



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

**ATIC-217-2015**  
**27-08-2015**

## 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 las tecnologías de información y comunicaciones en la Sucursal de Palmar Norte.

En la presente evaluación se determinó oportunidades de mejora en la gestión de usuarios de los sistemas de información que se utilizan en la sucursal, asimismo, es importante indicar que estas herramientas tecnológicas son de suma importancia para la Institución por el tipo de información que manejan, almacenan y las transacciones que se puede realizar, por ende la administración de usuarios debe poseer controles exhaustivos que brinden seguridad razonable evitando una inadecuada utilización de la información.

En relación con la administración de usuarios, es importante disponer de mecanismos de control de acceso eficientes y oportunos, los cuales deben ser complementados con la asignación a funcionarios competentes y con perfiles relacionados con la función, ya que este es el único mecanismo que permite asegurar que las transacciones realizadas en la aplicación son reales e integras.

Así mismo, contar con inventarios confiables y actualizados certifica no solo la adecuada administración del patrimonio público, sino además proporciona información necesaria para las etapas de planificación de las adquisiciones, siempre con el objetivo de garantizar la prestación del servicio de forma eficiente, eficaz y oportuna. Sin embargo, inconsistencias en el mismo comprometen los servicios financieros brindados a los usuarios internos y externos del Centro.

Por último, un análisis del riesgo, donde se indiquen el impacto y los puntos críticos, además de la documentación de los procesos asociados a Tecnologías de Información y Comunicaciones, permite la elaboración de un plan de continuidad que garantice la operación de los servicios aun cuando se presenten interrupciones mayores. Este Plan de Continuidad debe adaptarse a la realidad de la sucursal, actualizarse de forma periódica y comunicarse a los funcionarios que utilizan los servicios involucrados. Su desatención pone en peligro el funcionamiento de los equipos y la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información.



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

ATIC-217-2015  
27-08-2015

## ÁREA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

### EVALUACIÓN INTEGRAL GERENCIAL DE LA SUCURSAL DE PALMAR NORTE TEMA: TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN UNIDAD PROGRAMÁTICA: 1605

#### 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 en la Sucursal de Palmar Norte, considerando la disposición de recursos existentes y su control, la normativa, políticas y lineamientos aplicables y la relación de sus actividades con los objetivos institucionales en esta materia.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar aspectos relevantes de la plataforma tecnológica (hardware, software y telecomunicaciones) y gestión de recursos financieros respecto a Tecnologías de Información y Comunicaciones de la Sucursal de Palmar Norte, de manera que respondan a las necesidades actuales de dicha sucursal y se ajustan a las políticas institucionales.
- Evaluar la suficiencia y oportunidad de la gestión y planificación en Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la Sucursal de Palmar Norte, en aspectos como gestión de actividades, administración de riesgos, respaldo de la información, mantenimiento y reparación de equipos.
- Verificar que la asignación de los usuarios y perfiles a los funcionarios de la Sucursal de Palmar Norte se encuentren acordes a las labores desempeñadas por estos.

#### ALCANCE

El estudio comprende el análisis de la gestión de usuarios de los sistemas de información y activos realizada en la Sucursal de Palmar Norte, así como los mecanismos para garantizar la continuidad de los procesos relacionados con tecnologías de información y comunicaciones. El período de la evaluación corresponde de enero 2014 a abril 2015, ampliándose en aquellos aspectos que se consideró necesario.



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**

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

- Estudio de la plataforma tecnológica existente en la sucursal (equipo de cómputo y comunicaciones, respaldos, licencias, entre otros).
- Análisis de la documentación emitida respecto al cumplimiento de las normas técnicas y políticas institucionales en materia de tecnologías de información y comunicaciones.
- Aplicación de entrevistas al Lic. Fulvio Alvarado Agüero, Administrador de la sucursal, concerniente a Información General, Gestión y Operatividad de los Servicios Continuos en TIC, Seguridad y Adquisición de Bienes y Servicios.
- Inspección física de las instalaciones que comprenden la sucursal.
- Inspección física mediante muestreo de los inventarios de activos de la sucursal.

## **MARCO NORMATIVO**

- Ley General de Control Interno 8292, julio 2002.
- Normas de Control Interno para el sector público, febrero 2009.
- Modelo de organización de los Centros de Gestión Informática, enero 2013.
- Normas Técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información, junio 2007.
- Políticas Institucionales de Seguridad Informática, octubre 2007.
- Políticas Institucionales de Seguridad Informática, abril 2008.
- Manual de Normas y Procedimientos para la Administración y Control de Bienes Muebles, octubre 2002.



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

## ASPECTOS NORMATIVOS A CONSIDERAR

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

***“Artículo 39.- Causales de responsabilidad administrativa. El jerarca y los titulares subordinados incurrirán en responsabilidad administrativa y civil, cuando corresponda, si incumplen injustificadamente los deberes asignados en esta Ley, sin perjuicio de otras causales previstas en el régimen aplicable a la respectiva relación de servicios. (...)”***

## ASPECTOS GENERALES

La Sucursal de Palmar Norte es una unidad administrativa catalogada como Sucursal 1, ubicada en el Cantón de Osa, Distrito Palmar Norte, Avenida 7, Calle 147. La sucursal se encuentra adscrita a la Dirección Regional de Sucursales Brunca, entre los procesos sustantivos que desarrolla se encuentran: Inspección, Cobros, Pensiones, Caja, Fondo Rotatorio, Ingresos y Egresos.

En la Agencia de Ciudad Cortés laboran dos funcionarios: una cajera quien se encarga de pago de viáticos, liquidación de caja chica del Hospital Dr. Tomás Casas Casajús, y cobro a patronos de planillas; y un Plataformista quien se encarga de atender público, recibir solicitudes de afiliaciones de Asegurado Voluntario y algunos casos de trabajador independiente. Las gestiones de cobros, pensiones, trabajo social e inspección las tiene como recargo el personal de la Sucursal de Palmar Norte, y los usuarios deben realizar estos trámites en Palmar Norte.

La Sucursal de Palmar Norte tiene a su cargo la Agencia de Ciudad Cortés; por lo que la población patronal a la fecha de este informe es de 484 empresarios, 726 trabajadores independientes y 1 785 asegurados voluntarios.

Atienden a los pobladores del cantón de Osa, Distritos del Puerto Cortés, Palmar, Sierpe, Bahía Ballenas y Piedra Blanca, con una extensión de 26 029 m<sup>2</sup> y población al censo del 2011 de 2 385 habitantes.

Es importante indicar que la Sucursal de Palmar Norte no dispone de un Centro de Gestión Informática (CGI) propio, sino que todas las labores relacionadas con el desarrollo y operación de las tecnologías de información y comunicaciones las ejecuta el CGI de la Dirección Regional de Sucursales Brunca.



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

## HALLAZGOS

### 1. REFERENTE A LA GESTIÓN DE USUARIOS DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN LA SUCURSAL.

Esta Auditoría evidenció la existencia de usuarios activos en los sistemas de información que se utilizan en la sucursal, los cuales presentan los siguientes casos:

#### a. Usuarios activos cuya fecha de vencimiento de la clave ya expiro.

Se identificaron seis usuarios activos de diferentes sistemas de información, cuya fecha de vencimiento de la clave ya expiro, tal y como se muestra a continuación:

**Cuadro 1. Usuarios cuya fecha de vencimiento ya expiro**

Nombre	Login	Sistema	Perfiles asignados	Fecha Caducidad Clave	Puesto que desempeña actualmente
Víctor Murillo Acevedo	108740630	RCPI	Encargado de Realizar Pagos Coordinador de Pago Directo	04/03/2015	Asistente Técnico en Administración 4
Víctor Murillo Acevedo	VLMURILLO	SICERE	No tiene perfiles asociados al usuario	28/12/2012	Asistente Técnico en Administración 4
Víctor Murillo Acevedo	LMURILLO02	SICO	Encargado de egresos Consulta de comprobantes Plataformista	01/02/2015	Asistente Técnico en Administración 4
Víctor Murillo Acevedo	VMURILLO-SCEI	SCEI	No tiene perfiles asociados al usuario	04/12/2009	Asistente Técnico en Administración 4
Rafael Pérez Ibarra	RHPEREZ-SICE	SICERE	Trabajador Social	01/03/2012	Profesional 1
Fulvio Alvarado Agüero	FALVARADO02	SICO	Supervisor Unidad Consulta Comprobantes Jefe de Sucursal	23/03/2015	Administrador de Sucursal 1

**Fuente:** Sistema Centralizado de Recaudación (SICERE), fecha de la consulta 28 de abril del 2015.

Actualmente la fecha de expiración funciona como un mecanismo de seguridad implementado en los sistemas de información y su propósito consiste en bloquear al usuario una vez alcanzada dicha fecha, posteriormente los encargados del sistema en la sucursal deberían analizar la conveniencia de mantener el usuario activo, o bien, proceder con la respectiva inactivación.

Si bien es cierto, el bloqueo del usuario mitiga el impacto de cualquier riesgo asociado a un mal uso del usuario, sin embargo, esta situación no quiere decir que dicho riesgo esté completamente controlado; ya que existe la posibilidad de que otra unidad de la Institución (ya sea un CGI con permisos de activación de usuarios, otra sucursal, entre otros) pueda desbloquear a estos usuarios.



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

Por tanto, lo favorable en este tipo de casos es que una vez analizada la conveniencia de no mantener activos a estos usuarios, se proceda con la inactivación de los mismos, ya que de esta forma ninguna unidad podría desbloquearlos. En caso de que posteriormente se necesite nuevamente el usuario, se deberá solicitar a los administradores del sistema la reactivación del mismo, siguiendo el respectivo procedimiento definido por estas instancias, lo anterior con el propósito de mantener un adecuado control de usuarios.

**b. Usuarios que pertenecen a personas que no laboran en la Institución.**

Se evidenciaron siete usuarios activos pertenecientes a personas que actualmente no laboran para la Institución, tal y como se muestra en el siguiente cuadro:

**Cuadro 2. Usuarios que pertenecen a personas que no laboran en la sucursal**

Nombre	Login	Sistema	Perfiles asignados	Fecha Fin del último nombramiento	Puesto que desempeñó en ese nombramiento
Yanina Chaverri Rosales	401270267	RCPI	Encargado de Realizar Pagos	08/04/2011	Asistente Técnico en Administración 4
	YCHAVERRI02	SICO	Plataformista		
	SIGI_YCHAVERI	SIGI	Apoyo Inspección		
	YCHAVERRI	SICERE	Supervisor de Facturación		
			Usuario Operador Cuenta Propia		
			Operador de Facturación		
			Digitador SICERE		
Administrador Autogestión Planilla en Línea					
Operador de Cobros Sucursales					
Mary Sambrano Sánchez	MSAMBRANO-SICE	SICERE	Gestor de Cobros Sucursales	15/05/2011	Asistente Técnico en Administración 4
			Operador de Cobros Sucursales		
			Usuario Operador Cuenta Propia		
			Gestor Liquidación Sucursal 1		
MSAMBRANO-SICO	SICO	Perfil para encargados de Cobros Sucursales			
Yareny Venegas García	YVENEGAS-RCPI	RCPI	No tiene perfiles asociados al usuario	25/02/2007	Asistente Técnico en Administración 4

**Fuente:** Sistema Centralizado de Recaudación (SICERE), fecha de la consulta 28 de abril del 2015.

Sobre este particular, es importante indicar que la señora Yanina Chaverri Rosales desde el 3 de abril del 2011 se encuentra laborando para la Municipalidad de Osa según lo indicado en el SICERE, sin embargo, aún tiene activos los usuarios.





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

Para el caso de Mary Sambrano Sánchez, su último registro en la planilla de la CCSS corresponde a julio del 2011, posteriormente desde noviembre del 2014, se encuentra laborando para el patrono Héctor Mora Retana, según lo indica SICERE.

Finalmente, Yareny Venegas García actualmente se encuentra laborando para el Ministerio de Seguridad Pública, según consulta realizada en el SICERE.

### c. Usuarios que pertenecen a personas que laboran en otra unidad.

Se evidenció un usuario activo registrado en la Sucursal de Palmar Norte que pertenece a un funcionario que actualmente se encuentra laborando para otra unidad, tal y como se muestra a continuación:

**Cuadro 3. Usuarios asignados a funcionarios que laboran en otra unidad**

Nombre	Login	Sistema	Perfiles asignados	Unidad donde labora actualmente	Puesto que desempeña actualmente
Yirleny Jiménez Cubillo	YJIMENEZCU-SICE	SICERE	Trabajador Social	Hospital Escalante Pradilla	Trabajador Social 3, Lic.

**Fuente:** Sistema Centralizado de Recaudación (SICERE), fecha de la consulta 28 de abril del 2015.

Como se observa en el cuadro anterior, la señora Yirleny Jiménez Cubillo se encuentra actualmente laborando en el Hospital Escalante Pradilla, no obstante, su usuario todavía se encuentra activo y registrado como un funcionario de la sucursal.

Las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de Tecnologías de Información de la Contraloría General de la República, en el apartado 1.4.5 Control de Acceso, se indica:

*“e. Asignar los derechos de acceso a los usuarios de los recursos de TI, de conformidad con las políticas de la organización bajo el principio de necesidad de saber o menor privilegio. Los propietarios de la información son responsables de definir quiénes tienen acceso a la información y con qué limitaciones o restricciones.”*

Ante esta situación, el Lic. Manuel Castro Villalobos, Jefe de la Subárea Actualizaciones Diferidas, recomienda inactivar los usuarios del SICERE que no se están utilizando, por la siguiente razón:

*“Resulta que un usuario que está activo con clave vencida, si solicita regenerar contraseña quedará con todos los perfiles que tenía, indistintamente donde esté laborando. También es importante indicar, que antes de inactivarlos, se le procedan a remover los perfiles, por la misma razón, al activarlo quedará con los perfiles que tenía”.*





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

Referente a la gestión realizada para la inactivación de los usuarios y las razones por las cuales estos usuarios todavía se encuentran activos, el Lic. Fulvio Alvarado Agüero, Administrador de la Sucursal de Palmar Norte, mencionó lo siguiente:

*“La gestión que realizamos para inactivar a los usuarios consiste llenar una formula y enviarla a los encargados de los sistemas mediante el sistema SOS.*

*En su momento se procedió a bloquear a estos usuarios, de igual forma tenemos un reporte que nos facilita la Dirección Regional sobre el estado de los usuarios, y determinamos que efectivamente estos usuarios se encuentran bloqueados. Lo que tenemos que hacer es inactivarlos de los sistemas para que definitivamente no puedan ingresar a los sistemas de información.”*

El que los usuarios se encuentren bloqueados, no quiere decir que estén inactivos, lo cual podría generar una brecha en la seguridad lógica del sistema informático, lo anterior debido a que los usuarios lograrían ingresar a un módulo en los cuales puedan realizar modificaciones, eliminaciones o utilización de datos no autorizados, situación que podría ser aprovechada por alguna persona para obtener beneficios de las irregularidades antes señaladas.

## 2. REFERENTE A LA GESTIÓN DE ACTIVOS RELACIONADOS CON TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

Esta Auditoría evidenció debilidades en la gestión de activos relacionados con tecnologías de información y comunicaciones, las cuales se detallan a continuación:

### a. Activos que se encuentran sin uso.

Se evidenció que nueve activos se encuentran actualmente sin uso en la sucursal, los cuales se encuentran almacenados en la bodega de activos o en la sala de sesiones, tal y como se muestra a continuación:

Cuadro 4. Activos sin uso

N° Placa	Descripción	Ubicación Física	Valor Actual	Ubicación según SCBM	Estado actual según SCBM
485460	Impresora Matriz Epson FX-980	Sala de Sesiones	¢0,00	Bodega de Activos	En Uso
606471	Multiplexor Terminales (Swich) 3Com Md. 3900	Bodega de Activos	¢0,00	Área de Rack	En Uso
756350	Monitor Plano para cómputo	Sala de Sesiones	¢32 690,45	Área de Secretaria	En Uso
773561	Monitor Pantalla Plana	Sala de Sesiones	¢26 733,86	Sala de Sesiones	En Uso
773597	Impresora Matriz carro angosto	Sala de Sesiones	¢42 457,95	Sala de Sesiones	En Uso
773602	Impresora Matriz	Bodega de Activos	¢56 477,71	Bodega de Activos	En Uso
773503	Impresora Matriz	Sala de Sesiones	¢56 477,71	Pasillos	En Uso
801278	Microcomputadora de escritorio	Sala de Sesiones	¢208 808,06	Administración	En Uso
801281	Monitor Plano	Sala de Sesiones	¢52 201,86	Administración	En Uso

Fuente: Elaboración propia basada en la Inspección física realizada el 23 de abril del 2015.





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

Adicionalmente como se observa en el cuadro anterior, se evidencian diferencias en la ubicación de los activos, con respecto a lo indicado por el Sistema Contable de Bienes y Muebles y la inspección física realizada por esta Auditoría.

b. Activos dañados que no han sido dados de baja.

Se constató que el activo N° 666016 cuya descripción corresponde a "Tape Backup, Seagate tape Star Dat", el cual consiste en un dispositivo para el almacenamiento de información, se encuentra actualmente dañado y no ha sido dado de baja en el SCBM, tal y como se muestra a continuación:

Imagen 1. Activo N° 666016.

**Datos del Activo**

N° Placa:	666016	Estado Actual:	EN USO
Fec. Ingreso Inventario:	01/12/2003		
Fec. Ingreso Unidad:	24/12/2003		
Fec. Retiro:	N/A		
Código de Bien:	7 - 90 - 1 - 180 UNIDAD DE CINTAS (3410-3411-3420).		
Unidad Ejecutora:	1605 SUCURSAL DE PALMAR NORTE		
Servicio:	0 SERVICIO UNIVERSAL 0		
Localización:	4 ADMINISTRACION SUCURSAL PALMAR		
Responsable:	601380021 FULVIO ALVARADO AGUERO		
Proyecto:	N/A N/A		
Descripción:	TAPE BACK UP, SEAGATE TAPE STAR DAT		
Marca Fabricante:	N/A		
Modelo:	N/A		
N° Serie:	N/A		
Período Garantía:	N/A		
Valor Inicial:	478,285.00		
Deprec. Acumulada:	478,285.00		

Fuente: Sistema Contable de Bienes y Muebles, fecha de la consulta 28 de abril del 2015.

c. Activos con descripciones erróneas.

Se determinó que dos activos presentan incongruencias en la descripción del bien, lo anterior mediante inspección física realizada por esta Auditoría, cuyos resultados se muestran a continuación:

N° Placa	Descripción según SCBM	Valor Actual	Descripción Correcta	Ubicación Física
756468	Microcomputador Estación de Trabajo	ç88 406,47	Monitor Plano	Área Inspección 2
756469	Monitor Plano	ç23 276,09	Microcomputador Estación de Trabajo	Área Inspección 2



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

d. Registro de la localización específica y responsable del activo en el SCBM.

Se comprobó que tres activos en TIC no disponen del registro de la localización específica, ni del funcionario responsable de su custodia según consulta realizada en el SCBM, tal y como se muestra en el siguiente cuadro:

N° Placa	Descripción según SCBM	Valor Actual	Ubicación Específica	Responsable
999971	Impresora Punto de Venta	€311 196,24	No indica	No indica
992876	Switch HP 2530-24G	€456 565,04	No indica	No indica
992873	Microcomputadora Portátil	€728 341,24	No indica	No indica

El registro de estos datos podría permitiría ubicar con exactitud el lugar y funcionario responsable del activo en la sucursal.

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.”*

En el punto 7.3. Normas para la política uso adecuado de estaciones de trabajo cita:

*“Cada Centro de Gestión Informática, en coordinación con el respectivo encargado de activos, deberá contar con un inventario actualizado de las estaciones de trabajo, correspondiente a todas las estaciones de trabajo adscritas al Centro de Gestión Informática”*

Al respecto, el Lic. Fulvio Alvarado Agüero, Administrador de la Sucursal de Palmar Norte, mencionó lo siguiente:

*“En el caso de los equipos que están buenos y que se encuentran ubicados en la Sala de Sesiones, la razón se debe a que se coordino con la Administración del Área de Salud de Osa, para proceder con su donación a esta unidad, sin embargo, los funcionarios de este centro no han pasado por los equipos.*



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

*Con respecto, al Tape Backup, Seagate tape Star Dat, efectivamente hay que darlo de baja.*

*Los demás aspectos mencionados ya los tenemos identificados y procederemos con su revisión.”*

El no llevar a cabo una adecuada gestión de activos, además de una posible afectación al patrimonio institucional, podría causar una interrupción en 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.

### **3. SOBRE EL PLAN DE CONTINUIDAD EN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES.**

Se constató que esta sucursal no dispone de un Plan de Continuidad de la Gestión en Tecnologías de Información y Comunicaciones que se encuentre aprobado por la Subárea de Continuidad de la Gestión en TIC. Asimismo, se evidenció que el mismo no se encuentra actualizado por lo siguientes aspectos:

- La plantilla PTC003 “Inventario de Hardware y Software” no concuerda con las especificaciones técnicas de los equipos que se encuentra físicamente en la sucursal (por ejemplo: sistema operativo, nombre de equipo, información de los procesadores, etc).
- La plantilla “Información general del Hardware” el cual indica las especificaciones técnicas del servidor ubicado en la sucursal, sin embargo, es importante indicar que dicha información se encuentra desactualizada, por cuanto el servidor actualmente tiene un sistema operativo Windows Server 2008 y la versión de la base de datos es Sql Server 2008, contrario a lo indicado en esa plantilla.
- En la plantilla “Información general del Software” establece como sistema operativo base Windows XP, sin embargo, mediante inspección física realizada por esta Auditoría, se comprobó que la mayoría los equipos tienen al menos Windows 7.
- Entre otros aspectos.

Por otro lado, se constató que al Plan de Continuidad no dispone de ensayos, los cuales sirvan de entrenamiento con simulacros programados periódicamente con el propósito de mantener altos estándares de preparación y de respuesta. Estos ensayos aunque consumen recursos (personas, tiempo, etc.) son el mejor método para validar la efectividad de un plan.

Las Políticas Institucionales de Seguridad Informática, en su artículo 10.14 PSI-UAR-014 Política para la elaboración de Planes de Continuidad de la gestión contempla que:

*“Cada Unidad y Área de la CCSS, deberá elaborar los respectivos Planes de Continuidad de la Gestión Informática, según lo establece la guía, además velar por su correcta aplicación y realización de pruebas periódicas(...) deberá actualizar los Planes de Continuidad de la Gestión, mínimo cada año y cuando se den cambios tecnológicos que impliquen mejoras a los planes.”*



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

Dentro del Plan de Continuidad se debe de elaborar un análisis de riesgos y documentación de procesos, para lo cual la política institucional establece que para el 2012 se deben haber levantado y documentado todos los procesos sustantivos de las unidades, así como tener identificados los riesgos utilizando la metodología del SEVRI y además que se cuente con los planes de tratamiento de los riesgos (plan de acción y de contingencia para cada riesgo identificado).

El Manual de Normas de Control Interno para el Sector Público en el Capítulo 3.2, sobre sistema específico de valoración de riesgo institucional, establece que:

*"(...) El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer y poner en funcionamiento un sistema específico de valoración de riesgo institucional (SEVRI)*

*El SEVRI debe presentar las características e incluir los componentes y las actividades que define la normativa específica aplicable. Asimismo debe someterse a las verificaciones y revisiones que correspondan a fin de corroborar su efectividad continua y promover su perfeccionamiento (...)"*

Referente a la razón por la cual no se ha actualizado el Plan de Continuidad, el Lic. Fulvio Alvarado Agüero, Administrador de la Sucursal de Palmar Norte, indicó lo siguiente:

*"Hace como tres años, venimos elaborando el Plan de Continuidad, y cada año es revisado por funcionarios de la Subárea de Continuidad de la Gestión en TIC, los cuales nos hacen observaciones al documento, y de esta forma nosotros procedemos con su modificación.*

*Ahora bien, actualmente no lo hemos actualizado este documento debido a que está pendiente una reunión con funcionarios del Centro de Gestión Informática de la Dirección Regional Brunca y de la Subárea de Continuidad de la Gestión en TIC, ya que al parecer cambiaron las plantillas, hicieron modificaciones al contenido de la guía para la elaboración de los Planes de Continuidad, entre otros.*

*Entonces estamos a la espera de los resultados de esta reunión para proceder con la actualización del Plan de Continuidad."*

El no contar con un Plan de Continuidad actualizado para la gestión en Tecnologías de la Información provoca que la sucursal se encuentre vulnerable ante interrupciones mayores de sus actividades sustantivas, generando un desaprovechamiento de los recursos actuales, un desbalance entre las variables de costo, beneficio y riesgo y hasta la incapacidad de respuesta ante un riesgo materializado, desembocando en la interrupción parcial o total de los servicios prestados a los pacientes y funcionarios del Centro.



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

## CONCLUSIONES

En la presente evaluación se determinó oportunidades de mejora en la gestión de usuarios de los sistemas de información que se utilizan en la sucursal, asimismo, es importante indicar que estas herramientas tecnológicas son de suma importancia para la Institución por el tipo de información que manejan, almacenan y las transacciones que se puede realizar, por ende la administración de usuarios debe poseer controles exhaustivos que brinden seguridad razonable evitando una inadecuada utilización de la información.

En relación con la administración de usuarios, es importante disponer de mecanismos de control de acceso eficientes y oportunos, los cuales deben ser complementados con la asignación a funcionarios competentes y con perfiles relacionados con la función, ya que este es el único mecanismo que permite asegurar que las transacciones realizadas en la aplicación son reales e integrales.

Así mismo, contar con inventarios confiables y actualizados certifica no solo la adecuada administración del patrimonio público, sino además proporciona información necesaria para las etapas de planificación de las adquisiciones, siempre con el objetivo de garantizar la prestación del servicio de forma eficiente, eficaz y oportuna. Sin embargo, inconsistencias en el mismo comprometen los servicios financieros brindados a los usuarios internos y externos del Centro.

Un análisis del riesgo, donde se indiquen el impacto y los puntos críticos, además de la documentación de los procesos asociados a Tecnologías de Información y Comunicaciones, permite la elaboración de un plan de continuidad que garantice la operación de los servicios aun cuando se presenten interrupciones mayores. Este Plan de Continuidad debe adaptarse a la realidad de la sucursal, actualizarse de forma periódica y comunicarse a los funcionarios que utilizan los servicios involucrados. Su desatención pone en peligro el funcionamiento de los equipos y la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información.

## RECOMENDACIONES

### A LA ADMINISTRACIÓN DE LA SUCURSAL DE PALMAR NORTE

1. Realizar una revisión de los usuarios y privilegios asignados a los funcionarios de la Sucursal de Palmar Norte, con el fin de identificar la conveniencia de mantener los usuarios con sus privilegios, o en su defecto, informar a la dependencia encargada del sistema de información para que procedan con la inactivación de los mismos. De igual manera, se le deberá solicitar a esa dependencia la eliminación de los privilegios.

Se debe dejar evidencia documental de la revisión realizada y las acciones tomadas. Además, esta revisión se ejecutara con la periodicidad que esta administración considere prudente.

**Plazo de cumplimiento: 3 meses.**



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

2. En coordinación con el encargado de activos, ejecutar las acciones correspondientes con el propósito de solventar las debilidades mencionadas en el hallazgo 2 del presente informe, en el cual se revise el estado de los equipos que no se están utilizando, en caso de que funcionen correctamente se puede valorar la opción de utilizarlo en la sucursal, o bien, donarlo a otra unidad en caso de que no sea necesario.

De igual forma, se debe realizar las modificaciones correspondientes en el Sistema Contable de Bienes y Muebles, en el cual se deben registrar los activos que han sido desechadas, incluir la ubicación y responsables de la custodia, entre otros. Realizar en un plazo de tres meses.

### **AL CENTRO DE GESTIÓN INFORMÁTICA DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SUCURSALES BRUNCA**

3. En coordinación con la Administración de la Sucursal de Palmar Norte, actualizar el Plan de Continuidad de las operaciones en el Centro de Gestión Informática acorde con las necesidades reales del mismo, el cual cumpla con lo establecido en el Manual para Elaborar un Plan de Continuidad de la Gestión en Tecnologías de Información y Comunicación. Previo a su revisión y aprobación por la Sub-Área de Continuidad de la Gestión de TIC, realizar y documentar las pruebas de viabilidad del mismo. **Se establece un plazo de 3 meses para su cumplimiento.**

### **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 13 de agosto del 2015, con la Lic. Fulvio Alvarado Agüero, Administrador de la Sucursal de Palmar Norte; asimismo, se comentó el 20 de agosto del 2015 con el Ing. Roberto Fonseca Padilla, funcionario del Centro de Gestión Informática de la Dirección Regional de Sucursales Brunca.

### **ÁREA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES**

Lic. Randall Araya Luna  
**ASISTENTE DE AUDITORÍA**

Lic. Muhammad Herrera Bermúdez  
**ASISTENTE DE AUDITORÍA**

Lic. Rafael Herrera Mora  
**JEFE**

OSC/RAL/MHB/lba