



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

ATIC-262-2016
23-12-2016

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se realizó según el Plan Anual Operativo 2016 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 Gerencia de Pensiones.

Los resultados del estudio han permitido evidenciar oportunidades de mejora en la administración de las TIC de esa Gerencia de Pensiones, a saber: la gestión de la seguridad física en plataforma tecnológica, tanto lógica como física, las cual de no atenderse podría comprometer el correcto funcionamiento y uso de los equipos instalados, el acceso a los sistemas de información (cuentas de usuario) administrados por el CGI de la Gerencia de Pensiones, así como dejar vulnerable el equipo ante ataques por terceros.

Así mismo, se evidenció la necesidad de que el CGI de la Gerencia de Pensiones ajuste su documentación técnica vinculada a funciones sustantivas como son: el registro de incidentes dentro de la herramienta S.O.S., la supervisión respecto al correcto llenado de las boletas con información sobre los servicios de mantenimiento recibidos, así como aquella asociada activos en TIC incluidos en el inventario conformado por esa unidad de trabajo.

Finalmente, fue señalada la necesidad de completar el proceso de transferencia del Sistema de Información y Evaluación de Riesgos hacia la Dirección Actuarial de la Institución, con el fin de que esa última pueda tomar las decisiones pertinentes en cuanto a la evolutiva y mantenimiento de ese aplicativo.

En virtud de lo expuesto, este Órgano de Fiscalización institucional ha solicitado a la Gerencia de Pensiones y a su Centro de Gestión Informática, adopten acciones concretas para la atención de las recomendaciones insertas en el presente informe, en congruencia con lo establecido en el marco normativo aplicable.



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

ATIC-262-2016
23-12-2016

ÁREA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

EVALUACIÓN REFERENTE A LA GESTIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA GERENCIA DE PENSIONES

ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se efectuó en cumplimiento del Plan Anual Operativo de la Auditoría Interna 2016.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la gestión de las tecnologías de información y comunicaciones en la Gerencia de Pensiones, particularmente por su Centro de Gestión Informática.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Verificar el cumplimiento por parte del Centro de Gestión Informática (en adelante CGI) de funciones sustantivas asociadas gestión de proyectos, desarrollo de sistemas de información, continuidad de la gestión, así como al mantenimiento y soporte a la plataforma instalada.
2. Constatar la implementación de medidas de seguridad física para la protección de activos en TIC.
3. Verificar la implementación de controles vinculados con la seguridad lógica y sobre el otorgamiento y uso de cuentas de acceso a sistemas institucionales.

ALCANCE

El estudio comprende las acciones realizadas por el Centro de Gestión Informática (CGI) de la Gerencia de Pensiones, en cuando a la gestión de las tecnologías de información y comunicaciones, durante el período 2015, ampliándose en aquellos casos que se consideró pertinente.

La presente evaluación se realizó conforme a las disposiciones señaladas en las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, emitido por la Contraloría General de la República. Cabe señalar que mediante oficio No. 68102 del 16 de noviembre de 2016 le fue solicitado al Ing. Ubaldo Carrillo Cubillo, Director de Administración de Pensiones; información sobre el personal destacado en la Dirección de Administración de Pensiones que ocupa plaza con perfil de "Operador en TIC"; empero al momento de elaborado el presente documento no se había obtenido respuesta por parte de la Administración; situación por la cual ese aspecto se considera como una limitación del estudio.



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

METODOLOGÍA

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

- Análisis de la información que suministra por la Administración Activa vía correo electrónico y en formato físico, sobre las acciones desarrolladas para dar cumplimiento a actividades sustantivas consignadas en el Modelo de Organización de los CGI. Para este estudio fueron consultadas las siguientes instancias:
 - Gerencia de Pensiones.
 - Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones (Nivel Director, Área de Comunicaciones y Redes Informáticas, Área de Seguridad y Calidad Informática).
 - Dirección de Administración de Pensiones.
 - Centro de Gestión Informática de la Gerencia de Pensiones.
- Inspección física de las oficinas del CGI, así como de las oficinas administrativas donde se ubican las Direcciones de Sede de esa Gerencia.
- Verificación de una selección aleatoria de activos en TIC instalados en las siguientes unidades: 9108 Gerencia de Pensiones, 9111 Dirección de Prestaciones Sociales, 9112 Dirección de Administración de Pensiones, 9113 Dirección de Calificación de la Invalidez, 9121 Dirección Financiero Administrativa y 9125 Dirección de Inversiones.
- Consulta a las bases de datos de sistemas de información institucionales como el de planilla de recursos humanos, Sistema Contable Bienes Muebles (SCBM) y registros de aplicaciones instaladas en equipos de la Gerencia de Pensiones.
- Entrevistas con funcionarios del ese CGI de la Gerencia de Pensiones, y con la Licda. Rebeca Watson Porta y el Sr. Manuel Brenes Venegas, funcionarios de la Dirección Administrativa Financiera.

MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno, 8292.
- Manual de Normas de Control Interno para el Sector Público, 2009.
- Normas Técnicas para la Gestión de las Tecnologías de la Información (CGR), 2007.
- Normas Institucionales de TIC, 2012.
- Normas Institucionales de Seguridad Informática, 2008.
- Políticas Institucionales de Seguridad Informática, 2007,



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

- Modelo de Organización de los Centros de Gestión Informática, 2013.
- Guía de Mejores Prácticas en la Gestión de Centros de Producción de Datos, 2008.
- Compendio de buenas prácticas en tecnologías de información y comunicaciones, COBIT 4.1.

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. (...)”

ANTECEDENTE

La estructura orgánica y funcional aplicable al Centro de Gestión Informática (en adelante CGI) de la Gerencia de Pensiones se encuentra establecida en el Modelo de Organización de los CGI (octubre 2013), mismo cuyas modificaciones fueron aprobadas por la Junta Directiva en el artículo No. 44 de la sesión No. 8555 del 26 de enero de 2012 y artículo No. 32 de la sesión No. 8658 del 29 de agosto de 2013. De acuerdo con dicho modelo de organización, el CGI objeto de evaluación debe considerarse como Tipo A, y su estructura orgánica se muestra en la Ilustración 1.

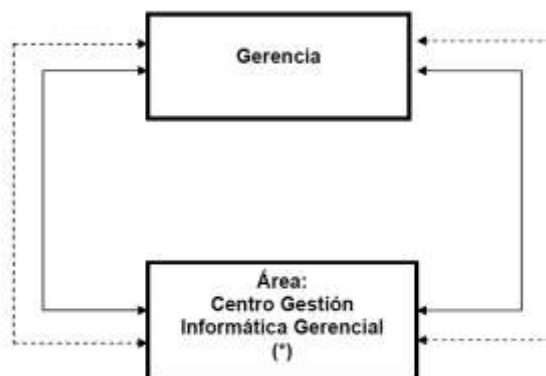


Ilustración 1: Estructura Orgánica para CGI Tipo A; tomada del Modelo de Organización de los CGI (octubre 2013; p.35).



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

Sin embargo, dicha estructura fue otorgada al CGI de la Gerencia de Pensiones hasta el 18 de marzo de 2016, mediante Resolución Administrativa GP-41.706-2016, donde se autoriza el cambio de adscripción jerárquica del Área de Gestión Informática de la Dirección Administración de Pensiones, hacia el despacho de la Gerencia de Pensiones, con el fin de: *"...mejorar la gestión, reducir los riesgos señalados por la Auditoría Externa e Interna y responder al esquema organizativo de estas unidades de trabajo..."*.

En forma complementaria, fueron aprobados los movimientos de plazas (26 en total) entre las dependencias antes mencionadas, conservando para ellos las funciones, responsabilidades y la clasificación de esos puestos. Empero, le fue conservada a dicho CGI el estatus organizacional y competencias asignadas en el Manual de Organización de la Gerencia de Pensiones, hasta el tanto *"...no se determine la pertinencia de mantenerla, suprimirla o integrarla a la nueva estructura organizacional que se defina como parte del proceso de reestructuración del nivel central..."*.

En cuanto a la organización interna del CGI, mediante oficio AGI-498-16 del 09 de diciembre de 2016, fue comunicada a los señores: Lic. Marco Jiménez González, Pablo Rodríguez Guzmán y José Solís Rodríguez, funcionarios de esa unidad de trabajo, su designación como coordinadores y supervisores de subprocesos en el Área de Gestión Informática, acción tomada en respuesta a lo instruido por la Auditoría Externa en la Carta de Gerencia CG-1-2015, hallazgo No. 5. El detalle sobre el esquema implementado y los funcionarios designados a cada equipo de trabajo se muestra en la Ilustración 2.



Ilustración 2: Equipos de trabajo conformados a lo interno del Centro de Gestión Informática de la Gerencia de Pensiones, 2016. Fuente: Elaboración propia con base en la información provista en el oficio AGI-498-16 del 09 de diciembre de 2016.

En el Modelo de Organización de los CGI se menciona al respecto del nivel de responsabilidad de los establecimientos Tipo A (p.51-52) lo siguiente:



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

“Es responsabilidad de mantener el óptimo funcionamiento las bases de datos, la administración de información y de proyectos estratégicos, de asesorar técnicamente a las diferentes unidades de trabajo en su ámbito de acción. Para cumplir con lo anterior, es fundamental que mantenga interrelaciones constantes con diferentes unidades de trabajo de nivel interno y externo a la Institución. Es responsable de la utilización efectiva del equipo de cómputo, de los materiales y suministros necesarios para ejercer sus labores, del cumplimiento eficaz de los procesos y subprocesos de trabajo que administra, de planificar, priorizar y de proponer alternativas de solución para los problemas o desafíos que se presentan en su ámbito de acción. El desarrollo de las acciones debe responder a criterios de eficiencia, eficacia y economía, con el objeto de que se traduzcan en una mejora sustancial de la gestión de los servicios en su ámbito de acción.”

En cuanto a su estructura por procesos (p.31-32), para esos CGI se definen dos subprocesos de trabajo: Gestión Técnica y Soporte Administrativo; ambas engloban diversas funciones y tareas asignadas a dichos centros. En el caso particular del CGI de la Gerencia de Pensiones, además de las funciones señaladas en el Modelo de Organización supra citado, le son vinculadas actividades sustantivas que atender en el Modelo de Reestructuración Organizacional de esa gerencia; donde como unidad adscrita a la Dirección de Administración de Pensiones se consignan aquellas incluidas en el Cuadro 1.

Cuadro 1: Proceso de Gestión Informática.

| Procesos | Actividades sustantivas | Productos |
|---------------------|---|--|
| Gestión Informática | <ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo e implementación de nuevas aplicaciones informáticas. - Mantenimiento de sistemas automatizados existentes. - Mantenimiento y administración de la red informática. - Mantenimiento preventivo y correctivo de hardware y software. - Administración de bases de datos. - Desarrollo de propuestas de modernización y cambio tecnológico. - Cumplimiento de la normativa técnica y los estándares establecidos para la administración de las tecnologías de información y las comunicaciones a nivel institucional. - Dirección, conducción, coordinación y control de las acciones en su ámbito de competencia. - Elaboración, seguimiento y control del Plan Anual Operativo y el presupuesto de la unidad de trabajo. - Diseño, actualización y evaluación del sistema de control interno. - Implementación del Modelo de Cultura Organizacional Institucional. - Elaboración de políticas y normas internas. - Capacitación y actualización profesional de los funcionarios. - Reuniones periódicas de seguimiento, evaluación, información y divulgación. - Administración de recursos. - Elaboración del sistema interno de información, divulgación y retroalimentación. | <ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo, implementación y mantenimiento de sistemas automatizados. - Dirección y administración de la gestión. - Regulación y control efectivo. - Políticas y directrices internas. - Planes estratégicos elaborados. - Evaluación de resultados. - Soporte administrativo otorgado. - Plan anual operativo y presupuesto elaborado. - Control interno realizado. |

Fuente: Documento “Reestructuración Organizacional de la Gerencia División de Pensiones”; p.177.





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

En cuanto al recurso presupuestario, cabe señalar que diversas unidades de la Gerencia de Pensiones han dispuesto de presupuesto asignado en las partidas vinculadas a gastos en TIC (2122, 2157, 2159, 2216, 2315 y 2340), cuyo monto para el período 2016 asciende a ₡537.320.000,00 (quinientos treinta y siete millones trescientos veinte mil colones). El desglose de montos asignados (2016) se incluye en el cuadro siguiente, agrupado por año y unidad ejecutora.

Cuadro 2: Presupuesto asignado las diferentes unidades adscritas a la Gerencia de Pensiones, en partidas asociadas a las TIC, período 2016.

| Unidad Ejecutora | Partida | Monto Total Asignado |
|---|---|------------------------|
| 9108 Gerencia Pensiones | 2157 Mant. rep. equipo comunicación | ₡ 100,000.00 |
| 9108 Gerencia Pensiones | 2159 Mant. rep. equip. cómputo y sist. inform | ₡400,000.00 |
| 9108 Gerencia Pensiones | 2315 Equipo de cómputo | ₡9,250,000.00 |
| 9111 Dirección de Prestaciones Sociales | 2157 Mant. rep. equipo comunicación | ₡91,000.00 |
| 9111 Dirección de Prestaciones Sociales | 2159 Mant. rep. equip. cómputo y sist. inform | ₡117,000.00 |
| 9111 Dirección de Prestaciones Sociales | 2315 Equipo de cómputo | ₡9,437,000.00 |
| 9111 Dirección de Prestaciones Sociales | 2340 Eq.para comunicaciones | ₡385,000.00 |
| 9112 Dirección Administración Pensiones | 2157 Mant. rep. equipo comunicación | ₡100,000,000.00 |
| 9112 Dirección Administración Pensiones | 2159 Mant. rep. equip. cómputo y sist. inform | ₡125,000,000.00 |
| 9112 Dirección Administración Pensiones | 2315 Equipo de cómputo | ₡275,000,000.00 |
| 9113 Dirección Calificación de la Invalidez | 2157 Mant. rep. equipo comunicación | ₡50,000.00 |
| 9121 Dirección Área Financiera | 2340 Eq.para comunicaciones | ₡1,614,000.00 |
| 9121 Dirección Área Financiera | 2157 Mant. rep. equipo comunicación | ₡389,000.00 |
| 9121 Dirección Área Financiera | 2159 Mant. rep. equip. cómputo y sist. inform | ₡15,650,000.00 |
| 9121 Dirección Área Financiera | 2216 Mat. prod. electr.telf.cómputo | ₡1,837,000.00 |
| TOTAL | | ₡537.320.000,00 |

Fuente: Consulta efectuada al Sistema Integrado de Presupuesto.

En consulta a la base de datos del Sistema Contable Bienes Muebles (SCBM), efectuada el 14 de noviembre de 2016, se lograron identificar 4.444 registros de equipos de cómputo, servidores y dispositivos de red otorgados a las unidades ejecutoras siguientes: 9112, 9121, 9111, 9113, 9108, 9134, 9125, 9151; de los cuales 576 corresponden a activos en uso dentro de las oficinas que conforman la Gerencia de Pensiones; y cuyo valor inicial en total es de ₡885,224,026.35 (ochocientos ochenta y cinco millones doscientos veinticuatro mil veintiséis colones con 35/100). Asimismo, es importante señalar que 37 activos (6,42%) se encuentran totalmente depreciados.



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

Cuadro 3: Distribución de equipo en TIC (computadores, servidores, dispositivos de red) en la Gerencia de Pensiones.

| Unidad Ejecutora | Cantidad | Activos | |
|--|------------|----------------|----------------|
| | | % | % Acumulado |
| 9112 Dirección de Administración de Pensiones | 294 | 51.04% | 51.04% |
| 9121 Dirección Financiero Administrativa | 82 | 14.24% | 65.28% |
| 9111 Dirección de Prestaciones Sociales | 56 | 9.72% | 75.00% |
| 9113 Dirección de Calificación de la Invalidez | 55 | 9.55% | 84.55% |
| 9108 Gerencia de Pensiones | 46 | 7.99% | 92.53% |
| 9134 Régimen No Contributivo | 24 | 4.17% | 96.70% |
| 9125 Dirección de Inversiones | 19 | 3.30% | 100.00% |
| 9151 Área de Gestión Informática | 0 | 0.00% | 100.00% |
| Cantidad de U.E.: 8 | 576 | 100.00% | 100.00% |

Fuente: Consulta efectuada a la base de datos del Sistema Contable Bienes Muebles (SCBM), efectuada el 14 de noviembre de 2016.

Sobre el recurso humano disponible para el cumplimiento de las funciones propias del CGI, en consulta efectuada el 14 de noviembre de 2016 a la base de datos del Portal de Recursos Humanos, particularmente en los registros de la primera bisemana de noviembre 2016, se obtuvo el detalle sobre plazas con perfiles en tecnologías de información y comunicaciones utilizadas por ese CGI.

Cuadro 4: Plazas con perfil en TIC asignadas en la Gerencia de Pensiones.

| Funcionario | Puesto |
|--|-------------------------------|
| 113990035 Arias Retana David | Analista en Sistemas 1 en TIC |
| 109470284 Conejo González Andrés | Analista en Sistemas 2 en TIC |
| 109320339 Rojas Céspedes Adrián | Analista en Sistemas 2 en TIC |
| 603790307 Bojorges Bolaños Guidión Gabriel | Analista en Sistemas 3 en TIC |
| 112420916 Araya Luna Randall | Analista en Sistemas 4 en TIC |
| 502890142 González Alvarado Carlos Humbert | Analista en Sistemas 4 en TIC |
| 108640226 González Jiménez Marco Vinicio | Analista en Sistemas 4 en TIC |
| 111940526 Rodríguez Guzmán Jorge Pablo | Analista en Sistemas 4 en TIC |
| 303910137 Solano Mora Marianella de los An | Analista en Sistemas 4 en TIC |
| 401690613 Solís Rodríguez José Manuel | Analista en Sistemas 4 en TIC |
| 104800517 Zúñiga Aguilar Germán Alonso | Analista en Sistemas 4 en TIC |
| 108790068 Corea Baltodano Eithel | Jefe Área de Sede |
| 106360107 Umaña Montes de Oca Luis Alonso | Operador en TIC |
| 304310787 Barboza Morales Marcos Vinicio | Técnico en TIC |
| 107070463 Mejía Bolaños Luis Leovardo | Técnico en TIC |
| 105090688 Monge Núñez Alexander | Técnico en TIC |
| 111750042 Mora Fonseca Manfred Gerardo | Técnico en TIC |
| 206250993 Rodríguez Abarca Luis Diego | Técnico en TIC |
| 107370762 Rovira Pantoja Rodrigo | Técnico en TIC |
| 104680424 Arguedas Quirós Elmer | Operador en TIC |
| 601220040 Bustamante Granados José Antonio | Operador en TIC |



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

| | Funcionario | Puesto |
|-----------|--------------------------------|-----------------|
| 105410395 | Céspedes Sandí Wilber | Operador en TIC |
| 105330930 | Flores Caravaca José Francisco | Operador en TIC |
| 108110594 | López Flores Alejandro | Operador en TIC |
| 107070476 | Molina Calvo Jorge Arturo | Operador en TIC |
| 108530788 | Morales Morales Dionicio | Operador en TIC |
| 106900200 | Sanabria Moraga Rodolfo | Operador en TIC |

Fuente: Consulta a la base de datos del Portal de Recursos Humanos, 14 de noviembre de 2016.

Además, fue aplicado cuestionario de control interno al Lic. Eithel Corea Baltodano, Jefatura del CGI de la Gerencia de Pensiones; respecto al cumplimiento de ese centro para con sus funciones sustantivas establecidas en el Modelo de Organización de CGI y de la Gerencia de Pensiones. En respuesta a la anterior solicitud, el Lic. Corea Baltodano menciona que son atendidas la totalidad de las actividades señaladas en ambos documentos.

Finalmente, la Auditoría Externa en su Carta de Gerencia I-2015, remitida el 04 de abril de 2016; consigno hallazgos y recomendaciones en torno a la gestión de las TIC en la Gerencia de Pensiones, mismas que se incluyeron en el Cuadro 5.

Cuadro 5: Hallazgos de la Auditoría Externa producto de evaluaciones en torno a la gestión de las TIC en la Gerencia de Pensiones.

| Carta de Gerencia | Hallazgo | Nivel de Riesgo | Informe de Seguimiento Agosto 2016 |
|-------------------|---|-----------------|---------------------------------------|
| CG-1-2015 | 01: Ausencia de acuerdos de nivel de servicio para los servicios ofrecidos por el AGI de la Gerencia de Pensiones | Bajo | En Proceso |
| CG-1-2015 | 02: No clasificación de los activos de T.I. en la Gerencia de Pensiones | Bajo | En Proceso |
| CG-1-2015 | 03: Incumplimiento de la metodología utilizada para la divulgación de políticas de T.I. | Bajo | Atendido |
| CG-1-2015 | 04: Inexistencia de informes de Auditoría Interna relacionados con T.I. para el período 2015 en la Gerencia de Pensiones | Medio | En Proceso |
| CG-1-2015 | 05: La actual estructura organizacional del Área de TI de la Gerencia de Pensiones dificulta los procesos sustantivos de control, seguimiento y supervisión de personal | Medio | En Proceso |
| CG-1-2015 | 06: Debilidades en la seguridad física del cuarto de servidores | Medio | En Proceso |
| CG-1-2015 | 07: Debilidades funcionales en los sistemas de información del I.V.M. | Bajo | En Proceso |
| CG-1-2015 | 08: Inconsistencias en el sistema de información y evaluación de riesgos (SIER) | Medio | En Proceso |
| CG-1-2015 | 09: Ausencia de procedimiento formales para la migración de datos | Bajo | En Proceso |
| CG-1-2015 | 10: Oportunidades de mejora en la estructura del procedimiento de gestión de calidad para los servicios de T.I. | Bajo | En Proceso |
| CG-1-2015 | 11: Desactualización del inventario general de activos de TI del AGI de la Gerencia de Pensiones | Medio | En Proceso |



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

| Carta de Gerencia | Hallazgo | Nivel de Riesgo | Informe de Seguimiento Agosto 2016 |
|-------------------|---|-----------------|---------------------------------------|
| CG-1-2015 | 12: Inconsistencias en los registros almacenados en la base de datos de créditos | Medio | Cumplido |
| CG-1-2015 | 13: No se cumplió con todas las actividades definidas en la planeación estratégica de T.I. mencionada en el PETI | Bajo | En Proceso |
| CG-2014 | 01: No se incorpora ni desarrolla el componente de T.I. en el Plan Táctico de la Gerencia de Pensiones ¹ | Medio | --- |
| CG-2014 | 02: Posibles inconsistencias en los registros almacenados en la base de datos de crédito ² | Medio | --- |
| CG-2014 | 03: No existe un plan documentado para la administración de la capacidad y desempeño de la plataforma tecnológica administrada por el I.V.M. ¹ | Bajo | --- |
| CG-2014 | 04: Falta evidencia que respalde la aplicación correcta del procedimiento de atención de incidentes ¹ | Bajo | --- |
| CG-2014 | 05: No se cuenta con un inventario de licencias instaladas por equipo ³ | Medio | En Proceso |
| CG-2014 | 06: Poca ejecutoria activa del Comité de Tecnologías de Información de la Gerencia de Pensiones ³ | Bajo | En Proceso |
| CG-2014 | 07: Deficiencias en la ejecución de la metodología para gestión de comités de usuarios ¹ | Bajo | --- |
| CG-2014 | 08: No se cuentan con lineamientos formales para garantizar la calidad de la información procesada por las diferentes áreas del I.V.M. ¹ | Medio | --- |
| CG-2014 | Oportunidad de mejora 1: Fallas en la seguridad física de los racks de comunicaciones ubicados en "La Casona" y piso 4 y 5 de la Gerencia de Pensiones ³ | Medio | En Proceso |
| CG-2014 | Oportunidad de mejora 2: Algunos documentos del CGI de la Gerencia de Pensiones no cuentan con un historial de revisiones ni actualizaciones ³ | Bajo | Cumplido |
| CG-2013 | 02: Desactualización de los manuales de usuarios ³ | Bajo | En Proceso |
| CG-2013 | 03: Oportunidades de mejora en procesos operativos a partir de requerimientos al Sistema Integrado de Pensiones ⁴ | Bajo | --- |
| CG-2013 | 04: Existen situaciones de control en el proceso operativo de créditos que podría ser solventado mediante ajustes al Sistema Integrado de Pensiones ⁴ | Medio | --- |
| CG-2013 | 05: Incumplimiento de la metodología establecida para la gestión de la calidad en los procesos informáticos llevados por el CGI del RIVM ¹ | Bajo | --- |
| CG-2012 | Oportunidad de mejora 6: Posibles inconsistencias en los registros almacenados en la base de datos de crédito ⁴ | Medio | --- |
| CG-2012 | Oportunidad de mejora 7: La ubicación del Centro de Gestión Informática de la Gerencia de Pensiones dentro del organigrama institucional no concuerda según lo indicado en el documento | Medio | --- |



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

| Carta de Gerencia | Hallazgo | Nivel de Riesgo | Informe de Seguimiento Agosto 2016 |
|-------------------|---|-----------------|---------------------------------------|
| CG-2012 | Modelo de Organización de los Centros de Gestión Informática ¹ Oportunidad de mejora 8: Diferencias entre las actividades sustantivas referentes al proceso del Centro de Gestión Informática localizada en el Manual de Organizacional de la Gerencia de Pensiones con el Modelo Organizacional de los Centros de Gestión Informática ⁵ | Medio | En Proceso |
| CG-2012 | Asunto a informar 1: Fallas en la seguridad física del cuarto de servidores ⁴ | Medio | --- |
| CG-2012 | Asunto a informar 2: Seguridad lógica y acceso a los datos ³ | Bajo | En Proceso |
| CG-2011 | Oportunidad de mejora 1: Espacio físico en donde se encuentra la granja de servidores no es el adecuado para brindar y mantener un ambiente físico que minimice los riesgos asociados con el ambiente y la infraestructura actual de T.I. ⁴ | Bajo | --- |

¹ La Auditoría Externa en la Carta de Gerencia CG-1-2015, en su apartado de seguimiento a cartas de TIC anteriores, le establece como estado "Corregido".

² La Auditoría Externa en la Carta de Gerencia CG-1-2015, en su apartado de seguimiento a cartas de TIC anteriores, le establece como estado "N/A" y redacta un nuevo hallazgo el cual fue incluido en el documento CG-1-2015.

³ La Auditoría Externa en la Carta de Gerencia CG-1-2015, en su apartado de seguimiento a cartas de TIC anteriores, le establece como estado "Proceso".

⁴ La Auditoría Externa en la Carta de Gerencia CG-1-2015, en su apartado de seguimiento a cartas de TIC anteriores, le establece como estado "N/A".

⁵ La Auditoría Externa en la Carta de Gerencia CG-1-2015, en su apartado de seguimiento a cartas de TIC anteriores, le establece como estado "Pendiente".

Fuente: Carta de Gerencia I-2015, del 04 de abril de 2016.

HALLAZGOS

1. Gestión de cuentas de usuario habilitadas para sistemas de información administrados por el CGI de la Gerencia de Pensiones

Se lograron evidenciar debilidades asociadas a la gestión de las cuentas de usuario generadas para el acceso a los sistemas de información administrados técnicamente por ese CGI, a saber¹:

- 10 cédulas fueron registrados con formatos que no se ajustan al estándar del registro civil (9 dígitos), a saber:
 - 99
 - 28115766

¹ Fueron considerados los listados de cuentas de usuario remitidas por la Ingra. Marianella Solano Mora, funcionaria del Centro de Gestión Informática de la Gerencia de Pensiones; vía correo electrónico del 25 de noviembre de 2016, en los cuales se identificaron un total de 64 cuentas habilitadas para el Sistema de Créditos Hipotecarios, 15 para el Sistema de Inversiones, 49 para el Sistema de Prestaciones Sociales, 6 para la herramienta de información y evaluación de riesgos, y 1.400 para el Sistema Integrado de Pensiones. Para la revisión efectuada, de la cual se presentan los resultados obtenidos en el presente informe, se tomaron en consideración únicamente las cuentas de usuario donde fue señalado el número de cédula del funcionario.





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

- 17219148
- 18509125
- 99
- 27522905
- 27670129
- 16659051
- ConsultaCCR
- 999999999

- La totalidad de las cuentas de acceso reportadas para los Sistemas de Inversiones y de Información y Evaluación de riesgos (21) no tenían asociado un número de cédula.
- En 16 cuentas de acceso, el número de cédula asociado corresponde a un exfuncionario institucional, quien de acuerdo con consulta efectuada a la base de datos de la planilla de recursos humanos, dejó de laborar para la CCSS desde hace más de tres años (ver Cuadro 6).

Cuadro 6: Cuentas habilitadas en sistemas de información de la Gerencia de Pensiones, cuya persona física asociada no dispone de registros de pago en planilla en los últimos años.

| Funcionario | Último Reporte Recursos Humanos | Fecha |
|-------------|---------------------------------------|------------|
| 103710908 | Dirección Prestaciones Sociales | Feb. 2010 |
| 109110705 | Dirección Jurídica | 01/12/2010 |
| 104000701 | Dirección de Prestaciones Sociales | 16/03/2012 |
| 501330893 | Sucursal La Cruz | 04/05/2012 |
| 600920160 | Sucursal de Siquirres | 15/06/2012 |
| 109290287 | Dirección Inspección | 10/08/2012 |
| 104080161 | Hospital Fernando Escalante Pradilla | 18/10/2012 |
| 202740764 | Sucursal de Limón | 16/11/2012 |
| 106550060 | Sucursal de Pérez Zeledón | 03/12/2012 |
| 202780665 | Auditoría Interna | 14/06/2013 |
| 401250378 | Dirección Inspección | 28/06/2013 |
| 104001495 | Dirección Financiero Contable | 11/07/2013 |
| 205600759 | Sucursal San Ramón | 11/07/2013 |
| 206020834 | Dirección Administración de Pensiones | 02/12/2013 |
| 114000476 | Sucursal San Ignacio de Acosta | 02/12/2013 |
| 702010233 | Sucursal Bribri | 02/12/2013 |

Fuente: Base de datos del portal de recursos humanos institucional, consultada el 05 de diciembre de 2016.

- En 27 cuentas de acceso, el número de cédula asociado, corresponde a personas que no se encontraron incluidas en la planilla institucional desde finales de octubre 2016 (ver Cuadro 7).

Cuadro 7: Cuentas habilitadas en sistemas de información de la Gerencia de Pensiones, cuya persona física no disponen de registros de pago en planilla en el mes de octubre 2016.

| Funcionario | Último reporte de pago | Cantidad Total |
|-------------|------------------------|----------------|
| 112520701 | SEGUNDA OCTUBRE 2016 | 10 |
| 113170632 | | |
| 114510025 | | |



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

| Funcionario | Último reporte de pago | Cantidad Total |
|-------------|------------------------|----------------|
| 304280935 | | |
| 402100363 | | |
| 503640617 | | |
| 503650651 | | |
| 503830677 | | |
| 601260818 | | |
| 603830089 | | |
| 402160189 | | |
| 701130073 | PRIMERA OCTUBRE 2016 | 3 |
| 701790290 | | |
| 114280071 | | |
| 206630972 | | |
| 302040590 | TERCERA SETIEMBRE 2016 | 5 |
| 503400835 | | |
| 701700608 | | |
| 112800390 | SEGUNDA SETIEMBRE 2016 | 2 |
| 501630715 | | |
| 207050942 | PRIMERA SETIEMBRE 2016 | 1 |
| 206440175 | SEGUNDA AGOSTO 2016 | 1 |
| 113530738 | | |
| 116010373 | PRIMERA AGOSTO 2016 | 2 |
| 203030167 | SEGUNDA JULIO 2016 | 1 |
| 303990333 | PRIMERA JULIO 2016 | 1 |
| 402250848 | SEGUNDA JUNIO 2016 | 1 |

Fuente: Base de datos del portal de recursos humanos institucional, consultada el 05 de diciembre de 2016.

- En 6 cuentas de acceso, el número de cédula asociado, corresponde a una persona que goza del beneficio de pensión, tal como puede observarse en el Cuadro 8.

Cuadro 8: Cuentas habilitadas en sistemas de información de la Gerencia de Pensiones, cuya persona física asociada goza del beneficio de pensión.

| Funcionario | Información de pensión |
|-------------|--|
| 103700818 | Pensión desde 02/01/2009 por vejez |
| 102500956 | Pensión desde 25/10/1996 por vejez |
| 103700003 | Pensión desde 01/02/1997 por invalidez |
| 103130414 | Pensión desde 10/03/1974 por muerte |
| 600730218 | Pensión desde 01/03/2009 por vejez |
| 202820233 | Pensión desde 18/11/2006 por vejez |

Fuente: Base de datos del portal de recursos humanos institucional, consultada el 05 de diciembre de 2016.

- La cédula 5-0129-0019, vinculada a una cuenta de acceso habilitada para el Sistema de Prestaciones Sociales, corresponde a una persona difunta desde el 02 de marzo de 2015, según lo



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

consignado en el módulo de consulta para datos civiles, habilitado en el sitio web del Tribunal Supremo de Elecciones (consultado el 05 de diciembre de 2016).

- En 15 cuentas de acceso, el número de cédula asociado no corresponde con personas que dispongan de registros de pago en la base de datos de la planilla institucional, a saber:

| | | |
|-----------|-----------|-----------|
| 107110247 | 303700592 | 800970565 |
| 700150323 | 116330950 | 113730333 |
| 501010092 | 205710184 | 602880795 |
| 107070464 | 110590604 | 603640696 |
| 304180978 | 113830828 | 102880412 |

Las Normas Técnicas de Gestión de las TIC (CGR, 2007) establecen en su apartado 1.4 *Gestión de la Seguridad de la Información*, lo siguiente:

“La organización debe garantizar, de manera razonable, la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, lo que implica protegerla contra uso, divulgación o modificación no autorizados, daño o pérdida u otros factores disfuncionales.

Para ello debe documentar e implementar una política de seguridad de la información y los procedimientos correspondientes, asignar los recursos necesarios para lograr los niveles de seguridad requeridos y considerar lo que establece la presente normativa en relación con los siguientes aspectos:

- La implementación de un marco de seguridad de la información.
- El compromiso del personal con la seguridad de la información.
- La seguridad física y ambiental.
- La seguridad en las operaciones y comunicaciones.
- El control de acceso.
- La seguridad en la implementación y mantenimiento de software e infraestructura tecnológica.
- La continuidad de los servicios de TI.

Además debe establecer las medidas de seguridad relacionadas con:

- El acceso a la información por parte de terceros y la contratación de servicios prestados por éstos.
- El manejo de la documentación.
- La terminación normal de contratos, su rescisión o resolución.
- La salud y seguridad del personal.



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

Las medidas o mecanismos de protección que se establezcan deben mantener una proporción razonable entre su costo y los riesgos asociados.”(El subrayado no corresponde con el original).

Las inconsistencias supra citadas en torno a las cuentas para el acceso a sistemas de información administrados técnicamente por el CGI de la Gerencia de Pensiones, obedecen a debilidades en el control ejercido por la Administración para su gestión, dado que no son informadas apropiada y oportunamente las actualizaciones pertinentes a los responsables de su registro e inhabilitación en las herramientas correspondientes.

A este respecto, el Lic. Eithel Corea Baltodano, Jefatura del Centro de Gestión Informática de la Gerencia de Pensiones; indicó:

“Se realizan revisiones anuales sobre las cuentas habilitadas para los sistemas de información, a fin de identificar aquellos casos donde la misma tiene poca actividad durante el período de estudio. Posteriormente, son remitidas a las Jefaturas correspondientes los listados con aquellas cuentas que disponen de poca actividad, a fin de que sean la parte usuaria quien determine la pertinencia de conservar dichos accesos habilitados.

A la fecha no disponemos de respuesta alguna por parte de las unidades usuarias, respecto a las notas remitidas; por lo cual, en el último año se tomó la decisión a nivel del CGI de inhabilitar todas las cuentas de usuario que no presentaban actividad en el último año. De nuestra parte le remitiremos a la Auditoría copia de los informes trasladados a las unidades usuarias.”

Así mismo, el Ing. Andrés Conejo González, funcionario del Centro de Gestión Informática de la Gerencia de Pensiones; mencionó lo siguiente:

“Desde el 2014 se realizan consultas a las bases de datos del Sistema Integrado de Pensiones y el Sistema de Créditos, respecto a los usuarios que no han tenido movimiento en los últimos 6 meses a partir de la fecha de la consulta. Dicho movimiento del usuario se considera a partir de las fechas registradas en la base de datos sobre los cambios de clave realizados.

Además se genera un listado las cuentas asociadas con más un perfil de usuario, además de aquellos perfiles que no disponen de usuarios vinculados. Toda esa información se consolida en un informe, el cual es remitido a los administradores de cada uno de los sistemas evaluados.”

La habilitación de cuentas de usuario a personas físicas que ya no laboran para la CCSS, así como a sujetos que no registran historial laboral con la misma, o bien, con información incorrecta, limita la vinculación de responsabilidades por el uso o abuso de los recursos informáticos institucionales, al no existir un nexo claro entre el dueño del acceso y quien lo está utilizando. Asimismo, dichas debilidades



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

podrían generar eventuales vulnerabilidades en el esquema de seguridad institucional por un uso impropio de los recursos en delitos o ataques informáticos de cualquier índole.

2. Seguridad física de los activos en TIC

Se evidenciaron debilidades en cuanto a los mecanismos implementados para garantizar la seguridad física de los equipos en TIC, a saber:

- El sistema de aire acondicionado actualmente instalado en el cuarto de servidores no dispone de la capacidad suficiente para mantener la temperatura en dicho espacio dentro del rango recomendado (18° a 21°) en la Guía de mejores prácticas en la gestión de los centros de producción de datos (TIC-ASC-SEG-003, 2008), ni dispone de contrato de mantenimiento preventivo vigente.
- La cerradura del gabinete con equipo de comunicaciones instalado en el piso 5 del Edificio Jorge Debravo se encontraba sin seguro, durante la visita efectuada el 17 de noviembre de 2016, exponiendo los equipos en ella custodiados a eventuales afectaciones accidentales y/o intencionales de terceros.
- Se observaron, en la bitácora empleada para el registro de la entrada y salida de personas ajenas al CGI a las instalaciones del cuarto de servidores, registros de ingreso de terceros los cuales carecen de información sobre la fecha del ingreso, hora de entrada, hora de salida y motivo de la visita.
- Las instalaciones del cuarto de servidores no disponen de detectores de humo, accesos de emergencia ni de piso falso.
- No se han efectuado en los últimos tres años estudios de seguridad ocupacional en torno a los espacios otorgados al Centro de Gestión Informática de la Gerencia de Pensiones.

Respecto al cableado estructurado, cabe señalar que los funcionarios del CGI tienen proyectado para el corto plazo la contratación de servicios profesionales, a fin de lograr certificar dicho componente TIC en la Gerencia de Pensiones, a fin de estandarizar los medios empleados actualmente, donde coexisten cables tipo CAT5 y CAT6.

Es importante aclarar que la Auditoría Externa en su Carta de Gerencia I-2015, remitida el 04 de abril de 2016; consigno en su hallazgo 06 debilidades en torno a la seguridad física implementada para el cuarto de servidores de esa Gerencia, considerando entre otros lo citado en este informe sobre la ausencia de detectores de humo y la sensación de temperaturas que exceden el rango recomendado en los marcos de buenas prácticas.



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

Respecto a la salud ocupacional aplicable a los espacios proporcionados a funcionarios en el CGI de la Gerencia de Pensiones, la última evaluación fue llevada a cabo en el 2012, cuyos resultados se documentan en el oficio AA-885-07-2012 y AA-0905-07-12; donde fueron detectadas debilidades en cuanto a las mesas de trabajo e iluminación disponibles en ese momento.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, emitidas por la Contraloría General de la República, señalan en su apartado 1 “Normas Generales”, lo siguiente:

*“El SCI de cada organización debe coadyuvar al cumplimiento de los siguientes objetivos:
a. **Proteger y conservar el patrimonio público contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.** El SCI debe brindar a la organización una seguridad razonable de que su patrimonio se dedica al destino para el cual le fue suministrado, y de que se establezcan, apliquen y fortalezcan acciones específicas para prevenir su sustracción, desvío, desperdicio o menoscabo.”*

La Guía de Mejores Prácticas en la Gestión de Centros de Producción de Datos, emitidas en marzo del 2008, establece lo siguiente:

“Los procedimientos aquí documentados deben ser revisados por todas aquellas Unidades Ejecutoras y funcionarios que estén involucrados directa o indirectamente con la administración de Centros de Producción (conocidos como Centros de Cómputo) en la Institución y valorar si es aplicable en su Unidad.”

El Centro de Gestión Informática ha experimentado dificultades en los últimos períodos presupuestarios para lograr materializar la adquisición de equipos como el aire acondicionado para el cuarto de servidores, debido a dificultades para lograr los avales correspondientes por parte de las autoridades encargadas de la administración de los edificios que albergan las oficinas centrales de la Gerencia de Pensiones.

En cuanto al procedimiento para la adquisición de los aires acondicionados, la Licda. Rebeca Watson Porta, Jefatura del Área Administrativa de la Dirección Financiero Administrativa, dependencia de la Gerencia de Pensiones; indicó:

“El día de hoy, 30 de noviembre de 2016, tenemos programada la apertura del procedimiento, en la cual se realizará la recepción de ofertas por parte de los proveedores. Se tomó la decisión



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

de llevar a cabo una compra directa, por solicitud de la Jefatura del Área de Gestión Informática de esta Gerencia.

Anteriormente, se valoró la posibilidad de aplicar el artículo 200 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa a la contratación vigente para la instalación de aires acondicionados en toda la Gerencia de Pensiones, sin embargo, al observar que los precios ofrecidos por el proveedor contratado eran superiores a los encontrados en el mercado para el equipo específico que se requiere para el cuarto de servidores de la Gerencia de Pensiones, se optó por tramitar esa necesidad a través de un procedimiento de compra diferente.

Se definió en el cronograma del procedimiento de compra un espacio de 45 días para que el proveedor adjudicado entregue los equipos debidamente instalados. Se entrega copia física del cronograma del procedimiento de compra, de los términos de referencia empleados y de la minuta sobre la visita de los proveedores al sitio, llevada a cabo el pasado 24 de noviembre de 2016. De cumplirse a cabalidad las fechas incluidas en el cronograma, se espera que el equipo sea entregado instalado en el mes de febrero del 2017. Cabe señalar que por motivo del asueto otorgado ante la emergencia del Huracán Otto, tuvo que desplazarse en 2 días hábiles las fechas del cronograma...”

Respecto a la ausencia de detectores de humo en el cuarto de servidores de la Gerencia de Pensiones, el Sr. Manuel Brenes Venegas, funcionario del Área Administrativa de la Dirección Financiero Administrativa, dependencia de la Gerencia de Pensiones; indicó:

“La ausencia de detectores de humo es a nivel general, dentro del edificio Jorge Debravo, donde se ubica la Gerencia de Pensiones. Nos encontramos trabajando en un sistema integral para la detección y supresión de fuego, aun cuando las consideraciones para el cuarto de servidores deben ser especiales, por la naturaleza de sus equipos.

La instalación de dicho sistema contemplaría una inversión significativa, puesto que no solamente sería disponer del equipo detector, sino además de los rociadores en las zonas que corresponda, y de la tubería y compartimento para la reserva de agua suficiente al momento del abastecimiento en caso de emergencia de dicho sistema. Dicha necesidad ha sido planteada al programa institucional de incendios y explosivos, sin embargo no se hemos podido contar con su colaboración. Por ello, para el 2017 se tiene la iniciativa de conformar la documentación necesaria para el proyecto, solicitando el apoyo y visto bueno de la sección de ingeniería del Cuerpo de Bomberos, para contar con un análisis de vulnerabilidades del edificio, a fin de nosotros poder confeccionar las especificaciones del cartel de compra. Con el cartel listo, se acudiría al programa institucional de incendios y explosivos para contar con su visto bueno.



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

Sobre este aspecto cabe señalar que los aires acondicionados que se espera adquirir para el cuarto de servidores, disponen de sensores de humo, que activan alertas en los equipos a fin de que los administradores puedan atenderlas.”

De forma complementaria a ese tema, la Licda. Rebeca Watson Porta, Jefatura del Área Administrativa de la Dirección Financiero Administrativa, dependencia de la Gerencia de Pensiones; indicó:

“Administrativamente, el proyecto indicado por el Sr. Brenes Venegas está contemplado para completarse entre un mediano y largo plazo, por lo cual vería más conveniente, si se deseara tener una respuesta más ágil, que sea el Centro de Gestión Informática de la Gerencia de Pensiones, quien plantee por aparte una iniciativa de adquisición de los equipos de detección y supresión por su cuenta y para atender sus necesidades particulares. De nuestra parte, podríamos brindar la colaboración pertinente para el trámite del procedimiento de compra.”

Finalmente, sobre la evaluación de las condiciones de salud ocupacional en los espacios dedicados al CGI de la Gerencia de Pensiones, el Sr. Manuel Brenes Venegas, funcionario del Área Administrativa de la Dirección Financiero Administrativa, dependencia de la Gerencia de Pensiones; indicó: *“...fue ampliado el cuarto donde se ubica la granja de servidores, al punto que actualmente pueden movilizarse los equipos para la conformación del pasillo frío... se trasladaron 9 compañeros del Área de Informática hacia unas oficinas en el segundo piso del edificio La Casona. Además, este año fue habilitada una nueva área de trabajo en La Casona para brindar servicios de soporte técnico.”*

Por su parte la Licda. Rebeca Watson Porta, Jefatura del Área Administrativa de la Dirección Financiero Administrativa, dependencia de la Gerencia de Pensiones; señaló lo siguiente: *“...Todos los movimientos indicados por el Sr. Brenes Venegas fueron realizados bajo la supervisión de la Ingra. Melissa González Bejarano a cargo del tema de salud ocupacional en la Gerencia de Pensiones. De mi parte podría solicitarle a la Ingra. González Bejarano una re-evaluación de las condiciones de salud ocupacional a fin de identificar la situación actual en ese tema.”*

La falta de mecanismos de seguridad en el cuarto de servidores podría limitar a la administración activa en su accionar, así como comprometer la integridad de los equipos informáticos, situación que expone el patrimonio institucional y la prestación de servicios a los asegurados, afectando tanto los intereses institucionales como asistenciales de la CCSS. Asimismo, la valoración en torno a las condiciones de salud ocupacional aplicables a los puestos de trabajo otorgados a colaboradores del CGI es fundamental para garantizar la idoneidad de esos espacios, como herramientas de apoyo al cumplimiento de las funciones encomendadas a ese equipo de trabajo.



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

3. Registro de activos en TIC en el inventario confeccionado por el CGI de la Gerencia de Pensiones

Respecto al registro de activos en el inventario confeccionado por el Centro de Gestión Informática de la Gerencia de Pensiones, se identificaron las siguientes debilidades:

- Los números de placa registrados para 5 equipos en el inventario confeccionado por el CGI de la Gerencia de Pensiones, no corresponden con ningún registro contenido en el Sistema Contable Bienes Muebles, consultado el 06 de diciembre de 2016 (ver Cuadro 9).

Cuadro 9: Números de placa incluidos en el inventario confeccionado por el CGI de la Gerencia de Pensiones, que no corresponden con activos incluidos en el SCBM. Fuente: Inventario del CGI de la Gerencia de Pensiones, e información obtenida en consulta a la base de datos del Sistema Contable Bienes Muebles del 06 de diciembre de 2016.

| Placa registrada | Tipo de activo registrado |
|------------------|---------------------------|
| 8441111 | CPU |
| 781203 | Monitor |
| 951996 | Monitor |
| 101078 | Monitor |
| 598491 | Teléfonos |

- Los números de placa registrados para 59 equipos en el inventario confeccionado por el CGI de la Gerencia de Pensiones, corresponden con activos asignados a unidades que no forman parte de la Gerencia de Pensiones, de acuerdo a la información registrada en el Sistema Contable Bienes Muebles, consultado el 06 de diciembre de 2016 (ver Cuadro 10).

Cuadro 10: Números de placa incluidos en el inventario confeccionado por el CGI de la Gerencia de Pensiones, que corresponden con activos incluidos en el SCBM dentro de unidades ejecutoras que no pertenecen a la Gerencia de Pensiones.

| Placa | Unidad Ejecutora | Estado | Última Modificación |
|--------|---|--------|---------------------|
| 822385 | 1111 AUDITORIA | En Uso | 20/11/2014 |
| 781317 | | En Uso | 16/04/2015 |
| 844194 | | En Uso | 16/04/2015 |
| 844157 | | En Uso | 27/01/2016 |
| 844147 | | En Uso | 16/04/2015 |
| 715770 | | En Uso | 16/04/2015 |
| 844220 | 1112 DIRECCION TECNICA ACTUARIAL Y PLANIFICACION FINANCIERA | En Uso | 27/01/2016 |
| 715716 | | En Uso | 16/04/2015 |
| 844220 | | En Uso | 27/01/2016 |
| 844232 | | En Uso | 27/01/2016 |
| 844251 | | En Uso | 16/04/2015 |
| 715706 | | En Uso | 16/04/2015 |



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

| Placa | Unidad Ejecutora | Estado | Última Modificación |
|---------|--|----------|---------------------|
| 844219 | | En Uso | 16/04/2015 |
| 715887 | | En Uso | 05/07/2016 |
| 893316 | | En Uso | 16/04/2015 |
| 893105 | | En Uso | 27/01/2016 |
| 893242 | | En Uso | 27/01/2016 |
| 893315 | | En Uso | 16/04/2015 |
| 893200 | | En Uso | 16/04/2015 |
| 893242 | | En Uso | 27/01/2016 |
| 905180 | | En Uso | 27/01/2016 |
| 950751 | | En Uso | 27/01/2016 |
| 844301 | | En Uso | 16/04/2015 |
| 824093 | | En Uso | 27/01/2016 |
| 1043894 | | En Uso | 27/01/2016 |
| 829048 | 1163 DEPARTAMENTO INVESTIGACION Y SEGURIDAD | En Uso | 04/05/2016 |
| 844356 | 1601 DIRECCION REGIONAL BRUNCA DE SUCURSALES | En Uso | 01/06/2016 |
| 900766 | | En Uso | 13/05/2014 |
| 894143 | 2101 HOSPITAL DR. RAFAEL A. CALDERON GUARDIA | En Uso | 13/05/2014 |
| 894142 | | En Uso | 13/05/2014 |
| 833469 | | En Uso | 09/05/2012 |
| 798165 | 2102 HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS | En Uso | 06/05/2015 |
| 798178 | | En Uso | 06/05/2015 |
| 822643 | | En Uso | 09/05/2012 |
| 915109 | | En Uso | 29/04/2016 |
| 915137 | | En Uso | 06/05/2014 |
| 915159 | | En Uso | 16/05/2012 |
| 915138 | 2103 HOSPITAL DR. CARLOS SAENZ HERRERA | Retirado | 31/10/2013 |
| 915124 | | En Uso | 05/12/2011 |
| 915152 | | Retirado | 31/07/2014 |
| 915184 | | Retirado | 30/09/2016 |
| 733188 | | En Uso | 26/06/2014 |
| 950722 | 2213 AREA DE SALUD TIBAS-MERCED-URUCA | En Uso | 27/06/2012 |
| 832342 | 2233 AREA DE SALUD BELEN-FLORES | En Uso | 07/04/2014 |
| 781202 | 2314 AREA DE SALUD CATEDRAL | En Uso | 22/06/2015 |
| 869641 | 2336 AREA DE SALUD ALAJUELITA | En Uso | 19/05/2016 |
| 899642 | 2474 AREA DE SALUD PUERTO VIEJO | En Uso | 04/05/2016 |
| 901749 | 2504 HOSPITAL UPALA | En Uso | 04/05/2016 |
| 951476 | 2531 AREA DE SALUD SANTA CRUZ | En Uso | 04/05/2016 |
| 432000 | 2557 AREA DE SALUD BAGACES | Retirado | 22/05/2014 |
| 707158 | 2558 AREA DE SALUD TILARAN | En Uso | 04/05/2016 |
| 614065 | 2650 AREA DE SALUD HORQUETAS DE RIO FRIO | En Uso | 07/06/2013 |
| 780576 | 2732 AREA DE SALUD BUENOS AIRES | En Uso | 28/05/2010 |
| 931110 | 2758 AREA DE SALUD CORREDORES | En Uso | 08/05/2015 |
| 715735 | 2915 DIRECCION PROYECCION SERVICIOS DE SALUD | En Uso | 20/05/2014 |



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

| Placa | Unidad Ejecutora | Estado | Última Modificación |
|--------|--------------------------------------|--------|---------------------|
| 892266 | | En Uso | 13/12/2010 |
| 898318 | 8101 DIRECCION PRODUCCION INDUSTRIAL | En Uso | 09/05/2016 |
| 951938 | 8209 LAVANDERIA ZELEDON VENEGAS | En Uso | 18/05/2016 |
| 951937 | | En Uso | 18/05/2016 |

Fuente: Inventario del CGI de la Gerencia de Pensiones, e información obtenida en consulta a la base de datos del Sistema Contable Bienes Muebles del 06 de diciembre de 2016.

- Los números de placa registrados para 6 equipos en el inventario confeccionado por el CGI de la Gerencia de Pensiones, corresponden con activos que fueron dados de baja (retirados), de acuerdo a la información registrada en el Sistema Contable Bienes Muebles, consultado el 06 de diciembre de 2016 (ver Cuadro 11).

Cuadro 11: Números de placa incluidos en el inventario confeccionado por el CGI de la Gerencia de Pensiones, que corresponden con activos dados en baja en el SCBM.

| Activo | Última Modificación |
|--------|---------------------|
| 905130 | 29/10/2015 |
| 915138 | 31/10/2013 |
| 915152 | 31/07/2014 |
| 915184 | 30/09/2016 |
| 432000 | 22/05/2014 |
| 569353 | 11/09/2007 |

Fuente: Inventario del CGI de la Gerencia de Pensiones, e información obtenida en consulta a la base de datos del Sistema Contable Bienes Muebles del 06 de diciembre de 2016.

- Se encontraron 318 números de placa vinculados con activos en TIC que no fueron incluidos como parte del inventario proporcionado por el CGI de la Gerencia de Pensiones, de acuerdo a la información registrada en el Sistema Contable Bienes Muebles, consultado el 06 de diciembre de 2016. Dicho listado se muestra en el Anexo 1.

Además, en inspección física de activos, realizada entre el 30 de noviembre y 05 de diciembre de 2016; no fue posible ubicar los siguientes activos:

- 662716, Computador, Gerencia de Pensiones.
- 752067, Computador, Gerencia de Pensiones.

Las Normas Técnicas para el Control y Gestión de las TI, emitidas por la Contraloría General de la Republica el 21 junio del 2007, señalan lo siguiente: "La organización debe implementar las medidas de seguridad relacionadas con la operación de los recursos de TI y las comunicaciones, minimizar su riesgo de fallas y proteger la integridad del software y de la información."



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

Las Normas Institucionales de Seguridad Informática, emitidas en abril del 2008, establecen lo siguiente:

“Las normas (conjunto de reglas) aquí documentados deben ser de implementación obligatoria para todas aquellas Unidades Ejecutoras y funcionarios que estén involucrados directa o indirectamente con el uso de tecnologías de información y comunicaciones.

Cabe responsabilidad para aquel funcionario que incumpla las normas de Seguridad Informática establecidas en este documento, de conformidad con el régimen disciplinario vigente en la CCSS.”

Las debilidades en los controles actualmente implementados por la Administración Activa para garantizar el adecuado uso, gestión y salvaguarda de los activos en TIC provocaron la identificación de faltantes en la toma física llevada a cabo por esta Auditoría. Asimismo, oportunidades de mejora en el registro de activos llevado a cabo por el CGI generaron las diferencias señaladas respecto a lo registrado en dicho instrumento, y lo consignado en el Sistema Contable de Bienes Muebles (SCBM).

Las debilidades señaladas en el presente hallazgo en cuanto a la gestión de activos en TIC asignados, podría comprometer la toma de decisiones por parte de las autoridades competentes y demás instancias superiores en cuanto a la planificación y gestión de la adquisición de equipos tecnológicos, comprometiendo así el resguardo y utilización de los mismos, así como afectando el patrimonio institucional.

4. Registro de actividades de soporte técnico

Se evidenciaron oportunidades de mejora en torno al registro y control de los servicios de soporte técnico brindados por el personal del CGI de la Gerencia de Pensiones, a saber:

- En promedio, el tiempo empleado para la asignación del caso al técnico responsable de su atención representa el 49,23% del lapso total registrado (06 horas con 43 minutos).
- La asignación de los casos en 857 ocasiones (82.88%) fue llevada a cabo en horarios posteriores a las 05:00pm (finalización de jornada laboral ordinaria).
- En 820 casos la finalización de la atención del incidente (79,30%) fue reportada con tiempos posteriores a las 05:00pm (finalización de jornada laboral ordinaria).
- El tiempo promedio para la atención de incidentes es de 06 horas con 58 minutos, sin embargo, existen reportes donde el lapso transcurrido entre su reporte y finalización es inferior a un minuto.



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

Cuadro 12: Promedio tiempo empleado para la atención de casos de soporte técnico por parte del personal del CGI de la Gerencia de Pensiones, agrupados por mes, periodo Mayo-Octubre 2016.

| Mes | Tiempo entre el reporte y la asignación del caso (DD:HH:MM) | Tiempo entre el reporte y la finalización del caso (DD:HH:MM) | Tiempo entre la asignación y la finalización del caso (DD:HH:MM) |
|-------------------------|--|--|---|
| Mayo | 00:06:25 | 00:10:47 | 00:04:22 |
| Junio | 00:06:59 | 00:10:27 | 00:03:28 |
| Julio | 00:06:49 | 00:08:32 | 00:01:43 |
| Agosto | 00:06:22 | 01:00:28 | 00:18:06 |
| Setiembre | 00:07:18 | 00:18:29 | 00:11:11 |
| Octubre | 00:06:26 | 00:14:35 | 00:08:09 |
| Promedio General | 00:06:43 | 00:13:42 | 00:06:58 |
| Máximo | 01:10:15 | 11:02:13 | 10:20:08 |
| Mínimo | 00:06:00 | 06:01:00 | 00:00:00 |

Fuente: Documentación aportada por el CGI de la Gerencia de Pensiones el 17 de noviembre de 2016.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en su apartado 3.3 “Vinculación con la planificación estratégica”, señalan al respecto de los indicadores de gestión:

“La valoración del riesgo debe sustentarse en un proceso de planificación que considere la misión y la visión institucionales, así como objetivos, metas, políticas e indicadores de desempeño claros, medibles, realistas y aplicables, establecidos con base en un conocimiento adecuado del ambiente interno y externo en que la institución desarrolla sus operaciones, y en consecuencia, de los riesgos correspondientes.”

Asimismo, los resultados de la valoración del riesgo deben ser insumos para retroalimentar ese proceso de planificación, aportando elementos para que el jerarca y los titulares subordinados estén en capacidad de revisar, evaluar y ajustar periódicamente los enunciados y supuestos que sustentan los procesos de planificación estratégica y operativa institucional, para determinar su validez ante la dinámica del entorno y de los riesgos internos y externos” (El subrayado no corresponde al original).

Además, el compendio de buenas prácticas en tecnologías de información y comunicaciones COBIT 4.1, en su dominio de “Planear y Organizar”, define:

“[...] Supervisión

“[...] Implementar prácticas adecuadas de supervisión dentro de la función de TI para garantizar que los roles y las responsabilidades se ejerzan de forma apropiada, para evaluar si todo el personal cuenta con la suficiente autoridad y recursos para ejercer sus roles y responsabilidades y para revisar en general los indicadores clave de desempeño [...]”.



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

A este respecto, el Lic. Eithel Corea Baltodano, Jefatura del Centro de Gestión Informática de la Gerencia de Pensiones señaló lo siguiente: *“...es importante señalar que disponemos de un mecanismo electrónico con el cual registrar los reportes de soporte técnico, sin embargo existe una resistencia por parte del usuario a utilizar la herramienta”*.

Así mismo, el Ing. José Solís Rodríguez, funcionario del Centro de Gestión Informática de la Gerencia de Pensiones; indicó:

“Ese comportamiento se ocasiona debido a que la herramienta empleada para el registro de los casos no se está utilizando de la mejor forma por el usuario, debido a que prefieren llamar directamente al técnico para solicitar servicios de soporte, antes de efectuar el registro en el sistema. Nos sucede que los compañeros durante el día van anotando los servicios que prestan a los funcionarios de la Gerencia, para al final del día proceder con su registro en la herramienta.”

La generación de registros inconsistentes respecto a los tiempos de atención de incidentes técnicos, compromete la calidad de los insumos empleados por la Jefatura del CGI para supervisar la ejecución de labores por parte de sus funcionarios, así como impacta negativamente en los indicadores de desempeño definidos e implementados en esa instancia técnica, llevando a reflejar en ellos información desapegada de la realidad.

5. Software instalado en equipos instalados en dependencias de la Gerencia de Pensiones

Se evidenciaron debilidades en torno a la configuración de los equipos de cómputo disponibles en el CGI y Direcciones adscritas a la Gerencia de Pensiones², a saber:

- Aplicaciones instaladas en equipos de esa Gerencia, los cuales no se encuentran incluidos en el listado oficial de software avalado a nivel institucional. A manera de ejemplo, de seguido se citan algunos de los software encontrados:
 - MEGAsync
 - Polar FlowSync versión 2.6.2
 - ALSong (DAP_844213)
 - ApiVision2020
 - Norton Online Backup
 - Winamp
 - iTunes
 - Able2Extract Professional
 - BS Player FREE
 - Total Video Converter
 - Express Rip CD Ripper Software
 - WavePadSound Editor
 - VMN Toolbar
 - DVDStyler

²Reportes remitidos por el Ing. Maikol González Alfaro, funcionario de la Subárea de Seguridad Informática; en los cuales se incluyen equipos de cómputo vinculados por su direccionamiento IP con el CGI y Direcciones de sed de la Gerencia de Pensiones. Dicho direccionamiento IP fue provisto por el Ing. José Solís Rodríguez, funcionario del CGI de la Gerencia de Pensiones; vía correo electrónico del 21 de noviembre de 2016.



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

- aTubeCatcher
- Inkscape
- VLC media player
- Ask Toolbar
- BORGChat
- Loquendo TTS: Jorge
- Declara7
- EDDI-7
- SIC_Tributación
- McAfee Security Scan Plus
- EazelBar
- MobileWiFi

Entre los aplicativos identificados se encuentran versiones de software antivirus diferentes de la empleada por la Institución.

- Además, se observaron equipos cuyos nombres (Hostname) no cumplen con el estándar institucional, por ejemplo:
 - DFA_781301, IP 10.2.5.37
 - DAP_824002, IP 10.2.5.41
 - DIV_904693, IP 10.2.4.6
 - GER_781311, IP 10.2.15.83
 - DPS_950764, IP 10.1.39.95

Las Normas Institucionales en Tecnologías de Información y Comunicaciones, establecen en su apartado 4.2 “Administración y operación de la plataforma tecnológica”, lo siguiente:

“4.2.1 Toda unidad de TIC debe mantener la plataforma tecnológica en óptimas condiciones y minimizar su riesgo de fallas. Para ello debe:

[...] 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 y soluciones.

[...] 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”.

Lo anterior responde a debilidades en cuanto a los mecanismos de control y monitoreo para garantizar la configuración segura de los equipos en TIC instalados en dicha Gerencia.

Si bien es fundamental que los funcionarios institucionales dispongan de las herramientas de software pertinentes y suficientes para la ejecución de sus funciones sustantivas, es necesario que la Administración controle y monitoree la instalación de software no autorizado, dado que la instalación de estos componentes informáticos en equipos institucionales podría traer consecuencias negativas en lo correspondiente a derechos de autor tales como procesos civiles, penales o de otra índole, en



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

detrimento de la imagen organizacional, así como representar potenciales vulnerabilidades en el esquema de seguridad implementado.

6. Mantenimiento preventivo para equipos en TIC

Se evidenciaron debilidades en los registros efectuados como parte de las boletas donde se documentan los servicios de mantenimiento en TIC prestados por terceros, a saber:

- En 8 boletas asociadas con el mantenimiento preventivo de equipos de impresión, no se indicó la hora de inicio y finalización del mantenimiento preventivo.
- En 16 boletas asociadas con el mantenimiento preventivo de equipos de impresión, el nombre escrito con lapicero en el reporte de mantenimiento no concuerda con el impreso en la misma.
- En 30 boletas asociadas con el mantenimiento preventivo de equipos de impresión, el mantenimiento es recibido por funcionarios que la Gerencia de Pensiones –y sus dependencias-, que no laboran para el Centro de Gestión Informática.
- En la orden de trabajo No. 80243, asociada con la visita de mantenimiento correspondiente al mes de marzo 2016 para los equipos tipo switch 7503, chasis y su controladora; se consigna el inicio de labores a las 08:00am del 03 de setiembre de 2016, pero se omite señalar la fecha y hora en la cual finalizó el mantenimiento.

En las Normas Técnicas para la gestión de tecnologías de información, en el punto 1.4.3 Seguridad física y ambiental indica la necesidad de contar con un ambiente físico seguro y controlado, donde se implementen medidas de protección como: *“d) El debido control de los servicios de mantenimiento.”*

Además, en el punto 3.1 Consideraciones generales de la implementación de TI se indica:

“Adoptar políticas sobre la justificación, autorización y documentación de solicitudes de implementación o mantenimiento de TI.”

En el punto 4.2 Administración y operación de la plataforma tecnológica se indica como necesario:

*“e. Controlar la ejecución de los trabajos mediante su programación, supervisión y registro (...)
g. Brindar el soporte requerido a los equipos principales y periféricos.”*

A este respecto, el Sr. Alonso Umaña Montes de Oca, funcionario del Centro de Gestión Informática de la Gerencia de Pensiones; señaló lo siguiente:



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

“Las boletas confeccionadas para los mantenimientos realizados permiten solamente documentar la presencia del técnico en la zona donde se ubica el activo, no validar las actividades puntuales realizadas por el técnico. Para el mantenimiento preventivo, se le notifica al usuario que el técnico se presentará a revisar el equipo. Es para mantenimientos correctivos cuando se desplaza uno de los funcionarios del CGI quien se hace responsable de verificar las acciones llevadas a cabo por el técnico de la empresa contratada.”

Aspectos como los señalados en el presente hallazgo podrían comprometer la prestación de los servicios de mantenimiento preventivo en tanto a su cobertura efectiva y valor agregado que esa actividad brinda a la gestión en TIC de esa Gerencia.

7. Administración del Sistema de Información y Evaluación de Riesgos (SIER)

Se evidenció que el Centro de Gestión Informática de la Gerencia de Pensiones continua brindando servicios de soporte técnico, administración de servidores y almacenamiento para el Sistema de Información y Evaluación de Riesgos (SIER), aun cuando dicho aplicativo es empleado por el Área de Administración del Riesgo, dependencia de la Dirección Actuarial y Económica de la Institución.

En las Normas Técnicas para la gestión de tecnologías de información, en el punto 1.4.4. *Seguridad en las operaciones y comunicaciones*, se establece lo siguiente:

“La organización debe implementar las medidas de seguridad relacionadas con la operación de los recursos de TI y las comunicaciones, minimizar su riesgo de fallas y proteger la integridad del software y de la información.

Para ello debe:

- a. Implementar los mecanismos de control que permitan asegurar la no negación, la autenticidad, la integridad y la confidencialidad de las transacciones y de la transferencia o intercambio de información.*
- b. Establecer procedimientos para proteger la información almacenada en cualquier tipo de medio fijo o removible (papel, cintas, discos, otros medios), incluso los relativos al manejo y desecho de esos medios.*
- c. Establecer medidas preventivas, detectivas y correctivas con respecto a software “malicioso” o virus.”*



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

De igual forma, en el apartado 1.4.4 se solicita a la Administración que proteja la información ante accesos no autorizados, a través de la definición de políticas, reglas y procedimientos; así como mediante la definición y asignación de perfiles, roles y niveles de privilegio, para la identificación y autenticación de los usuarios.

A este respecto, el Lic. Eithel Corea Baltodano, Jefatura del Centro de Gestión Informática de la Gerencia de Pensiones; señaló:

“Cabe señalar que aunque hemos realizado la identificación de riesgos para el Sistema de Riesgos, y brindamos el apoyo correspondiente a los responsables del mismo; ese sistema y la unidad de riesgo pertenecen a la Dirección Actuarial. Para facilitar la transición de la administración y soporte a dicho sistema de información, fue capacitado un analista de la Dirección Actuarial, sin embargo, a este momento esa instancia aun no le ha dado continuidad al proceso de mantenimiento y actualización de esa herramienta.”

De forma complementaria, en el oficio AGI-AD-087-16 del 23 de agosto de 2016 el Ing. Carlos González Alvarado, Analista de Sistemas del CGI de la Gerencia de Pensiones; informó respecto a las sesiones de capacitación llevadas a cabo con el fin de completar, desde la perspectiva informática, el proceso de transferencia de conocimiento del SIER al Ing. Carlos Rojas Calderón, funcionario de la Dirección Actuarial.

Además, el Ing. José Solís Rodríguez, funcionario del CGI de la Gerencia de Pensiones; aclaró que: *“...los funcionarios que integran esa unidad, aún se encuentran vinculados al dominio de la Gerencia de Pensiones en el directorio activo...”*.

El no completar las fases necesarias para la transferencia de conocimiento y gestión del mantenimiento y soporte necesario para garantizar el funcionamiento del Sistema de Información y Evaluación de Riesgos (SIER) podrían afectar no solamente la oportuna y eficaz identificación y priorización de futuras necesidades a atender en torno a la evolutiva de esa herramienta, sino además lleva a los funcionarios del CGI de la Gerencia de Pensiones a dedicar tiempo en la atención de requerimientos en una herramienta la cual no forma parte de la plataforma tecnológica de esa gerencia.

CONCLUSIÓN

Las tecnologías de información y comunicaciones representan para el mundo moderno una herramienta de cambio, la cual ha permitido mejorar la prestación de servicios a través de técnicas automatizadas que permiten la minimización del error humano. Por ello, su adecuada administración e implementación son fundamentales a fin de brindar un valor agregado a los procesos institucionales.



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

Por lo anterior, en el presente informe fueron señaladas debilidades en cuanto a la gestión de la seguridad física en plataforma tecnológica, tanto lógica como física, las cuales comprometen el correcto funcionamiento y uso de los equipos instalados, el acceso a los sistemas de información (cuentas de usuario) administrados por el CGI de la Gerencia de Pensiones, así como dejan vulnerable el equipo ante ataques por terceros.

Así mismo, esta Auditoría evidenció la necesidad de que el CGI de la Gerencia de Pensiones ajuste su documentación técnica vinculada a funciones sustantivas como son el registro de incidentes dentro de la herramienta S.O.S., la supervisión respecto al correcto llenado de las boletas con información sobre los servicios de mantenimiento recibidos, así como aquella asociada activos en TIC incluidos en el inventario conformado por esa unidad de trabajo.

Finalmente, fue señalada la necesidad de completar el proceso de transferencia del Sistema de Información y Evaluación de Riesgos hacia la Dirección Actuarial de la Institución, con el fin de que esa última pueda tomar las decisiones pertinentes en cuanto a la evolutiva y mantenimiento de ese aplicativo.

Por lo tanto, este órgano fiscalizador ha generado las siguientes recomendaciones en aras de abordar y subsanar los aspectos evidenciados en el presente informe.

RECOMENDACIONES

AL LICENCIADO JAIME BARRANTES ESPINOZA EN SU CALIDAD DE GERENTE DE PENSIONES, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

1. En conjunto con la Gerencia Financiera, instruya a las unidades usuarias de los sistemas de información administrados por el Centro de Gestión Informática de la Gerencia de Pensiones, a fin de que le proporcionen dicho CGI un listado con todos los funcionarios que requieren de acceso a esos aplicativos institucionales (debidamente justificadas). Asimismo, solicitar la implementación de mecanismos de comunicación oportunos que permitan el reporte de esa información cuando sucedan variaciones en los colaboradores disponibles, o bien, en sus roles dentro de la unidad.

Plazo establecido para su cumplimiento: 1 mes.

2. Instruya la realización de las indagaciones correspondientes a fin de justificar los faltantes en el inventario de activos TIC identificados en el hallazgo 3 del presente informe. Una vez realizadas dichas acciones, deberá remitir a esta Auditoría un informe con los resultados obtenidos.

Plazo establecido para su cumplimiento: 3 meses.



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

- Instruya a sus unidades adscritas, a fin de que ejecuten las acciones correspondientes para subsanar las debilidades de control señaladas en el hallazgo 4 del presente informe, respecto al software instalado en los equipos de cómputo utilizados por funcionarios de la Gerencia de Pensiones. Asimismo, deberán esas unidades, en conjunto con el CGI Gerencial diseñar e implementar una estrategia vinculada con la realización de revisiones periódicas a fin de garantizar el acatamiento de lo dispuesto en el marco normativo.

Plazo establecido para su cumplimiento: 6 meses.

- En conjunto con la Dirección Actuarial y Económica, realice las acciones necesarias a fin de completar el proceso de traslado del Sistema de Información y Evaluación de Riesgos (SIER) hacia la Dirección Actuarial y Económica, de forma tal que, esa última asuma la operativa, soporte y evolución de dicho aplicativo institucional.

Plazo establecido para su cumplimiento: 6 meses.

AL LICENCIADO JOSE ALBERTO ACUÑA ULATE, EN SU CALIDAD DE DIRECTOR FINANCIERO DE LA GERENCIA DE PENSIONES, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

- En conjunto con las instancias que considere pertinente, elabore, documente e implemente una estrategia que permita atender las necesidades de infraestructura y equipamiento señaladas en el hallazgo 2 del presente informe, mismas que garanticen, en el corto o mediano plazo, la integridad física de los equipos informáticos custodiados en el cuarto de servidores y demás zonas destacadas para el resguardo de equipos tecnológicos en las oficinas de las Direcciones de sede de esa Gerencia.

Plazo establecido para su cumplimiento: 6 meses.

AL LICENCIADO EITHEL COREA BALODANO, EN SU CALIDAD DE JEFATURA DEL CENTRO DE GESTIÓN INFORMÁTICA DE LA GERENCIA DE PENSIONES, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

- Con base en la información que le proporcionen las diversas Direcciones de Sede adscritas a la Gerencia de Pensiones en respuesta a lo solicitado en la recomendación #1 del presente informe, implemente las acciones necesarias para subsanar las debilidades señaladas en el hallazgo 1, en cuanto a la administración de las cuentas habilitadas para el acceso de los funcionarios a los sistemas de información administrados por ese CGI, así como aquellos ajustes que se consideren necesarios en el Directorio Activo institucional. De ser necesario, gestione con la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones la realización de los ajustes pertinentes a esos registros.



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

Plazo establecido para su cumplimiento: 6 meses.

7. Realice los ajustes pertinentes en la documentación elaborada por el CGI en torno al inventario de equipo en tecnologías de información y comunicaciones de la Gerencia de Pensiones, considerando las debilidades señaladas en el hallazgo #3 del presente informe.

Plazo establecido para su cumplimiento: 6 meses.

8. Realice los ajustes pertinentes en el Sistema de Información S.O.S. a fin de con ello corregir las inconsistencias señaladas en el hallazgo 4 sobre los tiempos registrados para la atención de las solicitudes de soporte técnico y demás gestiones ahí documentadas.

Plazo establecido para su cumplimiento: 3 meses.

9. Respecto a lo señalado en el hallazgo 6 del presente informe, en torno a los mecanismos implementados para el control y supervisión de la ejecución contractual, instruya a los funcionarios del Centro de Gestión Informática para que en todos los procedimientos de compra garanticen el adecuado y oportuno registro de las actividades llevadas a cabo por los proveedores contratados.

Plazo establecido para su cumplimiento: 1 mes.

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 23 de diciembre de 2016 con representantes de la Gerencia de Pensiones, a saber: Lic. Jaime Barrantes Espinoza, Gerente de Pensiones; Lic. Eithel Corea Baltodano, Jefatura del Centro de Gestión Informática de esa gerencia; Ing. Marco González Jiménez e Ing. Pablo Rodríguez Guzmán, funcionarios del Centro de Gestión Informática de esa gerencia.

ÁREA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

Lic. Rafael Ángel Herrera Mora
JEFE

Ing. Bryan Barquero Fallas
ASISTENTE DE AUDITORÍA

RAHM/BABF/lba



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

Anexo 1: *Números de placa asociados con activos registrados en el SCBM para unidades pertenecientes a la Gerencia de Pensiones, que no fueron incluidos en el listado de activos TIC aportado por el CGI de esa gerencia (consulta al SCBM del 06 de diciembre de 2016).*

| Unidad | Placa | % Depreciación | Placa | % Depreciación | Placa | % Depreciación | Placa | % Depreciación |
|--|--------|----------------|--------|----------------|--------|----------------|---------|----------------|
| Gerencia de Pensiones | 481704 | 100.00% | 824049 | 80.00% | 759233 | 99.86% | 905192 | 57.79% |
| | 598322 | 100.00% | 824052 | 80.00% | 781406 | 91.86% | 905182 | 57.79% |
| | 662716 | 100.00% | 844142 | 73.48% | 715742 | 82.82% | 905183 | 57.79% |
| | 662708 | 100.00% | 844134 | 73.48% | 715785 | 82.82% | 998173 | 20.16% |
| | 752066 | 100.00% | 904675 | 59.07% | 715792 | 82.82% | 998174 | 20.16% |
| | 752067 | 100.00% | 905186 | 57.79% | | | | |
| Dirección de Prestaciones Sociales | 516706 | 100.00% | 810654 | 81.73% | 780876 | 91.78% | 950743 | 41.62% |
| | 617070 | 100.00% | 844189 | 73.48% | 780878 | 91.78% | 950744 | 41.62% |
| | 670808 | 100.00% | 893469 | 59.07% | 780873 | 91.78% | 715845 | 41.41% |
| | 781408 | 91.86% | 905190 | 57.79% | 715778 | 82.82% | 950766 | 39.86% |
| | 781410 | 91.86% | 950745 | 41.62% | 715783 | 82.82% | 998170 | 20.16% |
| Dirección de Administración de Pensiones | 598315 | 100.00% | 893406 | 60.63% | 822327 | 80.00% | 1041146 | 4.99% |
| | 752082 | 100.00% | 893407 | 60.63% | 822331 | 80.00% | 1041147 | 4.99% |
| | 752083 | 100.00% | 905137 | 59.07% | 822337 | 80.00% | 1041148 | 4.99% |
| | 752084 | 100.00% | 905153 | 59.07% | 824057 | 79.81% | 1041149 | 4.99% |
| | 752085 | 100.00% | 905159 | 59.07% | 824058 | 79.81% | 1041150 | 4.99% |
| | 752086 | 100.00% | 904681 | 59.07% | 824059 | 79.81% | 1041151 | 4.99% |
| | 752087 | 100.00% | 893455 | 58.44% | 824060 | 79.81% | 1041152 | 4.99% |
| | 752088 | 100.00% | 893456 | 58.44% | 824061 | 79.81% | 1041153 | 4.99% |
| | 752076 | 100.00% | 905166 | 58.44% | 824062 | 79.81% | 1041154 | 4.99% |
| | 752077 | 100.00% | 905167 | 58.44% | 824063 | 79.81% | 1061126 | 1.48% |
| | 752078 | 100.00% | 905189 | 57.79% | 824066 | 79.81% | 1061127 | 1.48% |
| | 752079 | 100.00% | 905191 | 57.79% | 824067 | 79.81% | 1061128 | 1.48% |
| | 752065 | 100.00% | 905187 | 57.79% | 824064 | 79.81% | 1061129 | 1.48% |
| | 752069 | 100.00% | 905188 | 57.79% | 824065 | 79.81% | 1061130 | 1.48% |
| | 893417 | 100.00% | 905199 | 57.79% | 824055 | 79.81% | 1061131 | 1.48% |
| | 893441 | 100.00% | 951968 | 39.86% | 824068 | 79.81% | 1061132 | 1.48% |
| | 893442 | 100.00% | 905200 | 39.86% | 824069 | 79.81% | 1061133 | 1.48% |
| | 893443 | 100.00% | 950769 | 39.86% | 824056 | 79.81% | 1061134 | 1.48% |
| | 893444 | 100.00% | 828995 | 27.87% | 844170 | 73.48% | 1061135 | 1.48% |
| | 893437 | 100.00% | 828996 | 27.87% | 844129 | 73.48% | 1061136 | 1.48% |
| | 759227 | 99.86% | 828997 | 27.87% | 844135 | 73.48% | 1061137 | 1.48% |
| | 759231 | 99.86% | 828998 | 27.87% | 828906 | 69.89% | 1061138 | 1.48% |
| | 759232 | 99.86% | 828991 | 27.87% | 828907 | 69.89% | 1061139 | 1.48% |
| | 617164 | 99.64% | 828992 | 27.87% | 893408 | 60.79% | 1061140 | 1.48% |
| | 617165 | 99.64% | 828993 | 27.87% | 893412 | 60.79% | 1061141 | 1.48% |
| | 617166 | 99.64% | 828994 | 27.87% | 893410 | 60.79% | 1061142 | 1.48% |
| 617167 | 99.64% | 1010717 | 20.49% | 893414 | 60.79% | 1061143 | 1.48% | |
| 617168 | 98.89% | 998171 | 20.16% | 893415 | 60.79% | 1061144 | 1.48% | |
| 617169 | 98.89% | 998168 | 20.16% | 893409 | 60.79% | 1102336 | 0.00% | |





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

| Unidad | Placa | % Depreciación | Placa | % Depreciación | Placa | % Depreciación | Placa | % Depreciación |
|---|--------|-------------------|---------|-------------------|--------|-------------------|---------|-------------------|
| | 617170 | 98.89% | 998175 | 20.16% | 893413 | 60.79% | 1102338 | 0.00% |
| | 617171 | 98.89% | 1041155 | 9.97% | 893390 | 60.63% | 1102340 | 0.00% |
| | 617172 | 98.89% | 1041156 | 9.97% | 893391 | 60.63% | 1102342 | 0.00% |
| | 781770 | 92.16% | 1041157 | 9.97% | 893392 | 60.63% | 1102344 | 0.00% |
| | 781780 | 92.16% | 1041158 | 9.97% | 893394 | 60.63% | 1102346 | 0.00% |
| | 781781 | 92.16% | 1041159 | 9.97% | 893397 | 60.63% | 1102348 | 0.00% |
| | 781400 | 92.16% | 1041160 | 9.97% | 893398 | 60.63% | 1102350 | 0.00% |
| | 781766 | 92.16% | 1041161 | 9.97% | 893368 | 60.63% | 1102352 | 0.00% |
| | 781767 | 92.16% | 1061101 | 9.97% | 893369 | 60.63% | 1102354 | 0.00% |
| | 781783 | 92.16% | 1061102 | 9.97% | 893370 | 60.63% | 1102319 | 0.00% |
| | 781401 | 91.86% | 1061104 | 4.99% | 893371 | 60.63% | 1102320 | 0.00% |
| | 780897 | 91.78% | 1041129 | 4.99% | 893372 | 60.63% | 1102321 | 0.00% |
| | 781322 | 91.78% | 1041130 | 4.99% | 893373 | 60.63% | 1102322 | 0.00% |
| | 715788 | 82.82% | 1041131 | 4.99% | 893374 | 60.63% | 1102323 | 0.00% |
| | 715790 | 82.82% | 1041132 | 4.99% | 893375 | 60.63% | 1102324 | 0.00% |
| | 824011 | 80.00% | 1041133 | 4.99% | 893377 | 60.63% | 1102325 | 0.00% |
| | 822329 | 80.00% | 1041134 | 4.99% | 893378 | 60.63% | 1102326 | 0.00% |
| | 822330 | 80.00% | 1041135 | 4.99% | 893379 | 60.63% | 1102327 | 0.00% |
| | 822332 | 80.00% | 1041136 | 4.99% | 893380 | 60.63% | 1102328 | 0.00% |
| | 822333 | 80.00% | 1041137 | 4.99% | 893381 | 60.63% | 1102329 | 0.00% |
| | 822335 | 80.00% | 1041138 | 4.99% | 893382 | 60.63% | 1102330 | 0.00% |
| | 822336 | 80.00% | 1041139 | 4.99% | 893383 | 60.63% | 1102331 | 0.00% |
| | 822338 | 80.00% | 1041140 | 4.99% | 893401 | 60.63% | 1102332 | 0.00% |
| | 822339 | 80.00% | 1041141 | 4.99% | 893402 | 60.63% | 1102333 | 0.00% |
| | 822340 | 80.00% | 1041142 | 4.99% | 893403 | 60.63% | 1102334 | 0.00% |
| | 822341 | 80.00% | 1041143 | 4.99% | 893404 | 60.63% | 1102335 | 0.00% |
| | 824050 | 80.00% | 1041144 | 4.99% | 893405 | 60.63% | | |
| | 824051 | 80.00% | 1041145 | 4.99% | | | | |
| | 617122 | 100.00% | 893395 | 60.63% | 844111 | 75.73% | 905196 | 57.79% |
| Dirección de Calificación de la Invalidez | 780867 | 91.78% | 893396 | 60.63% | 844113 | 75.73% | 905197 | 57.79% |
| | 794669 | 90.25% | 617142 | 60.00% | 844118 | 75.73% | 905184 | 57.79% |
| | 794668 | 90.25% | 905195 | 57.79% | 893389 | 60.63% | 950770 | 39.86% |
| | 752071 | 100.00% | 780886 | 91.78% | 759218 | 99.86% | 844130 | 73.48% |
| | 752073 | 100.00% | 715736 | 82.82% | 759219 | 99.86% | 905185 | 57.79% |
| Dirección Financiero Administrativa | 752074 | 100.00% | 715789 | 82.82% | 759220 | 99.86% | 715731 | 41.41% |
| | 752075 | 100.00% | 844139 | 73.48% | 759222 | 99.86% | 950760 | 39.86% |
| | 752068 | 100.00% | 844150 | 73.48% | 780882 | 91.78% | 998172 | 20.16% |
| | 752070 | 100.00% | 844181 | 73.48% | | | | |
| Dirección de Inversiones | 904689 | 59.07% | 715844 | 41.41% | 904699 | 59.07% | 998169 | 20.16% |
| | 904691 | 59.07% | 950768 | 39.86% | | | | |
| Área Régimen No Contributivo | 752092 | 100.00% | 893393 | 60.63% | 715787 | 82.82% | 905198 | 57.79% |
| | 781307 | 91.78% | 905109 | 59.07% | 844178 | 73.48% | | |

