismo, el debido cuidado y gestión de los activos también son parte importante en la protección de los equipos ante amenazas como robo o uso indebido y para mantener la integridad de la información financiera contable.

CONCLUSIONES

Las tecnologías de información se consideran pilares fundamentales en el apoyo de la gestión de la institución, ellas deben regirse dentro de un marco de control de forma que logre los objetivos por las cuales fueron concebidas y se alineen a las estrategias de la organización.

Si bien, la institución trabaja para cubrir y brindar soporte a las tecnologías, los avances en esa materia no siempre son expeditos, de ahí la necesidad de las unidades de adquirir servicios de terceros.

En ese sentido, a través de este estudio, la Auditoría determinó que la Sucursal de San Ramón no dispone de un Centro de Gestión Informática (CGI), por tal razón, el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de TIC se gestiona a través de la contratación de una empresa, mientras que los temas relacionados a la gestión de las TIC las asume el CGI de la Dirección Regional.

Por otro lado, mediante inspección física se identificaron oportunidades de mejora en cuanto cableado de red de esa Sucursal ya que data del año 2000, faltan canaletas y la categoría es inferior a 6.

Asimismo, se hace mención del impacto de la telefonía IP en esa unidad y aprovechando las iniciativas de remozar el cableado de la red de datos por parte de la Gerencia Financiera.

En ese mismo orden de ideas, preocupa a esta Auditoría la posible obsolescencia técnica de los equipos de esa Sucursal, considerando que del total de computadoras en esa unidad (17 computadoras de escritorio y 1 portátil) 2 de ellas se adquirieron en el 2014, mientras que las 16 restantes se adquirieron entre el 2005 y 2012.

En relación a la inspección y gestión de activos de tecnologías de información y comunicaciones, se evidenciaron inconsistencias relacionadas a actualizaciones de sistemas operativos, antivirus, equipos sin placa y activos no localizados en el Sistema Contable de Bienes Muebles.



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 en la Sucursal San Ramón, se emiten una serie de recomendaciones para ser consideradas por la Administración Activa con el fin de brindar eficiencia a las operaciones tecnológicas de esa unidad.

RECOMENDACIONES

A LA GERENCIA FINANCIERA

1. Según lo evidenciado por esta Auditoría en los hallazgos dos y tres del presente informe, relacionado a las oportunidades de mejora en el cableado de la red de datos de la Sucursal Ramón, y que se hace extensivo a otras sucursales a nivel institucional, y fundamentados en la estrategia que lidera esa gerencia en torno a remozar las telecomunicaciones en todas las sucursales de la CCSS, se recomienda establecer un plan con plazos, responsables y actividades orientadas al fortalecimiento de dicha estrategia, considerando el impacto en cuanto a la disponibilidad y continuidad de los servicios en esas unidades, las posibilidades financieras y el nivel de riesgo que se enfrenta la institución por una inadecuada gestión de las telecomunicaciones.

En ese sentido, se recomienda valorar en dicha iniciativa las acciones necesarias para abordar la telefonía IP, considerando los beneficios de este tipo de tecnología, los costos y las tendencias de la institución en esa materia

Plazo de cumplimiento: 9 meses.

A LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SUCURSALES HUETAR NORTE

2. Ejecutar las acciones necesarias para disponer de un plan de renovación tecnológica a corto plazo de las sucursales adscritas a esa Dirección. En ese plan debe priorizarse el equipo de cómputo de las áreas de mayor impacto en los servicios de las sucursales (plataforma y cobros) o las que esa unidad considere de relevancia en la prestación de los servicios.

Dicha estrategia debe establecer plazos, responsables y actividades orientadas al fortalecimiento y actualización de los equipos tecnológicos de esa región, considerando el aprovechamiento del presupuesto y las posibilidades financieras de la institución, la priorización, necesidades así como la documentación y seguimiento del plan.

Plazo de cumplimiento: 6 meses.



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

3. En coordinación con la Administración de la Sucursal San Ramón, y según lo evidenciado en el hallazgo cinco del presente informe, relacionado a la inspección y gestión de activos de tecnologías de información y comunicaciones, se solicita ejecutar las acciones que considere necesarias para atender lo indicado por este Ente de Fiscalización en torno a la actualización de Services Pack, Antivirus, e inconsistencias de las placas de los activos registrados el Plan de Continuidad.

Plazo de cumplimiento: 6 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 18 y 24 de agosto del año en curso con los funcionarios: Lic. Guillermo Rojas Zapata, Jefe del CGI de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte, el Lic. Danilo Rodas Chaverri, Jefe de la Subárea de Gestión Administrativa y Logística de la Gerencia Financiera y el Lic. Alexander Solís Abarca Jefe del Centro de Gestión Informática de la Gerencia Financiera.

La Administración se encuentra de acuerdo con los hallazgos y recomendaciones consignadas en el informe de control interno presentado.

ÁREA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

Licda. Jacqueline Picado Sánchez
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Ing. Oscar Chaves Aguirre
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Lic. Rafael Ángel Herrera Mora
JEFE

RAHM/JPS/OCA/lba