



AS-ATIC-101-2022

17 de junio de 2022

Doctor
Roberto Cervantes Barrantes, gerente
GERENCIA GENERAL - 1100.

Licenciado
Mayid Morales Madrigal, director
DIRECCIÓN PROYECTO REESTRUCTURACIÓN ORGANIZACIONAL DEL NIVEL CENTRAL - 2918

Estimados señores:

ASUNTO: Oficio de asesoría en torno al cambio jerárquico del proceso Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones propuesto en el oficio GG-1067-2022.

Esta Auditoría tuvo conocimiento del oficio GG-1067-2022 del 27 de abril del 2022 en el cual el Dr. Roberto Cervantes Barrantes, Gerente General, remite a la Junta Directiva de la CCSS el avance con corte a marzo de 2022 y el plan de trabajo del PRONC.

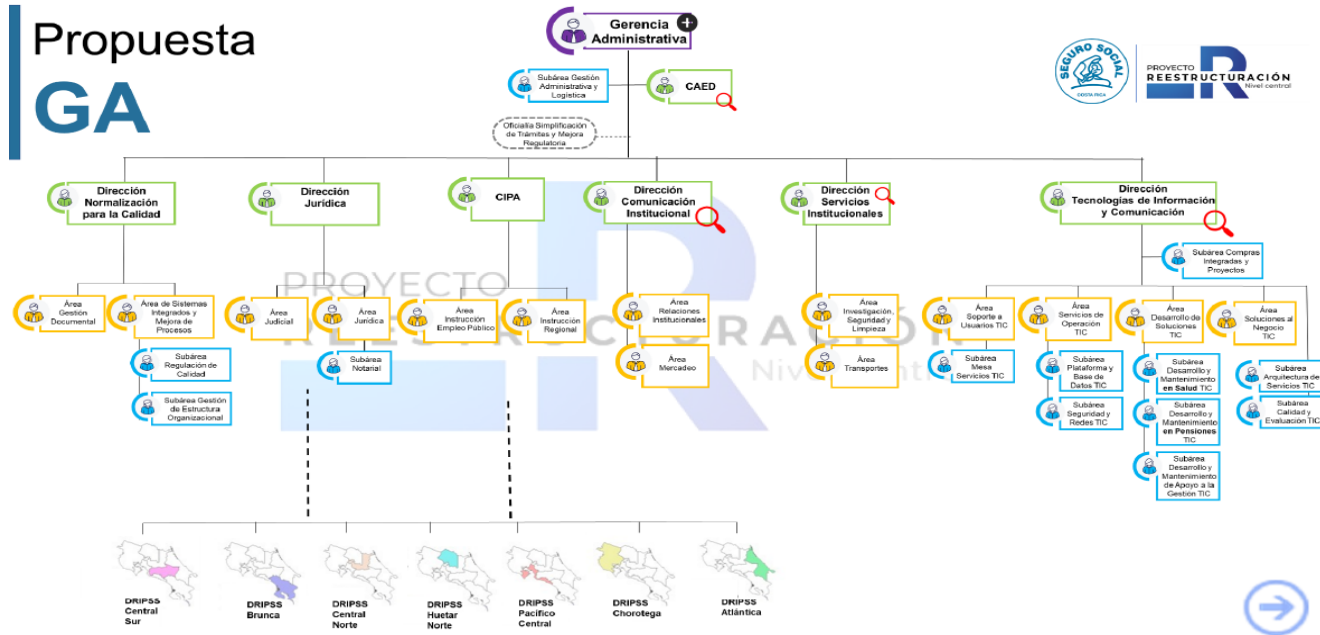
Al respecto, este Ente Fiscalizador examinó el documento supra citado, dando énfasis a las reseñas correspondientes al proceso de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC).

Particularmente, entre los documentos interrelacionados al oficio supra citado, se encuentra el Informe técnico GG-PRONC-IT-053, en él que se observa la incorporación de la "Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones" en el mapa de procesos de la Gerencia Administrativa.

Lo anterior representaría un nuevo cambio jerárquico del proceso, considerando que la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones fue adscrita a la Gerencia General, según consta en el manual organizacional de esa unida programática, aprobado por la Junta Directiva de la Institución, en el artículo 8° de la Sesión N°8967 del 23 de abril de 2018 y en el artículo 3° de la Sesión N°8996 del 22 de octubre de 2018.

En ese sentido, según el prototipo preliminar de la estructura organizacional propuesta para la Gerencia Administrativa al mes de marzo 2022, detallado en el informe técnico GG-PRONC-IT-053, dicho proceso sería cambiado y se observaría de la siguiente manera:

Imagen No 1
Diseño: Anteproyecto Conceptual, Gerencia Administrativa



Fuente: Informe técnico GG-PRONC-IT-053

En virtud de lo anterior y bajo el contexto actual, es menester de esta Auditoría hacer de su conocimiento la siguiente observación:

En relación con el conjunto de entregables elaborados por Price Waterhouse Coopers Consultores S.A. (PwC), empresa que fue contratada en la licitación abreviada No. 2016LA-000003-1150 para diseñar e implementar el Modelo Meta de Gobierno de TIC y Seguridad de la Información, podría existir algún riesgo en el cambio propuesto, considerando los factores detallados más adelante.

Según el entregable “Diseño del modelo meta integral de gobernanza de las TIC y Seguridad de la Información, setiembre 2017”, se precisan aspectos a considerar o verificar por el PRONC y demás involucrados en el proceso, de emitir los criterios técnicos; por ejemplo, en el apartado 4.5 “Modelo meta de organización TIC” del documento supracitado, se definen dos estructuras que forman parte esencial de los componentes estratégicos valorados en lo propuesto por PwC, a saber:

“Estructuras para la gobernanza de las TIC, las cuales orientan las estrategias y prioridades de TIC; alineados con la visión y objetivos de la CCSS, y que considera la existencia de roles que soportan la Gobernanza Institucional y dictan las políticas de alto nivel en materia de tecnologías de información, así como el establecimiento de estructura, comités y equipos que apoyan la gobernanza de las TIC y el involucramiento de las áreas institucionales en la toma de decisiones sobre la estrategia y dirección tecnológica de la Institución.

Estructuras de gestión de las TIC, que permiten la dirección, gestión, entrega, soporte y mejora continua de los servicios de TIC en la CCSS. Para ello se contempla el establecimiento de un conjunto de roles que son los responsables de administrar la provisión de servicios TIC en la CCSS; así como las estructuras y roles encargados de proveer los servicios a las diferentes áreas de la Institución.”



Además, se complementa esa descripción con lo detallado en el inciso 4.5.2.1 “Posicionamiento jerárquico de la Dirección Institucional de Tecnologías de Información y Comunicaciones”, en el cual cita la siguiente consideración:

“La Dirección Institucional de Tecnologías de Información y Comunicaciones asume un rol clave para contribuir al logro de las estrategias de la CCSS en una era digital, donde las TIC resultan relevantes para integrar y consolidar la información de la Institución, fortaleciendo los procesos para la toma de decisiones, brindando una experiencia única de cliente y posicionando al ciudadano como eje central de los servicios y procesos de la CCSS.

En consecuencia, el modelo meta de organización establece que la Dirección Institucional de TIC reporta al Alto Jerarca de la CCSS, considerando los siguientes aspectos:

- Primero, es en el Consejo Tecnológico donde se define la estrategia y prioridades de las TIC en la CCSS, razón por la cual la Dirección Institucional de TIC debe alinearse a las directrices y decisiones de este consejo.

- Segundo, en caso de que las responsabilidades del Alto Jerarca así lo requieran, puede asignarse la dependencia jerárquica de la Dirección Institucional de TIC en una de las gerencias de la Institución, la cual debe necesariamente poseer una visión y enfoque de servicio de impacto institucional y horizontal dentro de la CCSS.”

En ese sentido, lo mencionado por la consultoría, debe ser considerado como insumo en la valoración que sustenta la toma de decisiones referente al posicionamiento institucional del proceso de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones. Así mismo, debe recalcar que en dichos entregables se encontrará mayor detalle de la valoración efectuada al escenario TIC y sus respectivas consideraciones.

Consideraciones finales

Es criterio de esta Auditoría que las propuestas de cambio en el diseño organizacional, en este caso las concernientes a las Tecnologías de Información y Comunicaciones, deben buscar la atención de las necesidades organizacionales en torno a garantizar el alineamiento de los procesos, proyectos y demás actividades de esa disciplina a la estrategia institucional, en aras de direccionar adecuadamente el gobierno y la gestión TIC.

Lo anterior con base en mejores prácticas mundiales establecidas tales como; las utilizadas en el análisis y propuestas efectuadas por la consultoría adquirida por la Institución para el establecimiento del Modelo de Gobierno de Tecnologías de Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información, de ahí que se considera importante insumo en la valoración de cambios organizacionales de la Institución.

Finalmente, es necesario tomar en cuenta los riesgos que representaría el cambio propuesto de dependencia jerárquica del proceso Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones, lo anterior debido a eventuales limitaciones que esa ubicación podría traer al cumplimiento del rol de rectoría y direccionamiento esperado de la DTIC en la CCSS.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: auditoria_interna@ccss.sa.cr

Al respecto, las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información, emitidas por el Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones, en el apartado “Procesos del marco de gestión de TI”, establecen:

“La institución debe implementar y mantener prácticas de gestión de las TI, que defina formalmente los siguientes componentes para la entrega de servicios al nivel de tecnologías de información en alineación con el marco estratégico y el modelo de arquitectura empresarial:

1. Estructura organizacional, el nivel de responsabilidad jerárquica de la Unidad de TI debe permitirle independencia de sus acciones y priorizar sus servicios de acuerdo con los requerimientos institucionales. Las Unidades deben ser claras y estar asignadas, oficializadas, publicadas y distribuidas a funcionarios que cumplan con el perfil requerido, de forma tal que no impacte la toma de decisiones y el logro de los objetivos de los procesos y servicios de TI.”

Esta Auditoría da a conocer las observaciones señaladas en el presente oficio, con el fin de ser valoradas en la gestión de reestructuración institucional, en aras de minimizar los riesgos asociados a una posible limitación del alcance en el cumplimiento del rol institucional por parte de la gestión de tecnologías de información y comunicaciones ante la propuesta de cambio de dependencia jerárquica.

Atentamente,

AUDITORÍA INTERNA

Lic. Olger Sánchez Carrillo
Auditor

OSC/RJS/RAHM/OMG/ghc

C. Auditoría