



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coinccss@ccss.sa.cr

Al contestar refiérase a: **ID-107356**

AS-ATIC-0010-2024

30 de enero de 2024

Doctora

Marjorie Obando Elizondo, directora

DIRECCIÓN RED INTEGRADA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD HUETAR NORTE – 2499

Licenciada

Vanessa Arrieta Jiménez, coordinadora

DIRECCIÓN REGIONAL DE SUCURSALES HUETAR NORTE - 1301

Estimadas señoras:

ASUNTO: Oficio de Asesoría sobre resultados de actividad de diagnóstico y asesoría regional relacionada con las Tecnologías de Información y Comunicaciones.

En cumplimiento de las actividades preventivas consignadas en el Plan Anual Operativo para el período 2023 y con fundamento en los artículos N.º 21 y 22 de la Ley General de Control Interno, se procede a asesorar sobre aspectos relacionados con resultados de actividad de diagnóstico y asesoría en materia de Tecnologías de Información y Comunicaciones efectuada entre el 4 y el 8 de diciembre 2023 en la zona de San Carlos.

Se procedió a visitar las siguientes unidades, con la finalidad de aplicar un instrumento diagnóstico para verificar las condiciones generales TIC:

- Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Huetar Norte.
- Hospital San Carlos.
- Áreas de Salud Pital, Aguas Zarcas, Ciudad Quesada, La Fortuna, Florencia, Santa Rosa.
- Ebáis Ciudad Quesada, Aguas Zarcas, Florencia San Pablo y San Martín.
- Sucursales de San Carlos y la Fortuna.

La región dispone de 8 funcionarios con perfil TIC, para la atención de los diversos procedimientos en la materia, según se muestra seguidamente:

Tabla 1
Cantidad de funcionarios TIC en la Zona Huetar Norte
Diciembre 2023

Tipo Unidad	Cantidad Funcionarios TIC
Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Huetar Norte	3
Hospital San Carlos	4
Sucursal Ciudad Quesada	1

Fuente: Formularios aplicados en unidades visitadas, elaboración propia.

En consonancia con lo anterior, los funcionarios destacados en la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Huetar Norte, son responsables de la gestión TIC de esa unidad y además apoyan las labores que se ejecutan en las áreas de salud de la zona, entre las que se encuentran Ciudad Quesada, Florencia-Fortuna, Guatuso, Santa Rosa, Los Chiles, Pital y Aguas Zarcas, así como del hospital Los Chiles.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Como parte de las funciones ejecutadas en la Dirección, ha efectuado un análisis integral de las condiciones tecnológicas de los equipos en uso en aspectos relacionados con nivel de obsolescencia, estado, asignaciones y reasignaciones de equipos, inventarios periódicos (según documentación aportada), planificación estratégica y definición de actividades sustantivas a atender e indicadores de cumplimiento de objetivos y metas, desarrollo del Plan de Continuidad e identificación de los riesgos asociados a las TIC.

Entre las oportunidades de mejora a este nivel, se debe indicar que carece de un plan de mantenimiento preventivo y correctivo que considere a todos los equipos de la unidad, así como de la capacidad de planificar y ejecutar proyectos tecnológicos, dado que la mayor parte del tiempo se destina a la atención de labores administrativas y operativas, además de las visitas a las diversas unidades de la región.

A nivel de las áreas de salud, como se indicó anteriormente, carecen de funcionarios TIC, por lo que procesos como la elaboración de planes de continuidad, planificación y ejecución de compras son gestionadas desde la Dirección de Red.

Aunado a lo anterior, el hospital de San Carlos dispone de un Centro de Gestión Informática conformado por 4 funcionarios, para la atención de alrededor de 980 usuarios y 560 equipos, cuenta con controles de acceso mediante tarjetas electrónicas y mecanismos biométricos, así como de un plan de continuidad para la gestión TIC mediante el cual se identifican los riesgos de la unidad, actualizado al 2023.

Respecto al presupuesto asignado a las partidas relacionadas con TIC, la región muestra una ejecución presupuestaria del 31%, según se muestra seguidamente:

Tabla 2
Ejecución presupuestaria partidas TIC
Unidades de la Zona Huetar Norte¹
Millones de colones
Diciembre 2023

Partida presupuestaria	Monto ejecutado	Monto no ejecutado	Porcentaje de ejecución
Derechos sobre activos	¢ 4 881 077.8	¢ 2 340 422.2	68 %
Eq. para comunicaciones	¢ 3 932 780	¢ 7 967 220	33 %
Equipo de computo	¢ 10 020 871.98	¢ 168 258 628.02	6 %
Mant. Rep. Equipo comunicación	¢ 2 558 346.91	¢ 6 414 153.09	29%
Mant. Rep. Equip. Cómputo y sist. Inform	¢ 29 403 248.6	¢ 11 823 751.4	71%
Mat. Prod. Electr.telf.computo	¢ 18 002 650.32	¢ 12 567 349.68	59%
Telecomunicaciones	¢ 39 899 119.22	¢ 30 837 680.78	56 %
TOTAL GENERAL	¢ 108 698 094.8	¢ 240 209 205.2	31 %

Fuente: Consulta efectuada a la base de datos del SIIP, fecha de consulta 6-12-2023

En relación con lo anterior, se consultó respecto al monitoreo periódico de las partidas presupuestarias, evidenciando que solamente un área de salud efectúa esta labor de control.

En ese contexto, la región dispone de un total de 3.959 equipos, distribuidos de la siguiente forma:

¹ Unidades consideradas: Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Huetar Norte, Hospital San Carlos, Hospital Los Chiles, Áreas de Salud Florencia, Pital, Ciudad Quesada, Aguas Zarcas, Guatuzo, La Fortuna, Los Chiles, Santa Rosa, Sucursales Fortuna y Ciudad Quesada.

Tabla 3
Plataforma Tecnológica
Unidades de la Zona Huetar Norte
Diciembre 2023

UP	Nombre	Activos
2401	H. Sn Carlos	1147
2483	AS. Ciudad Quesada	398
2402	H. Los Chiles	324
2477	AS. Guatuso	294
2473	AS. Aguas Zarcas	288
2472	AS. Santa Rosa	284
2475	AS. Pital	228
2484	AS. Chiles	228
2481	AS. Florencia	216
2471	AS. Fortuna	208
2499	DRPISSHN	192
1310	S.Ciudad Quesada	123
1330	S. Fortuna	29

Fuente: Consulta efectuada a la base de datos del SCBM, fecha de consulta 6-12-2023

Adicionalmente, 1.069 (42%) de los activos TIC cuentan con una depreciación entre el 25% y el 75%, 654 (16%) de ellos se encuentran cercanos a la depreciación y 1670 (42%) están totalmente depreciados.

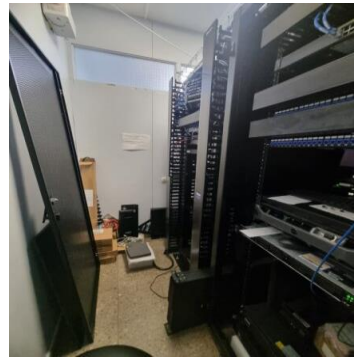
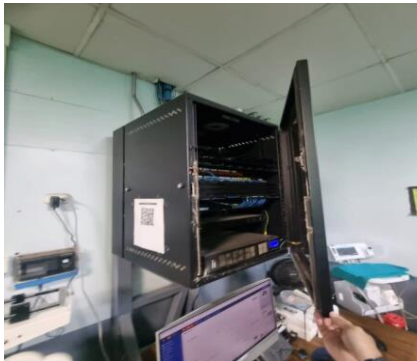
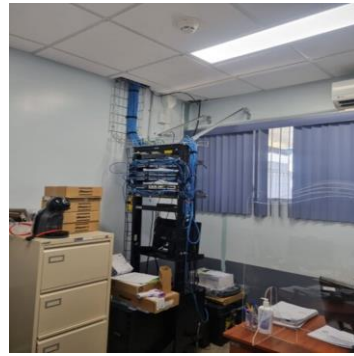
En consonancia con lo anterior, es necesario indicar que las áreas de salud² carecen de planes de mantenimiento preventivo y/o correctivo que incluya todos los equipos en uso, esta actividad es atendida por la Dirección de Red en aquellos casos en los que ha vencido el periodo de garantía o por medio de la contratación de servicios por terceros. Además, la gestión de adquisición de equipos se encuentra centralizada en la Dirección de Red.

Sobre las condiciones de seguridad física de la plataforma tecnológica, tanto en las sedes de área, como en Ebáis, se evidenciaron aspectos de mejora tales como: gabinetes de comunicaciones ubicados en salones de espera, en sitios de alto tránsito de asegurados o en espacios de almacenamiento de productos altamente inflamables, además se encontraban abiertos o con la llave puesta, según se muestra en las siguientes imágenes:

Tabla
Ubicación de gabinetes de comunicación y cuartos de servidores
Áreas de Salud Zona Norte
Diciembre 2023



² Información aportada en formulario digital aplicado.



Adicionalmente, los funcionarios de Ebáis consultados respecto a problemas de conectividad del EDUS, indicaron que mayoritariamente se presentan los lunes y han sido comunicados a la dirección del área de salud y de la Red. En ese contexto, la atención de asegurados se ejecuta por medio del expediente físico si el problema persiste por un tiempo prolongado.

Finalmente, en las sucursales visitadas se evidenciaron los siguientes resultados:

Sucursal Ciudad Quesada, cuenta con un funcionario TIC, atiende 23 usuarios y 30 equipos, el CGI está ubicado contiguo a tuberías de agua u otros elementos, tiene mecanismos de acceso electrónicos o biométricos, requiere una remodelación con materiales adecuados, ha efectuado un análisis integral de las condiciones tecnológicas y de obsolescencia de los equipos (cerca al 30%).

Sucursal la Fortuna, carece de funcionario TIC, presenta condiciones de cableado estructural expuesto, gabinetes de comunicaciones abiertos sin llave, el mantenimiento de equipos es programado por la Dirección Regional al menos una vez al año. Las incidencias son reportadas a mesa de servicios, de lo cual se mantiene un registro, no obstante, no se tiene control de los tiempos de resolución.

La Ley General de Control Interno, en su artículo 8 respecto al sistema de control interno, establece:

“(...) se entenderá por sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:

- a) Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.*
- b) Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.*
- c) Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones.”*

Adicionalmente, las Normas Técnicas para la Gestión y Control de las Tecnologías de Información y Comunicaciones, emitidas por el MICITT, respecto a los Recursos Humanos en su apartado VII, indica:

“La institución debe disponer de un proceso formal que le permita gestionar los recursos humanos de acuerdo con las necesidades institucionales, en apego a directrices y regulaciones según aplique. Las prácticas deben apoyar el reclutamiento, selección, contratación, inducción y capacitación continua según lo requerido.

De igual forma, disponer de modelos que permitan la evaluación del desempeño de los funcionarios y la identificación de funcionarios con responsabilidades críticas y el desarrollo de habilidades en otros colegas que permitan sustituciones para asegurar la continuidad del servicio de las actividades principales.

La Unidad de TI debe constituirse con funcionarios que dispongan de un perfil técnico de acuerdo con sus responsabilidades, así como habilidades de gestión y administrativas que permitan realizar actividades requeridas para asegurar la gobernanza de las TI.”

Además, la mencionada norma en su apartado XI. Seguridad y Ciberseguridad, establece:

“La institución debe tener y aplicar en forma consistente una estructura formal al nivel institucional, que permita establecer las acciones para administrar la seguridad de la información, ciberseguridad debidamente respaldada con la política de seguridad de la información / ciberseguridad y que oriente la disponibilidad de niveles de protección y salvaguarda razonables en atención a requerimientos técnicos, contractuales, legales y regulatorios asociados.

La Unidad de TI, basado en la política de seguridad de información / ciberseguridad, debe establecer los mecanismos necesarios para asegurar una protección razonable de los activos tecnológicos, activos de información institucionales, dando énfasis en su clasificación como elemento definitorio para establecer los requerimientos de preservación de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

La institución debe propiciar un ambiente seguro, considerando la seguridad física y ambiental como un componente básico en el esquema de protección requerido para prevenir el acceso físico no autorizado, danos e interferencia a la información y los activos de información de la institución.

Los procesos institucionales deben considerar los requerimientos de seguridad de la información, de forma tal que proteja y propicie el cumplimiento de los objetivos institucionales, como las responsabilidades que impone el ordenamiento jurídico, normativa vigente y demás compromisos contractuales adquiridos por la institución.”



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

La gestión de las tecnologías de información y comunicaciones busca la adecuada administración de los diversos recursos que integran la plataforma tecnológica de la organización tales como: el hardware, software y componentes de red, centrándose en que estas funcionen de manera eficiente, coadyuvando en las labores diarias, la toma de decisiones y la gestión de proyectos. En ese contexto, el desarrollo institucional ha significado un crecimiento considerable en la plataforma tecnológica que facilitan la prestación eficiente y eficaz de los servicios de salud y pensiones a toda la población nacional sin detrimento de su ubicación geográfica.

Sin embargo, como se evidenció en la actividad de diagnóstico y asesoría efectuada en la zona Huetar Norte (San Carlos), se presentan oportunidades de mejora en esta materia, relacionadas entre otros aspectos con la oportunidad de atención a las necesidades locales, dada la poca cantidad de funcionarios especializados en TIC en la región, lo que impacta directamente en aspectos como elaboración de planes de mantenimiento locales que incluyan la totalidad de los equipos, verificación del estado de seguridad de los gabinetes de comunicaciones, ejecución presupuestaria, actualización de planes de continuidad y contingencia, atención de solicitudes de colaboración, entre otras, reflejadas en el presente oficio.

Lo descrito, ciertamente podría originarse en eventuales fallas en la planificación del desarrollo, funcionamiento y mantenimiento de las TIC a nivel institucional, por lo que se requiere de la administración local, un mayor esfuerzo en la atención de los aspectos señalados y otros que dada la naturaleza de la actividad realizada por este Órgano de Control no fueron evidenciados, con la finalidad de disminuir el riesgo de afectación en el funcionamiento de los componentes tecnológicos que impacten en la calidad y oportunidad de los servicios que brinda la CCSS.

En virtud de lo expuesto, y con el fin de aportar elementos de juicio adicionales que coadyuven a la adecuada toma de decisiones, se da conocer la información descrita, con el propósito de ser sometida a valoración y revisión por esa Administración, de forma tal que se fortalezcan los procesos y gestión de las tecnologías de información y comunicaciones a nivel regional, mediante la atención de las oportunidades de mejora señaladas en el presente oficio, considerando que el éxito de este elemento minimizará las vulnerabilidades de la infraestructura de tecnologías de información y comunicaciones institucional.

Atentamente,

AUDITORÍA INTERNA

M. S.c. Olger Sánchez Carrillo
Auditor

OSC/RJS/RAHM/LFDP/AAM/lbc

C. Auditoría-1111

Referencia: ID-107356