



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

AGO-122-2017
08-11-2017

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se realizó en cumplimiento del Plan Anual Operativo 2017 del Área de Gestión Operativa, con el propósito de evaluar la gestión médico – administrativos en el Área de Salud de Aserrí, en lo relacionado a tecnologías de información y comunicaciones.

Los resultados del estudio permitieron determinar la necesidad de fortalecer aspectos de control interno en la gestión de las tecnologías de información y comunicaciones, en relación a la actualización del plan de continuidad, la estructura del cuarto de telecomunicaciones, la administración de respaldos de información, así como, aspectos de cumplimiento del contrato de mantenimiento preventivo y correctivo de equipo de cómputo y redes.

Igualmente, especial atención al rendimiento de los aplicativos EDUS en el Centro Médico, situación que podría impactar en la oportunidad de los servicios brindados.

De conformidad con los resultados obtenidos, se emitieron recomendaciones al Director Regional de Servicios de Salud Central Sur y el Administrador del Área de Salud, con el propósito de superar las debilidades encontradas.



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

AGO-122-2017
08-11-2017

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN MÉDICO – ADMINISTRATIVA TEMA: TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES ÁREA DE SALUD ASERRÍ, U.E. 2335

ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se realiza de conformidad con el Plan Anual Operativo 2017, del Área Gestión Operativa, en lo relacionado a la fiscalización de los servicios de salud y administrativos en áreas de salud, en cuanto a las tecnologías de información y comunicaciones.

OBJETIVO DEL ESTUDIO

Evaluar la gestión de tecnologías de información y comunicaciones en el Área de Salud de Aserrí.

ALCANCE

El presente estudio contempla la evaluación integral de la gestión médica y administrativa en el Área de Salud de Aserrí, en lo relacionado a la administración de las tecnologías de información y comunicaciones, en cuanto:

- Inspección de activos de TI.
- Tiempos de respuesta de las funcionalidades del EDUS.
- Estructura funcional del Recurso humano de TI.
- Ejecución de programas de mantenimiento preventivo y correctivo de equipo TI.

Período del estudio del 1° de enero al 31 de julio, 2017.

La presente evaluación se realizó en cumplimiento de las disposiciones establecidas en el Manual de Normas Generales de la Auditoría en el Sector Público.

METODOLOGÍA

Para la realización del presente estudio se efectuaron los siguientes procedimientos metodológicos:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

- Inspección física de los equipos de cómputo, en conjunto con el Ing. Erick Mata Hernández, proveedor de contrato de mantenimiento preventivo y correctivo en el Área de Salud, el 11 de julio del 2017.
- Inspección física de los equipos de cómputo de odontología y emergencias para la revisión de procesos ejecutados a través del EDUS.
- Revisión del contrato de mantenimiento preventivo y correctivo de equipo de cómputo y red de datos.
- Solicitud de información y entrevistas a:
 - MSc. Walter Villarreal Dijeres, Administrador del Área de Salud Aserrí.
 - Dra. Leilanie Salazar Barboza, Coordinadora del Servicio de Consulta Externa.
 - Srita. Wendy Jiménez Ureña, Recepción de Emergencias
 - Srita. Andrea Ramírez Calderón, Asistente Dental.
 - Dr. Marco Mora Bastos, Médico General de Consulta Externa.

MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno N°8292, setiembre 2002.
- Normas de Control Interno para el Sector Público, febrero 2009.
- Normas Técnicas para la Gestión de Tecnologías de Información de la Contraloría General de la República, junio 2007.
- Manual de Normas Generales de la Auditoría en el Sector Público, diciembre 2006.
- Políticas Institucionales de Seguridad Informática, octubre 2007.
- Las Normas Institucionales de Seguridad Informática, abril 2008.
- Guía para la elaboración de respaldos, DTI-I-CP-0020, noviembre 2016.
- Manual para Elaborar un Plan de Continuidad de la Gestión en Tecnologías de Información y Comunicaciones, mayo 2013.

ASPECTOS A CONSIDERAR DE LA LEY GENERAL DE CONTROL INTERNO

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



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

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

HALLAZGOS

1. RENDIMIENTO DEL EDUS EN EL ÁREA DE SALUD.

El personal del Servicio de Emergencias, Odontología y Consulta Externa perciben un descenso en el rendimiento de los aplicativos EDUS de sus servicios; por cuanto las opciones que brindan referente al registro del odontograma, el ingreso de emergencias y generación de órdenes de laboratorio o farmacia, pueden tardar de 10 a 15 segundos más (en comparación con otros centros) para responder a cada acción realizada por el funcionario, esto pese a que el Centro Médico dispone de una velocidad de 6 Mbps, equipos actualizados y red de datos certificada.

Por su parte, el 8 de agosto del 2017, este Ente Fiscalizador mediante inspección física en los servicios indicados, detectó la lentitud de los aplicativos y el impacto en las actividades del personal y los pacientes, lo cual conlleva odontogramas impresos para cumplir con los tiempos de las citas.

Las Normas Técnicas para la Gestión y Control de las Tecnologías de Información de la Contraloría General de la República, en el apartado 4.3 sobre la administración de datos, indican:

“La organización debe asegurarse de que los datos que son procesados mediante TI corresponden a transacciones válidas y debidamente autorizadas, que son procesados en forma completa, exacta y oportuna, y transmitidos, almacenados y desechados en forma íntegra y segura”.

Al respecto, mediante cédula narrativa el MSc. Walter Villarreal Dijeres, Administrador del Área de Salud Aserrí y la Dra. Leilanie Salazar Barboza, Coordinadora del Servicio de Consulta Externa, indicaron:

“Se ha presentado problemas en cuanto a la velocidad de conexión de los sistemas EDUS específicamente en Registros Médicos, Odontología, Emergencias, Consulta Externa, no tenemos una causa específica del problema, sin embargo se ha solicitado colaboración a la Mesa de Servicios y el CGI Regional para solucionarlo y no se ha logrado solventar, la lentitud de los aplicativos EDUS impacta en los servicios brindados en el centro médico”.

No obstante que los entes competentes - Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones y Centro de Gestión Informática Regional - han ejecutado acciones para determinar las causas que generan los tiempos de respuesta de los aplicativos del EDUS, estos no han logrado determinarlos.



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

La lentitud de los aplicativos EDUS propiamente en el Área de Salud Aserrí, podría estar afectando la oportunidad de los servicios, debido al consumo de tiempo de las citas para generar exámenes en Consulta Externa, los reprocesos en Odontología para crear los odontogramas y las filas de espera en Emergencias para el ingreso de las mismas.

2. REFERENTE AL RECURSO HUMANO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES.

Se constató que el Área de Salud de Aserrí no dispone de personal técnico y capacitado nombrado para la gestión de las Tecnologías de Información y Comunicaciones, con una plataforma tecnológica aproximada de 290 equipos de TIC.

El MSc. Walter Villarreal Dijeres, Administrador, con un grado académico de Licenciatura en Administración de Recursos Humanos y una Maestría en Administración de Servicios de Salud es el encargado de gestionar lo referente a Tecnologías de Información y Comunicaciones, así como fiscalizar el contrato por terceros No. 2012CD-000018-2335, relacionado a mantenimiento preventivo y correctivo de hardware y red de cómputo en el Área de Salud, sin embargo, de la entrevista aplicada y análisis del curriculum, se constató que no tiene estudios relacionados con la materia.

La ausencia de funcionarios especializados en la gestión de las tecnologías de información y comunicaciones en el Área de Salud Aserrí, obedece a la estructura organizacional y funcional establecida por la institución, para el segundo nivel de atención, según lo indica el Modelo de Organización de Centros de Gestión Informática (CGI) de la Dirección de Desarrollo Organizacional, en el apartado 6, propone 2 modelos, Tipo A, para CGIs Gerenciales, mientras que el apartado 5.6.2 sobre el Tipo B, indica:

“ En los Centros de Gestión Informática Regionales y Locales, se establecen los siguientes niveles organizacionales para administrar y desarrollar los procesos y subprocesos definidos, con el fin de lograr el cumplimiento efectivo de la gestión, facilitar la asignación de los recursos, incrementar la satisfacción de los usuarios, aplicar los mecanismos de control, evaluación y de rendición de cuentas: Dirección Regional de Sucursales, Dirección Regional de Servicios de Salud, Hospitales Nacionales, Especializados, Regionales y Periféricos, Áreas de Salud Tipo 3”.

En ese sentido, el Área de Salud Aserrí es tipo 2, por lo cual el Modelo de CGIs considera en su esquema de articulación una dependencia del CGI Regional con alguna posibilidad de disponer de un funcionario.

El Modelo Organizacional de los Centros de Gestión Informática, establece que:

“En las Áreas de Salud tipos 1 y 2 la gestión informática son actividades sustantivas del nivel de administración de estos establecimientos de salud”.



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

Las Normas de control interno para el Sector Público, en el apartado 2.4 Idoneidad del personal, establecen:

“El personal debe reunir las competencias y valores requeridos, de conformidad con los manuales de puestos institucionales, para el desempeño de los puestos y la operación de las actividades de control respectivas. Con ese propósito, las políticas y actividades de planificación, reclutamiento, selección, motivación, promoción, evaluación del desempeño, capacitación y otras relacionadas con la gestión de recursos humanos, deben dirigirse técnica y profesionalmente con miras a la contratación, la retención y la actualización de personal idóneo en la cantidad que se estime suficiente para el logro de los objetivos institucionales”.

La falta de personal capacitado para la atención de las Tecnologías de Información y Comunicaciones en el Área de Salud de Aserrí, no garantizan el cumplimiento de las actividades sustantivas propias de esa materia, poniendo en riesgo los equipos, la continuidad de los servicios y la atención de los asegurados.

3. VIGENCIA DEL PLAN DE CONTINUIDAD DE TIC.

El Área de Salud Aserrí no dispone con un Plan de Continuidad para la Gestión de TIC actualizado; según se constató la última versión del plan data del 7 de abril del 2015 y su último ensayo o prueba, se documentó el 4 de abril del 2014.

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:

“Todas las unidades de la institución que brinden servicios informáticos, deberán elaborar sus respectivos Planes de Continuidad de la Gestión y de procesos alternos de tecnologías de información. Para ello todas las unidades deberán acudir a los respectivos Centros de Gestión de Tecnologías de Información y en la Subárea de Continuidad de la Gestión del Área de Seguridad y Calidad Informática, quienes brindarán la asesoría y guía respectiva. Los Planes de Continuidad de la Gestión, deben mantenerse en vigencia y transformarse en una parte integral del resto de los procesos de administración y gestión”.

Por su parte, el Manual para Elaborar un Plan de Continuidad de la Gestión en Tecnologías de Información y Comunicaciones, indica:

“El Análisis de Impacto en el Negocio (BIA), dado que algunos de sus propósitos principales son determinar la urgencia por la recuperación de las funciones del negocio e identificar los recursos necesarios para iniciar y mantener la operación del negocio en un lugar alternativo, deberá ser llevado a cabo por todas las áreas críticas del negocio”.



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

... La actualización de este análisis deberá realizarse al menos una vez al año o cuando las condiciones en el negocio así lo obliguen.

...Definir un plan para ensayar periódicamente los planes de continuidad y recuperación. Esto deberá realizarse al menos una vez al año”.

Sobre lo anterior, el MSc Walter Villarreal Dijeres, Administrador del Área de Salud, manifestó:

“el plan de Continuidad vigente fue el realizado en el 2015, no se reportan revisiones en el 2016, no obstante se está trabajando en la actualización del plan 2017”.

Lo indicado por esta Auditoría obedece a la falta de seguimiento y actualización del plan de continuidad de la gestión de TIC por parte de la Administración del Centro Médico.

No disponer de un Plan de Continuidad para la gestión en Tecnologías de la Información actualizado podría generar que el Centro Médico se encuentre vulnerable a interrupciones de sus actividades sustantivas, afectando el aprovechamiento de los recursos actuales y la suspensión en la prestación de los servicios a la población.

4. SEGURIDAD FÍSICA DEL CUARTO DE SERVIDORES Y TELECOMUNICACIONES.

Se identificaron debilidades en la estructura física del cuarto de servidores y telecomunicaciones, por cuanto mediante inspección física realizada por esta Auditoría se determinó que el cuarto de servidores no dispone de controles de acceso físico (registro de firmas, cámaras y alarmas), sensores de humo, detectores de humedad y temperatura.

Las Políticas Institucionales de Seguridad Informática en su artículo 10.11. PSI-UAR-011 sobre la Administración del espacio físico en los centros de cómputo, establece:

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

Las Normas Institucionales de Seguridad Informática en su artículo 7.11 indican que otros factores que debe cumplir el centro de cómputo son:

“controles de acceso físico como, registros de firmas, cámaras y alarmas”.



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

El MSc. Walter Villarreal Dijeres, Administrador del Área de Salud, manifestó:

“El cuarto de servidores si tiene aire acondicionado, sin embargo no se dispone de detectores de humedad, fuego ni extintores.

El cuarto de servidores y telecomunicaciones cuenta con un llavín convencional, y las llaves de acceso solamente la tiene mi persona y el técnico”.

La situación evidenciada se debe a la falta de controles que satisfaga las condiciones básicas en cuanto a seguridad de datos en el cuarto de servidores.

Las debilidades en la estructura física del cuarto de servidores y telecomunicaciones podrían ocasionar la interrupción de los servicios, posibles costos elevados de mantenimiento y recuperación de activos sin menoscabo del impacto en torno a la seguridad, continuidad y rendimiento de los equipos y las comunicaciones en el Área de Salud.

5. MECANISMOS PARA LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS E INDICADORES DE TIC.

Se evidenció que la Administración no ha implementado mecanismos de control que le permita gestionar mediante un componente electrónico la atención de incidencias y la obtención de indicadores de TIC.

Las Normas de Control Interno establece en el capítulo IV, apartado 4.5 garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones”, lo siguiente:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer actividades de control que orienten la ejecución eficiente y eficaz de la gestión institucional.”

Al respecto, el MSc. Walter Villarreal Dijeres, Administrador del Área de Salud, indicó:

“... el Área de Salud de Aserrí está trabajando en la implementación del sistema informático SOS propuesto por la Gerencia Médica para el control y gestión de los CGIs. El sistema está en proceso de instalación por parte del personal técnico y con éste esperamos llevar un control más efectivo en relación a indicadores de producción y la toma de decisiones”.

Lo anterior se da por la falta de gestión y seguimiento en la implementación del sistema informático SOS por parte de la Administración.

No disponer de mecanismos para la gestión de incidencias e indicadores de producción de TIC podría reducir las posibilidades de la Administración del Centro Médico de identificar riesgos, incrementar la eficiencia, mejorar la calidad, reducir tiempos del servicio y reducir costos.



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

6. GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE HARDWARE Y RED DE DATOS BRINDADOS AL ÁREA DE SALUD.

Se identificaron falencias en la fiscalización de las actividades contratadas por el Área de Salud para la gestión de las TIC, las cuales se detallan a continuación:

6.1 Inventario actualizado de equipos.

Se determinó que el Área de Salud no dispone de un inventario actualizado de equipos de TI, que entre otros incluya el nombre de funcionario responsable, características de hardware, actualizaciones de antivirus y parches por equipo.

Las Normas Institucionales de Seguridad Informática, en el punto 7.3. sobre normas para la política uso adecuado de estaciones de trabajo cita:

“Cada Centro de Gestión Informática, en coordinación con el respectivo encargado de activos, deberá contar con un inventario actualizado de las estaciones de trabajo, correspondiente a todas las estaciones de trabajo adscritas al Centro de Gestión Informática, dicho inventario debe incluir el nombre del funcionario responsable del equipo, así como el listado de las características técnicas del hardware, donde al menos se conozca:

- *La capacidad del disco duro, la cantidad de memoria RAM, el tipo de procesador y su velocidad, el tipo de tarjeta madre y sus características, de ser posible contar también los números de serie de los dispositivos que la contengan.*
- *Software autorizado por la Institución o bien licencias adquiridas por la Unidad.*
- *Actualización de los antivirus y parches necesarios para asegurar el buen funcionamiento del equipo (...)*”.

El MSc. Walter Villarreal Dijeres, Administrador del Área de Salud, indicó:

“Si, se dispone de un inventario, sin embargo, estamos en proceso de actualización”.

6.2 Cronograma de mantenimiento preventivo y correctivo.

El plan de mantenimiento preventivo del Centro Médico, carece de detalles como el número de placa del activo, fecha de ejecución o rutina realizada, que le permita a la administración controlar los cambios y mantener un registro actualizado de los componentes y ejecución de trabajos de mantenimiento.



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

Las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información, en el artículo 4.2 sobre la administración y operación de la plataforma tecnológica, indica:

“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 (...)

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 (...).”

El MSc. Walter Villarreal Dijeres, Administrador del Área de Salud, indicó:

“El técnico de TI realiza mensualmente los programas de mantenimiento preventivo y correctivo, estos son revisados y guardados en el expediente de fiscalización del contrato para proceder con los pagos”.

6.3 Administración de respaldos.

El Centro Médico adolece de un procedimiento formal para la administración de respaldos. Se constató que no existen inventarios, bibliotecas ni sitio de almacenamiento externo, así como responsables de la administración de los mismos.

Las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información, en el artículo 4.2 sobre la administración y operación de la plataforma tecnológica, indica:

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

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”.

En la Guía para la elaboración de respaldos, en el punto 3. Dispositivos, indica:

“Es recomendable contar con un sitio externo al sitio origen de los datos para guardar las copias de respaldos, esto como medida de contingencia en caso de desastre”.



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

El MSc. Walter Villarreal Dijeres, Administrador del Área de Salud, manifestó:

“Actualmente se realizan respaldos de algunos de los equipos del personal, anteriormente con el uso del SIIS se hacían respaldos de las bases de datos, pero con la implementación del EDUS el SIIS solo se utiliza como histórico”.

Además, el MSc. Villarreal Dijeres, respondió:

Existe un inventario de los respaldos de información: *“no”*.

Se cuenta con una biblioteca de respaldos de la información de los sistemas informáticos del Centro de Gestión Informática: *“no”*.

Se utiliza un sitio externo al Centro de Gestión Informática, donde se almacenen respaldos de información: *“no, sin embargo se está valorando con otros centros médicos la posibilidad de almacenamiento de respaldos”*.

Las Normas Técnicas para la Gestión de las Tecnologías de Información de la Contraloría General de la República, en el inciso 4.6 sobre la administración de servicios prestados por terceros, indican:

“La organización debe asegurar que los servicios contratados a terceros satisfagan los requerimientos en forma eficiente. Con ese fin, debe:

a. Establecer los roles y responsabilidades de terceros que le brinden servicios de TI.

b. Establecer y documentar los procedimientos asociados con los servicios e instalaciones contratados a terceros.

c. Vigilar que los servicios contratados sean congruentes con las políticas relativas a calidad, seguridad y seguimiento establecidas por la organización.

d. Minimizar la dependencia de la organización respecto de los servicios contratados a un tercero.

e. Asignar a un responsable con las competencias necesarias que evalúe periódicamente la calidad y cumplimiento oportuno de los servicios contratados”.

Lo mencionado por este Ente de Fiscalización, corresponde a debilidades por parte de la Administración en la fiscalización del cumplimiento de las actividades del proveedor del servicio de Soporte Técnico del Área de Salud.

Las debilidades en cuanto a la fiscalización del cumplimiento de las actividades en los servicios de TI podría representar un riesgo en la ejecución del contrato el cual representa un monto mensual de ₡1.013.000,00 (un millón trece mil colones) y anual aproximado del 12.156.000,00 (doce millones ciento cincuenta y seis mil colones), el cumplimiento de las cláusulas y multas, además de no disponer de información valiosa para la adecuado seguimiento y gestión de las TIC en el Área de Salud.



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

CONCLUSIÓN

El estudio permitió concluir que es necesario fortalecer aspectos de control interno en la gestión de las tecnologías de información y comunicaciones del Área de Salud Aserrí, considerando que las TI constituyen uno de los principales instrumentos de apoyo a la Dirección y Administración del centro médico, para la toma de decisiones y la prestación oportuna de servicios.

En procura de que las TI logren su objetivos, es que la normativa vigente en esa materia, busca que el jerarca y los titulares subordinados, como responsables de la gestión, logren establecer, mantener, evaluar y perfeccionar el marco control, y para contribuir con dichos objetivos esta Auditoría, plantea una serie aspectos para su consideración.

Primeramente, se identificó que el Área de Salud no dispone de recurso humano técnico para la gestión y fiscalización de las TIC, y que en su lugar el Administrador con un grado académico de Licenciatura en Administración de Recursos Humanos es el encargado de gestionar lo referente a Tecnologías de Información y Comunicaciones, así como fiscalizar el contrato por terceros relacionado a mantenimiento preventivo y correctivo de hardware y red de cómputo.

En relación el plan de continuidad de las TI, se identificó que no se encuentra actualizado, situación que hace que el Área de Salud sea vulnerable a interrupciones de sus actividades.

En cuanto a la seguridad física, se observan debilidades en la estructura del cuarto de servidores y telecomunicaciones, relacionada a la falta de controles de acceso.

Por otro lado, se encontraron falencias en torno a la fiscalización del contrato de servicios de TIC, en relación a la administración de respaldos de información, inventario de activos, cronogramas y ejecución de mantenimiento preventivo / correctivo en los equipos.

En ese orden de ideas, preocupa a esta Auditoría que las condiciones actuales de cómo se administra y gestiona lo referente a las tecnologías de información y comunicación, no garantizan de forma razonable, la confiabilidad y oportunidad de la información, eficacia y eficacia de las operaciones, protección de patrimonio público destinado al pago de contratos por terceros, así como los activos de TI.



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

RECOMENDACIONES

AL DR. ARMANDO VILLALOBOS CASTAÑEDA, DIRECTOR REGIONAL DE SERVICIOS DE SALUD CENTRAL SUR O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO.

1. De conformidad con lo señalado en el hallazgo 1 del presente informe, definir y ejecutar acciones concretas tendientes a solventar la situación encontrada entorno al descenso en el rendimiento de los aplicativos EDUS. Es importante definir un responsable, fecha de inicio y final de las acciones. PLAZO: 6 meses.

AL MSC. WALTER VILLARREAL DÍJERES, EN CALIDAD DE ADMINISTRADOR DEL ÁREA DE SALUD ASERRÍ O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO.

2. En virtud de que el artículo 10 de la Ley General de Control Interno dispone que serán responsabilidad del jerarca y del titular subordinado establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional, y que será responsabilidad de la administración activa realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento, se recomienda que en coordinación con el Centro de Gestión Informática de la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Sur, se formule un plan de acción que permita subsanar las causas que originaron los hechos señalados por esta Auditoría en los hallazgos 2, 3, 4, 5 y 6. El plan debe contener al menos, el detalle de las acciones concretas a ejecutar para corregir la situación encontrada; el nombre de los responsables directos, según competencias; el plazo de realización; las fechas de inicio y final estimadas, así como otros elementos que consideren pertinente para cumplir con eficiencia, eficacia y economía el plan. PLAZO: 9 meses.

COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo establecido en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, los resultados del presente estudio se comentaron el 1° de noviembre del 2017 con los funcionarios del Área de Salud Aserrí: Dra. Leylanie Salazar Barboza, representante de la Dirección Médica, Lic. Walter Villarreal Dijeres Administrador, Dr. Fernando Chinchilla Salas, Jefe Enfermería y la Licda. Lisbeth Blanco Mora, Jefatura Recursos Humanos; así como el Lic. Gilberto León Salazar, Asesor Gerencia Medica y el Dr. Asdrúbal Hidalgo Coronado, representando a la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Sur.

En la recomendación 1 indicó la Dra. Salazar Barboza que ya se solucionó el problema. El Dr. Hidalgo Coronado, está de acuerdo con el plazo.

En la recomendación 2, el Lic. Villarreal Dijeres solicita ampliar el plazo a 9 meses e involucrar al CGI de la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Sur para apoyarlo en el plan.



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

El Dr. Hidalgo Coronado, solicita que se involucre al CGI de la Dirección Regional para que el plan se haga en conjunto, igualmente que el plazo sea de 9 meses.

Los aspectos citados fueron analizados por esta Auditoria, y considerados en el informe.

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

Licda. Jacqueline Picado Sánchez
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Lic. Roy Manuel Juárez Mejías
JEFE SUBÁREA

Lic. Rafael Ramírez Solano
JEFE ÁREA

RRS/RJM/JPS/lba