



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

ATIC-213-2015
26-08-2015

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se realizó según 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 Tecnologías de Información y Comunicaciones de la Sucursal de Quepos”*.

Los resultados del estudio han permitido evidenciar que el rack donde se encuentran los servidores y equipos de telecomunicaciones se ubica en un espacio físico que no dispone de las condiciones ambientales y de seguridad física establecidas en la normativa aplicable para su debida operación.

Por otra parte, el presente informe, detectó oportunidades de mejora en relación con los activos de Tecnologías de Información y Comunicaciones de la Sucursal de Quepos. Lo anterior por cuanto se detectaron inconsistencias como activos ubicados que se encuentran registrados en el SCBM con otra unidad programática, que no están en uso y carecen de criterios para dar de baja, así como un equipo de cómputo que no ha sido registrado en el Sistema Contable de Bienes y Muebles.

Aunado a esto, este Órgano Fiscalizador determinó teléfonos de tecnología IP no se están utilizando, debido a que la central telefónica actualmente no ha sido implementada en la Sucursal. Además, se evidenció que dichos activos se encuentran guardados por diferentes partes del edificio y presentan exposición al polvo, suciedad y otras condiciones que pueden provocar un deterioro y funcionamiento en el momento que sean utilizados en la implementación de la central telefónica IP.



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

ATIC-213-2015
26-08-2015

ÁREA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

EVALUACIÓN INTEGRAL GERENCIAL DE LA SUCURSAL DE QUEPOS TEMA: GESTION DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

ORIGEN DEL ESTUDIO

El presente estudio se efectuó en atención al Plan Anual Operativo del 2015 para el Área de Tecnologías de Información y Comunicaciones.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones de la Sucursal de Quepos.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Revisar los mecanismos de control efectuados por el Centro de Gestión Informática (CGI) de la Dirección Regional de Sucursales Región Brunca, referentes a la administración de las Tecnologías de Información y Comunicaciones en la Sucursal de Quepos.
- Verificar el cumplimiento de las normas y políticas vigentes en materia de seguridad física de la Sucursal de Quepos.
- Revisar la administración del inventario de tecnologías de información y comunicaciones de la Sucursal de Quepos.

ALCANCE

El estudio comprende la revisión de las actividades sustantivas en materia de TIC realizadas por la Sucursal de Quepos en coordinación con el Centro de Gestión Informática de la Dirección Regional de Sucursales Región Brunca. El período de la evaluación corresponde de marzo 2014 a mayo 2015, ampliándose en aquellos aspectos que se consideró necesario. Aunado a esto, es importante mencionar que este estudio contempló los siguientes temas:

- Seguridad física.
- Revisión del inventario de activos TIC.



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

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

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

- Aplicar entrevistas a los siguientes funcionarios:
 - ✓ Lic. Hubert López Jiménez, Administrador de la Sucursal de Quepos.
 - ✓ Bach. Elizabeth Delgado Vindas, Encargada de activos de la Sucursal de Quepos.
- Revisión de documentación de TIC remitida por Ing. Jorge Paniagua Perez, Jefe del CGI de la Dirección Regional de Sucursales Región Brunca.
- Realizar Inspección física de las instalaciones de la Sucursal de Quepos.
- Análisis de la documentación emitida respecto a las medidas correctivas realizadas al Plan de Continuidad en TIC de la Sucursal de Quepos.
- Análisis de la base de datos del SCBM (Sistema Control Bienes y Muebles), mediante ejecución de consultas para determinar el inventario de activos de TIC de la Sucursal de Quepos.

MARCO NORMATIVO

- Ley N°. 8292 – Ley General de Control Interno, CR.
- Normas Técnicas para la Gestión y Control de Tecnologías de Información, CGR.
- Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) N° R-CO-9-2009.
- Normas Institucionales de Seguridad Informática.
- Normas Institucionales de Tecnologías de Información y Comunicaciones.
- Políticas de Seguridad Informática, CCSS.
- Lineamientos generales de inventario TIC.

ASPECTOS RELACIONADOS CON LA LEY GENERAL DE CONTROL INTERNO

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



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

“(…) 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 Sucursal de Quepos es una unidad administrativa financiera, ubicada en el cantón de Quepos (anteriormente llamado Aguirre) de la provincia de Puntarenas y adscrita a la Dirección Regional de Sucursales Región Brunca, misma que está adscrita a la Gerencia Financiera de la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS). En ese sentido, esta Sucursal de categoría tipo dos, brinda atención a la población de Quepos, Savegre y Naranjito en un área aproximada de cobertura de 550 kilómetros cuadrados.

Además, la Sucursal supra citada se encuentra ubicada en Quepos centro, contiguo a las oficinas de fiscalía del Poder Judicial. Respecto a su infraestructura son instalaciones alquiladas que están conformadas por un área aproximada de 441 metros cuadrados distribuidos en tres pisos del edificio.

Aunado a lo anterior, esta unidad realiza funciones como la administración del efectivo, gestión de la cobranza, trámites de pensiones, servicio de inspección, trabajo social y servicios de apoyo como el fondo rotatorio, presupuesto, compras, transportes, entre otros. Asimismo, la Sucursal está conformada por 13 funcionarios distribuidos de la siguiente manera:

Cuadro No. 1
Distribución de trabajadores por puesto Sucursal de Quepos
Mayo 2015

Puesto	Total
Administrador de Sucursal 2	1
Asistente Técnico en Administración 4	6
Cajero 1	1
Chofer 1	1
Inspector de Leyes y Reglamentos 3	2
Secretaria 1	1
Trabajador de Servicios Generales	1
Total General	13

Fuente: Sistema de Información Estadística de Recursos Humanos, creado el 01 de junio del 2015.

Es importante mencionar que la Sucursal de Quepos no dispone de un Centro de Gestión Informática por lo que la administración de las tecnologías de información y comunicaciones es realizada mediante coordinaciones con el CGI de la Dirección Regional de Sucursales Región Brunca, la cual se encuentra compuesta por 4 funcionarios a saber:



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

- Un Jefe de Gestión Área.
- Un Analista de Sistemas 4
- Un Analista de Sistemas 2.
- Un Técnico en TIC.

El CGI supra citado da soporte y mantenimiento a los siguientes equipos de cómputo y comunicaciones de la Sucursal:

- 13 estaciones de trabajo.
- 14 sistemas de alimentación ininterrumpida (UPS).
- 10 impresoras.
- 4 equipos de comunicaciones.
- 2 servidores.

Fuente: Plan de Continuidad de TIC, Sucursal de Quepos.

HALLAZGOS

1. SOBRE LA UBICACIÓN DE LOS SERVIDORES Y EQUIPOS DE COMUNICACIÓN.

Esta Auditoría comprobó que el rack donde se encuentran los servidores y equipos de telecomunicaciones se ubica en un espacio físico que no dispone de las condiciones ambientales y de seguridad física establecidas en la normativa aplicable para su debida operación, entre ellos:

- Controles de acceso (Puertas, bitácoras de ingreso, entre otros).
- Controles de humedad y temperatura.
- Detectores de humo.
- Extintores.
- Aire acondicionado dedicado.

A continuación se presenta una imagen con la situación mencionada anteriormente:



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

Figura No. 1
Fotografías capturadas de los servidores y equipos de comunicaciones.
Sucursal de Quepos.



Fuente: Elaboración propia con base en inspección física a las instalaciones de la Sucursal de Quepos, Junio 2015.

Las Normas Técnicas para la Gestión y Control de las Tecnologías de Información, establecen en su artículo 1.4.3 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:

- *Los controles de acceso a las instalaciones: seguridad perimetral, mecanismos de control de acceso a recintos o áreas de trabajo, protección de oficinas, separación adecuada de áreas.*
- *La ubicación física segura de los recursos de TI.*
- *El ingreso y salida de equipos de la organización. (...)*
- *El acceso de terceros. (...)*
- *Los riesgos asociados con el ambiente.”*



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

Asimismo, el artículo 1.4.6 de dichas normas, establece:

“La organización debe mantener la integridad de los procesos de implementación y mantenimiento de software e infraestructura tecnológica y evitar acceso no autorizado, daño o pérdida de información...”

Las Políticas Institucionales de Seguridad Informática TIC-Seguridad-001, en su artículo 10.11 PSI-UAR-011 “Política para la Administración del Espacio físico en los Centros de Cómputo” establece que:

“Los equipos en los cuales se almacenan y procesan datos críticos que colaboran con el cumplimiento de los servicios informáticos, debe estar ubicados en un espacio especial que cumpla con condiciones básicas de seguridad para la protección de los datos que contienen y del equipo en sí. Dichas condiciones entre otras son: protección contra humedad y/o polvo, espacio solo accesible por los administradores, uso de cables de corriente alterna debidamente aterrizados, uso de aire acondicionado.”

El 03 de marzo del 2014, el Ing. Jorge Paniagua Pérez, Jefe del Área de Gestión Informática de la Dirección Regional de Sucursales Región Brunca, mediante oficio DRSB-811-2014 remitió al Lic. Aldo Derico Quesada Arce, Administrador de la Sucursal de Quepos, las condiciones requeridas que debe tener el área de comunicación del edificio que está en proceso de contratación para albergar las nuevas instalaciones de la sucursal. En ese sentido, el documento explica en detalle los requerimientos en aspectos como intercomunicación WAN, red interna, cuarto y rack de comunicaciones, ductos, cableado horizontal y puntos de red.

Aunado a esto, el viernes 05 de junio del año 2015, el Ing. Paniagua, Jefe del Área de Gestión Informática de la Dirección Regional de Sucursales Región Brunca remitió mediante correo electrónico a esta Auditoría, el cronograma de actividades referentes al concurso N°: 2015LA-000001-1601 llamado “Arrendamiento de Edificio para Albergar a la Sucursal de la Caja Costarricense de Seguro Social de Quepos”, a continuación se presenta el detalle del mismo:

CONCURSO N°: 2015LA-000001-1601

“Arrendamiento de Edificio para Albergar a la Sucursal de la Caja Costarricense de Seguro Social de Quepos”

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	Inicio	Termina	Plazo D/Háb.	RESPONSABLES
1.	Recepción de la solicitud de pedido en la Unidad de Compra	05/03/2015	05/03/2015		Jefe Subárea Gestión Adm. y Logística y Responsable de Contratación
2.	Revisión de la solicitud de pedido o de los requisitos previos de la (s) Unidad (es) Solicitante (s)	05/03/2015	05/03/2015		Jefe Subárea Gestión Adm. y Logística y Responsable de Contratación





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

3.	Verificación de los requisitos mínimos necesarios para iniciar la contratación, resolución inicial	05/03/2015	05/03/2015		Jefe Subárea Gestión Adm. y Logística
4.	Confección de cartel o pliego de condiciones	05/03/2015	05/03/2015		Jefe Subárea Gestión Adm. y Logística y Responsable de Contratación
5.	Revisión y aprobación de cartel por parte de la Unidad solicitante. Además de revisión y aprobación de expediente por parte del Director Regional	06/03/2015	09/03/2015		Unidad solicitante y Director Regional
6.	Revisión expediente por parte del Área Legal	10/03/2015	19/03/2015		Área Legal
7.	Traslado de documentación a imprenta para que invitación sea publicada en Gaceta	*08/04/2015	08/04/2015		Dirección Regional
8.	Plazo que la imprenta requiere para la publicación invitación	09/04/2015	13/04/2015		Imprenta Nacional (3 días hábiles)
9.	Publicación de invitación mediante Gaceta	13/04/2015	13/04/2015	De 5 a 20 días hábiles	Imprenta Nacional
10.	Creación del proceso en el SIAC	13/04/2015	13/04/2015		Responsable de Contratación
11.	Apertura de Ofertas	12/05/2015	12/05/2015	1 día	Comisión de Compras
12.	Incorporación de ofertas y foliado del expediente de contratación	12/05/2015	12/05/2015	Mismo día de la apertura	Responsable de Contratación
13.	Análisis aspectos administrativos y/o formales del expediente (incluyendo subsanaciones)	13/05/2015	29/05/2015	13 días	Jefe Subárea Gestión Adm. y Logística y Responsable de Contratación
14.	Análisis técnico de ofertas (incluyendo declaración jurada y posibles aclaraciones)	01/06/2015	29/06/2015	21 días	Arquitecto, Ingeniero Eléctrico e Ingeniero Área Gestión Informática
15.	Resolución del Acto Adjudicación	30/06/2015	01/07/2015	2 días	Director Regional
16.	Traslado de documentación al imprenta para que adjudicación sea publicada en Gaceta	02/07/2015	02/07/2015	1 día	Imprenta Nacional
17.	Plazo que la imprenta requiere para la publicación acto de adjudicación	03/07/2015	07/07/2015	3 días	Imprenta Nacional
18.	Publicación Resolución de Adjudicación	07/07/2015	07/07/2015		Imprenta Nacional
19.	Inclusión en el SIAC	07/07/2015	07/07/2015	Mismo día que se adjudicó	Responsable de Contratación
20.	Confirmación de firmeza del acto de adjudicación e <u>inclusión al SIAC</u>	15/07/2015	15/07/2015		Responsable de Contratación



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

21.	Recepción especies fiscales	16/07/2015	17/07/2015	2 dh posterior a la firmeza	Responsable de Contratación
22.	Traslado expediente al Área Gestión Técnica (Asesor Legal) para emisión del contrato	20/07/2015	20/07/2015		Director Regional
23.	Elaboración contrato	21/07/2015	21/07/2015		Asesoría Legal
24.	Firmas de Contrato				Director Regional y Oferente Adjudicado

**El 02 y 03 de abril 2015, 01 mayo 2015 son feriados, por esta razón no se contemplaron en el cronograma.

*Documentación fue enviada hasta esa fecha por motivos de transporte y por semana santa.

Fuente: Información remitida el 04 de junio del 2015 por el Ingeniero Jorge Paniagua Perez, CGI de la Dirección Regional de Sucursales Región Brunca.

En virtud de lo anterior, se puede observar en el cronograma que el punto 14 indica un análisis técnico de las ofertas y en el mismo se encuentra como uno de los responsables el Ingeniero del Área de Gestión Informática. Asimismo, el Ing. Paniagua, Jefe del CGI de la Dirección Regional de Sucursales Región Brunca, mediante correo electrónico del 05 de junio del 2015, indicó lo siguiente:

“Adjunto cronograma de revisión del nuevo local, se está en la etapa final del proceso, el Área a mi cargo será la responsable de validar que se cumpla con las condiciones anotadas en el cartel de compra, Con las especificaciones dadas se suprimirán muchos de los riesgos latentes en el sitio.”

El Lic. Huberth López Jiménez, Administrador a.i. de la Sucursal de Quepos, indico lo siguiente:

“Estamos conscientes de la problemática actual, en ese sentido, se nos dificulta tomar acciones correctivas dado que el edificio en el que nos encontramos es alquilado y no podemos realizar ningún tipo de modificaciones sin la aprobación del dueño del inmueble. Sin embargo, existe una licitación para trasladar las instalaciones a otro edificio y este si cumple con las condiciones necesarias para el resguardo de los servidores y equipos de comunicación.”

La ausencia de un espacio físico dedicado para el resguardo de los servidores y el rack de comunicaciones podría ocasionar la interrupción en la prestación de los servicios que brinda la Sucursal, debido al deterioro de los equipos tecnológicos, hurtos, robos, fraudes, sabotaje y otros factores ambientales artificiales asociados, situación que impactaría negativamente las finanzas institucionales, debido a que la inversión inicial en dichos equipos superó los ₡8,659,041.03 (Ocho millones seiscientos cincuenta y nueve mil cuarenta y uno colones con 03/100) aproximadamente.

2. SOBRE EL INVENTARIO DE ACTIVOS EN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES.

En inventario físico de activos TIC realizado por esta Auditoría, el cual contempló la revisión 27 equipos informáticos, se detectaron las siguientes inconsistencias:



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

- 14 Activos ubicados que se encuentran registrados en el SCBM con otra unidad programática.
- 3 Activos que no están en uso y carecen de criterios para dar de baja.
- 1 Activos que no tienen placa.
- 1 Activo no está registrado en el sistema SCBM.

Aunado a esto, se evidenció 11 teléfonos de tecnología IP que no se están utilizando debido a que la central telefónica no ha sido implementada en la Sucursal. Además, se constató que dichos activos se encuentran guardados por diferentes partes del edificio en gavetas de los funcionarios y en una bodega en cajas de cartón con exposición al polvo, suciedad y otras condiciones que pueden provocar un deterioro y funcionamiento en el momento que sean utilizados en la implementación de la central supra citada.

A continuación se presenta una imagen con la situación señalada:

Figura No. 2
Fotografías de teléfonos con tecnología IP
Sucursal de Quepos



Fuente: Elaboración propia con base en inspección física a las instalaciones de la Sucursal de Quepos, Junio 2015.

En ese mismo orden de ideas, la siguiente imagen señala lo detectado referente a equipos que están registrados con otra unidad programática:



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

Imagen No. 1
Activo Placa 824048
Registrado en la Dirección Regional de Sucursales Región Brunca

Datos del Activo			
N° Placa:	824048		
Fec. Ingreso Inventario:	01/12/2008	Estado Actual:	EN USO
Fec. Ingreso Unidad:	31/01/2013		
Fec. Retiro:	N/A		
Código de Bien:	7 - 90 - 1 - 300	CONMUTADOR (SWITCH DE COMUNICACIONES).	
Unidad Ejecutora:	1601	DIRECCION REGIONAL BRUNCA SUCURSAL	
Servicio:	0	SERVICIO UNIVERSAL 0	
Localización:	3	AREA GESTION INFORMATICA	
Responsable:	602580758	JORGE PANIAGUA PEREZ	
Proyecto:	N/A	N/A	
Descripción:	SWITCH 3COM SUPER STACK 5500 EL, 9KWF9TLD0BC80		

Fuente: Sistema Contable de Bienes y Muebles, abril 2015.

Imagen No. 2
Activo Placa 800970
Registrado en la Dirección Regional de Sucursales Región Brunca

Datos del Activo			
N° Placa:	893301		
Fec. Ingreso Inventario:	02/11/2010	Estado Actual:	EN USO
Fec. Ingreso Unidad:	31/01/2013		
Fec. Retiro:	N/A		
Código de Bien:	7 - 45 - 1 - 1600	TELEFONO MULTILINEA	
Unidad Ejecutora:	1601	DIRECCION REGIONAL BRUNCA SUCURSAL	
Servicio:	0	SERVICIO UNIVERSAL 0	
Localización:	19	PRESTAMOS SUCURSALES	
Responsable:	113080265	MARCIA JESENIA ELIZONDO CORDERO	
Proyecto:	N/A	N/A	
Descripción:	TELÉFONO, MARCA 3COM, MODELO 3101, SERIE TLCVC6739F78D		

Fuente: Sistema Contable de Bienes y Muebles, abril 2015.



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

Las Normas de Control Interno para el Sector Público en el capítulo 4 en el apartado 4.3.1, inciso E, indica lo siguiente:

“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. Deben considerarse al menos los siguientes asuntos:

g. El tratamiento de activos obsoletos, en desuso o que requieran reparaciones costosas.”

El Manual de Normas y Procedimientos para la administración y control de Bienes Muebles en su artículo 49 indica:

“Todo Jefe de Unidad de Trabajo responderá ante la CAJA por el faltante detectado en su inventario.

Los faltantes serán analizados por la jefatura superior, quien determinará si hubo responsabilidad del funcionario encargado de la custodia del bien. Si existiere responsabilidad de algún funcionario se procederá conforme lo establece el Instructivo que Regula Los Faltantes y Sobrantes de Inventario Físico de Activos, Artículos Varios, Dinero En Efectivo, Valores y Otros, así como lo establecido en el artículo N° 18 de la Normas que regulan Las Relaciones Laborales de la Caja y las Normas y Políticas Institucionales en materia de sanciones disciplinarias.”

Ese mismo manual, en su capítulo 7 sobre el Retiro del Bien de Inventarios, artículos 38,39 y 40 señala lo siguiente:

“ Artículo 38

Estado del Bien.

Cuando un bien no sea de utilidad para una unidad ejecutora ésta debe en primera instancia, reubicar el bien en otra unidad que lo requiera o bien publicar el ofrecimiento de reubicación por la Web Master de la caja.

Artículo 39

Motivos de Retiro.

El retiro del inventario de un bien mueble se da por los siguientes motivos:

- 1. Inservible.*
- 2. Obsolescencia Tecnológica.*
- 3. Venta.*
- 4. Hurto.*
- 5. Robo.*
- 6. Fuerza Mayor (inundación, terremoto, incendio, etc.).*



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

Artículo 40

Retiro por Inservible u Obsolescencia.

Para proceder al retiro por concepto de inservible u obsolescencia tecnológica se de cumplir con las siguientes acciones administrativas:

(...) Para dar de baja equipo de cómputo, el criterio técnico debe ser firmado por la Unidad de Tecnología de Información y Comunicación (ante Centro de Gestión de Informática) o el Ingeniero Informático de cada Unidad. Considerando lo establecido en este artículo 40 y su experiencia como profesional. Además debe contener claramente las razones que justifican el desecho del equipo. A continuación se mencionan algunas posibles razones, no obstante pueden existir otros justificantes según sea la naturaleza del activo.

-Funcionalidad: El dispositivo no cumple con los requerimientos del lugar. En base a este resultado y de estar en buenas condiciones se debe publicar en la Web Master, como activo en desuso para reubicarlos en la Unidad que exprese su interés.

-Valor en Libros: Valor que tiene el activo en el inventario vs. su funcionalidad.

-Costo de Reparación vs. Valor del Activo en Inventario: Muchas veces el costo de reparación sobrepasa el valor del activo en inventario.

-Costo de oportunidad de reparación: Es el costo de reparar un activo que se requiere para brindar el servicio en la actualidad vs. el tiempo de adquirir uno nuevo y tener el contenido presupuestario para su adquisición.

-Costo de Reparación Vs. Precio Actual del Activo en el Mercado: En este caso, el costo de reparación resulta más alto que lo que costaría adquirir un nuevo dispositivo con características en el mercado.

-Costo de oportunidad y Garantía por reparación: Algunas reparaciones son muy costosas y tan solo tienen garantías de 15 días a un mes, lo cual debe ser analizado.

-Obsoleto: El equipo no cuenta con repuestos ni soporte técnico. (...) “

La Bach. Elizabeth Delgado Vindas, Encargada de activos de la Sucursal de Quepos, indicó lo siguiente respecto a los activos con otra unidad programática:

“Si tenía conocimiento al respecto sobre la situación, en cuanto a los teléfonos, los modem marca 3com y el servidor IBM, fueron entregados por la Dirección Regional de Sucursales Región Brunca para que se implementara una central telefónica con tecnología IP, sin embargo, a la fecha no se ha implementado porque estamos en un proceso de movilización de oficinas a otro edificio, posiblemente una vez realizado el traslado se estará implementando en el mismo.



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

Por otra parte, referente al switch, el que tenía la sucursal sufrió un daño en julio del 2014 y fue reemplazado por otro que instaló el CGI de la Dirección Regional de Sucursales Región Brunca y que está actualmente, sin embargo, la Dirección Regional no ha realizado el traslado del activo en el SCBM. ”

Referente a las otras inconsistencias de activos detectadas por la Auditoría, la Bach. Delgado, Encargada de Activos de la Sucursal de Quepos señaló que:

“Desconozco de porque no está incluido en el SCBM, sin embargo, vamos a proceder a efectuar el registro correspondiente en el sistema.”

“No tengo conocimiento al respecto, puede que inclusive por la antigüedad del activo se haya desprendido la placa y se haya perdido, en todo caso vamos a realizar la revisión correspondiente y así identificarlo de nuevo el activo.”

“Respecto a los activos 566691 y 773609 se le solicitó al CGI Regional mediante oficio SQ-10470-2013, el diagnóstico de las impresoras, pero en la revisión de boletas de entrega de equipo no encontramos respuesta.

En oficio SQ-1184-2012 la Sucursal solicitó la revisión del activo con número de placa 562966 y posteriormente el 13 de setiembre del 2012 el CGI de la Dirección Regional respondieron mediante boleta 001076 que el equipo ya se había reparado por lo que posiblemente lo tenemos como equipo de contingencia. “

El Ing. Jorge Paniagua Perez, CGI de la Dirección Regional de Sucursales Región Brunca, mediante oficio DRSB—428-2015 del 04 de junio del 2015, indicó lo siguiente sobre los activos que no están en uso:

“En visita realizada al sitio y en base a los indicadores que se utilizan por parte del área, está pendiente la emisión del acta de baja respectiva, en el inventario ya se tenían marcadas con la indicación.”

La inadecuada gestión en el control de los activos así como la sub utilización de los teléfonos con tecnología IP, puede materializar riesgos asociados a una posible afectación al patrimonio institucional y podría causar una interrupción la prestación de los servicios, o bien, comprometer la garantía de un adecuado uso del recurso público, además, contraviene la normativa en materia de administración y control de bienes muebles.



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

CONCLUSIONES

En relación con el tema de gestión de las tecnologías de información y comunicaciones en la Sucursal de Quepos, esta Auditoría evidenció debilidades en la ubicación del rack donde se encuentran los servidores y equipos de telecomunicaciones, lo anterior por cuanto no se dispone de las condiciones ambientales y de seguridad física establecidas en la normativa aplicable para su debida operación, es decir, carece de requerimientos como controles de acceso, medidores de humedad y temperatura, detectores de humo, extintores, aire acondicionado dedicado, entre otros.

En ese mismo orden de ideas, es importante mencionar que en la actualidad existe una licitación para trasladar las ubicaciones de la Sucursal a otro edificio y se están realizando las gestiones correspondientes para asegurar que el inmueble alquilado reúna las condiciones adecuadas para albergar los servidores y equipos de comunicación.

Por otra parte, este Ente Fiscalizador determinó oportunidades referentes a los activos de Tecnologías de Información y Comunicaciones de la Sucursal de Quepos. En ese sentido, se detectaron inconsistencias como activos que se encuentran registrados en el SCBM con otra unidad programática, equipos informáticos que no están en uso y carecen de criterios para dar de baja, un activo que no tienen placa así como otro que no se encuentra registrado en el sistema SCBM.

Aunado a esto, se identificaron teléfonos de tecnología IP que no se están utilizando, debido a que la central telefónica actualmente no ha sido implementada en la Sucursal, sin embargo, se detectó que dichos activos se encuentran guardados por diferentes partes del edificio en gavetas de los funcionarios y en una bodega en cajas de cartón con exposición al polvo, suciedad y otras condiciones que pueden provocar un deterioro de los activos que puedan generar un inadecuado funcionamiento en el momento que sean utilizados en la implementación de la central telefónica IP, provocando una sub utilización de los activos en mención.

En síntesis, esta Auditoría propone una serie de recomendaciones a la administración activa, con el fin de solventar las oportunidades de mejora identificadas en la evaluación integral gerencial de la Sucursal de Quepos, específicamente en la gestión de tecnologías de información y comunicaciones.



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

RECOMENDACIONES

A LA JEFATURA DE LA SUCURSAL DE QUEPOS

1. En coordinación con la Dirección Regional de Sucursales Región Brunca, establecer un plan con plazos, responsables y actividades con el fin de garantizar que el arrendamiento del edificio para albergar la Sucursal de Quepos, mediante el concurso N°: 2015LA-000001-1601, disponga de un área adecuada para hospedar equipos de telecomunicaciones y servidores, la cual debe estar ubicada en un espacio físico que cumpla condiciones básicas de seguridad, considerando elementos como: controles de acceso, aire acondicionado dedicado, extintores, detectores de humo, medidores de humedad y temperatura así como un adecuado cableado estructurado, entre otros. Lo anterior con el objetivo de garantizar un óptimo funcionamiento de la intercomunicación WAN y la red interna.

Del mismo modo, considerar los aspectos mencionados en el oficio DRSB-811-2014 del 03 de marzo del 2014, emitido por el Ing. Jorge Paniagua Pérez, CGI de la Dirección Regional de Sucursales, referente a las condiciones requeridas para el área de comunicaciones del nuevo local que albergue la Sucursal. Lo anterior acorde con lo evidenciado en el hallazgo 1 de este informe.

Plazo de la recomendación: 6 meses.

2. Realizar las gestiones correspondientes para subsanar los aspectos señalados en el hallazgo 2 de este informe, referente a las oportunidades de mejora en los activos de tecnologías de información y comunicaciones registrados en el SCBM. En ese sentido, se debe considerar el registro adecuado en el Sistema Contable de Bienes y Muebles de los activos que se encuentran inscritos con otra unidad programática o en su defecto trasladarlos a la unidad pertinente. Lo anterior, con las coordinaciones que sea necesario establecer con la Dirección Regional de Sucursales Región Brunca.

Del mismo modo, garantizar condiciones adecuadas para el resguardo de los teléfonos con tecnología IP que no están siendo utilizados y de esta manera evitar exposición al polvo, suciedad y otras condiciones que pueden provocar un deterioro y funcionamiento de los activos en el momento que sea implementada esta tecnología en el nuevo inmueble de la Sucursal.

Además, posterior al traslado de esta unidad administrativa financiera a las nuevas instalaciones, establecer un plan con plazos, responsables y actividades con el fin de implementar una central telefónica IP y así evitar la sub utilización de dichos activos. Lo anterior, en coordinación con el Centro de Gestión Informática de la Dirección Regional de Sucursales Región Brunca.

Plazo de la recomendación: 6 meses.



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

COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo establecido en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, se procedió a comentar los resultados del informe el día 03 de agosto del 2015, con el Lic. Jimmy Castro Arriola, Administrador de la Sucursal de Quepos.

ÁREA TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

Lic. Esteban Zamora Chaves
ASISTENTE DE AUDITORIA

Lic. Rafael Herrera Mora
JEFE

RAHM/EZCH/Iba