



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Al contestar refiérase a: **ID-108087**

AS-ATIC-0019-2024

20 de febrero de 2024

Máster

Marta Esquivel Rodríguez, presidente en calidad de coordinadora

Consejo Tecnológico

PRESIDENCIA EJECUTIVA - 1102

Máster

Vilma Campos Gómez, gerente a.i.

GERENCIA GENERAL - 1100

Máster

Robert Picado Mora, subgerente

DIRECCIÓN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES - 1150

Estimado(a) señor (a):

ASUNTO: Oficio de Asesoría referente a la distribución del personal de Tecnologías de Información y Comunicaciones destacado en las unidades ejecutoras de la Caja Costarricense de Seguro Social.

En cumplimiento de las actividades preventivas consignadas en el Plan Anual Operativo de esta Auditoría, para el período 2024, y con fundamento en los artículos 21 y 22 de la Ley General de Control Interno, se emite observación referente a la estandarización del recurso humano de Tecnologías de Información y Comunicaciones asignado a las unidades ejecutoras de la Caja Costarricense de Seguro Social según su nivel de atención, a fin de que sea valorado para la toma de decisiones y acciones que compete a esa Administración.

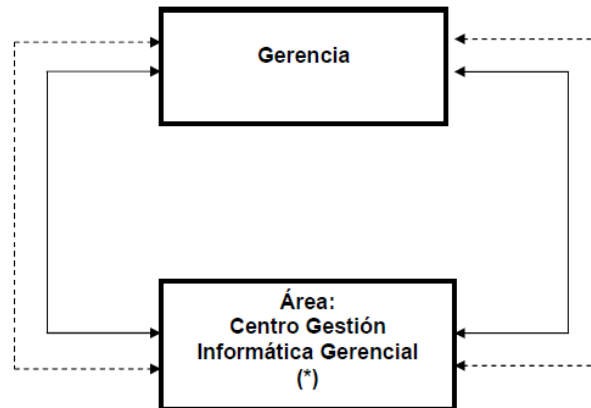
Este Órgano de Control y Fiscalización en el desarrollo de sus funciones, ha observado que la institución carece -según su nivel de atención- de un modelo sobre el recurso humano técnico o especializado, que debe ser asignado en cada unidad ejecutora para el desarrollo y atención de las actividades sustantivas en materia de tecnologías de información y comunicaciones, con contrastes entre unidades que son similares entre sí. El presente análisis se desarrolló utilizando la planilla de la segunda bisemana de diciembre de 2023, con los puestos relacionados a tecnologías de información y comunicaciones, consignados en el Manual Descriptivo de Puestos de la Caja Costarricense de Seguro Social.

1. Antecedentes

La estructura orgánica y funcional aplicable a los Centros de Gestión Informática Gerenciales, Regionales y Locales se encuentra establecida en el marco normativo denominado: “Modelo de Organización de los CGI” (octubre 2013), cuyas modificaciones fueron aprobadas por la Junta Directiva en el artículo No. 44 de la sesión No. 8555 del 26 de enero de 2012 y artículo No. 32 de la sesión No. 8658 del 29 de agosto de 2013.

De acuerdo con dicho modelo, los CGI Gerenciales deben considerarse como Tipo A, y su estructura orgánica se encuentra en la ilustración 1:

Ilustración 1
Estructura Orgánica para CGI Tipo A



(*) Administrada por una jefatura de Gestión Informática.

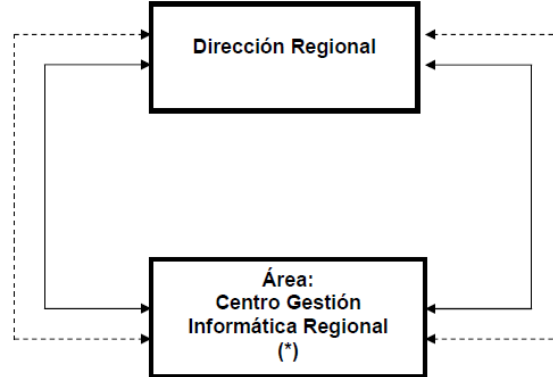
Fuente: Modelo de Organización de los CGI (octubre 2013; p.35).

Respecto del nivel de responsabilidad (p. 29), el Modelo de Organización de los CGI, menciona lo siguiente:

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

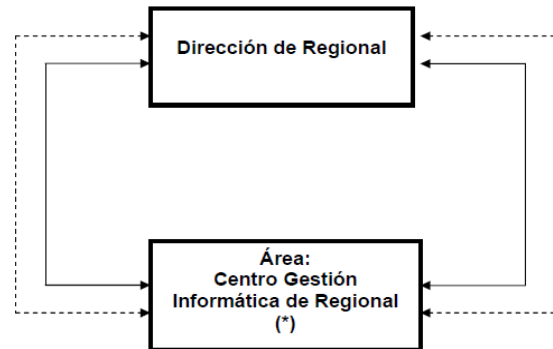
Por su parte, los Centros de Gestión Informática Regionales y Locales corresponden según su clasificación, al tipo B, y su estructura establece los siguientes niveles organizaciones para administrar y desarrollar los procesos y subprocesos definidos: Dirección Regional de Sucursales, Dirección Regional de Servicios de Salud; Hospitales Nacionales, Especializados, Regionales y Periféricos, así como áreas de salud tipo 3:

Ilustración 2
Estructura Orgánica para CGI Tipo B
Dirección Regional de Sucursales



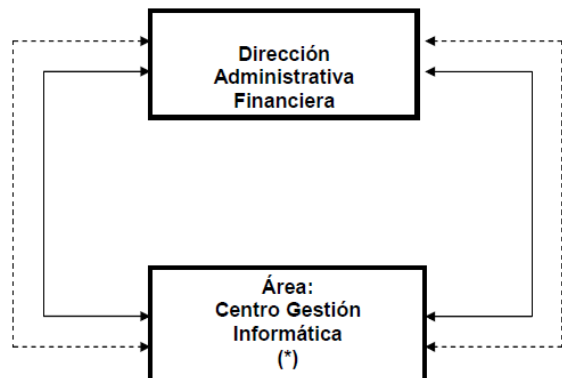
(*) Administrados por un jefe de Área de Gestión Informática de ámbito regional.
Fuente: Modelo de Organización de los CGI (octubre 2013; p.58).

Ilustración 3
Estructura Organiza para CGI Tipo B
Dirección Regional de Servicios de Salud



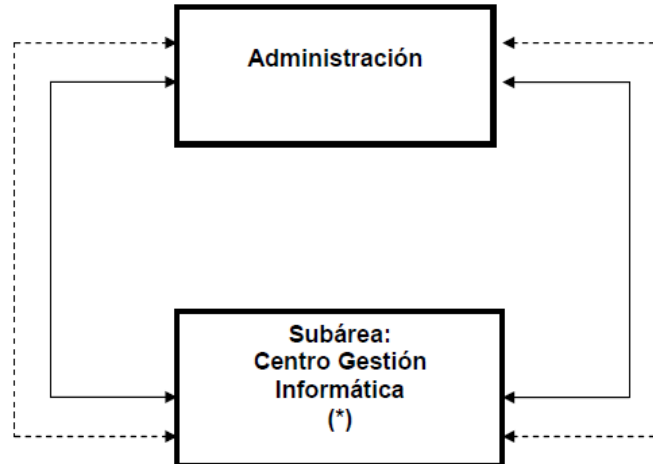
(*) Administrados por un jefe de Área de Gestión Informática de ámbito regional.
Fuente: Modelo de Organización de los CGI (octubre 2013; p.58).

Ilustración 4
Estructura Organiza para CGI Tipo B
hospitales



(*) Administrados por un jefe de Área de Gestión Informática de ámbito local.
Fuente: Modelo de Organización de los CGI (octubre 2013; p.59).

Ilustración 5
Estructura Organiza para CGI Tipo B
Áreas de Salud tipo 3



(*) Administrada por un jefe de Subárea de nivel local. La gestión informática en este nivel organizacional está considerada como un subproceso de trabajo, adscrito al Área de Administración.

Fuente: Modelo de Organización de los CGI (octubre 2013; p.59).

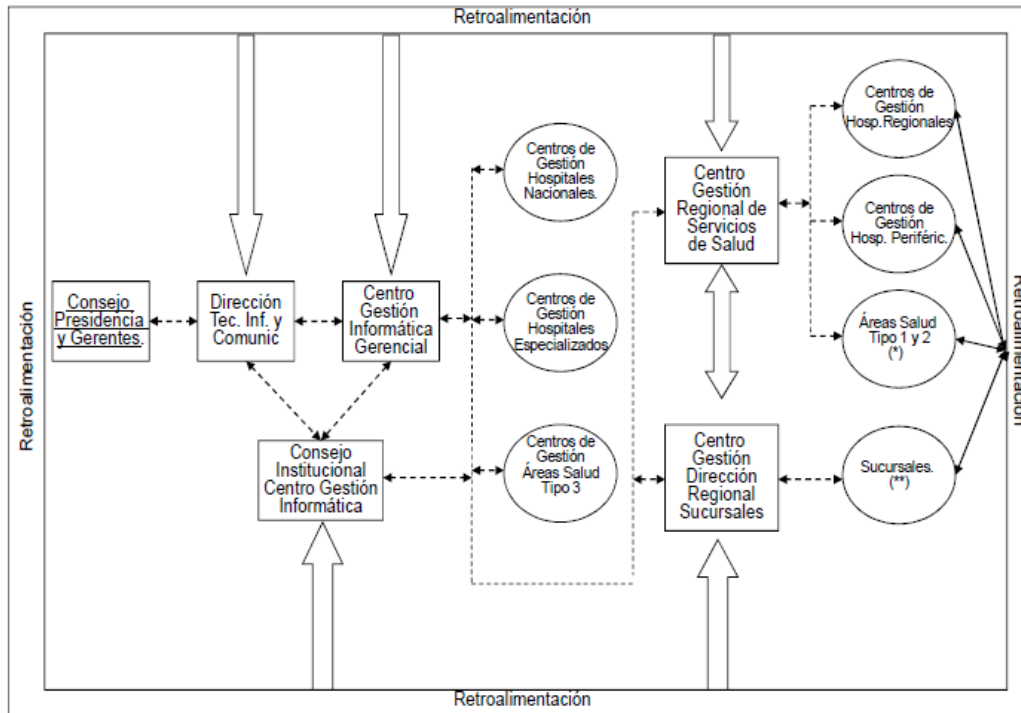
Referente al “Nivel de Responsabilidad” y en la “Estructura por Procesos” de los Centros de Gestión Informática Tipo B (p. 51-52), el Modelo especifica lo siguiente:

“Es responsable de mantener (en su ámbito de competencia), en óptimo funcionamiento las bases de datos, de administrar información operativa y asesorar técnicamente a las unidades de trabajo. Para cumplir con lo anterior, es fundamental que mantenga interrelaciones constantes con el Centro de Gestión Informática Gerencial y con el Consejo Institucional de Centros de Gestión Informática. 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 objetivo de que se traduzca en una mejora sustancial de la gestión de los servicios en su ámbito de acción (...).

(...) la estructura por procesos de estas unidades de trabajo, como se puede notar las actividades que se realizan en los Centros de Gestión Regionales, de Hospitales (Nacionales, Especializados, Regionales y Periféricos) y las Áreas de Salud Tipo 3, son similares, las variantes se presentan básicamente en el ámbito de acción, situación que puede variar el nivel de complejidad, de responsabilidad, el volumen de transacciones, la administración de recursos, las relaciones de coordinación, el tramo de control, la cantidad de equipo y usuarios, entre otros aspectos, situación que implica niveles de clasificación de puestos diferentes”.

De igual forma, ese Modelo de Organización de los CGI, en el “Esquema de coordinación y retroalimentación de los Centros de Gestión Informática en el ámbito institucional”, establece las interrelaciones entre los diversos órganos: del nivel central, regional y local, para el logro efectivo de las acciones asignadas y los objetivos definidos, según el siguiente detalle:

Ilustración 6
Esquema de Articulaciones
Centros de Gestión informática en el ámbito institucional



(*) En las Área de Salud tipos 1 y 2, la gestión informática son actividades sustantivas del nivel de Administración de estos establecimientos de salud. En algunos casos disponen de un funcionario para la gestión informática.

(**) El Centro de Gestión Informática Regional otorga el soporte técnico respectivo.

Ese mismo Modelo, en el apartado de "Articulaciones Internas", señala:

"Los órganos que en el contexto institucional interactúan en el desarrollo estratégico y operativo de esta área de actividad son: el Consejo de Presidencia y Gerencias, el cual emite las políticas, los lineamientos y establece las estrategias globales a desarrollar. La Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, unidad de trabajo que mantiene relaciones de coordinación directas con los Centros de Gestión Gerenciales y el Consejo Institucional de Centros de Informática.

Los Centros de Gestión Gerenciales coordinan en doble vía con la Dirección de Tecnólogas de Información y Comunicaciones y con el Consejo Institucional de Centros de Gestión informática, de la misma forma mantiene coordinación y retroalimentación con los Centros de Gestión de Hospitales Nacionales, de Hospitales Especializados y Área de Salud Tipo 3.

Los Centros de Gestión Informática de Servicios de Salud y de las Direcciones Regionales de Sucursales, mantienen coordinación y retroalimentación, de doble vía, con los Centros de Gestión Informática Gerencial y con el Consejo Institucional de Centros de Gestión Informática. El Centro de Gestión Regional de Servicios de Salud coordina con los Centros de Gestión de Hospital Regional, Periférico y las Área de Salud adscritas. Las Sucursales coordinan las actividades con el Centro de Gestión Informática Regional de Sucursales".



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Por otra parte, es de conocimiento de esta Auditoría, que la implementación de la nueva estructura organizativa y Manual de Organización de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones (DTIC-MA001), aprobado por la Junta Directiva el 4 de junio de 2020 en el artículo 43 de la sesión 9101, no se ha llevado a cabo.

Al respecto, la Caja Costarricense de Seguro Social ha propiciado la definición de un modelo de gobernanza y gestión de las tecnologías de información y comunicaciones; esfuerzo que se ha materializado en la conformación del Programa de Gobernanza y Gestión de las TIC, actualmente liderado por la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones (DTIC) y monitoreado por la Gerencia General (GG) a partir de su creación, sin embargo, la estructura organizacional avalada por la Junta Directiva en junio del 2020, no se encuentra implementada actualmente.

En el modelo aprobado en el 2020, no es posible identificar la articulación de los puestos informáticos que se encuentran fuera de los CGI y de la DTIC, y no contempla a los Centros de Gestión Informática Gerenciales como estructuras formales en la Institución, lo que genera riesgos en torno a garantizar el cumplimiento de otro marco normativo asociado, específicamente, el “Modelo de Organización de Centros de Gestión Informática”, dado que ahí se establece una estructura matricial y funciones sustantivas por la que deben regir estas instancias, lo anterior sin destacar que ese modelo tiene un alcance limitado puesto que existe personal destacado en TI al margen de ese marco normativo, lo anterior en razón de no ser un CGI de tipo Gerencial (A1) o Regional y Local (B2).

Al respecto, el 30 de marzo de 2023, con oficio PE-1221-2023, la M. Sc. Marta Eugenia Esquivel Rodríguez, presidenta ejecutiva, solicitó establecer una propuesta de organización y modelo de gobierno para las tecnologías de información, para el cual debían presentar un plan de trabajo con fases, etapas y responsables de su cumplimiento. Por otra parte, el 28 de julio de 2023, con oficio GA-DSA-0230-2023, el Ing. Sergio Chacón Marín, director de Sistemas Administrativos informó a la Máster. Vilma Campos Gómez, gerente Administrativa, referente a la situación actual del Modelo de Gobernanza de Servicios Digitales al Usuario y temas asociados, declarando duplicidad de esfuerzos en la ejecución de actividades orientadas a un propósito semejante.

Del párrafo anterior, y como última acción generada para instaurar una propuesta de organización y modelo de gestión de las TIC en la institución, el 20 de setiembre 2023, mediante memorando MEM-GA-0376-2023, el Ing. Danilo Hernández Monge, subgerente de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, informó al Lic. Juan Ignacio Monge Vargas, jefe de Despacho de la Gerencia General en ese momento, sobre la implementación del manual de organización de la DTIC, lo siguiente:

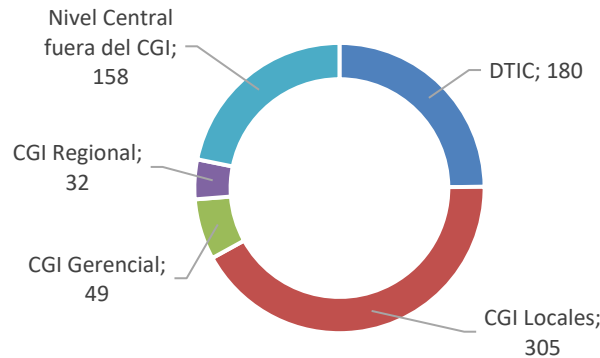
“Sobre el particular, para su conocimiento y consideración, se adjunta copia del oficio GA-DSA-0279-2023 que en lo que interesa cita: “ es criterio de esta Dirección que los estudios de organización instruidos por el órgano superior o recomendados por el ente fiscalizador institucional, se retomen una vez se cuente con la decisión en torno a la reestructuración del nivel central, a efecto de realizar los análisis que correspondan de manera integral y articulada entre las unidades que conforman las gerencias institucionales”.

El desarrollo de estrategias con componentes tecnológicos de similar naturaleza, por parte de diferentes instancias, genera una duplicidad de funciones, de esfuerzos y un uso ineficiente de recursos, que afecta la materialización de una solución definitiva en torno a la digitalización de servicios, lo anterior también en razón de la ausencia de una hoja de ruta estratégica y de debilidades relacionados con la Gobernanza de las TIC, ya señaladas por esta Auditoría en diversos productos, así como la gestión adecuada del Consejo Tecnológico como máximo órgano de las decisiones estratégicas en materia de TIC.

2. Referente al Recurso Humano en Tecnologías de Información y Comunicaciones en la Institución

Este Órgano de Control y Fiscalización constató en la planilla de la segunda bisemana de diciembre de 2023, que la Caja Costarricense de Seguro Social cuenta con 724 funcionarios a nivel institucional para la atención de las Tecnologías de Información y Comunicaciones, ubicados de la siguiente forma:

Gráfico 1
distribución del Recurso Humano de TIC en la institución

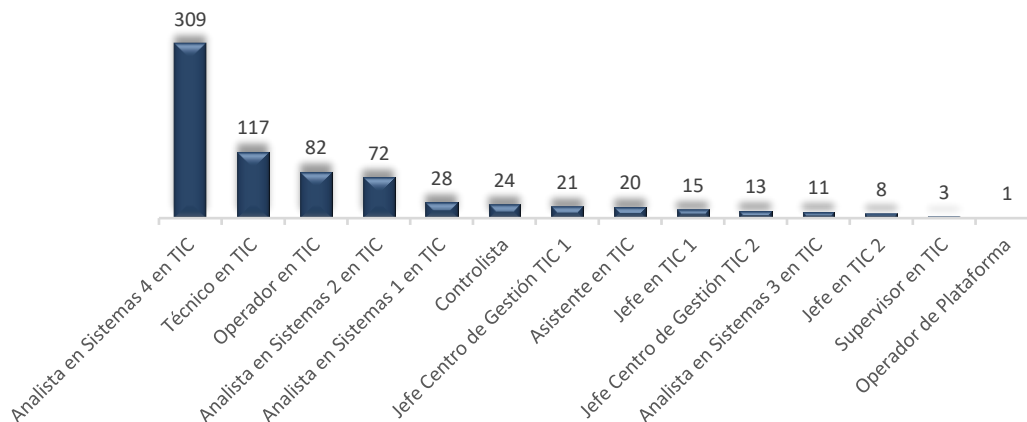


Fuente: Base de Datos Recursos Humanos, segunda bisemana diciembre de 2023, consulta realizada el 19 de diciembre 2023.

Del gráfico anterior se desprende que el nivel central concentra el 53,4 % del recurso humano técnico y especializado para la atención de las tecnologías de información y comunicaciones, mientras que los establecimientos regionales y locales ostentan el 46,5 % de ese recurso.

Se constató que el 58,01 % de ese recurso corresponde a funcionarios profesionales analistas de sistemas en TIC, el grupo de técnicos en TIC representan un 16,16 %, operadores en TIC el 11,33 %, jefes de gestión y en TIC un 7,87 %, y otros puestos tales como: controlista, operador de plataforma, asistente y supervisor en TIC un 6,63 % del personal, según se detalla a continuación:

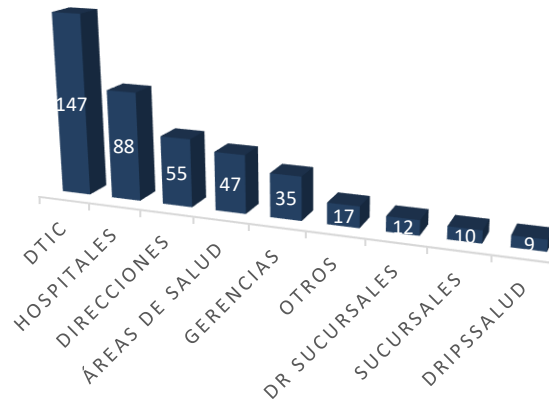
Gráfico 2: Puestos de TIC en la CCSS



Fuente: Base de Datos Recursos Humanos, segunda bisemana diciembre de 2023, consulta realizada el 19 de diciembre 2023.

Con el propósito de dimensionar donde están ubicados los 420 analistas de sistemas en TIC en la Caja, en su mayoría tipo 4, se constató que 147 (35 %) se concentra en la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones, 135 (32 %) en hospitales y Áreas de Salud, 90 (21 %) en las Gerencias y Direcciones, y 48 (11 %) en otros centros, como se especifica a continuación:

Gráfico 3
Analistas de Sistemas en TIC en la CCSS – distribución



Fuente: Base de Datos Recursos Humanos, segunda bisemana diciembre de 2023, consulta realizada el 19 de diciembre 2023.

3. Referente al personal de TIC destacado en las unidades ejecutoras

Llama la atención la cantidad de recursos de TIC designado fuera del esquema de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones y de los CGI Gerenciales, Regionales y Locales, ubicados en otras Direcciones, Áreas, Proyectos o unidades ejecutoras que podrían no asumir actividades con el desarrollo de las TIC, relativo a 158 (22 %) de los 724 funcionarios registrados en la segunda bisemana de diciembre 2023.

En vista de lo anterior, estas plazas o personal adscrito a las diferentes Direcciones, Áreas, Proyectos u otros, se encuentran no acorde al marco normativo vigente, debido a que no están dentro de ninguna estructura definida de Modelo de Centros de Gestión Informática formalmente, situación que podría representar un riesgo debido a la ausencia de elementos reguladores en la gestión de TI que debe ser realizada por estos funcionarios.

En cuanto al recurso humano de Tecnologías de Información y Comunicaciones asignado en las Direcciones de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud, al analizar su distribución, podemos puntualizar que en total se dispone de 18 funcionarios destacados entre nivel técnico, profesional y especializado, ubicados 4 en la región pacífico central, 3 huetar atlántico, 3 huetar norte, 2 central norte, 2 central sur, y finalmente, 1 recurso en la choroatega y 1 en la brunca, según el siguiente detalle por clase de puesto:

Cuadro 1
Recurso Humano de TIC por DRIPSS

Unidad Ejecutora	Analista 1 TIC	Analista 2 TIC	Analista 3 TIC	Analista 4 TIC	Jefe CGI 2	Operador TIC	Técnico TIC	Total
DIRECCION REG. MED. PACIFICO CENTRAL				3	1			4
DIRECCION REG. SER. MED. BRUNCA					1			1
DIRECCION REG. SER. MED. CHOROTEGA						1		1
DIRECCION REG. SER. MED. HUETAR ATLANT	2		2		1			3
DIRECCION REG. SER. MED. HUETAR NORTE		1	1		1			3
DIRECCION REG. SERV. MED. CTL NORTE					1		1	2
DIRECCION SERV. MED. REG. CENTRAL SUR				2				2
TOTAL	2	1	3	5	5	1	1	18

Fuente: Base de Datos Recursos Humanos, segunda bisemana diciembre de 2023, consulta realizada el 19 de diciembre 2023.

En cuanto a las áreas de salud -según el Modelo de Organización de los Centros de Gestión Informática- para las tipo 1 y 2, la gestión informática es una actividad sustantiva que recae en la Administración del establecimiento de salud, y que en algunos casos -no se especifica en cuáles- disponen de un funcionario; no obstante, a este nivel se concentran 33 analistas de sistemas, además, de 4 asistentes, 3 operadores y 10 técnicos en TIC, pero, ese primer grupo representa una clase, que por su naturaleza de trabajo debe ejecutar tareas de un alto dominio técnico en el campo de las tecnologías de información y comunicaciones, así como profesional y especializado en la administración, desarrollo y mantenimiento de sistemas de información, y/o estar enfocados en proyectos estratégicos de TI a nivel institucional, la interrogante es ¿Está ese recurso humano -desde ese ámbito- participando de trabajos de esa índole? ¿Se involucra ese recurso humano en proyectos estratégicos de TIC a nivel institucional?

Por otra parte, observemos el personal de Tecnologías de Información y Comunicaciones por Dirección Regional de Sucursales, en total se cuenta con 16 funcionarios destacados entre nivel técnico y especializado, ubicados 6 en la región chorotega, 3 huetar atlántico, 3 brunca, 2 huetar norte y 2 en la central, según el siguiente detalle por la clase de puesto:

Cuadro 2
Recurso Humano de TIC por DRS

Unidad Ejecutora	Analista 4 TIC	Operador TIC	Técnico TIC	Total
DIRECCION REG. HUETAR ATLANTICA SUCURSAL	3			3
DIRECCION REG. HUETAR NORTE SUCURS	2			2
DIRECCION REGIONAL BRUNCA SUCURSAL	1		2	3
DIRECCION REGIONAL CENTRAL SUCURSA	1		1	2
DIRECCION REGIONAL CHOROTEGA SUCURSAL	5	1		6
TOTAL	12	2	3	16

Fuente: Base de Datos Recursos Humanos, consulta realizada el 19 de diciembre 2023

En esa misma línea, se evidenció que 12 de las 74 sucursales y 5 Agencias distribuidas a nivel nacional, cuentan con recurso humano técnico o especializado para la atención de las tecnologías de información y comunicaciones, en algunos casos, hasta dos funcionarios, sin considerar que el Modelo de Organización de los Centros de Gestión Informática establece que el soporte técnico respectivo para esas unidades será brindado por el CGI regional. A continuación, el detalle por la clase de puesto:

Cuadro 2
Recurso Humano de TIC en Sucursales

Unidad Ejecutora	Analista 4 TIC	Operador TIC	Técnico TIC	Total
SUCURSAL DE ALAJUELA (4)	1			1
SUCURSAL DE CARTAGO (4)	1	1		2
SUCURSAL DE CIUDAD QUESADA (4)	1			1
SUCURSAL DE DESAMPARADOS (4)	1			1
SUCURSAL DE GUADALUPE (4)	2			2
SUCURSAL DE GUAPILES (3)		1		1
SUCURSAL DE HEREDIA (4)	1			1
SUCURSAL DE LIBERIA (4)			1	1
SUCURSAL DE LIMON (4)	1			1
SUCURSAL DE PUNTARENAS (4)			1	1
SUCURSAL DE TURRIALBA (3)	1			1
SUCURSAL PEREZ ZELEDON (4)	1			1
TOTAL	10	2	2	14

Fuente: Base de Datos Recursos Humanos, consulta realizada el 19 de diciembre 2023

De conformidad con los resultados expuestos, es importante valorar un análisis profundo sobre de la suficiencia de recurso humano en TIC considerando los centros de salud que tiene cada región o unidad ejecutora, donde consideren los niveles de complejidad, volumen de trabajo, cantidad de equipos, usuarios, entre factores que permitan determinar el recurso idóneo en cada centro de trabajo, de modo que el personal se encuentre distribuido según el grado de necesidad de la institución, y se ajuste a los lineamientos en cuanto a estructura organizativa, de manera que exista coordinación, control, supervisión y retroalimentación de todos los niveles en materia de tecnológica, bajo un marco de gobernanza y gestión.

Aspectos normativos

Las Normas de Control Interno para el Sector Público de la Contraloría General de la República, en el inciso 2.1 relacionado a la estructura organizacional, indica:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias y de conformidad con el ordenamiento jurídico y las regulaciones emitidas por los órganos competentes, deben procurar una estructura que defina la organización formal, sus relaciones jerárquicas, líneas de dependencia y coordinación, así como la relación con otros elementos que conforman la institución, y que apoye el logro de los objetivos. Dicha estructura debe ajustarse según lo requieran la dinámica institucional y del entorno y los riesgos relevantes”.

En esa línea, las Normas técnicas para la gestión y el control de las tecnologías de información del Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT), señalan:

“II. GESTIÓN DE TI

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 permitir la 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 (...).”*

“VII. RECURSOS HUMANOS

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”.

“XII. ADMINISTRACIÓN INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

La Unidad de TI debe disponer de una estructura formal que permita a las unidades usuarias gestionar solicitudes de nuevos servicios (mejoras, mantenimiento, inclusión), reportar incidencias que impacten en la operativa de los procesos; pudiendo ser atendidas y escaladas en un modelo de priorización de respuesta”.

Por otra parte, en el informe ATIC-0035-2023 del 13 de junio de 2023, referente a “Auditoría de carácter especial sobre la gestión del Consejo Institucional de Centros de Gestión Informática en la gobernanza y coordinación de tareas en materia de tecnologías de información y comunicaciones”; los resultados permitieron evidenciar oportunidades de mejora en el establecimiento de canales de comunicación formales con los diversos niveles que conforman la organización, por lo que se recomendó a la Gerencia Administrativa, solicitar a la Subgerencia de TIC, incluir dentro de las iniciativas en ejecución relacionadas con el Modelo de Gobernanza y Gestión de TI institucional, una propuesta de fortalecimiento de la gestión de coordinación y comunicación efectuada actualmente mediante ese órgano, lo anterior para su aprobación ante del Consejo Tecnológico. En ese sentido, maximizar la gobernanza de tecnologías de información a través de elementos que faciliten la gestión e implementación de los lineamientos estratégicos en esta materia, así como la coordinación de tareas entre niveles organizacionales.

Consideraciones finales

Bajo ese contexto y debido a la forma como se encuentra distribuido el recurso humano de TIC a nivel institucional, es necesario revisar y analizar si este se encuentra acorde con la normativa técnica vigente, o determinar la viabilidad de ajustarse a nuevas necesidades de personal en ese campo, si es congruente disponer de un estándar para asignar técnicos o profesionales de TIC en los establecimientos según su nivel de complejidad, cargas de trabajo, demanda de servicios, proyectos y responsabilidades, entre otros, de modo que se pueda alinear la gestión de dichos funcionarios según lo estipulado en el Modelo de Organización de CGI, considerando aspectos legales, estratégicos, técnicos y administrativos, el Proyecto de Reestructuración a Nivel Central, así como el de Gobernanza de las TIC y Seguridad de la Información, entre otros aspectos.

La desigualdad representa un reto que puede repercutir en la eficiencia y capacidad de respuesta en cada uno de esos centros, abordarlo, requiere un enfoque estratégico, de gobierno y proactivo para garantizar que los recursos se asignen de manera justa y que todas las unidades puedan contribuir eficazmente al logro de los objetivos institucionales.

Llama la atención de esta Auditoría, que siendo la DTIC la unidad rectora en la materia y los CGI Gerenciales, Regionales y Locales, las unidades destacadas para la gestión de las TIC, existan códigos de TIC no alineados a estos Modelos que regulan esas actividades, lo cual puede generar que no exista una dependencia funcional del personal de TI nombrado en otras instancias hacia la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones o Centros de Gestión Informática tipo A o B, además, de una posible materialización de riesgos tales como la subutilización de recurso humano nombrado en puestos de TI, así como la ejecución de tareas diferentes a las definidas en el Manual Descriptivo de Puestos según el perfil.

Por otra parte, la institución aprobó el 4 de junio de 2020, en el artículo 43 de la sesión 9101, el Manual de Organización de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones (DTIC-MA001), sin embargo, a la fecha no se encuentra implementado dado que requiere de una serie de ajustes que están relacionados con el Modelo de Gobernanza y Gestión de las TIC y Proyecto de Reestructuración Organizacional del Nivel Central.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Debido a lo anterior, a fin de aportar elementos de juicio adicionales que coadyuven a la adecuada toma de decisiones, se informa a esa Administración Activa, para que realice una valoración de los aspectos señalados, y se fortalezca las medidas de control interno en cuanto a la asignación del personal de Tecnologías de Información y Comunicaciones destacado en las unidades ejecutoras de la Caja Costarricense de Seguro Social, tomando en cuenta las variantes que se presentan básicamente en el ámbito de acción, las cuales pueden transformar el nivel de complejidad, de responsabilidad, el volumen de transacciones, la administración de recursos, las relaciones de coordinación, el tramo de control, la cantidad de equipos y usuarios, entre otros aspectos, situación que implica niveles de clasificación de puestos diferentes.

Atentamente,

AUDITORÍA INTERNA

Lic. Randall Jiménez Saborío, MATI
Subauditor

RJS/RHM/OCHA/lbc

C. Auditoría-1111

Referencia: ID-108087