



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

ATIC-310-2015
19-10-2015

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 el Hospital de las Mujeres Dr. Adolfo Carit Eva.

En un área tan cambiante como las tecnologías de información y comunicaciones, la implementación de indicadores de gestión o métricas de producción, sirve de insumo a la Administración para la toma de decisiones respecto al funcionamiento del Centro de Gestión Informática. Por tanto, información imprecisa puede generar la toma de una decisión incorrecta, donde se pueda comprometerse la prestación del servicio y la utilización del patrimonio institucional. Asimismo, la falta de planificación en las actividades a realizar podría generar una desatención de servicios y un equivocado enfoque de esfuerzos para la atención de las necesidades del Hospital.

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 hospitalarios brindados a los usuarios internos y externos del Centro.

En lo correspondiente a la obsolescencia de la infraestructura de telecomunicaciones y las debilidades señaladas en la seguridad física de la misma, podrían contravenir en la prestación de los servicios soportados por las tecnologías de información y comunicaciones, por lo cual, es necesario realizar una planificación en el mediano plazo para renovar los diferentes equipos que conforman la Red LAN, lo anterior en aras de garantizar la continuidad de los servicios de ese centro médico.

De igual forma, se evidenciaron aspectos a considerar en torno a la administración realizada por el Centro de Gestión informática sobre los servidores del centro médico, ya que no se dispone de informes periódicos que permitan monitorear el comportamiento histórico de la plataforma central, además de la carencia de la documentación del procedimiento de mantenimientos preventivos y correctivos, así como la necesidad de actualizar el software base de esos equipos y de almacenar los respaldos de información en un sitio alternativo. Situaciones que eventualmente podrían incidir de forma negativa en las actividades desarrolladas en el Hospital de la Mujer.

En cuanto a la realización de respaldos de las bases de datos institucionales y sus comprobaciones periódicas, son fundamentales para proteger la información que sustenta la prestación de los servicios del Hospital. Por tanto, no disponer de una adecuada planificación en esta materia compromete la garantía dada a los pacientes que sus datos personales serán resguardados y utilizados de la mejor forma posible.



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

Así mismo, es importante que la Administración disponga de un sitio adecuado para el resguardo de los servidores, los cuales contienen información de relevancia para los diferentes servicios del hospital; del mismo modo, se deben ejecutar acciones que mitiguen los riesgos en torno a la capacidad de almacenamiento, obsolescencia del sistema operativo, entre otros.

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 del Hospital, 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.

Por último, disponer con un adecuado Plan de Mantenimiento permite determinar parámetros de servicio que guíen el accionar de los funcionarios asignados a estas labores. La carencia del mismo aunado a deficiencias en los controles dificulta labores administrativas como identificación de necesidades, calendarización de servicios o compra de repuestos. Una adecuada planificación del mantenimiento permite certificar el aprovechamiento de los recursos humanos, técnicos y económicos disponibles.



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

ATIC-310-2015
19-10-2015

ÁREA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

EVALUACIÓN INTEGRAL GERENCIAL DEL HOSPITAL DE LA MUJER DR. ADOLFO CARIT EVA

TEMA: TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES

UNIDAD PROGRAMÁTICA: 2105

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 el Hospital de la Mujer Dr. Adolfo Carit Eva, 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

- Verificar la suficiencia de la plataforma tecnológica con base en los servicios digitales brindados en el Hospital de la Mujer Adolfo Carit Eva.
- Evaluar la suficiencia y oportunidad de la gestión y planificación en Tecnologías de la Información y Comunicaciones del Hospital de la Mujer Dr. Adolfo Carit Eva, en aspectos como gestión de actividades, administración de riesgos, respaldo de la información, mantenimiento y reparación de equipos.
- Comprobar el cumplimiento de la normativa técnica y jurídica aplicable en los procesos de trabajo relacionados a Tecnologías de Información y Comunicaciones en el Hospital de la Mujer Dr. Adolfo Carit Eva.

ALCANCE

El estudio comprende el análisis de las actividades sustantivas del Centro de Gestión Informática del Hospital de la Mujer Dr. Adolfo Carit Eva, en concordancia con el Modelo de Organización de los Centros de Gestión Informática, además de otras acciones ejecutadas por el Hospital en materia de gestión de las tecnologías de información y comunicaciones. El período de la evaluación corresponde de enero 2014 a julio 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:

- Revisión y análisis de la documentación correspondiente a las actividades sustantivas del Centro de Gestión Informática Tipo B.
- Estudio de la plataforma tecnológica existente en el Centro de Gestión Informática (equipo de cómputo y comunicaciones, respaldos, licencia, 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 al Jefe del Centro de Gestión Informática, los cuestionarios atinentes 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 el Centro de Gestión Informática.
- Inspección física mediante muestreo de los inventarios de activos, repuestos, software y respaldos del Centro de Gestión Informática.

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.



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

- Manual de Normas y Procedimientos para la Administración y Control de Bienes Muebles, octubre 2002.

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

Descripción del Modelo de Organización de los Centros de Gestión Informática

La Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS), estableció un Modelo de Organización para sus Centros de Gestión Informática, con el fin de ordenar el crecimiento de los sistemas de información institucional.

El 29 de agosto del 2013, la Junta Directiva, mediante artículo 32º de la sesión Nº 8658 aprobó la actualización de dicho documento. La Figura Nº 1 refiere el esquema de coordinación establecido según el tipo de Centro y su ámbito de competencia, según el Modelo Tipo A (Centros de Gestión Informática Gerenciales) o Tipo B (Centros de Gestión Informática Regionales y Locales).



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

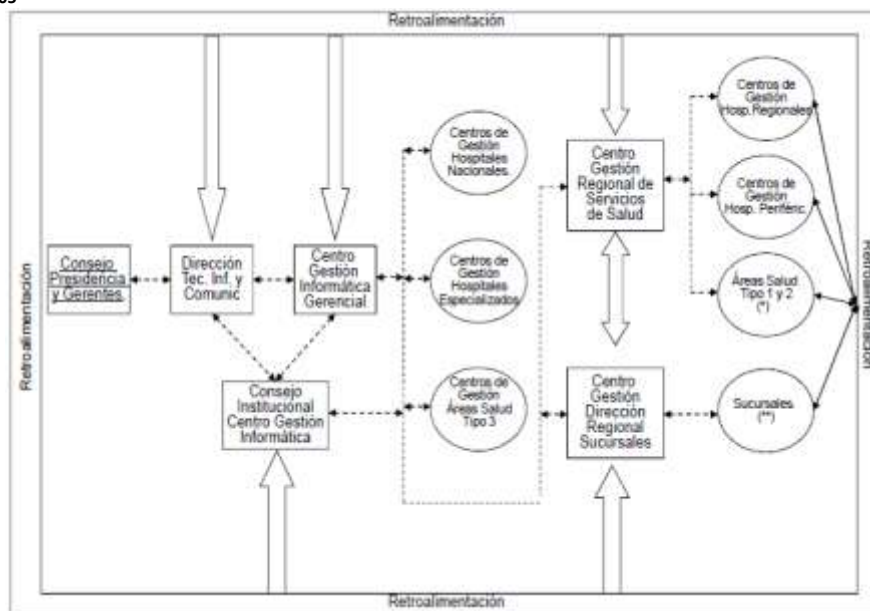


Figura 1. Esquema de Coordinación Centros de Gestión Informática
Fuente: Modelo de Organización Centros de Gestión Informática.

El Centro de Gestión Informática del Hospital de las Mujeres Dr. Adolfo Carit Eva responde a la estructura organizacional Tipo B.

Este modelo permite a los niveles locales de los CGI empoderarse, pero asumiendo la responsabilidad por los proyectos que desarrolle.

Se pretende que los CGI administren en forma autónoma el establecimiento de compras de programas y equipos de cómputo y desarrollen sistemas de información, de acuerdo con las necesidades particulares de cada área, pero siguiendo los lineamientos institucionales y en un marco de un uso eficiente de los recursos institucionales.

El Modelo de Organización de los Centros de Gestión Informática señala que estos Centros deben:

- Analizar y planificar las necesidades de automatización de sistemas y los requerimientos del hardware y software, administrar proyectos operativos específicos, realizar los estudios preliminares, de factibilidad, diseñar aplicaciones específicas y evaluar la gestión informática en su ámbito de acción.
- Su desarrollo implica la amplia participación del nivel usuario, como estrategia fundamental para cumplir con las expectativas y satisfacer las necesidades reales de los establecimientos de salud.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

- Desarrolla e implementa sistemas de información y aplicaciones locales, con el fin de automatizar procesos operativos específicos, es responsable del mantenimiento preventivo y correctivo del hardware, del software interno y define acciones que permitan mejorar la gestión en beneficio de los usuarios.
- Otorga la capacitación y la asesoría para solución de problemas operativos, que se presentan a los usuarios finales en la utilización de tecnología de información.
- Coordina acciones con el Centro de Gestión Informática de nivel gerencial respectivo, el Consejo Institucional de Centros de Gestión Informática y cuando se considere necesario con la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones (DTIC).

Centro de Gestión Informática del Hospital de la Mujer Dr. Adolfo Carit Eva.

El Centro de Gestión Informática está compuesto por tres funcionarios, quienes laboran en un horario rotativo en I y II turno; primer turno de lunes a jueves de 7 am a 4 pm y los viernes de 7 am a 3 pm; segundo turno de lunes a jueves de 1pm a 10 pm y los viernes de 2 pm a 10 pm. El Jefe del Centro de Gestión Informática es el Lic. Carlos Miranda Molina.

HALLAZGOS

1. REFERENTE A LA PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDADES Y DEFINICIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN EN EL CENTRO DE GESTIÓN INFORMÁTICA

El Centro de Gestión Informática (CGI) no ha implementado métricas o indicadores de gestión que permitan controlar y evaluar las actividades y desempeño de las labores realizadas por los funcionarios en dicha unidad.

Los indicadores son una herramienta que otorga información cuantitativa respecto al logro o resultado en la entrega de productos, pudiendo cubrir aspectos cuantitativos o cualitativos de este logro. Son importantes, debido a que permiten la detección de procesos o áreas del Centro de Gestión Informática en las cuales existe problemas de gestión tales como: uso ineficiente de los recursos, demoras en la entrega de resultados, la asignación del personal a las diferentes asignaciones, entre otros.

En el caso del Centro de Gestión Informática, en mayo del 2015 elaboró un Plan de Gestión Local en el que se indica las metas planteadas para el período 2016-2017 (este punto se desarrollara con mayor detalle en el hallazgo dos). Sin embargo, lo anterior no puede asimilarse como indicadores de desempeño, debido a la imposibilidad de disponer de información de los resultados obtenidos, calidad, rendimiento por funcionario, uso del tiempo empleado en cada actividad, entre otros aspectos de interés.

El Modelo de Organización de Centros de Gestión Informática, entre las funciones de soporte administrativo correspondientes a un CGI Tipo B indica:



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

“Dirigir, coordinar, supervisar y evaluar las actividades sustantivas asignadas, a partir de las políticas, la normativa vigente, el plan operativo, el presupuesto, las actividades sustantivas asignadas, los sistemas de información existentes, el análisis de los resultados, las instrucciones del nivel superior, entre otros aspectos, con el propósito de detectar desviaciones, corregirlas con oportunidad y lograr la eficiencia y eficacia en el desarrollo de la gestión.

Controlar el uso eficiente y eficaz de los recursos humanos, físicos, tecnológicos y materiales asignados, de acuerdo con la normativa institucional vigente, con la finalidad de apoyar el desarrollo efectivo de la gestión.

Participar en la formulación del plan operativo y el presupuesto, de conformidad con las políticas y las normas institucionales vigentes en la materia, los lineamientos establecidos y la estructura por productos y procesos aprobada, con el propósito de definir los objetivos y las metas de trabajo a desarrollar durante el periodo y determinar los recursos necesarios para otorgar los servicios en forma eficiente y eficaz. (...)

Monitorear el cumplimiento de los objetivos y las metas planificadas, mediante la revisión y el análisis del desarrollo de la gestión, con el propósito de tomar las acciones requeridas para el cumplimiento efectivo de las responsabilidades asignadas.”

Respecto a los indicadores de gestión, el Lic. Carlos Miranda Molina, Jefe del Centro de Gestión Informática, manifestó lo siguiente:

“No se disponen de métricas o indicadores de gestión que permitan identificar oportunidades de mejora en la ejecución de los procesos sustantivos.

Ahora bien, este CGI dispone de metas claramente establecidas y se trabaja con el fin de cumplirlas.

Por otro lado, me parece que la falta de generación de métricas o indicadores de gestión es una problemática que se podría estar presentando en muchos Centro de Gestión Informática de la CCSS, lo anterior debido a que no existe un estándar a nivel institucional que permita definir los indicadores óptimos para la gestión de los CGI.”

La limitación en cuanto a la definición de objetivos y metas del CGI, así como la implementación de indicadores de gestión, dificulta la labor evaluativa asociada al cumplimiento de las funciones sustantivas expuestas en ese instrumento. La carencia de puntos de referencia en materia de rendimiento, que sustenten la planificación de años posteriores compromete la veracidad y efectividad las labores realizadas por el CGI, causando la posible desatención de servicios y un equivocado enfoque de esfuerzos para la atención de las necesidades del Hospital.



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

2. REFERENTE AL PLAN PRESUPUESTO DEL CENTRO DE GESTIÓN INFORMÁTICA

Esta Auditoría determinó que el Centro de Gestión Informática carece de una planificación formal y aprobada donde se indiquen las acciones a desarrollar durante los periodos 2014 - 2015, el cual permita justificar la ejecución de compras y proyectos a nivel local.

Además, se evidenció la elaboración de un Plan Presupuesto para los periodos 2016 - 2017, no obstante, el mismo incumple con la totalidad de las directrices emanadas por la Dirección de Planificación Institucional, mediante el "Instructivo de Formulación Plan Presupuesto 2016 – 2017".

Sobre este aspecto, las Normas Técnicas Específicas Plan Presupuesto, en su apartado 7 Actores y Responsabilidades, emitidas por la Dirección de Planificación Institucional establecen lo siguiente:

"(...)

h) Unidades Ejecutoras: Desarrollar en todas sus fases el proceso Plan-Presupuesto a nivel local, en los términos establecidos por la normativa institucional. Además, serán responsables del manejo de los recursos asignados, en función del cumplimiento de la planificación y rendirán cuentas a la jefatura inmediata superior e instancias que lo soliciten de acuerdo con su competencia.

i) Máxima Autoridad en la Unidad Ejecutora: En las unidades de salud recae sobre el (la) director(a) general o el (la) director(a) médico(a) y el director(a) financiero(a) administrativo(a) o administrador(a). En las unidades administrativas sobre el funcionario(a) de mayor rango. Es responsable de desarrollar, establecer, mantener, controlar, perfeccionar y evaluar el Plan –Presupuesto, según el marco normativo que lo rige, de manera que se logre cumplir con los objetivos y metas de la Unidad Ejecutora.

j) Titular Subordinado: Corresponde a funcionarios (as) en cargos de jefatura real y efectiva, para lo cual, dentro de su nivel de acción deberán mantener, operacionalizar, controlar y evaluar las acciones establecidas en el Plan-Presupuesto, de manera que se cumpla con los propósitos por la unidad ejecutora..."

Al respecto, el Lic. Carlos Miranda Molina, jefe del Centro de Gestión Informática del Hospital de la Mujer Dr. Adolfo Carit Eva, señaló en entrevista aplicada el 15 de julio del 2015 lo siguiente:

"En primera instancia la no presentación del Plan Presupuesto para el periodo 2014 – 2015 fue debido al trájín propio de las actividades que se desarrollan en este CGI, cabe mencionar que pese a los recordatorios efectuados por los niveles superiores del centro médico, se imposibilitó el desarrollo y presentación del mismo por las altas cargas de trabajo que se presentaron en su momento.



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

Por otro lado, con respecto al apego a lo establecido por la Dirección de Planificación Institucional, es importante mencionar que la Dirección Financiero Administrativa gira las indicaciones de cómo debe realizarse el documento, por lo tanto, y a raíz de lo anterior el documento elaborado no se ajusta a lo indicado por la DPI.”

El carecer de una adecuada planificación, en la cual se establecen metas e indicadores de medición genera que la administración activa desconozca el cumplimiento o avance de tareas, proyectos y planes de adquisición de infraestructura tecnológica, además, esta situación genera una debilidad en el sistema de Control Interno de la institución. Aspectos que podrían exponer los intereses patrimoniales de la CCSS, pues eventualmente podría generar desconocimiento sobre la utilización de los recursos económicos.

3. SOBRE LA DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS EJECUTADOS POR EL CENTRO DE GESTIÓN INFORMÁTICA

Esta Auditoría evidenció que el Centro de Gestión Informática no ha documentado los procesos sustantivos que se ejecutan en dicha unidad, a saber: procedimiento para la gestión de incidencias, realización de respaldos, instalación de software (sistemas operativos, programas informáticos institucionales, etc.), reparación de equipos de cómputo, entre otros.

En las Normas Técnicas para la gestión de tecnologías de información, en el punto 4.2 Administración y operación de la plataforma tecnológica indica lo siguiente:

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

- a. Establecer y documentar los procedimientos y las responsabilidades asociados con la operación de la plataforma...”*

Sobre la documentación de los documentos que contemplan los procesos que ejecuta el CGI, el Lic. Carlos Miranda Molina, Jefe del Centro de Gestión Informática, indicó lo siguiente:

“Es una labor que no se ha podido ejecutar principalmente por la falta de tiempo y recurso humano, actualmente le damos prioridad a la atención de incidencias ya que de eso depende la prestación del servicio brindado al asegurado.

Por esta razón, muchas actividades relacionadas con la documentación de procesos se han ido rezagando.

En estos momentos, únicamente se ha documentado el proceso para el mantenimiento de equipos de cómputo”



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

La documentación de procesos resulta fundamental en la operación de las tecnologías de información y comunicaciones, ya que fortalece diversos aspectos como la estandarización y mejoramientos de los procesos, control de las actividades realizadas, ejecución de auditorías, entre otros; sin embargo, también resultan necesarias que éstas se mantengan actualizadas y acordes a las actividades desarrolladas por el Centro de Gestión Informática, ya que de no cumplirse lo anterior, se podría estar generando una dependencia sobre el personal encargado del proceso, además de impedir que el conocimientos sea transmitido hacia otras personas.

4. REFERENTE AL CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES SUSTANTIVAS

Se determinó que el Centro de Gestión Informática presenta limitaciones de cumplimiento de las actividades sustantivas propuestas en el Manual de Organización de los CGI (2013), lo cual afecta el desempeño de funciones tales como garantizar la gestión tecnológica, administración de proyectos y la elaboración de un plan de continuidad, según fue indicado a esta Auditoría por parte de la Administración. El detalle de las actividades sustantivas con la respectiva descripción de su estado de cumplimiento, se muestra en el Anexo 1.

El Manual de Organización para los CGI (marzo 2013), define el nivel de responsabilidad de los CGI Tipo B:

“Es responsable de mantener (en su ámbito de competencia), en óptimo funcionamiento las bases datos, de administrar información operativa y asesorar técnicamente a las unidades de trabajo. (...) Es responsable de la adecuada utilización del equipo de cómputo, de los materiales y suministros necesarios para ejercer sus labores y del cumplimiento efectivo de los procesos y subprocesos de trabajo que administra, de priorizar y proponer de soluciones para la problemática operativa que se genera 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.”

El Lic. Carlos Miranda Molina, Jefe del Centro de Gestión Informática, manifestó que el área desatiende varias de las actividades sustantivas, debido principalmente a la carencia de presupuesto y personal técnico idóneo. Dicho funcionario al respecto indica que:

“... En realidad, es importante destacar que el CGI tiene 12 años de estar en funcionamiento, de los cuales 8 de ellos han sido con jefatura formal, a partir del Modelo de Organización de los CGI’s establecido en enero del 2008, en donde se establecen los diferentes niveles (gerenciales y locales), su estructura administrativa, su ámbito de acción y las funciones a realizar.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

Este modelo, como es conocido no establece como se deben de realizar las funciones, ni mucho menos la cantidad de recurso humano requerido para realizar las funciones encomendadas.

El Hospital de la Mujer, no escapa de esta situación, siendo el CGI, el único servicio, que en 10 años no ha sufrido incremento en el Recurso Humano y se mantiene con los mismos 3 funcionarios (incluido la jefatura), dejando totalmente en estado de indefensión tecnológica a los funcionarios y por ende al Hospital, ya que se ha aumentado la cantidad de usuarios en casi un 350% y por ende las comunicaciones que deben de soportar la trazabilidad de los sistemas, así como el uso del Internet, así como la Intranet.

El faltante de RH, no ha permitido la consecución de diversos objetivos trazados, así como cumplir con la misión establecida. "Lograr un planteamiento estratégico en tecnología y comunicaciones con el que se logre establecer, en un corto plazo, al Hospital de las Mujeres Dr. Adolfo Carit Eva como una organización de alta complejidad y que disponga de las herramientas y equipamiento tecnológico para lograrlo".

Aunado a esto, el recurso financiero, a través de la formulación y asignación presupuestaria, año con año es escasa para poder solventar las diferentes necesidades tecnológicas que requiere el Hospital."

La desatención o incumplimiento de actividades sustantivas indicadas en el Modelo de Organización de CGI, compromete la ejecución de procesos fundamentales para el funcionamiento y mantenimiento de la infraestructura tecnológica, como la automatización de los tareas mediante la implementación de sistemas de información, pone en riesgo la oportunidad y eficiencia de las herramientas hardware y software utilizadas e incide en los tiempos de respuesta para la atención de servicios necesarios para los pacientes y funcionarios como el soporte o atención al usuario.

5. SOBRE LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS

Se evidenció que el Centro de Gestión Informática no ha implementado mecanismos de control que les permitan gestionar adecuadamente la atención de incidencias, tales como: fallas en la operación de los sistemas de información, problemas en la red de telecomunicaciones, incidentes en la operación de los servidores, inconvenientes con la paquetería ofimática, problemas con el fluido eléctrico, fallas en los aires acondicionados, entre otros.

Una incidencia no está relacionada únicamente con problemas en el funcionamiento de los equipos de cómputo, sino que consiste en cualquier evento que no forma parte del desarrollo habitual del servicio y que causa, o puede causar una interrupción del mismo o una reducción de la calidad de dicho servicio. Por tanto, una adecuada gestión de riesgos consiste en reiniciar el funcionamiento normal tan rápido como sea posible con el menor impacto para la institución y al usuario con el menor coste posible.



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

Al respecto, las Normas Institucionales de Tecnologías de Información y Comunicaciones, establecen en el apartado 4.6 “Manejo de Incidencias”, lo siguiente:

“Las unidades de TIC de la CCSS deben identificar, analizar y resolver de manera oportuna los problemas, errores e incidentes significativos que se susciten con las TIC. Además, deben darles el seguimiento pertinente, minimizar el riesgo de recurrencia y procurar el aprendizaje necesario.”

Respecto al tema de la gestión de incidencias, el Lic. Carlos Miranda Molina, Jefe del Centro de Gestión Informática, indicó lo siguiente:

“Actualmente no se dispone de un mecanismo para la gestión de incidencias.

Sin embargo, recientemente hemos desarrollado un pequeño sistema para gestionar la atención de incidencias, en estos momentos estamos a la espera de la formalización por parte del Director del Hospital para proceder con su implantación en este centro hospitalario.”

No definir un mecanismo para la atención de problemas, errores o incidencias genera una debilidad en el sistema de control interno, lo anterior debido a que no se podrían gestionar las mismas de acuerdo a su nivel de criticidad, afectando la oportunidad y eficacia en la atención de las diferentes inconsistencias reportadas y dificultando el accionar de los usuarios en el centro hospitalario.

6- REFERENTE A LA GESTIÓN DE ACTIVOS RELACIONADOS CON TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

Mediante revisión a la base de datos del Sistema Institucional de Control de Bienes y Muebles (SCBM), se obtuvo como resultado que el Hospital Adolfo Carit dispone de 216 equipos de cómputo registrados como activos institucionales, de los cuales, se evidenciaron las siguientes debilidades de control relacionados con su gestión:

- a. Depreciación de activos relacionados con tecnologías de información y comunicaciones.

Se evidenció que 63 de 216 activos relacionados con equipos de cómputo se encuentran totalmente depreciados (lo cual representa un 30% del total de activos de TI), según consulta realizada el 08 de julio del 2015 al Sistema Contable de Bienes y Muebles (ver Anexo 2).

Ahora bien, si se contempla todos los activos relacionados con tecnologías de información y comunicaciones (por ejemplo, impresoras, escáner, monitores, etc.), el Hospital de las Mujeres Adolfo Carit Eva dispone de 617 activos, de los cuales 190 se encuentran totalmente depreciados, representando un 31% de activos obsoletos.

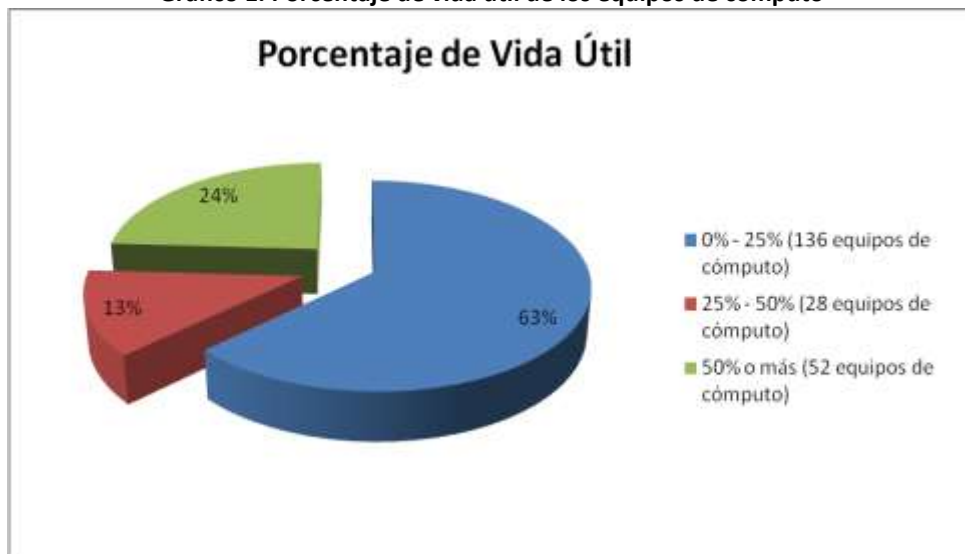


CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

a. Vida útil de los equipos de cómputo.

Complementando lo anterior, se evidenció que aproximadamente 164 de los equipos de cómputo (lo cual representa alrededor de un 75% del total de activos de TI) disponen de una vida útil menor al 50%, tal y como se muestra en el siguiente gráfico:

Gráfico 1. Porcentaje de vida útil de los equipos de cómputo



Fuente: Sistema Contable de Bienes y Muebles (SCBM)

b. Personas responsables de los activos relacionados con equipos de cómputo.

Se evidenció que aproximadamente un 24% de los equipos de cómputo registrados en el SCBM, tienen como persona responsable de su custodia y operación al Lic. Carlos Miranda Molina, Jefe del Centro de Gestión Informática del Hospital de las Mujeres Dr. Adolfo Carit Eva, tal y como se muestra a continuación:



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

Gráfico 2. Distribución de los funcionarios responsables de los equipos de cómputo



Fuente: Sistema Contable de Bienes y Muebles (SCBM)

Tal y como se observa en el gráfico anterior, seis funcionarios son responsables de la custodia y operación de aproximadamente 90 equipos de cómputo, lo cual representa un 42% del total de activos registrados en el SCBM, sin embargo, estos equipos de cómputo son utilizados por otros funcionarios del hospital.

c. Registro del funcionario responsable del activo en el SCBM.

Se constató que 4 activos relacionados con TIC no tienen registrado en el SCBM, el funcionario responsable de su custodia, administración y operación; tal y como se muestra a continuación:

N° Placa	Desc. Activo	Persona responsable
762873	Monitor Marca Dell	No indica
814463	Monitor Dell E1708 FP de 17 "	No indica
814489	Monitor Dell E1708 FP	No indica
814449	Monitor Dell E1708 FP de 17 "	No indica

Fuente: Sistema Contable de Bienes y Muebles (SCBM)

d. Activos registrados en el inventario del CGI.

Se evidenció que 3 computadoras registradas en el inventario realizado por el CGI no se encuentran inscritas en el SCBM, tal y como se muestra a continuación.



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

N° Placa	Desc. Activo	Esta registrado en el SCBM	Esta registrado en el inventario del CGI	Observaciones
988123	Estación de radiodiagnóstico	No	Si	Se encuentra registrado como una consola para TAC
704897	Computadora Qbex Mod Atlas JJ 9621	No	Si	Se encuentra retirado
724810	Selladora de bolsas plásticas	No	Si	Se encuentra registrado como una selladora de bolsas plásticas

Fuente: Sistema Contable de Bienes Muebles (SCBM)

Mediante la inspección física realizada (ver punto f), se comprobó que los activos N° 988123 y 724810 son equipos de cómputo, lo cual dista de lo registrado en el SCBM.

En el caso del activo N° 704897, posee una inscripción en el case¹ cuyo número coincide con el indicado anteriormente, sin embargo, dicho equipo también dispone de una placa metálica N° 713220.

e. Activos registrados en SCBM.

Se determinó que 100 activos registrados en el SCBM no se encuentran incluidos en el inventario realizado por el CGI (ver anexo 3).

Sobre este aspecto, el Lic. Carlos Miranda Molina, Jefe del Centro Gestión Informática, manifestó que una posible causa de esta situación se debe a que muchos activos ya fueron desechados, sin embargo, no se realizó la modificación correspondiente en el SCBM.

Sin embargo, este hecho preocupa a esta Auditoría, pues esos 100 activos se encuentran actualmente "En Uso" según lo indicado por el SCBM, inclusive hay activos que aún no están depreciados en su totalidad.

f. Inspección física de activos.

Mediante una inspección física realizada a una selección aleatoria de 50 activos, se evidenciaron los siguientes aspectos (ver anexo 4):

- Activos sin placa, los cuales se encuentran registrados en el inventario elaborado por el Centro de Gestión Informática, tal y como se muestra a continuación:

¹ Case: En informática, es la carcasa, torre, gabinete, caja o chasis de computadora, es la estructura metálica o plástica, cuya función consiste en albergar y proteger los componentes internos como la CPU, la RAM, la placa madre, la fuente de alimentación, entre otros.



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

Placa	Descripción	Ubicación según SCBM	Ubicación según inventario CGI	Ubicación física
S/P	Sin Marca	#N/A	Admisión	Admisión
P/E	Zenith	#N/A	Admisión	Admisión
P/E	Everex	#N/A	Identificación y Citas	Identificación y Citas
P/E	Zenith	#N/A	Medicina Interna	Medicina Interna
S/P	Asrock	#N/A	Medicina Interna	No se ubicó
S/P	Sin Marca	#N/A	Proveeduría	No se ubicó
S/P	Sin Marca	#N/A	Trabajo Social	Trabajo Social
S/P	Hp	#N/A	Trabajo Social	Trabajo Social

Para comprobar que el activo correspondiera con el registrado en el inventario del CGI, se verificó la marca del equipo con el propósito de corroborar su coincidencia.

En el caso de los activos que no se ubicaron, se revisaron todas las computadoras del servicio, sin embargo, estas se encontraban plaqueadas, por ende, no se localizaron equipos sin placa en el servicio.

- **14 activos no se ubicaron físicamente, tal y como se muestra a continuación:**

Placa	Descripción	Ubicación según SCBM	Ubicación según inventario CGI	Ubicación física
973544	Computador De Escritorio (CPU).	Presupuesto	Presupuesto	No se ubicó
704813	Computadora Mr Aopen Custom PC 7620	Área Archivo	No indica	No se ubicó
973522	Computadora Tipo Todo En Un PC	Centro Gestión Informática (Central)	No indica	No se ubicó
580791	Computadora Premier PIV 1.5 Ghz	Centro Gestión Informática (Central)	No indica	No se ubicó
662721	Microcomputadora Marca Tech, Procesador Intel	Centro Gestión Informática (Central)	No indica	No se ubicó
492237	Computadora Pentium li Intel 350mhz Pci Sist.A-Ope	Centro Gestión Informática (Central)	No indica	No se ubicó
409672	Computadora CPU	Centro Gestión Informática (Central)	No indica	No se ubicó
551943	C.P.U. Pentium III 800mhz 128mb Disco Duro 20 Gb	Centro Gestión Informática (Computo)	No indica	No se ubicó
589284	Computador Fujitsu Siemens Modelo Scenic T	Consultorio Gine 4	No indica	No se ubicó
1005328	Computadora (CPU)	Coordinador Infraestructura	No indica	No se ubicó
853614	Computadora De Escritorio	Recursos Humanos	No indica	No se ubicó
853612	Computadora De Escritorio	Recursos Humanos	No indica	No se ubicó
953005	Computadora Hp Completo, Tipo Small Form Factor	Recursos Humanos	No indica	No se ubicó
665557	Computadora Aopen Modelo Custom Pc C7620	Recursos Humanos	No indica	No se ubicó



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

- Diferencias en la ubicación física de los activos según los sistemas de información, tales como los siguientes ejemplos:

Placa	Descripción	Ubicación según SCBM	Ubicación según inventario CGI	Ubicación física
953013	Computadora Hp Completo, Tipo Small Form Factor	Centro Gestión Informática (Central)	Dirección Médica	Dirección Médica
816587	Computadora Hp Modelo Dc5800	Centro Gestión Informática (Central)	Emergencias	Emergencias
988113	Computador De Escritorio	Centro Gestión Informática (Computo)	Enfermería	Enfermería
761812	Computadora Para Estación De Trabajo	Recursos Humanos	Enfermería	Enfermería
761821	Computadora Para Estación De Trabajo	Asistente Administrativa	Farmacia	Farmacia
761813	Computadora Para Estación De Trabajo	Dirección Enfermería (Musoc)	Farmacia	Farmacia
853608	Computadora De Escritorio	Dirección Enfermería (Musoc)	Identificación y Citas	Identificación y Citas
752080	Computadora Para Estación De Trabajo	Centro Gestión Informática (Computo)	Nutrición	Nutrición
761817	Computadora Para Estación De Trabajo	Recursos Humanos	Obstetricia	Obstetricia
956530	Computador De Escritorio Color Negro	Laboratorio (Cubículos)	Patología	Patología
953046	Equipo Computo Con Pantalla Plana Marca Hp Modelo Elite 8200	Centro Gestión Informática (Central)	Presupuesto	Presupuesto
973503	Computadora De Escritorio Tipo Small Form Factor	Oficina / Archivo	Rayos X	Rayos X
816586	Computadora Hp Modelo Dc5800	Verificación De Derechos	Recursos Humanos	Recursos Humanos
683658	Microcomputadora Marca Hewlett Packard DX 2000	Centro Gestión Informática (Computo)	Servicios Generales	Servicios Generales
816588	Computadora Hp Modelo Dc5800, Garantía Real 27/11/2008 Al 27/11/2010	Centro Gestión Informática (Central)	Validación	Validación

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:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

“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”

Sobre estos aspectos evidenciados durante la inspección física de los activos, el Lic. Carlos Miranda Molina, Jefe del Centro de Gestión Informática, señaló lo siguiente:

“Existen deficiencias en la gestión de activos, por un lado se encuentran activos en el SCBM que ya fueron desechados, sin embargo, actualmente aparecen en uso; por esta razón hay que realizar la revisión respectiva para verificar cuales son exactamente los activos que se encuentran en esta condición.

Es importante indicar que en el año 2012, se trató de implementar un expediente por equipo, sin embargo, el mismo se encuentra desactualizado, ya que no disponemos del personal suficiente para realizar esta gestión.

Así mismo, gracias a los mantenimientos realizados a los equipos de cómputo, hemos tratado de levantar un inventario que sea confiable en lo mayor posible.

Por otro lado, existe un inconveniente con la gestión del inventario del SCBM, ya que el encargado de bienes y muebles solo realiza un inventario al año, sin embargo, son bastantes los movimientos y traslados de los equipos de cómputo que se realizan durante un año.”

Sobre la situación evidenciada sobre la depreciación de los activos relacionados con TIC, el Lic. Miranda indicó:

“Se han emitido diferentes oficios solicitando presupuesto para proceder a realizar el cambio de los equipos de cómputo, sin embargo, por cuestiones económicas no hemos podido realizar los cambios.”

Así mismo, referente a los equipos de cómputo asignados al Lic. Miranda, manifestó lo siguiente:

“Antes de asignar un equipo al servicio, debemos revisar el activo, y para ello debemos hacer los trámites ante la proveeduría, en ese momento nos registraban como responsables del activo.

Hemos tratado de cambiar esta situación, o sea, primero nosotros realizar la revisión del equipo, asignar el equipo al servicio y posteriormente indicarle al encargado de bienes y muebles para que proceda a realizar el registro adecuado de la persona.”



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

No llevar a cabo una adecuada gestión de activos, además de una posible afectación al patrimonio institucional, podría causar una interrupción la prestación de los servicios, o bien, comprometer la garantía de un adecuado uso del recurso público y contraviene la normativa en materia de administración y control de bienes muebles.

7. REFERENTE AL PLAN DE TÁCTICO DE DESARROLLO TECNOLÓGICO

Esta Auditoría determino que el servicio informático dispone de Plan Táctico de Desarrollo Tecnológico desactualizado, asimismo, dicho documento no se encuentra articulado con el Plan Presupuesto del Centro de Gestión Informática y del hospital.

Las Normas Técnicas para la Gestión de las Tecnologías de Información, establece en el punto 2.3 Infraestructura Tecnológica, lo siguiente:

“La organización debe tener una perspectiva clara de su dirección y condiciones en materia tecnológica, así como de la tendencia de las TI para que conforme a ello, optimice el uso de su infraestructura tecnológica, manteniendo el equilibrio que debe existir entre sus requerimientos y la dinámica y evolución de las TI.”

El Lineamiento Generales de Inventarios TIC, establece en el apartado 7 Diagnóstico de la Plataforma Tecnológica, establece:

“7.1 Es responsabilidad de la administración de la unidad de trabajo realizar un diagnóstico del estado actual de la plataforma tecnológica con que dispone. Esta tarea se debe realizar una vez al año, considerando los servicios que dependen de las tecnologías de información. Para ello, la administración debe coordinar con el Centro de Gestión Informática (CGI) que le brinda soporte técnico, con el propósito de llevar a cabo la actividad de diagnóstico del estado actual de sus recursos TIC.

7.2 El encargado del Centro de Gestión Informática debe brindar a la administración de la unidad de trabajo un reporte con el diagnóstico realizado, señalando los recursos de TIC candidatas al remplazo, mejora, reparación o declaratoria de obsolescencia.

7.3 El encargado del CGI debe tener presente cual es la capacidad requerida (la línea base ideal) para cada recurso de TI acorde a la utilización del mismo. Esto es, las condiciones mínimas que debe cumplir un recurso de TI para poder satisfacer las necesidades del usuario que lo utiliza: hardware y software. Por lo tanto, se debe estudiar y conocer las necesidades a nivel computacional de escritorio, identificar perfiles y configurar equipos según sus requerimientos, tanto en hardware como en software...”



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

Sobre este respecto el Lic. Carlos Miranda Molina, jefe del Centro de Gestión Informática del Hospital de la Mujer Dr. Adolfo Carit Eva, señaló en entrevista aplicada el 15 de julio del 2015 lo siguiente:

“En primera instancia la desactualización del Plan de Desarrollo Tecnológico es debido al trajín propio de las actividades que se desarrollan en este CGI, en virtud de lo anterior se ha imposibilitado realizar la actualización del mismo.

Por otro lado, con respecto a la falta de alineamiento con el presupuesto actual del hospital en las partidas de inversión destinadas a la compra de equipo de cómputo, simplemente el mismo no se ha ajustado y no se encuentra justificación alguna.”

La ausencia de un Plan Táctico de Desarrollo Tecnológico para el centro médico, debidamente actualizado, podría generar un grado de entropía en la adquisición de equipos tecnológicos y programas computacionales, lo anterior por cuanto se carece de un instrumento que esté alineado a las posibilidades económicas del nosocomio y que defina claramente la criticidad y prioridad del hardware y software que se desea adquirir, actualizar o renovar.

En ese sentido, las compras de equipos y programas informáticos podrían no ser acordes a las necesidades del hospital, lo cual podría derivar en un uso inadecuado de los recursos económicos de la institución, afectando de esta forma los intereses patrimoniales y asistenciales de la CCSS.

8. CONCERNIENTE AL INVENTARIO DEL STOCK DE REPUESTOS

Se evidenció que el Centro de Gestión Informática no dispone de un inventario del stock de repuestos para los equipos de tecnologías de información y comunicaciones.

Además, no se registra la fecha de adquisición y el monto pagado por el repuesto, en el caso de los repuestos ya utilizados no se consigna el número de activo donde se encuentra instalado, según lo dispone la normativa institucional.

En las Normas Institucionales de Seguridad Informática, punto 7.9 Normas para la política de administración de un stock de repuestos equipo de cómputo se menciona:

“Será responsabilidad de los Jefes de los Centro de Gestión Informática de cada unidad ó del Encargado de Informática designado, velar por tener un inventario actualizado del stock de repuestos, la adquisición de repuestos en buen estado, no discontinuados y acorde a las características de los equipos de cada unidad.

1. *Debe nombrarse formalmente mediante nota el responsable de la administración del stock de repuestos.*



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

2. *El responsable de la administración del stock de repuestos deberá llevar actualizados los siguientes controles, ya que él o ella deberán responder por correcto uso de los mismos.*

a. *Inventario de todos los repuestos comprados, que incluya:*

I. las características técnicas de los mismos, considerando:

- *número de serie*
- *modelo*
- *otras señas técnicas relevantes según el tipo de repuesto*

II. la fecha de adquisición

III. el monto que se pagó por cada repuesto, ó

IV. en caso de ser utilizado, registrar el número de activo del computador donde se instaló, en caso de no contar con el número de placa utilizar el número de serie del equipo..."

La ausencia de controles que permitan una adecuada administración de los repuestos podría generar una afectación al patrimonio institucional, así como puede interrumpir la prestación de los servicios y comprometer la garantía de un adecuado uso del recurso público, además que contradice lo establecido en la normativa para la administración y control de bienes muebles.

9. REFERENTE A LA RED DE DATOS EN EL HOSPITAL DE LA MUJER DR. ADOLFO CARIT EVA.

Se determinó que la infraestructura de telecomunicaciones presenta oportunidades de mejora en torno a sus equipos, cableado estructurado, racks y configuración de la Red de Área Local, mismas que se listan a continuación:

- a) Se determinó que la red de datos presenta obsolescencia tecnológica, pues el 63% de los equipos de telecomunicaciones se encuentran descontinuados por los fabricantes (ver anexo 5).
- b) Se observó que el cableado de red se encuentra expuesto, es decir sin canaleta, en algunas partes del establecimiento médico (Ver anexo 6).
- c) Se evidenció la ausencia de racks y gabinetes para resguardar adecuadamente esos dispositivos de telecomunicaciones, de igual forma se carece de unidades de potencia para proteger los mismos ante picos de voltaje (Ver anexo 6).
- d) Se determinó que los cuartos de telecomunicaciones existentes en el "Edificio Nuevo" carecen de las condiciones climáticas recomendadas para el adecuado funcionamiento de los equipos de telecomunicaciones, esto pese a la existencia de ventilas de aires acondicionados, pues los mismos al momento de la inspección se encontraban apagados, lo cual generó temperaturas superiores a los 21 grados centígrados.



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

- e) Se identificaron seis equipos de telecomunicaciones sin su respectiva placa, los cuales están ubicados en los servicios de Farmacia, Estadística, Citas y el Centro de Gestión Informática.

A este respecto las Normas de Control Interno para el Sector Público establecen lo siguiente:

“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.”

Sobre este respecto, las Normas Técnicas para el Control de las Tecnologías de Información establecen lo siguiente:

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

Así mismo, el Lineamiento en Comunicaciones y Redes Informáticas CCSS, señala lo siguiente:

“Toda unidad de trabajo de la CCSS debe adquirir, instalar y actualizar la infraestructura de redes y comunicaciones local, necesaria para integrarse a la plataforma tecnológica institucional. Para ello, se debe considerar lo que resulte aplicable en el enunciado de las Normas Institucionales en Tecnología de Información y Comunicaciones, descritas en el apartado 3, Implementación de Tecnología de Información y Comunicaciones y apartado 4, Normas de Prestación de Servicios y Mantenimiento.”

Sobre este respecto el Lic. Carlos Miranda Molina, jefe del Centro de Gestión Informática del Hospital de la Mujer Dr. Adolfo Carit Eva, señaló en entrevista aplicada el 15 de julio del 2015 lo siguiente:

“Sobre este respecto se ha presentado una iniciativa a fin de gestionar la renovación las telecomunicaciones del “edificio viejo”, es más, el 31 de julio de este año se debe presentar las etapas del proyecto completo, con la finalidad de subsanar las debilidades señaladas por la Auditoría.

En cuanto a los cuartos de telecomunicaciones del “edificio nuevo” es importante mencionar que ante consultas realizadas al servicio de mantenimiento del hospital sobre este respecto, señalan que el aire acondicionado de esos cuartos no está habilitado, situación por la cual se está coordinando a nivel interno para solicitar la activación del aire acondicionado de dichos cuartos.”



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

Las redes de datos son una herramienta tecnológica que brinda apoyo a las labores realizadas por los diferentes funcionarios del establecimiento de salud, lo anterior por cuanto a través de ellas se soportan los servicios de correo electrónico, acceso a sistemas de información, envío y almacenamiento de archivos entre otros.

Servicios que eventualmente se verían comprometidos ante la desactualización de los equipos utilizados para el funcionamiento de las telecomunicaciones en el Hospital, ya que, el software instalado en esos activos no puede ser actualizado generando una debilidad en la seguridad de la red interna del nosocomio, asimismo, podrían presentarse pérdidas de datos y accesos no autorizados por parte de terceros, exponiendo la confiabilidad, calidad y disponibilidad de la información a lo interno del centro asistencial.

Además, lo antes expuesto eventualmente podría generar una incompatibilidad entre las tecnologías de comunicación de punta y las existentes actualmente en el nosocomio, específicamente en la implementación de nuevos servicios como el SNMP, QoS, VoIP, entre otros. Lo cual podría materializarse con la incursión de nuevos sistemas de carácter institucional como el EDUS.

Así mismo, las falencias en seguridad física evidenciada en los activos de telecomunicaciones, exponen los mismos ante daños, pérdidas y posibles sustracciones por parte de terceros, lo cual podría generar una erogación económica no planificada por el centro médico y contravenir en la adecuada prestación de los servicios asistenciales ofrecidos a los usuarios.

Por lo tanto considerando lo antes mencionado, la usencia de mecanismos que permitan garantizar la seguridad física de la infraestructura de telecomunicaciones instalada en el Hospital y la obsolescencia tecnológica de la red de datos local expone a la CCSS ante una eventual afectación de los intereses patrimoniales y asistenciales.

10. SOBRE LA GESTIÓN DEL DIRECTORIO ACTIVO EN EL HOSPITAL DE LA MUJER DR. ADOLFO CARIT EVA.

Esta Auditoría determinó debilidades en torno a la gestión del Directorio Activo (AD) del Hospital de las Mujeres, las cuales se mencionan a continuación:

- a) Nueve cuentas de red no tienen responsabilidad directa asignada o asociadas a un funcionario específico, tal y como se muestra a continuación:



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

Cuadro 1. Usuarios genéricos creados en el Directorio Activo Local.

Nombre Funcionario	Perfil Active Directory	Funcionarios con Pensión	Funcionarios En Planilla de la Carit	Cta. Genérica
Laboratorio Carit	Usuario AD	No	No	SI
Laboratorio Homace	Usuario AD	No	No	SI
Neonatos Carit Eva	Usuario AD	No	No	SI
Nutricion Homace	Usuario AD	No	No	SI
Rayosx	Usuario AD	No	No	SI
Supervisores SG	Usuario AD	No	No	SI
1	MSMQ Queue Alias	No	No	SI
SIFA CARIT	Usuario AD	No	No	SI
SIIS Carit	Usuario AD	No	No	SI

Fuente: Elaboración propia con base en la información suministrada por la Administración activa, consultas realizadas a las Bases de Datos de Recursos Humanos el 7 de julio del 2015, y a la Base de Datos de Pensiones el 7 de julio del 2015.

- b) 13 cuentas de usuario creadas en el Directorio Activo, las cuales están asociadas a personas que podrían no laborar para el Hospital de la Mujer, tal y como se muestra en el siguiente cuadro:

Cuadro 2. Usuarios creados en el Directorio Activo Local, donde la persona podría no formar parte de la planilla del Hospital de la Mujer Dr. Adolfo Carit Eva.

Nombre Funcionario	Perfil Active Directory	Funcionaria con Pensión	Funcionarios En Planilla de la Carit	Cta. Genérica
Gustavo Córdoba Conejo	Usuario AD	No	No	No
John Foulkes Blanco	Usuario AD	No	No	No
Julián Chaves Chaves	Usuario AD	No	No	No
Rebeca González Hernandez	Usuario AD	No	No	No
Alexander Basulto Arzola	Usuario AD	No	No	No
Luis Diego Brenes Figueroa	Usuario AD	No	No	No
Wendy Madriz Meza	Usuario AD	No	No	No
Josefina Mesen Zuñiga	Usuario AD	No	No	No
Cristian Morun Granados	Usuario AD	No	No	No
Erick Beckford Navarro	Usuario AD	No	No	No
Susana Fallas Campos	Usuario AD	No	No	No
Jazmin Carvajal Alvarado	Usuario AD	No	No	No
Lidia Aguilar Monge	Usuario AD	No	No	No

Fuente: Elaboración propia con base en la información suministrada por la Administración activa, consultas realizadas a las Bases de Datos de Recursos Humanos el 7 de julio del 2015, y a la Base de Datos de Pensiones el 7 de julio del 2015.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

- c) Se determinó que el Hospital de la Mujer Dr. Adolfo Carit Eva, no está integrado al Directorio Activo Institucional.

- d) El 100% de las estaciones de trabajo registradas en el Directorio Activo incumple con el estándar de nomenclatura indicado por la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones mediante oficio TIC-1016-2014 del 10 de Septiembre de 2014 remitido a todos los centros de gestión informática de la Institución.

La Ley General de Control Interno N° 8292 del 31 de julio 2002, en su Artículo 8 sobre el Concepto de Sistema de Control Interno en sus incisos c:

“c) Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones. “

Las Normas Técnicas para la Gestión y Control de las Tecnologías de Información establecen en el apartado 1.4.5 Control de Acceso, lo siguiente:

“La organización debe proteger la información de accesos no autorizados.

Para dicho propósito debe:

d. Establecer procedimientos para la definición de perfiles, roles y niveles de privilegio, y para la identificación y autenticación para el acceso a la información, tanto para usuarios como para recursos de TI.

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.”

La circular TIC-1016-2014 del 10 de Septiembre de 2014, emitida por el Ing. Manuel Rodríguez Arce, Subgerente a.i. de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones señala lo siguiente:

“ (...)Se informa que en reunión extraordinaria TI-EXT-003-2014, efectuada por la Comisión Institucional de Seguridad Informática el día 12 de agosto de 2014, ha sido aprobado el estándar de nomenclatura oficial para la identificación de estaciones de trabajo de la institución.

Dicho estándar se encuentra conformado de la siguiente manera:

1. Estándar oficial: “unidad programática”+“underscore”+“número de activo del pc”. Ejemplo: 1152_915024.



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

2.Excepción: “unidad programática”+”guión”+”número de activo del pc”. Ejemplo: 1152-915024...”

Por último las Normas Técnicas para el Control y la Gestión de las Tecnologías de Información señalan en su apartado 3.1 “Consideraciones Generales de la Implementación de Ti”, lo siguiente:

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

(...)

c. Garantizar la participación activa de las unidades o áreas usuarias, las cuales deben tener una asignación clara de responsabilidades y aprobar formalmente las implementaciones realizadas...”

Sobre este respecto el Lic. Carlos Miranda Molina, jefe del Centro de Gestión Informática del Hospital de la Mujer Dr. Adolfo Carit Eva, señaló en entrevista aplicada el 15 de julio del 2015 lo siguiente:

“Con respecto a la integración del Directorio Activo es importante mencionar que según coordinaciones realizadas con el Área de Soporte Técnico de la DTIC, se tiene programada la pronta inclusión de este hospital al dominio Institucional.

Por otro lado, con respecto a las cuentas genéricas las mismas se crearon en su momento para solucionar problemas de acceso por parte de los usuarios, lo anterior con el propósito de brindar una continuidad del servicio brindado a los asegurados.

Con respecto a las cuentas de usuario creadas que pertenecen a personas que posiblemente no laboren en el centro médico, es importante mencionar que actualmente se carece de un mecanismo de coordinación donde se informe a este CGI de la eventual salida o ingreso de funcionarios, siendo esta la principal causa de la presencia de esos objetos en el AD.”

La inadecuada gestión de los usuarios de red registrados en el directorio activo debilita la administración y exploración en cuanto al uso de las cuentas de red institucional que utilizan los funcionarios que laboran en este Centro de Salud, aunado a lo anterior, la utilización de usuarios de red sin la responsabilidad directa de un funcionario, puede materializar riesgos de seguridad en cuanto a los controles de acceso y las normas establecidas por la Institución referentes a la seguridad de la Información, integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información y recursos informáticos, por lo que se hace relevante que las unidades cumplan con estas normas para evitar accesos no autorizados, continuidad de las operaciones y confiabilidad de los sistemas de apoyo.



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

Así mismo, no estar integrado con el Directorio Activo Institucional genera una vulnerabilidad en el esquema de seguridad informática, pues, las diferentes políticas establecidas para la salvaguarda de la información no se estarían implementando en ese nosocomio, lo cual, se podría conjugar con las falencias existentes en telecomunicaciones del centro hospitalario para ser aprovechado por terceros en aras de sustraer, modificar o acceder a la información sin previa autorización, situación que expone la imagen institucional.

Finalmente, el incumplimiento del estándar definido por la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones para identificar las estaciones de trabajo, genera una debilidad en el sistema de control interno, pues se dificulta la administración de los activos a nivel Institucional así como la interpretación de los reportes emitidos por la herramienta System Center Configuration Manager (SCCM).

11. CONCERNIENTE A LA OBSOLESCENCIA DE LOS SISTEMAS OPERATIVOS INSTALADOS EN LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO DEL HOSPITAL DE LAS MUJERES DR. ADOLFO CARIT EVA.

Se determinó que 59 equipos de cómputo presentan una obsolescencia en su sistema operativo, pues tienen instalado el Windows XP, mismo que carece de soporte técnico desde el 8 de abril del 2014 por parte de la empresa Microsoft.

En las Normas Técnicas para la Gestión de Tecnologías de Información, en el punto 4.2 Administración y operación de la plataforma tecnológica cita:

“b. Vigilar de manera constante la disponibilidad, capacidad, desempeño y uso de la plataforma, asegurar su correcta operación y mantener un registro de sus eventuales fallas.

c. Identificar eventuales requerimientos presentes y futuros, establecer planes para su satisfacción y garantizar la oportuna adquisición de recursos de TI requeridos tomando en cuenta la obsolescencia de la plataforma, contingencias, cargas de trabajo y tendencias tecnológicas.”

El Modelo de Organización de CGI entre las labores de Gestión Técnica detalla:

“Vigilar constantemente el desempeño y la suficiencia de la plataforma tecnológica (hardware y software) en su ámbito de competencia, mediante la aplicación de la normativa vigente, con la finalidad de minimizar la interrupción parcial o total de los servicios y evitar la pérdida económica y de imagen institucional.”

Consultado al Lic. Carlos Miranda Molina, Jefe del Centro de Gestión Informática, sobre si tenía conocimiento que el sistema operativo XP se encuentra actualmente sin soporte técnico por parte de la empresa proveedora, además de las gestiones realizadas para solventar esta problemática, indicó lo siguiente:



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

“Desde abril del 2014 sabemos que no hay soporte de XP por parte de la empresa Microsoft, sin embargo, es muy difícil realizar las gestiones al respecto, para ello involucra un cambio del equipo de cómputo y como se mencionó anteriormente, no hay suficiente presupuesto para realizar los cambios de los equipos de cómputo.”

Es importante mencionar que sin el soporte continuo de Microsoft, las computadoras con que tengan instalado el sistema operativo XP no pasarán ninguna auditoría de seguridad provocando vulnerabilidades en el sistema operativo y sus aplicaciones, lo anterior debido a la ausencia de soluciones para las debilidades del sistema, provocando que los ataques informáticos por parte de hackers, virus informáticos y spyware sean más recurrentes. Lo antes mencionado podría comprometer el adecuado funcionamiento de los equipos computacionales y generar eventualmente, una afectación en el servicio brindado a los asegurados, además, de incrementar las cargas de trabajo de los funcionarios destacados en funciones de tecnologías de información y comunicaciones.

12. REFERENTE A LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA PRINCIPAL (SERVIDORES).

Se evidenciaron oportunidades de mejora en torno a la gestión realizada por el Centro de Gestión Informática sobre la Plataforma Tecnología Principal (Servidores) del Centro Médico, las cuales se mencionan a continuación:

- a) Sobre la Documentación de Procedimientos para la Administración de la Plataforma Tecnología Principal.

Se determinó que no existe un procedimiento debidamente documentado para brindar mantenimiento preventivo y correctivo a los servidores del Centro Médico.

- b) Sobre el Monitoreo Realizado a los Servidores.

Se comprobó la falta de mecanismos de monitoreo a la plataforma, tal como informes periódicos, en donde se analicen indicadores sobre aspectos como procesamiento, utilización de memoria, capacidad de almacenamiento entre otras, que permitan coadyuvar en la adecuada gestión y administración de la Plataforma Tecnológica Central del Hospital.

- c) Sobre la instalación de actualizaciones del Sistema Operativo de los Servidores.

Se determinó que los tres servidores disponibles en el Hospital de la Mujer Dr. Adolfo Carit Eva carecen de actualizaciones en su sistema operativo, pues desde su instalación y migración a Windows server 2012 los equipos no han fortalecido su software, lo anterior se comprobó mediante revisión de los equipos informáticos el día 14 de julio del 2015.



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

d) Sobre los niveles de seguridad implementados en las carpetas compartidas de los servidores del centro médico.

Este Órgano Fiscalizador detectó debilidades en los niveles de seguridad utilizados para acceder desde la red de datos a la información digital almacenada en los servidores del Hospital, lo anterior debido a que dichos equipos disponen de carpetas compartidas sin restricciones de seguridad hacia los usuarios.

Las Normas Técnicas para la Gestión y Control de la Tecnologías de Información y Comunicaciones, en el apartado 2.3 Infraestructura tecnológica establece lo siguiente:

“La organización debe tener una perspectiva clara de su dirección y condiciones en materia tecnológica, así como de la tendencia de las TI para que conforme a ello, optimice el uso de su infraestructura tecnológica, manteniendo el equilibrio que debe existir entre sus requerimientos y la dinámica y evolución de las TI.”

Además, esa misma normativa en el punto 4.2 Administración y operación de la plataforma tecnológica establece:

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

- a. Establecer y documentar los procedimientos y las responsabilidades asociados con la operación de la plataforma.*
- b. Vigilar de manera constante la disponibilidad, capacidad, desempeño y uso de la plataforma, asegurar su correcta operación y mantener un registro de sus eventuales fallas.*
- c. Identificar eventuales requerimientos presentes y futuros, establecer planes para su satisfacción y garantizar la oportuna adquisición de recursos de TI requeridos tomando en cuenta la obsolescencia de la plataforma, contingencias, cargas de trabajo y tendencias tecnológicas.*
- d. 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.*
- e. Controlar la ejecución de los trabajos mediante su programación, supervisión y registro.*
- f. Mantener separados y controlados los ambientes de desarrollo y producción.*
- g. Brindar el soporte requerido a los equipos principales y periféricos.*
- h. Definir formalmente y efectuar rutinas de respaldo, custodiar los medios de respaldo en ambientes adecuados, controlar el acceso a dichos medios y establecer procedimientos de control para los procesos de restauración.*
- i. Controlar los servicios e instalaciones externos.”*



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

Sobre este respecto el Lic. Carlos Miranda Molina, jefe del Centro de Gestión Informática del Hospital de la Mujer Dr. Adolfo Carit Eva, señaló en entrevista aplicada el 15 de julio del 2015 lo siguiente:

“Con respecto al mecanismos de monitoreo sobre los servidores no se han implementado, de igual forma el procedimiento de mantenimiento preventivo y correctivo no se han desarrollado lo anterior por cuanto las diferentes actividades de este CGI así como las cargas de trabajo han imposibilitado implementar estos controles.

Por otro lado, en torno a las actualizaciones se han gestionado acciones con el Área de Soporte Técnico para subsanar este problema, no obstante a la fecha no se ha podido obtener una solución total.

Finalmente en torno a los permisos de las carpetas compartidas se procederá a realizar la definición de los mismos según nivel o perfil de usuario con la finalidad de solventar lo identificado por la Auditoria.”

No disponer de mecanismos de monitoreo sobre el comportamiento y suficiencia de los servidores, podría dificultar al Centro de Gestión Informática en la administración de los mismos, ya que ese escrito sería un insumo sustancial al momento de tomar decisiones para un posible crecimiento vertical u horizontal de la plataforma tecnológica central de ese Hospital.

Por otro lado, no documentar los procedimientos de mantenimiento para los servidores, podría generar una dependencia hacia el personal que realiza estas labores, aspecto que eventualmente comprometería la continuidad de los servicios (ante la ausencia del titular) a causa de un fallo de software o hardware.

Finalmente, no definir de forma expresa los permisos para cada uno de los usuarios que tienen acceso a las carpetas compartidas genera en ese establecimiento médico una susceptibilidad al riesgo de ataques tales como infecciones, exposición de información Institucional, así como la eliminación de archivos sin poder definir responsabilidades, situación que podría impactar en la calidad de la atención ofrecida a los asegurados y por ende afectar la imagen institucional.

13. ACERCA DE LOS RESPALDOS A LAS BASES DE DATOS.

Se evidenció que el Centro de Gestión Informática no dispone de un sitio alternativo para el resguardo de los respaldos asociados a las bases de datos de los sistemas de información institucionales en funcionamiento para el Hospital de las Mujeres Dr. Adolfo Carit Eva.

Acercas de las comprobaciones para los respaldos de las bases de datos, se demostró que el CGI no documenta los resultados de dichas comprobaciones, los cuales garantizan el adecuado funcionamiento de los respaldos de los sistemas de información.



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

En las Normas de Seguridad Informática, apartado 10, Normas para la política de realización de respaldos se indica:

“Será responsabilidad del Área de Soporte Técnico y de los administradores de los Centro de Gestión Informática, la realización periódica de los respaldos de los sistemas de información y sus datos en caso de los sistemas y las bases de datos (...) 4. Realizar pruebas periódicas, para verificar que los respaldos se están ejecutando correctamente.”

Al respecto, el Lic. Carlos Miranda Molina, Jefe del Centro de Gestión Informática, mencionó lo siguiente:

“No hay un sitio alternativo para el resguardo de respaldos de información, se habían realizados diferentes gestiones con el CENARE, pero no se concretó el tema del sitio alternativo.”

Así mismo, sobre las comprobaciones de los respaldos de las base de datos, manifestó:

“Se hacen las comprobaciones, pero no se tienen programados la verificación de dichas comprobaciones, de igual forma no hay documentación que respalde esta situación.”

La garantía de realizar respaldos de la información contenida en las bases de datos de forma periódica y su correspondiente verificación, además de velar por el cumplimiento de los controles para este tema establecidos como bitácoras y boletas de entrega, disminuye las posibilidad de pérdidas parciales o totales de información, misma que puede afectar la prestación de los servicios hospitalarios y la seguridad de los datos médicos de los pacientes atendidos.

14. SOBRE EL PLAN DE CONTINUIDAD EN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES.

Este Órgano fiscalizador determinó que el Plan de Continuidad de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicaciones, no ha recibido modificaciones desde el momento de su creación (marzo 2014), pues se identificaron diferencias entre el inventario de computadoras disponibles en el Sistema Control de Bienes Muebles y el establecido en el Plan de Continuidad de ese servicio, además, el cronograma de ensayos considera fechas del año 2014, entre otros aspectos.

Así mismo, se evidenció que el Centro de Gestión Informática del Hospital de la Mujer no ha realizado ensayos al Plan de Continuidad (desde noviembre 2014, fecha en la cual fue aprobado por las instancias correspondientes), pues no existe un cronograma de ensayos ni la documentación que permita constatar documentalmente la ejecución de los mismos para el periodo 2015.

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:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

“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.”

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 (...)”

Sobre este respecto el Lic. Carlos Miranda Molina, jefe del Centro de Gestión Informática del Hospital de la Mujer Dr. Adolfo Carit Eva, señaló en entrevista aplicada el 15 de julio del 2015 lo siguiente:

“En primera instancia la desactualización del Plan de Continuidad es debido al trajín propio de las actividades que se desarrollan en este CGI, aunado a lo anterior las cargas actuales de trabajo en torno a los mantenimientos y atención de incidencias ha dificultado con el mantenimiento y monitoreo constante del plan de continuidad, situación que también se presenta en la elaboración de los respectivos ensayos.”

El no contar con un Plan de Continuidad para la gestión en Tecnologías de la Información actualizado provoca que el Hospital 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

15. SOBRE EL PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

Esta Auditoría determinó que el Hospital de la Mujer Dr. Adolfo Carit Eva dispone de un plan de mantenimiento que regula las actividades preventivas y correctivas asociadas a los equipos de cómputo, no obstante, se evidenciaron las siguientes oportunidades de mejora:

- a) Desactualización del plan de mantenimiento preventivo y correctivo.

Se constató que el plan de mantenimiento preventivo se encuentra desactualizado, lo anterior debido que el mismo presenta una fecha de elaboración de agosto del 2012.

- b) Cronograma de mantenimiento de equipo de cómputo.

No se dispone de un cronograma para el mantenimiento de los equipos de cómputo, por lo tanto no se pudo evidenciar el nivel de cumplimiento de este proceso.

- a) Cumplimiento de las recomendaciones emitidas en el informe AGO-83-2012.

En el informe de Auditoría AGO-83-2012, se estableció la siguiente recomendación:

“A LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA DEL HOSPITAL

1. Instruir al Centro de Gestión Informática que elabore e implemente un plan de mantenimiento preventivo y correctivo donde se consignen elementos estructurales como: Introducción, Justificación, Objetivos, Metas, Antecedentes, Áreas de Influencia, Función del CGI dentro del hospital, Metodología de Trabajo, Elementos Participantes, Instrumentos y Equipos de Trabajo, Planeación y Procedimientos de Trabajo (rutinarias) orientados a mantener el equipo en óptimas condiciones de funcionamiento, que coadyuven en la disminución de paralizaciones imprevistas, así como el aumento de la calidad y de la productividad, entre otros aspectos.

Esa Dirección deberá definir las actividades de seguimiento y monitoreo pertinentes para garantizar la implementación de esta recomendación.”

Basado en lo anterior, el Lic. Carlos Miranda Molina, Jefe del Centro de Gestión Informática elaboró en agosto del 2012 el plan de mantenimiento preventivo y correctivo, el cual fue avalado por la Dirección Administrativa Financiera del Hospital de la Mujer Dr. Adolfo Carit Eva mediante oficio DAF-J-0055-06-13 del 7 de junio del 2013.



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

En virtud de lo anterior, esta Auditoría mediante informe de seguimiento SAGO-12-083-02-2013 del 4 de octubre del 2013, establece el siguiente criterio con respecto a esta recomendación:

“La recomendación se considera cumplida, por cuanto esta Auditoría evidenció que la Dirección Administrativa Financiera del Hospital de Las Mujeres Dr. Adolfo Carit Eva en el oficio DAF-J-0055-06-13, del 07 de junio 2013, aprobó el plan de mantenimiento correctivo y preventivo de equipos de tecnologías de información y comunicaciones presentado por el Lic. Carlos Miranda Molina, Jefe de Centro de Gestión Informática.

No obstante lo anterior, las decisiones adoptadas respecto a esta recomendación, el seguimiento y monitoreo del plan propuesto así como la ejecución del mismo queda bajo la responsabilidad de la Administración Activa del Hospital de Las Mujeres Dr. Adolfo Carit Eva”

Sin embargo, esta situación preocupa a esta Auditoría ya que una vez cumplida la recomendación, no se comprobó la elaboración de los planes de mantenimiento preventivo y correctivo para los años 2013, 2014 y 2015, lo cual deja en evidencia la falta de seguimiento y monitoreo que debió ejercer la Administración Activa sobre este tema.

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.”*

El Modelo Organización de CGI establece que este CGI es de tipo B. Respecto a las actividades sustantivas de la Gestión Técnica cita:

“Programar en forma periódica el mantenimiento preventivo para el hardware, el software y las comunicaciones, con base en las políticas y normas institucionales vigentes, con el fin de lograr la eficiencia, la eficacia y la productividad de la gestión. (...) Establecer los controles requeridos considerando: el acceso a las instalaciones, la ubicación física segura de los



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

recursos, el ingreso y salida de los equipos, los servicios de mantenimiento, la seguridad del suministro de energía eléctrica, del cableado de datos, de las comunicaciones inalámbricas y de los riesgos asociados con el ambiente, de acuerdo con la normativa vigente, con la finalidad de asegurar la operación fluida de la gestión y la continuidad de los servicios.”

Sobre las razones por las cuales no se dispone de un plan de mantenimiento preventivo y correctivo para los años 2013, 2014 y 2015, el Lic. Carlos Miranda Molina, Jefe del Centro de Gestión Informática, mencionó lo siguiente:

“Viene siendo el mismo plan para todos los años, ya que hay muchos aspectos que no cambian, por ejemplo, el procedimiento para el mantenimiento es el mismo, la forma de realizar el mantenimiento también, etc.”

Adicionalmente, respecto al cronograma de plan de mantenimiento preventivo y correctivo, el Lic. Miranda mencionó:

“En marzo del 2012, se realizó un cronograma, pero empezamos a ver que este no se cumplía, entonces decidimos eliminar la calendarización e implementar un rol o rutina de realizar los mantenimientos por servicio.”

La falta de una adecuada planificación en materia de mantenimiento genera rezago tecnológico, afecta la prestación de servicios hospitalarios que dependan del buen funcionamiento de los equipos, dificulta la satisfacción de las necesidades en esta materia de los usuarios y compromete la integridad, oportunidad y eficiencia de los equipos a causa del deterioro parcial o total del mismo.

CONCLUSIONES

En un área tan cambiante como las tecnologías de información y comunicaciones, la implementación de indicadores de gestión o métricas de producción, sirve de insumo a la Administración para la toma de decisiones respecto al funcionamiento del Centro de Gestión Informática. Por tanto, información imprecisa puede generar la toma de una decisión incorrecta, donde se pueda comprometerse la prestación del servicio y la utilización del patrimonio institucional. Asimismo, la falta de planificación en las actividades a realizar podría generar una desatención de servicios y un equivocado enfoque de esfuerzos para la atención de las necesidades del Hospital.

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 hospitalarios brindados a los usuarios internos y externos del Centro.



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

En lo correspondiente a la obsolescencia de la infraestructura de telecomunicaciones y las debilidades señaladas en la seguridad física de la misma, podrían contravenir en la prestación de los servicios soportados por las tecnologías de información y comunicaciones, por lo cual, es necesario realizar una planificación en el mediano plazo para renovar los diferentes equipos que conforman la Red LAN, lo anterior en aras de garantizar la continuidad de los servicios de ese centro médico.

De igual forma, se evidenciaron aspectos a considerar en torno a la administración realizada por el Centro de Gestión informática sobre los servidores del centro médico, ya que no se dispone de informes periódicos que permitan monitorear el comportamiento histórico de la plataforma central, además de la carencia de la documentación del procedimiento de mantenimientos preventivos y correctivos, así como la necesidad de actualizar el software base de esos equipos y de almacenar los respaldos de información en un sitio alternativo. Situaciones que eventualmente podrían incidir de forma negativa en las actividades desarrolladas en el Hospital de la Mujer.

En cuanto a la realización de respaldos de las bases de datos institucionales y sus comprobaciones periódicas, son fundamentales para proteger la información que sustenta la prestación de los servicios del Hospital. Por tanto, no disponer de una adecuada planificación en esta materia compromete la garantía dada a los pacientes que sus datos personales serán resguardados y utilizados de la mejor forma posible.

Así mismo, es importante que la Administración disponga de un sitio adecuado para el resguardo de los servidores, los cuales contienen información de relevancia para los diferentes servicios del hospital; del mismo modo, se deben ejecutar acciones que mitiguen los riesgos en torno a la capacidad de almacenamiento, obsolescencia del sistema operativo, entre otros.

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 del Hospital, 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.

Finalmente, disponer con un adecuado Plan de Mantenimiento permite determinar parámetros de servicio que guíen el accionar de los funcionarios asignados a estas labores. La carencia del mismo aunado a deficiencias en los controles dificulta labores administrativas como identificación de necesidades, calendarización de servicios o compra de repuestos. Una adecuada planificación del mantenimiento permite certificar el aprovechamiento de los recursos humanos, técnicos y económicos disponibles.



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

RECOMENDACIONES

A LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA DEL HOSPITAL DE LA MUJER DR. ADOLFO CARIT EVA

1. Elaborar, documentar e implementar un mecanismo que permita garantizar la adecuada recopilación de información para formular el Plan Presupuesto, por parte del Centro de Gestión Informática de ese nosocomio. Asimismo, esa Dirección deberá actuar conforme lo establecido en la normativa institucional en aquellos casos donde no se presente la documentación requerida para elaborar el instrumento de planificación del Centro Asistencial. Plazo de cumplimiento 3 meses.
2. Considerando lo señalado en el hallazgo nueve del presente informe, y en coordinación con el Centro de Gestión Informática local, desarrollar e implementar una estrategia tendiente a la renovación, en el mediano plazo, de la red de datos local, misma que deberá estar configurada según la normativa generada por el Área de Comunicaciones y Redes Informáticas (ACRI) adscrita a la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, lo anterior con el propósito de dotar al nosocomio de una infraestructura de telecomunicaciones robusta y compatible con las nuevas tecnologías institucionales garantizando de esta forma la continuidad de los servicios ofrecidos a los asegurados y funcionarios de la CCSS. Plazo de cumplimiento 3 meses.
3. Instruir al Centro de Gestión Informática que elabore e implemente un plan de mantenimiento preventivo y correctivo para el año 2015, el cual contemple todos los aspectos indicados en la recomendación 1 del informe AGO-083-2012. Adicionalmente, dicho plan deberá tener un cronograma de actividades, el cual sirva como insumo para conocer el nivel avance en el cumplimiento del plan de mantenimiento preventivo y correctivo.

Asimismo, esa Dirección deberá definir una estrategia que le permita brindar seguimiento y monitoreo que permita garantizar la implementación de esta recomendación.

En ese sentido, es importante que la Administración considere lo establecido en el artículo 10 de la Ley General de Control Interno, respecto de su responsabilidad de implementar acciones que permitan establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno, consecuentemente. Por tanto, es importante el seguimiento de la presente recomendación. Plazo de cumplimiento 2 meses.

AL CENTRO DE GESTIÓN INFORMÁTICA DEL HOSPITAL DE LA MUJER DR. ADOLFO CARIT EVA

4. Realizar la actualización del Plan Presupuesto 2016 – 2017, con el fin de garantizar el apego de este documento a las directrices emitidas por la Dirección de Planificación Institucional en su documento “INSTRUCTIVO DE FORMULACIÓN DEL PLAN-PRESUPUESTO 2016 – 2017”, asimismo, esa unidad deberá de generar su planificación bianual en apego a los lineamientos establecidos por la unidad antes mencionada. Se establece un plazo de 6 meses para su cumplimiento.



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

5. Establecer indicadores o métricas de gestión para el CGI del Hospital, el cual permita detectar oportunidades de mejora, definir metas y objetivos del centro, medir la producción de dicho servicio de acuerdo a las solicitudes planteadas, entre otros aspectos.

Es importante indicar que la función de estos indicadores de gestión será monitorear la calidad del servicio prestado por el Centro de Gestión Informática; así mismo, dichos indicadores podrían crearse basados en las actividades sustantivas que deben ejecutar los CGI, según el Modelo de Organización de los CGI.

Sobre este particular, es importante que se adjunte la documentación que certifique los índices de cumplimiento para los indicadores de gestión establecidos. Plazo de cumplimiento 4 meses.

6. Documentar los procesos realizados por el CGI en concordancia con las actividades sustantivas definidas en el Modelo de Organización de los Centros de Gestión Informática, priorizando aquellos que comprometan en mayor forma la integridad, oportunidad y disponibilidad de los servicios brindados por este Centro y las operaciones normales del Hospital. Se establece un plazo de 3 meses para su cumplimiento.
7. Definir una metodología de atención de incidentes que permita documentar e implementar los procedimientos relativos a la identificación, planificación, análisis y resolución y seguimiento a la implementación de éstos.

Es importante que el Centro de Gestión Informática registre no solo los problemas en el funcionamiento de los equipos de cómputo, sino que de igual forma se registren aquellos eventos que no forma parte del desarrollo habitual de los servicios que brinda el CGI. Plazo de cumplimiento 2 meses.

8. Respecto a los inventarios:

- 8.1. Elaborar en coordinación con los encargados de activos un inventario actualizado de las estaciones de trabajo adscritas al Hospital, donde se incluya el nombre del funcionario responsable del equipo, localización específica y las características técnicas del hardware, tal como lo especifican las Normas Institucionales de Seguridad Informática abril 2008. Realizar en un plazo de 1 mes.

- 8.2. Con base en el inventario realizado, realizar las modificaciones correspondientes en el Sistema Contable de Bienes y Muebles, en el cual se deben registrar los activos que han sido desechados, incluir los que están pendientes, entre otros. Realizar en un plazo de tres meses.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

- 8.3. Realizar inventarios periódicos de las existencias en repuestos para el Centro de Gestión Informática, donde se indiquen para cada repuesto número de serie, modelo, fecha de adquisición y demás datos solicitados por las Normas Institucionales de Seguridad Informática. Realizar en un plazo de 1 mes.
 - 8.4. Establecer los controles necesarios para la administración de los activos y repuestos, tal cual lo indican las Normas Institucionales de Seguridad Informática. Adicionalmente generar la documentación de los procedimientos de control necesarios y comunicarlos a todo el personal involucrado. Realizar en un plazo de 1 mes.
9. Respecto a la obsolescencia de los sistemas operativos:
- 9.1. Como complemento de la recomendación 8.1 del presente informe, se debe registrar el sistema operativo en el que opera las estaciones de trabajo, con el propósito de completar el inventario que ha realizado el Centro de Gestión Informática. Plazo de cumplimiento 1 mes.
 - 9.2. Una vez realizado el inventario de sistemas operativos de las estaciones de trabajo, implementar una estrategia que permita minimizar el rezago tecnológico existente en el Hospital.
- Asimismo, si en la estrategia se contempla la migración del sistema operativo, es importante que se verifique primeramente que los sistemas de información existentes y que se ejecutan en el Hospital sean compatibles con las nuevas versiones de los sistemas operativos, con el propósito de asegurar la continuidad de las operaciones; en caso de presentar inconvenientes en la ejecución de los sistemas se deberá coordinar con las instancias correspondientes (ya sea Centro de Gestión Informática de la Gerencia Médica o la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones) para que se adopte una alternativa de solución. Plazo de cumplimiento 3 meses.
10. Considerando lo señalado en el hallazgo número siete del presente informe, deberá de elaborar un Plan Táctico de Desarrollo Tecnológico que entre otros aspectos considere lo siguiente:
- a) En cuanto al Hardware se debe definir un listado donde se indiquen las características de los activos como la marca, modelo, número de placa, ubicación, capacidad de Procesador, Memoria RAM, Disco Duro, Arquitectura (32 o 64 bits) y sistema operativo instalado, entre otros indicadores que la administración considere necesarios. Así mismo, se debe determinar cuáles son los recursos de TIC candidatas al reemplazo, mejora, reparación o declaratoria de obsolescencia.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

- b) En cuanto el Software desarrollado a la medida se debe identificar el proceso automatizado mediante el sistema de información, lenguaje de programación en el que fue desarrollado y motor de base de datos utilizado para la gestión y custodia de la información generada por ese aplicativo, entre otros elementos que la administración estime pertinentes.
- c) Se debe clasificar por criticidad cada uno de los equipos tecnológicos y programas computacionales identificados, lo anterior considerando criterios como la sensibilidad del proceso sustantivo que soportan y riesgo de sufrir fallas irrecuperables en los mismos, entre otros indicadores que la administración estime pertinentes.
- d) Considerando el presupuesto asignado al centro médico, se deberá definir una estrategia de reemplazo de equipos tecnológicos, basados en diferentes prioridades como por ejemplo: condiciones mínimas que debe cumplir un recurso de TI para satisfacer las necesidades del usuario que lo utiliza, nivel de criticidad del servicio hospitalario, depreciación contable, entre otros que se consideren pertinentes

Cabe señalar que este documento requiere de una actualización constante, a fin de garantizar una planificación adecuada sobre la adquisición y renovación de la plataforma tecnológica, asimismo, este instrumento debe ser debidamente avalado por la Dirección Financiero Administrativa del centro médico. Plazo de cumplimiento 6 meses

11. Establecer un procedimiento documentado que establezca los lineamientos generales que deben seguir los Jefes de Servicio de los diferentes departamentos que componen el Hospital, para informar al CGI sobre los funcionarios que ya no laboran en este centro médico, solicitaron permisos sin goce de salario, se pensionaron u otra situación que se considere necesaria para suspender o eliminar cuentas de red. Lo anterior, con el objetivo de tener una efectiva comunicación que le permita al Centro de Gestión Informática efectuar una adecuada administración de los usuarios de red. Una vez finalizado el documento, se debe remitir a la Dirección General del Hospital para su respectiva valoración, y de esta manera emitir un comunicado a las Jefaturas de Servicio, donde se informe que dicho procedimiento debe ser de acatamiento obligatorio.

Del mismo modo, efectuar las gestiones necesarias para eliminar las cuentas de red sin responsabilidad directa de algún usuario, de funcionarios que ya no trabajan en este centro médico, entre otros, lo anterior con el fin de subsanar las inconsistencias indicadas en el hallazgo 10 de este informe en torno a la administración de usuarios de red y equipos de cómputo registrados en el directorio activo. Plazo de la recomendación: 2 meses.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

12. Generar un informe periódico sobre los rendimientos de los diferentes servidores administrados por el CGI del centro médico, el cual contemple al menos capacidad de procesamiento, memoria utilizada, almacenamiento utilizado, estado de componentes hardware, entre otros que se consideren necesarios. Lo anterior con el propósito de generar un mecanismo de monitoreo sobre la suficiencia de la plataforma tecnológica central de ese nosocomio. Plazo de cumplimiento 1 mes.
13. En coordinación con el Área de Soporte Técnico de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, brindar una solución a la problemática existente en torno a la actualización del software base de los servidores disponibles en ese nosocomio, lo anterior en aras de fortalecer la seguridad lógica de los mismos. Plazo de cumplimiento 2 meses.
14. Documentar un plan de respaldos acorde con lo estipulado en la Guía para la elaboración de respaldos abril 2008, el cual sustente las labores de salvaguarda de la información contenida en las bases de datos institucionales y carpetas compartidas. Así mismo, es importante que se defina un sitio alternativo para el resguardo de los respaldos, el cual permita proteger la información en caso de un siniestro en el Hospital.

Adicionalmente, se deberá realizar un plan de comprobaciones de los respaldos que permita garantizar el correcto funcionamiento del mismo. Realizar en un plazo de 1 mes.
15. 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.



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

COMENTARIO

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 8 de octubre del 2015, con el Lic. Adrián Fernández Carvajal, Director Financiero Administrativo y el Lic. Carlos Miranda Molina, Jefe del Centro de Gestión Informática del Hospital de las Mujeres Dr. Adolfo Carit Eva.

ÁREA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

Lic. Randall Araya Luna
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Lic. Josué Zúñiga Hernández
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Lic. Rafael Herrera Mora
JEFE

OSC/RAL/MHB/lba



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

ANEXO 1

Actividades sustantivas ejecutadas de forma completa "C", parcial "P" o no cumplidas "I".

Subproceso	Actividades	Estado
	1 Desarrollar, administrar y evaluar proyectos locales en sistemas de información	I
Gestión Técnica	2 Participar en el desarrollo de los sistemas de información gerencial e institucional en coordinación con el Centro de Gestión Informática respectivo.	I
	3 Definir los requerimientos de hardware, software y comunicaciones en su ámbito de acción.	C
	4 Realizar estudios preliminares.	C
	5 Realizar estudios de factibilidad.	C
	6 Instalar paquetería y ajustar aplicaciones en el ámbito local.	C
	7 Diseñar conceptualmente los sistemas de información locales.	P
	8 Implementar las políticas de seguridad y calidad en sistemas de información.	P
	9 Elaborar la documentación técnica de los sistemas de información de ámbito local.	I
	10 Realizar pruebas de los sistemas de información de ámbito local	I
	11 Implementar la plataforma técnica definida, aplicar los estándares y las políticas institucionales.	P
	12 Administrar la red telefónica de tecnología I.P.	I
	13 Administrar los dispositivos de comunicaciones en su ámbito de acción.	C
	14 Vigilar constantemente el desempeño y suficiencia de la plataforma tecnológica.	P
	15 Definir y priorizar los proyectos automatizados de acuerdo con el Plan Estratégico de Información y Comunicaciones.	P
	16 Implementar el Plan de Contingencia y Recuperación de Información.	P
	17 Gestionar las adquisiciones para el desarrollo de los proyectos informáticos.	P
	18 Administrar los proyectos informáticos acorde con el Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicaciones.	P
	19 Otorgar asesoría a los usuarios.	C
	20 Administrar bases de datos en el ámbito local.	C
	21 Otorgar soporte técnico para las actividades de telesalud y teleconferencias.	P
	22 Realizar el mantenimiento del hardware, software y de las comunicaciones en el ámbito local.	C



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

	23	Elaborar planes de contingencia, en coordinación con el Centro de Gestión Gerencial respectivo, para la continuidad de la gestión en el ámbito local.	C
	24	Realizar análisis y recomendaciones de las ofertas para la adquisición y contratación de hardware y software.	C
	25	Elaborar planes de mantenimiento y administración de la red informática.	C
	26	Proponer ampliaciones al Diccionario de Datos.	I
	27	Capacitar a los usuarios en el manejo del hardware y software.	C
	28	Identificación y valoración de riesgos.	C
	29	Establecimiento de una organización matricial, para la administración de proyectos y trabajos específicos internos.	P
	30	Coordinar acciones con el Centro de Gestión Informática Gerencial respectivo, con el Consejo Institucional de Centros de Gestión Informática y la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación.	C
Soporte Administrativo	31	Participar en la regulación y la normativa técnica relacionada con el área de actividad.	P
	32	Coordinación y participación en equipos de trabajo y comisiones (en este CGI son comisiones de compra).	C
	33	Administración y desarrollo de proyectos específicos.	P
	34	Participación en la formulación del plan operativo y presupuesto.	C
	35	Diseño, actualización y evaluación del sistema de control interno.	I
	36	Elaboración de planes de contingencia.	C
	37	Evaluación y fortalecimiento del programa de salud ocupacional.	I
	38	Simplificación y homogenización de trámites.	I
	39	Desarrollo de la cultura organizacional.	I
	40	Desarrollo profesional.	P
	41	Administración de recursos.	P
	42	Administración del sistema de información interno.	P



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

ANEXO 2

Equipos de cómputo que actualmente se encuentran totalmente depreciados:

N° placa	Desc. Activo	Localización	Monto inicial	Monto depreciación
346023	Computador 486 dx-250, b.t.c.	Centro gestion informatica (central)	¢204.333,00	¢204.333,00
362195	Microcomputador 80486 dx-40	Centro gestion informatica (computo)	¢143.130,00	¢143.130,00
580791	Computadora premier piv 1.5 ghz	Centro gestion informatica (central)	¢395.000,00	¢395.000,00
618361	8omputadora para estación de trabajo	Bienes muebles	¢293.928,07	¢293.928,07
665557	Computadora aopen modelo custom pc c7620	Recursos humanos	¢331.671,00	¢331.671,00
665562	Computadora aopen modelo custom pc c7620	Coordinador electromedicina	¢331.671,00	¢331.671,00
662721	Microcomputadora marca tech, procesador intel	Centro gestion informatica (central)	¢360.000,00	¢360.000,00
673738	Computador unidad de proceso	Laboratorio (cubiculos)	¢432.805,24	¢432.805,24
704813	Computadora mr aopen custom pc 7620	Area archivo	¢374.740,00	¢374.740,00
265319	Microcomputadoras	Bodega (area antigua)	¢304.480,00	¢304.480,00
278747	Microcomputadora epson,tecl,monit,unid disco apex	Centro gestion informatica (central)	¢179.000,00	¢179.000,00
360235	Microcomputadora d.f.i.	Coordinador electromedicina	¢395.325,00	¢395.325,00
430323	Microcom.586 100mhz mem.ram.8mb dis.d.1.2gb tv.pci	Ventanillas	¢450.275,00	¢450.275,00
435188	Computador marca acer	Centro gestion informatica (central)	¢251.869,50	¢251.869,50
492237	Computadora pentium ii intel 350mhz pci sist.a-ope	Centro gestion informatica (central)	¢446.830,00	¢446.830,00
551943	C.p.u. pentium iii 800mhz 128mb disco duro 20 gb	Centro gestion informatica (computo)	¢540.313,70	¢540.313,70
589284	Computador fujitsu siemens modelo scenic t	Consultorio gine 4	¢847.500,00	¢847.500,00
676808	Microcomputadora marca qbex mod atlas 9500	Centro gestion informatica (computo)	¢407.161,41	¢407.161,41
346001	Microcomputador 486dx2-50, marca haber.	Centro gestion informatica (central)	¢250.000,00	¢250.000,00
409672	Computadora cpu	Centro gestion informatica (central)	¢235.000,00	¢235.000,00
541166	Microcomputador marca everex mod. Step premier	Centro gestion informatica (central)	¢294.057,50	¢294.057,50
541169	Microcomputador marca everex mod. Step premier	Centro gestion informatica (central)	¢294.057,50	¢294.057,50
594548	Computador marca premio c/ mouse teclado y monitor	Centro gestion informatica (central)	¢347.090,00	¢347.090,00
665565	Computadora aopen modelo custom pc c7620	Jefatura	¢331.671,00	¢331.671,00
666226	Computadora aopen mod custom pc c7620	Sala reuniones	¢351.780,00	¢351.780,00
344042	Cpu unisys c/monitor y teclado	Centro gestion informatica (central)	¢311.647,25	¢311.647,25
517107	C.p.u. marca a-open mod. Ax6bc-ez,proces.pentiumii	Centro gestion informatica (central)	¢319.000,00	¢319.000,00
530257	Microcomp. Dtk apri 80 pentium iii	Trabajadora social	¢410.718,00	¢410.718,00
541170	Microcomputador marca everex mod. Step premier	Recursos humanos	¢294.057,50	¢294.057,50
636281	Microcomputadora m/ hewlett pachard hp compaq d330	Central telefonica e informacion	¢413.992,80	¢413.992,80
636283	Microcomputadora m/ hewlett pachard hp compaq d330	Centro gestion informatica (computo)	¢413.992,80	¢413.992,80
662720	Microcomputadora marca tech, procesador intel	Puesto enfermeria ginecologia	¢360.000,00	¢360.000,00
666139	Scanner fujitsu fi-4220c	Recursos humanos	¢772.338,00	¢772.338,00
346050	Microcomputador 486 (c.p.u.).	Centro gestion informatica (central)	¢151.353,00	¢151.353,00
522494	Computador compac linea	Centro gestion informatica (central)	¢150.000,00	¢150.000,00
631984	Computadora marca aopen custom pc a 8450	Psicologia clinica	¢278.484,20	¢278.484,20
627713	C.p.u. dell optiplex gx260 pentium iv 512 mb	Centro gestion informatica (computo)	¢522.814,55	¢522.814,55
636280	Microcomputadora m/ hewlett pachard hp compaq d330	Admision	¢413.992,80	¢413.992,80
665561	Computadora de escritorio	Supervisores piso 2 antiguo ginecologia	¢331.671,00	¢331.671,00



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

667212	Computadora fujitsu siemens p300 pentium iv 640 mb	Centro gestion informatica (computo)	¢430.674,40	¢430.674,40
346006	Microcomputador 486 dxe-50 arca b.t.c.	Centro gestion informatica (central)	¢204.333,00	¢204.333,00
517109	C.p.u. marc.a-open, mod.ax6bc-ez,proces.pentium ii	Centro gestion informatica (central)	¢319.000,00	¢319.000,00
541167	Microcomputador marca everex mod. Step premier	Secretaria	¢294.057,50	¢294.057,50
589277	Computador fs scenic t, piii marca fujitsu siemens	Consultorio gine 7 colposcopia	¢333.200,00	¢333.200,00
665559	Computadora aopen modelo custom pc c7620	Direccion	¢331.671,00	¢331.671,00
666225	Computadora aopen mod custom pc c7620	Direccion enfermeria (musoc)	¢351.780,00	¢351.780,00
703506	Computadora premio minus mt s661 unit nmkf ns	Centro gestion informatica (computo)	¢379.975,10	¢379.975,10
449831	Microcomputadora	Area rayos x	¢331.212,00	¢331.212,00
473389	Microcomputadora marca compaq mod. Ep pentium ii	Centro gestion informatica (central)	¢322.904,00	¢322.904,00
665554	Computadora aopen modelo custom pc c7620	Secretaria	¢331.671,00	¢331.671,00
665556	Computadora aopen modelo custom pc c7620	Bacteriologia	¢331.671,00	¢331.671,00
665569	Computadora aopen modelo custom pc c7620	Sala reuniones	¢331.671,00	¢331.671,00
667210	Computadora fujitsu siemens p300 pentium iv 640 mb	Centro gestion informatica (computo)	¢430.674,40	¢430.674,40
673719	Cpu marca dell optiplex gx270 con accesorios	Centro gestion informatica (central)	¢432.805,24	¢432.805,24
673826	Computadora hp modelo d220	Centro gestion informatica (central)	¢609.040,00	¢609.040,00
680825	Microcomputadora marca tech	Centro gestion informatica (computo)	¢360.000,00	¢360.000,00
438324	Microcomputadora	Medicos de empleados	¢309.134,00	¢309.134,00
545091	C.p.u. umc procesador celeron 600 y accesorios	Ventanillas	¢371.635,00	¢371.635,00
571053	Microcomputadora marca everex (equipo telemedicina)	Aula 3 (parqueo) direccion general	¢631.069,10	¢631.069,10
584478	Microcomputador 12421446jk	Taller infraestructura	¢385.446,60	¢385.446,60
589300	Computadora marca aopen modelo ax-3s	Ventanillas	¢394.400,00	¢394.400,00
665566	Computadora aopen modelo custom pc c7620	Salones ii piso	¢331.671,00	¢331.671,00
667218	Computadora fujitsu siemens p300 pentium iv 640 mb	Centro gestion informatica (computo)	¢430.674,40	¢430.674,40

Fuente: Sistema Contable de Bienes y Muebles (SCBM)



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

ANEXO 3

Activos que no se encuentran registrados en el inventario del Centro de Gestión Informática:

N° placa	Desc. Activo	Localizacion
346023	Computador 486 dx-250, b.t.c.	Centro gestion informatica (central)
580791	Computadora premier piv 1.5 ghz	Centro gestion informatica (central)
665557	Computadora aopen modelo custom pc c7620	Recursos humanos
662721	Microcomputadora marca tech, procesador intel	Centro gestion informatica (central)
781415	Computadoras de escritorio.	Admision
799680	Computadora marca dell	Jefatura
853614	Computadora de escritorio	Recursos humanos
973522	Computadora tipo todo en un pc	Centro gestion informatica (central)
704813	Computadora mr aopen custom pc 7620	Area archivo
265319	Microcomputadoras	Bodega (area antigua)
278747	Microcomputadora epon,tecl,monit,unid disco apex	Centro gestion informatica (central)
360235	Microcomputadora d.f.i.	Coordinador electromedicina
435188	Computador marca acer	Centro gestion informatica (central)
492237	Computadora pentium ii intel 350mhz pci sist.a-ope	Centro gestion informatica (central)
551943	C.p.u. pentium iii 800mhz 128mb disco duro 20 gb	Centro gestion informatica (computo)
589284	Computador fujitsu siemens modelo scenic t	Consultorio gine 4
676808	Microcomputadora marca qbex mod atlas 9500	Centro gestion informatica (computo)
756689	Computador unidad de proceso marca zenith	Direccion enfermeria (musoc)
683652	Microcomputadora marca hewlett parckard dx 2000	Centro gestion informatica (central)
683654	Microcomputadora marca hewlett dx 2000	Direccion
756659	Computador unidad de proceso marca zenith	Asesoria legal
761809	Computadora para estacion de trabajo	Trabajadora social
853610	Computadora de escritorio	Control interno
973520	Computadora tipo todo en un pc	Centro gestion informatica (central)
1005328	Computadora (cpu)	Coordinador infraestructura
346001	Microcomputador 486dx2-50, marca haber.	Centro gestion informatica (central)
409672	Computadora cpu	Centro gestion informatica (central)
541166	Microcomputador marca everex mod. Step premier	Centro gestion informatica (central)
541169	Microcomputador marca everex mod. Step premier	Centro gestion informatica (central)
594548	Computador marca premio c/ mouse teclado y monitor	Centro gestion informatica (central)
781413	Computadoras de escritorio.	Ventanillas
853612	Computadora de escritorio	Recursos humanos
344042	Cpu unisys c/monitor y teclado	Centro gestion informatica (central)
517107	C.p.u. marca a-open mod. Ax6bc-ez,proces.pentiumii	Centro gestion informatica (central)
530257	Microcomp. Dtk apri 80 pentium iii	Trabajadora social
541170	Microcomputador marca everex mod. Step premier	Recursos humanos
636281	Microcomputadora m/ hewlett pachard hp compaq d330	Central telefonica e informacion
636283	Microcomputadora m/ hewlett pachard hp compaq d330	Centro gestion informatica (computo)
662720	Microcomputadora marca tech, procesador intel	Puesto enfermeria ginecologia



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

756690	Computador unidad de proceso marca zenith	Oficina supervisoras principal
781411	Computadoras de escritorio.	Recursos humanos
816593	Computadora hp modelo dc5800	Coordinador electromedicina
853604	Computadora de escritorio	Director administrativo
666139	Scanner fujitsu fi-4220c	Recursos humanos
973538	Servidor de mediana complejidad	Centro gestion informatica (central)
988039	Gabinete metalico para rack (sistema voz y datos)	Centro gestion informatica (central)
704811	Equipo de computo mre aopen ustom pc 7620	Centro gestion informatica (computo)
346050	Microcomputador 486 (c.p.u.).	Centro gestion informatica (central)
522494	Computador compac linea	Centro gestion informatica (central)
631984	Computadora marca aopen custom pc a 8450	Psicologia clinica
627713	C.p.u. dell optiplex gx260 pentium iv 512 mb	Centro gestion informatica (computo)
665561	Computadora de escritorio	Supervisores piso 2 antiguo ginecologia
667212	Computadora fujitsu siemens p300 pentium iv 640 mb	Centro gestion informatica (computo)
729872	Computador marca dell optiplex gx 620 pentium iv	Centro gestion informatica (computo)
756687	Computador unidad de proceso marca zenith	Hematologia
756688	Computador unidad de proceso marca zenith	Hematologia
781424	Computadoras de escritorio.	Estadistica
816691	Computadora portatil, con estuche y cargador	Centro gestion informatica (central)
853602	Computadora de escritorio	Presupuesto
853606	Computadora de escritorio	Centro gestion informatica (central)
956515	Cpu con pantalla plana	Consultorio gine 7 colposcopia
988114	Monirtor para computador pantalla plana de 20 "	Centro gestion informatica (computo)
346006	Microcomputador 486 dx-50 arca b.t.c.	Centro gestion informatica (central)
517109	C.p.u. marc.a-open, mod.ax6bc-ez,proces.pentium ii	Centro gestion informatica (central)
541167	Microcomputador marca everex mod. Step premier	Secretaria
589277	Computador fs scenic t, piii marca fujitsu siemens	Consultorio gine 7 colposcopia
665559	Computadora aopen modelo custom pc c7620	Direccion
666225	Computadora aopen mod custom pc c7620	Direccion enfermeria (musoc)
683660	Microcomputadora marca hewlett packard dx 2000	Jefatura
781422	Computadoras de escritorio.	Digitado
816598	Computadora hp modelo dc5800	Centro gestion informatica (central)
973497	Computadora de escritorio tipo small form factor	Recursos humanos
1005327	Computadora (cpu)	Coordinador infraestructura
713292	Computadora portátil	Director administrativo
703506	Computadora premio minus mt s661 unit nmkf ns	Centro gestion informatica (computo)
704810	Equipo de computo mre aopen ustom pc 7620	Urgencias (puesto digitación)
665554	Computadora aopen modelo custom pc c7620	Secretaria
665556	Computadora aopen modelo custom pc c7620	Bacteriologia
667210	Computadora fujitsu siemens p300 pentium iv 640 mb	Centro gestion informatica (computo)
673719	Cpu marca dell optiplex gx270 con accesorios	Centro gestion informatica (central)
673826	Computadora hp modelo d220	Centro gestion informatica (central)
680825	Microcomputadora marca tech	Centro gestion informatica (computo)
756658	Computador unidad de proceso marca zenith	Identificacion



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

816546	Scanner hp, factura 17989 limce, para uso direccion general. Garantia real 01/08/2008 al 01/08/2010.	Director general
781927	Cpu marca dell modelo optiplex tipo minitorre.	Encargado sifa
816600	Servidor de mediana complejidad marca hp	Centro gestion informatica (central)
816688	Servidor de mediana complejidad.	Centro gestion informatica (central)
953005	Computadora hp completo, tipo small form factor	Recursos humanos
973521	Computadora tipo todo en un pc	Centro gestion informatica (central)
438324	Microcomputadora	Medicos de empleados
571053	Microcomputadora marca everex (equipo telemedicina)	Aula 3 (parqueo) direccion general
584478	Microcomputador 12421446jk	Taller infraestructura
589300	Computadora marca aopen modelo ax-3s	Ventanillas
667218	Computadora fujitsu siemens p300 pentium iv 640 mb	Centro gestion informatica (computo)
760567	16 monitores marca hp	Aula 3 (parqueo) direccion general
781417	Computadoras de escritorio.	Secretaria administracion
781425	Computadoras de escritorio.	Contratacion administrativa oficina 1
761807	Computadora para estacion de trabajo	Cuidados intermedios (prematuros)
816692	Computadora portatil, con estuche y cargador	Recursos humanos
953040	Equipo computo con pantalla plana marca hp	Direccion

Fuente: **Sistema Contable de Bienes y Muebles (SCBM)**



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

ANEXO 4

Selección aleatoria de activos inspeccionados el 14 de julio 2015 en las instalaciones del Hospital de las Mujeres Dr. Adolfo Carit Eva.

Placa	Descripción	Ubicación según SCBM	Ubicación según inventario CGI	Ubicación física
973499	Computadora De Escritorio Tipo Small Form Factor	Secretaria Administración	Administración	Administración
S/P	Sin Marca	#N/A	Admisión	Admisión*
P/E	Zenith	#N/A	Admisión	Admisión*
953013	Computadora Hp Completo, Tipo Small Form Factor	Centro Gestión Informática (Central)	Dirección Médica	Dirección Médica
816587	Computadora Hp Modelo Dc5800	Centro Gestión Informática (Central)	Emergencias	Emergencias
724810		#N/A	Emergencias	Emergencias
988113	Computador De Escritorio	Centro Gestión Informática (Computo)	Enfermería	Enfermería
761812	Computadora Para Estación De Trabajo	Recursos Humanos	Enfermería	Enfermería
781420	Computadoras De Escritorio.	Estadística	Estadística	Estadística
761806	Computadora Para Estación De Trabajo	Estadística	Estadística	Estadística
761821	Computadora Para Estación De Trabajo	Asistente Administrativa	Farmacia	Farmacia
761813	Computadora Para Estación De Trabajo	Dirección Enfermería (Musoc)	Farmacia	Farmacia
953017	Computadora Hp Completo, Tipo Small Form Factor	Jefatura	Farmacia	Farmacia
853608	Computadora De Escritorio	Dirección Enfermería (Musoc)	Identificación y Citas	Identificación y Citas
P/E	Everex	#N/A	Identificación y Citas	Identificación y Citas
P/E	Zenith	#N/A	Medicina Interna	Medicina Interna
S/P	Asrock	#N/A	Medicina Interna	No se ubicó
752080	Computadora Para Estación De Trabajo	Centro Gestión Informática (Computo)	Nutrición	Nutrición
704897	Atlas	#N/A	Nutrición	Nutrición**
761817	Computadora Para Estación De Trabajo	Recursos Humanos	Obstetricia	Obstetricia
956530	Computador De Escritorio Color Negro	Laboratorio (Cubículos)	patología	Patología
953046	Equipo Computo Con Pantalla Plana Marca Hp Modelo Elite 8200	Centro Gestión Informática (Central)	Presupuesto	Presupuesto
973544	Computador De Escritorio (CPU).	Presupuesto	Presupuesto	No se ubicó
973492	Computadora De Escritorio Tipo Small Form Factor	Almacenamiento Y Distribución	Proveeduría	Proveeduría
816596	Computadora Hp Modelo Dc5800, Garantía Real 27/11/2008 Al 27/11/2010	Planificación	Proveeduría	Proveeduría
S/P	Sin Marca	#N/A	Proveeduría	No se ubicó
973503	Computadora De Escritorio Tipo Small Form Factor	Oficina / Archivo	Rayos X	Rayos X
988123	Hp	#N/A	Rayos X	Rayos X
988139	Computadora Small Form Factor	Recursos Humanos	Recursos Humanos	Recursos Humanos



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

973541	Computador De Escritorio (CPU).	Recursos Humanos	Recursos Humanos	Recursos Humanos
816586	Computadora Hp Modelo Dc5800	Verificación De Derechos	Recursos Humanos	Recursos Humanos
683658	Microcomputadora Marca Hewlett Parckard DX 2000	Centro Gestión Informática (Computo)	Servicios Generales	Servicios Generales
S/P	Sin Marca	#N/A	Trabajo Social	Trabajo Social
S/P	Hp	#N/A	Trabajo Social	Trabajo Social
816588	Computadora Hp Modelo Dc5800, Garantía Real 27/11/2008 Al 27/11/2010	Centro Gestión Informática (Central)	Validación	Validación
781415	Computadoras De Escritorio.	Admisión	#N/A	Admisión
704813	Computadora Mr Aopen Custom PC 7620	Área Archivo	#N/A	No se ubicó
973522	Computadora Tipo Todo En Un PC	Centro Gestión Informática (Central)	#N/A	No se ubicó
580791	Computadora Premier PIV 1.5 Ghz	Centro Gestión Informática (Central)	#N/A	No se ubicó
662721	Microcomputadora Marca Tech, Procesador Intel	Centro Gestión Informática (Central)	#N/A	No se ubicó
492237	Computadora Pentium li Intel 350mhz Pci Sist.A-Ope	Centro Gestión Informática (Central)	#N/A	No se ubicó
409672	Computadora CPU	Centro Gestión Informática (Central)	#N/A	No se ubicó
551943	C.P.U. Pentium III 800mhz 128mb Disco Duro 20 Gb	Centro Gestión Informática (Computo)	#N/A	No se ubicó
589284	Computador Fujitsu Siemens Modelo Scenic T	Consultorio Gine 4	#N/A	No se ubicó
1005328	Computadora (CPU)	Coordinador Infraestructura	#N/A	No se ubicó
853614	Computadora De Escritorio	Recursos Humanos	#N/A	No se ubicó
853612	Computadora De Escritorio	Recursos Humanos	#N/A	No se ubicó
973497	Computadora De Escritorio Tipo Small Form Factor	Recursos Humanos	#N/A	Recursos Humanos
953005	Computadora Hp Completo, Tipo Small Form Factor	Recursos Humanos	#N/A	No se ubicó
665557	Computadora Aopen Modelo Custom Pc C7620	Recursos Humanos	#N/A	No se ubicó



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

ANEXO 5

Cuadro con el listado de equipos de comunicaciones que descontinuados por sus fabricantes.

Servicio	# de Placa	Descripción	Puertos	Fecha de Descontinuación	URL Consultada
Recursos Humanos	816642	Alcatel OmniStack LS 6248	48	may-09	https://support.alcatel-lucent.com/portal/productContent.do?productId=null&entryId=1-000000002970&type=alpha
Estadística	S/P	NETGEAR Prosafe	24	NA	http://support.netgear.com/product/gs724tv2
Citas	S/P	CISCO SF300-24	24	abr-11	http://www.cisco.com/c/en/us/products/eos-eol-listing.html
CGI/CENTRAL	S/P	CISCO SF300-24	24	abr-11	http://www.cisco.com/c/en/us/products/eos-eol-listing.html
CGI/CENTRAL	816641	Alcatel OmniStack LS 6248	48	may-09	https://support.alcatel-lucent.com/portal/productContent.do?productId=null&entryId=1-000000002970&type=alpha
1er Piso Edif. Nuevo	816644	Alcatel OmniStack LS 6248	48	may-09	https://support.alcatel-lucent.com/portal/productContent.do?productId=null&entryId=1-000000002970&type=alpha
2do Piso Edif. Nuevo	816643	Alcatel OmniStack LS 6248	48	may-09	https://support.alcatel-lucent.com/portal/productContent.do?productId=null&entryId=1-000000002970&type=alpha
3er Piso Edif. Nuevo	803501	3COM 4500	24	abr-10	http://h17007.www1.hp.com/docs/products/eos/3Com-End-of-Sale%20dates.pdf
Servicios Generales	988112	HP 2530-24G	24	dic-12	http://pro-networking-h17007.external.hp.com/docs/products/eos/EoS%20Public%20Announcement%202810-2510G-2520-24G-PoE.pdf
CGI	787400	3COM 4500	24	abr-10	http://h17007.www1.hp.com/docs/products/eos/3Com-End-of-Sale%20dates.pdf
FARMACIA/UNINOB	S/P	HP V1910/JE009A	48	mar-15	http://h17007.www1.hp.com/docs/products/eos/Product%20End%20of%20Sale%20announcement-%20HP%201910%20Gigabit%20Switch%20Series.pdf
Anestesia	761831	3com 4200	24	nov-08	http://h17007.www1.hp.com/docs/products/eos/3Com-End-of-Sale%20dates.pdf

Fuente: Centro de Gestión Informática del Hospital de la Mujer Dr. Adolfo Carit Eva.



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

ANEXO 6

Fotografías tomadas durante el recorrido efectuado al Hospital de la Mujer el lunes 6 de julio del 2015

Imágenes cableado estructurado expuesto



Imágenes switches sin gabinetes adecuados para su resguardo



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

