



### **RESUMEN EJECUTIVO**

El presente estudio se realizó según el Plan Anual Operativo 2018 del Área de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) de la Auditoría Interna, con el fin de evaluar la gestión de TIC en la Sucursal de Cartago.

Los resultados del estudio han permitido evidenciar oportunidades de mejora en la administración de las TIC de esa Sucursal, en temas como: indicadores para la gestión TIC, el cumplimiento de las tareas indicadas en el manual descriptivo de puestos para la plaza destacada en tecnologías en esa unidad, la obsolescencia de los activos informáticos, así como aspectos identificados producto de un inventario realizado a estos.

Del mismo modo, se determinó la necesidad de mejorar los mecanismos de control en cuanto a la ejecución presupuestaria de las partidas TIC, la seguridad física y ambiental de la oficina de informática y el cuarto de servidores, la implementación de controles para garantizar una seguridad física y lógica (información) suficiente, el registro y control de los activos en TIC otorgados a ese establecimiento, la ejecución de mantenimientos preventivos, entre otros elementos de relevancia dentro de esa disciplina.

De esta manera, la situación descrita reafirma la necesidad de someter a revisión las funciones y procesos que son ejecutados en torno a la gestión de las tecnologías de información y comunicaciones en ese establecimiento, y si estos se acoplan a la evolución operativa mediante la cual trabajan hoy en día esos centros administrativos.

En virtud de lo expuesto, este órgano de fiscalización ha solicitado a la Gerencia Financiera y Sucursal de Cartago, para que adopten acciones concretas para la atención de las recomendaciones insertas en el presente informe, en congruencia con lo establecido en el marco normativo aplicable.



**ÁREA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES**

**EVALUACIÓN DE CARÁCTER ESPECIAL REFERENTE A LA GESTIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE  
INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA SUCURSAL DE CARTAGO**

**SUCURSAL DE CARTAGO U.E. 1206**

**ORIGEN DEL ESTUDIO**

El estudio se efectuó en cumplimiento del Plan Anual Operativo de la Auditoría Interna 2018.

**OBJETIVO GENERAL**

Evaluar la gestión de las tecnologías de información y comunicaciones en la Sucursal de Cartago.

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Determinar el apego a las funciones establecidas en el Manual Descriptivo de Puestos para el personal destacado en TIC de la Sucursal de Cartago.
2. Evaluar los indicadores de rendimiento y productividad utilizados para medir las labores ejecutadas por los funcionarios destacados en TIC.
3. Revisar la gestión de activos en tecnologías de información y comunicaciones.
4. Revisar los mecanismos de control implementados para la adquisición de recursos TIC y continuidad de las tecnologías de información y comunicaciones.
5. Constatar la implementación de medidas de seguridad física, lógica y ambiental para la protección de activos en TIC.
6. Verificar el cumplimiento del marco normativo vigente en materia de TIC para la administración de las tecnologías de información y comunicaciones.

**ALCANCE**

El estudio comprende las acciones realizadas por la Sucursal de Cartago en su gestión de las tecnologías de información y comunicaciones, durante el período enero 2017 y junio 2018, ampliándose en aquellos casos que se consideró pertinente.



La presente evaluación se realizó conforme a las disposiciones señaladas en las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, emitido por la Contraloría General de la República.

## **METODOLOGÍA**

Para lograr el cumplimiento de los objetivos indicados se ejecutaron los siguientes procedimientos metodológicos:

- Análisis de la información suministrada por la Administración Activa vía correo electrónico y en formato físico, sobre las acciones desarrolladas para dar cumplimiento a actividades sustantivas relacionadas con la gestión de las TIC.
- Inspección física de las oficinas de la Sucursal de Cartago.
- Verificación de activos en TIC instalados en diversos servicios de ese establecimiento.
- Consulta a las bases de datos de sistemas de información institucionales como el Sistema Contable Bienes Muebles (SCBM), Sistema Institucional de Presupuesto.
- Entrevista con: Lic. Evelyn Brenes Molina, Jefatura de la Sucursal de Cartago; Ing. Carlos Rojas Calderón, encargado de informática en la Sucursal de Cartago, así como consultas al Máster Alexander Solís Abarca, Jefe del Centro de Gestión Informática de la Gerencia Financiera.

## **MARCO NORMATIVO**

- Ley General de Control Interno, 8292.
- Manual de Normas de Control Interno para el Sector Público, 2009.
- Normas Técnicas para la Gestión de las Tecnologías de la Información (CGR), 2007.
- Normas Institucionales de TIC, 2012.
- Normas Técnicas Específicas Plan-Presupuesto, 2014
- Modelo de Organización de los Centros de Gestión Informática, 2013.
- Manual de Normas y procedimientos contables y control de activos, mayo 2011.
- Manual Descriptivo de Puestos.
- Lineamientos Generales de inventario TIC.

## **ASPECTOS NORMATIVOS QUE CONSIDERAR**

Esta Auditoría, 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:

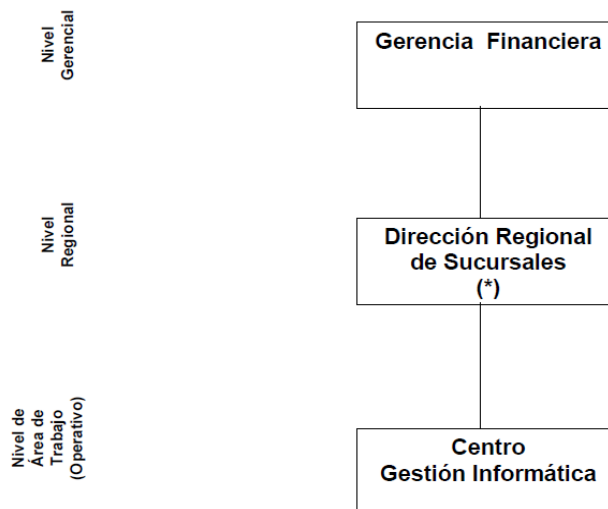
*“Artículo 39.- Causales de responsabilidad administrativa. El jerarca y los titulares subordinados incurrirán en responsabilidad administrativa y civil, cuando corresponda, si incumplen injustificadamente los deberes asignados en esta Ley, sin perjuicio de otras causales previstas en el régimen aplicable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

## ANTECEDENTE

La estructura orgánica y funcional aplicable a la Sucursal de Cartago se encuentra establecida en el Modelo de Organización de los CGI (octubre 2013) en cuanto a la gestión de las tecnologías de información, mismo 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 de organización, esa sucursal deberá recibir soporte técnico del Centro de Gestión Informática de la Dirección Regional de Sucursales Central, y su estructura orgánica se ilustra en la Figura 1.

**Figura 1  
Estructura Orgánica para CGI Tipo B**



**Fuente:** Modelo de Organización de los CGI (octubre 2013; p.76).

En el mismo Modelo de Organización de los CGI se menciona al respecto del nivel de responsabilidad de los establecimientos Tipo B (p.51-52) 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*



*para la problemática operativa que se genera en su ámbito de acción. El desarrollo de las actividades 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.”*

En cuanto al recurso presupuestario asignado, a esa sucursal le fue asignado para el período 2018 un total de ₡6.635.000 (seis millones seiscientos treinta y cinco mil colones exactos) en partidas asociadas a las tecnologías de información y comunicaciones (TIC); cuyo desglose se muestra en el Cuadro 1.

**Cuadro 1**  
**Presupuesto asignado a la Sucursal de Cartago en partidas asociadas a las TIC**  
**Año 2018**

<i>Partida</i>	<i>Asignación</i>	<i>Gasto</i>
<b>2122</b> <i>Telecomunicaciones</i>	₡3 200 000,00	₡1 461 853,00
<b>2157</b> <i>Mant. rep. equipo comunicacion</i>	₡800 000,00	₡0,00
<b>2159</b> <i>Mant. rep. equip. computo y sist. inform</i>	₡2 000 000,00	₡396 000,00
<b>2216</b> <i>Mant. prod. electr. telf.computo</i>	₡635 000,00	₡218 738,84

**Fuente:** Consulta realizada a la Base de Datos del Sistema Integrado de Presupuesto, julio 2018.

En relación con los activos de tecnologías de información y comunicaciones, según consulta realizada al Sistema Contable de Bienes Muebles (SCBM), la Sucursal dispone de 110 equipos informáticos, categorizados de la siguiente manera:

**Cuadro2**  
**Activos TIC adscritos a la Sucursal de Cartago**  
**Año 2018**

<i>Descripción</i>	<i>Cantidad</i>
<i>Monitor</i>	40
<i>Computadora</i>	39
<i>Impresora</i>	21
<i>Switch de Comunicaciones</i>	6
<i>Servidor</i>	2
<i>Video Proyector</i>	1
<i>Enrutador</i>	1
<b>Total general</b>	<b>110</b>

**Fuente:** Consulta realizada al SCBM, julio 2018.

Finalmente, sobre el recurso humano disponible para el cumplimiento de las funciones asociadas a la gestión de las TIC, la Sucursal dispone de una plaza de Analista de Sistemas en TIC 4 y una de operador en TIC, no obstante, sobre esta última se solicitó un estudio de reasignación el 06 de junio del 2016 según oficio DRCS-1594-06-2016 emitido por el Lic. Alfredo Vindas Evans, Director de la Región Central de Sucursales y a lo cual se otorgó el aval para iniciar el estudio respectivo sobre la plaza N° 20454 en oficio



GF-55-.270 del 21 de noviembre del 2016, suscrito por el Lic. Gustavo Picado Chacón, Gerente Financiero en ese momento.

Considerando lo anterior, se detallan a continuación los hallazgos evidenciados por esta Auditoría en torno a riesgos detectados en la gestión de las tecnologías de información y comunicaciones en la Sucursal de Cartago.

## HALLAZGOS

### 1. SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LAS TAREAS DEL MANUAL DESCRIPTIVO DE PUESTOS.

Esta Auditoría realizó entrevista con el profesional destacado en informática de la Sucursal de Cartago para determinar el grado de apego con las tareas descritas en el Manual Descriptivo de Puestos, lo anterior en relación con la plaza de Analista Sistemas 4 en TIC. Al respecto, se constató que, de 12 funciones definidas, ocho son ejecutadas y cuatro no se obtuvo respaldo documental de que son realizadas.

De esta manera, entre las tareas que carecen de evidencia sobre su cumplimiento, se encuentran:

- ✓ Coordinar y ejecutar actividades de análisis, diseño, desarrollo, pruebas e implantación de soluciones tecnológicas de información y comunicación para solventar las necesidades de la unidad de trabajo.
- ✓ Velar por el cumplimiento de los contratos establecidos con los proveedores de servicios.
- ✓ Diseñar o validar términos de referencia técnicos para atender los diferentes trámites de compras de bienes y servicios.
- ✓ Realizar actividades de asesoría, capacitación e investigación sobre las tecnologías de información y comunicaciones.

Además, en relación con las actividades ejecutadas se puede determinar las siguientes observaciones:

**Cuadro 3**

#### **Observaciones en torno a las tareas del manual descriptivo que puestos que son ejecutadas**

<b>Tareas del manual descriptivo de Puestos</b> <b>Analista Sistemas 4 en TIC que son ejecutadas</b>	<b>Observaciones de esta Auditoría.</b>
<i>“Ejecutar labores profesionales especializadas en la administración, desarrollo y mantenimiento de las tecnologías de información y comunicaciones, de acuerdo con la definición de prioridades y según el cronograma de trabajo.”</i>	Se realizan labores atinentes a la administración y mantenimiento de las TIC en términos de soporte técnico de hardware y software y administración de tres bases de datos locales, pero no en funciones de desarrollo.



**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**  
**AUDITORÍA INTERNA**

<i>Elaborar planes de trabajo, estudios preliminares, estudios de factibilidad y estudios de viabilidad.</i>	Se realizan estudios cuando es solicitado por la Dirección Regional, dado que las compras se encuentran a cargo de esa unidad, por ende, es una labor que requiere ser aproximadamente una vez al año.
<i>Diseñar y realizar pruebas de planes de manejo de riesgos y de contingencias para los procesos de las tecnologías de información y comunicaciones</i>	La función particular relacionada con esta tarea consiste en la actualización del Plan de Continuidad en TIC, el cual se realiza en forma anual, y se da seguimiento en el transcurso del período, sin embargo, es una labor que no constituye una labor diaria, asimismo, se determinaron debilidades señaladas en el hallazgo 16 de este informe.
<i>Proponer la creación y mantenimiento de estándares, procedimientos, instructivos y normativas para los procesos de las tecnologías de información y comunicación</i>	Existe documentación de los procedimientos TIC que fueron elaborados en conjunto con el CGI de la Dirección Regional, no obstante, se evidenciaron debilidades que se encuentran en el hallazgo 10 del presente estudio.
<i>Aplicar las normas y técnicas de calidad en la ejecución de las funciones, con base en la regulación existente para lograr un desarrollo efectivo de las tecnologías de información y comunicación.</i>	Se observa un cumplimiento razonable considerando que las tecnologías en forma integral de la sucursal presentan un desarrollo efectivo, no obstante, se debe considerar que la mayoría de aplicativos que utiliza la unidad son en versión web con soporte de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones.
<i>Velar por la aplicación de la seguridad de los sistemas de información y comunicaciones, y brindar asistencia a usuarios en el uso de aplicaciones institucionales</i>	Se observa un cumplimiento razonable considerando que los equipos disponen del antivirus institucional y del System Center Configuration Manager, respecto a la asistencia a usuarios existen mecanismos de control para la atención de incidentes, aspecto que se detalla más adelante en este hallazgo.
<i>Formular y recomendar nuevos proyectos para la mejora continua de la unidad de trabajo</i>	La única referencia de un proyecto que se facilita es realizada en conjunto con los analistas que conforman la Dirección Regional de Sucursales y sus unidades adscritas, el mismo consiste en una página de SharePoint.
<i>Realizar cualquier otra actividad inherente al cargo que le sean asignadas por su superior</i>	No hay detalle concreto de actividades asignadas por el superior.



Así mismo, se identifican dos tareas que no tienen relación con el perfil profesional del funcionario:

- Gestión de errores del SICERE, aspecto que se detalla en el hallazgo tres de este informe.
- Gestión de cuentas del Sistema Centralizado de Recaudación y el Sistema Integrado de Pagos (SIPA), aspecto del cual esta Auditoría había señalado a la Gerencia Financiera en oficio de Advertencia AD-ATIC -55832 del 19 de abril del 2016.

Finalmente, en relación con la tarea: “*Velar por la aplicación de la seguridad de los sistemas de información y comunicaciones, y brindar asistencia a usuarios en el uso de aplicaciones institucionales*”, la unidad TIC de esa Sucursal dispone de un sistema informático que permite controlar las incidencias que presentan los usuarios, permitiendo al profesional destacado brindar la asistencia requerida.

Al respecto, se solicitó un reporte de los casos atendidos durante el segundo semestre 2017 y primer semestre 2018. A continuación, el detalle de los resultados obtenidos:

**Cuadro 4**  
**Tipos de Incidentes TIC atendidos.**  
**Segundo Semestre 2017**

Tipo Incidente	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
Computadora y accesorios	8	16	16	17	6	2	65
Impresora	5	7		3		1	16
Otros	17		5	1	3	8	34
Redes y Comunicaciones	3					3	6
Software	27	16	9	6	6	7	71
Telefonía		2	1	2	1		6
<b>Total general</b>	<b>60</b>	<b>41</b>	<b>31</b>	<b>29</b>	<b>16</b>	<b>21</b>	<b>198</b>

**Fuente:** Información facilitado por el Ing. Carlos Rojas Calderón, Encargado de Informática de la Sucursal de Cartago.

Como se observa en el cuadro anterior, durante el segundo semestre 2017 se atendieron 198 reportes, en este caso genera un promedio de 33 casos por mes, ahora bien, considerando los días hábiles por cada mes, significa que el profesional a cargo resuelve dos incidentes por día, tal y como se muestra en el cuadro 5.

**Cuadro 5**  
**Cantidad de incidentes resueltos según los días hábiles**  
**II Semestre 2017**

Mes	Días Hábiles	Incidentes por mes	Promedio de Incidentes atendidos diariamente
Julio	20	60	2





## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL AUDITORÍA INTERNA

<b>Agosto</b>	21	41	2
<b>Setiembre</b>	20	31	2
<b>Octubre</b>	21	29	2
<b>Noviembre</b>	22	16	2
<b>Diciembre</b>	20	21	2

Fuente: Auditoría Interna. Elaboración propia, julio 2018.

Para el año 2018, se observa la atención de 174 incidentes TIC, desglosados de la siguiente manera:

**Cuadro 6**  
**Tipos de Incidentes TIC atendidos.**  
**I Semestre 2018**

Tipo Incidente	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	Total general
<i>Impresora</i>	5	4	2	2	1	2	16
<i>Otros</i>	8	4	5			3	20
<i>Redes y Comunicaciones</i>			1				1
<i>Software</i>	22	34	16	15	15	12	114
<i>Telefonía</i>	2	1	1			1	5
<b>Total general</b>	<b>37</b>	<b>43</b>	<b>25</b>	<b>17</b>	<b>16</b>	<b>18</b>	<b>156</b>

Fuente: Información facilitado por el Ing. Carlos Rojas Calderón, Encargado de Informática de la Sucursal de Cartago.

Como se observa en el cuadro anterior, durante el primer semestre 2018 se atendieron 156 reportes, lo cual da un promedio de 26 casos por mes, situación que representa considerando los días hábiles por cada mes, resulta en que el profesional a cargo resuelve dos incidentes por día, tal y como se muestra en el cuadro 7.

**Cuadro 7**  
**Cantidad de incidentes resueltos según los días hábiles**  
**I Semestre 2018**

Mes	Días Hábiles	Incidentes por mes	Promedio de Incidentes atendidos diariamente
<b>Enero</b>	22	37	2
<b>Febrero</b>	20	43	2
<b>Marzo</b>	20	25	2
<b>Abril</b>	20	17	2
<b>Mayo</b>	22	16	2
<b>Junio</b>	21	18	2

Fuente: Auditoría Interna. Elaboración propia, julio 2018



En síntesis, se observa que considerando los dos semestres analizados y siendo funcionarios diferentes los que han ocupado este perfil (titular e interino), las funciones de soporte técnico de hardware y software requeridas durante el último año en esa Sucursal son en promedio de dos casos por día.

La Ley General de Control Interno, indica en el artículo 8. Concepto de sistema de Control Interno, lo siguiente:

*“Para efectos de esta Ley, 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.*
- d) Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico”.*

Esa misma Ley en su artículo 13. Ambiente de Control, menciona lo siguiente:

*“En cuanto al ambiente de control, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:*

- a) Mantener y demostrar integridad y valores éticos en el ejercicio de sus deberes y obligaciones, así como contribuir con su liderazgo y sus acciones a promoverlos en el resto de la organización, para el cumplimiento efectivo por parte de los demás funcionarios.*
- b) Desarrollar y mantener una filosofía y un estilo de gestión que permitan administrar un nivel de riesgo determinado, orientados al logro de resultados y a la medición del desempeño, y que promuevan una actitud abierta hacia mecanismos y procesos que mejoren el sistema de control interno.*
- c) Evaluar el funcionamiento de la estructura organizativa de la institución y tomar las medidas pertinentes para garantizar el cumplimiento de los fines institucionales; todo de conformidad con el ordenamiento jurídico y técnico aplicable.*
- d) Establecer claramente las relaciones de jerarquía, asignar la autoridad y responsabilidad de los funcionarios y proporcionar los canales adecuados de comunicación, para que los procesos se lleven a cabo; todo de conformidad con el ordenamiento jurídico y técnico aplicable.*
- e) Establecer políticas y prácticas de gestión de recursos humanos apropiadas, principalmente en cuanto a contratación, vinculación, entrenamiento, evaluación, promoción y acciones disciplinarias; todo de conformidad con el ordenamiento jurídico y técnico aplicable.”*



El Manual Descriptivo de Puestos, establece en las tareas del Analista Sistemas 4 en Tecnología, Información y Comunicación, lo siguiente:

*“Ejecutar labores profesionales especializadas en la administración, desarrollo y mantenimiento de las tecnologías de información y comunicaciones, de acuerdo con la definición de prioridades y según el cronograma de trabajo.*

*Coordinar y ejecutar actividades de análisis, diseño, desarrollo, pruebas e implantación de soluciones tecnológicas de información y comunicación para solventar las necesidades de la unidad de trabajo.*

*Elaborar planes de trabajo, estudios preliminares, estudios de factibilidad y estudios de viabilidad.*

*Velar por el cumplimiento de los contratos establecidos con los proveedores de servicios.*

*Formular y recomendar nuevos proyectos para la mejora continua de la unidad de trabajo.*

*Diseñar o validar términos de referencia técnicos para atender los diferentes trámites de compras de bienes y servicios.*

*Diseñar y realizar pruebas de planes de manejo de riesgos y de contingencias para los procesos de las tecnologías de información y comunicaciones.*

*Proponer la creación y mantenimiento de estándares, procedimientos, instructivos y normativas para los procesos de las tecnologías de información y comunicación.*

*Aplicar las normas y técnicas de calidad en la ejecución de las funciones, con base en la regulación existente para lograr un desarrollo efectivo de las tecnologías de información y comunicación.*

*Realizar actividades de asesoría, capacitación e investigación sobre las tecnologías de información y comunicaciones.*

*Velar por la aplicación de la seguridad de los sistemas de información y comunicaciones, y brindar asistencia a usuarios en el uso de aplicaciones institucionales*

*Realizar cualquier otra actividad inherente al cargo que le sean asignadas por su superior.”*

El Ing. Carlos Rojas Calderón, encargado de informática a.i. en la Sucursal de Cartago, señaló al respecto:

Sobre coordinar y ejecutar actividades de análisis de diseño, desarrollo, pruebas e implantación:

*“No se ejecutan en virtud de que esta unidad no realiza funciones de desarrollo de sistemas.”*



Sobre velar por el cumplimiento de los contratos establecidos:

*Se ejecutó durante este año en una contratación de mantenimiento de impresoras, sin embargo, no dispongo de respaldo documental que certifique la fiscalización o cumplimiento por parte del proveedor.*

Sobre el Diseño o Validación de términos de referencia:

*“A nivel de Sucursal no se realizan esas funciones ya que las compras son efectuadas en la Dirección Regional.”*

Sobre Actividades de Asesoría:

*“No se realizan estas actividades actualmente.”*

El Manual Descriptivo de Puestos es un instrumento técnico de trabajo que permite orientar a los jefes sobre el tipo de tareas que deben realizarse en los diferentes puestos y procesos de trabajo, por ende, la no ejecución de las funciones definidas materializa riesgos en torno a la gestión de recursos humanos planteados en dicho marco normativo, además, podría debilitar el fortalecimiento del control interno, evaluación y fiscalización sobre las actividades descritas, mismas que deben ser encauzadas con el fin de satisfacer los objetivos institucionales en materia de TIC.

## **2. SOBRE INDICADORES PARA LA GESTIÓN TIC.**

Se evidenció que la Sucursal de Cartago no dispone de indicadores de gestión que permitan la medición y el desempeño para el personal disponible en la plaza de tecnologías de información y comunicaciones, lo anterior en virtud de que no se aportó respaldo documental que determinara la definición de estos durante el año 2017 o el período transcurrido del 2018.

Además, es pertinente señalar que la función informática no se encuentra contemplada dentro de los objetivos y metas del Plan Presupuesto 2017, lo anterior según revisión efectuada a dicho instrumento.

Las Normas Técnicas Específicas Plan-Presupuesto establecen en su apartado 8.1.1 *Responsabilidades de la máxima autoridad de la unidad ejecutora, titulares subordinados y demás funcionarios en la fase de formulación*, lo siguiente:

*“... c) Elaborar indicadores de mejora y de resultados en el proceso de formulación del plan, para una adecuada toma de decisiones, con el propósito de medir el desempeño de la unidad en términos de eficiencia, eficacia, economía y calidad...”*

*g) Realizar la conceptualización de cada indicador del plan, a fin de fortalecer la evaluación y rendición de cuentas, con la herramienta que facilite la Dirección de Planificación Institucional”.*

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en su apartado 3.3 “Vinculación con la planificación estratégica”, señalan al respecto de los indicadores de gestión:



*“La valoración del riesgo debe sustentarse en un proceso de planificación que considere la misión y la visión institucionales, así como objetivos, metas, políticas e indicadores de desempeño claros, medibles, realistas y aplicables, establecidos con base en un conocimiento adecuado del ambiente interno y externo en que la institución desarrolla sus operaciones, y en consecuencia, de los riesgos correspondientes.”*

*Asimismo, los resultados de la valoración del riesgo deben ser insumos para retroalimentar ese proceso de planificación, aportando elementos para que el jerarca y los titulares subordinados estén en capacidad de revisar, evaluar y ajustar periódicamente los enunciados y supuestos que sustentan los procesos de planificación estratégica y operativa institucional, para determinar su validez ante la dinámica del entorno y de los riesgos internos y externos” (El subrayado no corresponde al original).*

La Licda. Evelyn Brenes Molina, Jefatura a. i. de la Sucursal de Cartago; señaló:

*“No disponemos de indicadores de gestión formalmente definidos para medir el cumplimiento de las funciones y medición de resultados de la plaza de informática de esta unidad, es una de las oportunidades de mejora que debemos contemplar.”*

El Ing. Carlos Rojas Calderón, encargado de informática a.i. en la Sucursal de Cartago; señaló:

*“...No se han definido indicadores formales de gestión sobre esas funciones de soporte técnico ni las otras que tengo a cargo”.*

La ausencia de indicadores de gestión formalmente definidos podría comprometer la entrega de información como insumo para la planificación de las actividades, así como el aporte de elementos para que el jerarca y los titulares subordinados estén en capacidad de revisar, evaluar y ajustar periódicamente los enunciados y supuestos que sustentan los procesos de planificación operativa en ese establecimiento en materia de tecnologías de información y comunicaciones, así como para determinar su validez ante la dinámica del entorno y de los riesgos internos y externos.

### **3. SOBRE LA GESTIÓN DE ERRORES EN EL SISTEMA CENTRALIZADO DE RECAUDACIÓN (SICERE).**

Se evidenció que el personal destacado en TIC de la Sucursal de Cartago ejecuta funciones relacionadas con la atención de errores identificados en los registros que almacena el SICERE, lo anterior a través del perfil llamado “GESTIÓN DE INCIDENCIAS EN EL SICERE”, el cual dispone de tres modalidades: consultar, eliminar y modificar.

En este sentido, en revisión del sistema de control de incidentes del área de Informática se determina que, durante el 2018 se han gestionado un total de 58 casos, de los cuales 43 han sido atendidos por el funcionario TIC de la Sucursal, mientras que 15 han sido escalados para su resolución al Centro de Gestión Informática Regional.

En línea con lo expuesto, es significativo mencionar que la resolución de este tipo de casos requiere según su complejidad consultar, modificar e inclusive eliminar registros erróneos de trabajadores, asegurados



voluntarios y trabajadores independientes por concepto de salarios y/o cuotas con el fin de normalizar los reportes de su historia laboral en el aplicativo.

Al respecto, preocupa a esta Auditoría que este tipo de personal se encargue de modificar o eliminar datos referentes a los procesos que automatiza el SICERE, siendo que la función de las plazas destacadas en TIC, consisten en ejecutar labores profesionales especializadas en la administración y mantenimiento de las tecnologías de información y comunicaciones, determinando si las incidencias responden a problemas originados por fallos o configuraciones incorrectas en el nivel local o central pero desde un punto de vista técnico no desde una perspectiva de corregir o eliminar registros de información almacenados en la solución, los cuales podrían requerir conocimientos en procesos de inspección tales como planillas, cuotas del seguro de enfermedad y maternidad, salarios, entre otros.

Finalmente, en relación con el tema se revisó en la Intranet<sup>1</sup> de SICERE, la especificación de los perfiles (GF-DSCR-F015) del aplicativo, indicando lo siguiente:

**Cuadro 8**  
**Descripción del Perfil Gestión de Incidencias (Consulta, Modificar, Eliminar)**

Nombre del Perfil	Función General	Responsable del Perfil
Gestión de Incidencias en el SICERE (Consulta)	<b><u>REQUIERE AVAL DE DUEÑO FUNCIONAL</u></b> El usuario de este perfil está facultado para realizar las respectivas consultas a los registros de trabajadores, asegurados voluntarios y trabajadores independientes por concepto de salarios y/o cuotas, relacionadas con incidencias	Dirección de Inspección.
Gestión de Incidencias en el SICERE (Eliminar)	<b><u>REQUIERE AVAL DE DUEÑO FUNCIONAL</u></b> El usuario de este perfil está facultado para realizar la eliminación de los registros erróneos de trabajadores, asegurados voluntarios y trabajadores independientes por concepto de salarios y/o cuotas, con el fin de normalizar los reportes de su historia laboral en el SICERE.	Dirección de Inspección.
Gestión de incidencias en el SICERE (Modificar)	<b><u>REQUIERE AVAL DE DUEÑO FUNCIONAL</u></b> El usuario de este perfil está facultado para realizar las respectivas modificaciones a los registros de trabajadores, asegurados voluntarios y trabajadores independientes por concepto de salarios y/o cuotas, con el fin de normalizar los reportes de su historia laboral en el SICERE.	Dirección de Inspección.

Fuente: GF-DSCR-F015-Especificaciones de Perfiles, julio 218.

Como se observa en el cuadro anterior, la especificación señala que la responsabilidad para los tres perfiles en mención corresponde a la Dirección de Inspección, por tanto, considerando que esas unidades administrativas financieras disponen de áreas destacadas en esta materia, llama la atención que los casos de error detectados en SICERE no sean tramitados por estas instancias.

Las Normas Técnicas para la Gestión y Control de las Tecnologías de Información y Comunicaciones establecen en el apartado 1.4.5 Control de Accesos, inciso e., lo siguiente:

<sup>1</sup> [http://intranet/Organizacion/GF/SICERE/sgc/Lists/Especificaciones\\_PEfiles/Perfiles%20Activos.aspx](http://intranet/Organizacion/GF/SICERE/sgc/Lists/Especificaciones_PEfiles/Perfiles%20Activos.aspx)



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

*Para dicho propósito debe:*

*“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.”*

El Máster Alexander Solís Abarca, Jefe del CGI de la Gerencia Financiera, mediante correo electrónico indicó lo siguiente:

*“No me parece que exista un oficio desde el nivel central que indique que los informáticos deben realizar esa labor. Si debe analizar las incidencias para ver si el problema se origina por algún tipo de fallo o configuración incorrecta a nivel local y desde el punto de vista técnico. Pero no tocando datos para resolver esos temas. Esto no solo por temas de Control Internos sino que respondiendo a la política de Control de acceso de la Contraloría (Punto 1.4.6 Control de Acceso) no deberíamos hacer esa labor, donde se indica que los dueños de la información son los que deben definir y asumir esos roles, nosotros más bien hemos promovido que el recurso T.I. no se relacione con la creación o eliminación de usuarios, precisamente porque el que conoce, el detalle de quien debe acceder y modificar los datos y hasta donde se les debe dar esas potestades al recurso responsable de esa labor, es el dueño del proceso y de los datos. Tecnologías no debe ser dueño de ninguno de esos procesos. (...)”*

Como causa de lo antes mencionado, podría presentarse por una inadecuada delegación de funciones en la unidad administrativa financiera la cual no es acorde en primera instancia con las tareas descriptivas en el manual descriptivo de puestos ni con las funciones y responsabilidades señaladas para los perfiles relacionados con la gestión de incidencias del Sistema Centralizado de Recaudación.

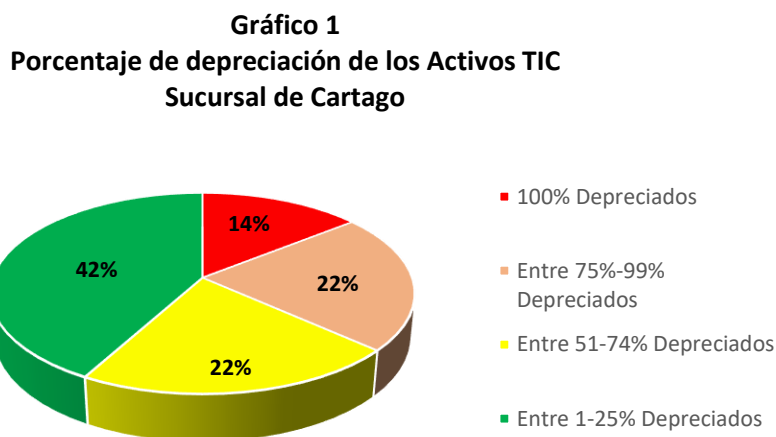
La situación descrita genera un incumplimiento de la normativa establecida por la Contraloría General de la República en torno al control de acceso a los usuarios de los recursos de TI, misma que se encuentra delimitada por mecanismos institucionales como la creación de perfiles para las diferentes funciones y procesos que automatiza el SICERE, no obstante, la asignación y utilización de estos por parte de personal que cumple funciones referentes a la administración de las tecnologías, podría materializar riesgos sobre la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, lo anterior considerando que existe la posibilidad de consultar, eliminar y modificar datos por personal que no ejecuta labores concernientes a procesos de inspección.

#### **4. SOBRE LA OBSOLESCENCIA DE LOS ACTIVOS TIC.**

De acuerdo con revisión en el Sistema Contable de Bienes Muebles (SCBM) se evidenciaron los siguientes aspectos para los activos TIC de la Sucursal de Cartago:

- El promedio de vida útil de los activos TIC es de un 42%, lo anterior correspondiente a 110 equipos informáticos.

- En el gráfico 1 se presenta la depreciación de los activos TIC en forma integral.



**Fuente:** Elaboración propia con base en consulta realizada a la base de datos del SCBM, julio 2018.

De acuerdo con el gráfico anterior, se observa que los principales riesgos en torno a la depreciación de los activos TIC corresponden 16 activos (14%) los cuales se encuentran 100% depreciados en su valor contable, por ende, ha cumplido su ciclo de vida útil, además, 25 equipos informáticos (22%) se encuentran en un rango entre el 75% y el 99% depreciados, mientras que 24 activos (22%) disponen de un grado de depreciación que ronda entre el 51% y el 74%. El detalle de los equipos se encuentra en el Anexo 1 del presente informe.

Las Normas Técnicas para la Gestión y Control de Tecnologías de Información de la CGR, en sus apartados 2.1 *Planificación de las tecnologías de información* y 2.3 *Infraestructura tecnológica*, indican respectivamente:

*“2.1 Planificación de las tecnologías de información*

*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.”*

*“2.3 Infraestructura tecnológica*

*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.”*

Esas mismas Normas, en su apartado 3.3 Implementación de infraestructura tecnológica, señalan:

*“La organización debe adquirir, instalar y actualizar la infraestructura necesaria para soportar el software de conformidad con los modelos de arquitectura de información e infraestructura*





*tecnológica y demás criterios establecidos. Como parte de ello debe considerar lo que resulte aplicable de la norma 3.1 anterior y los ajustes necesarios a la infraestructura actual.”*

Asimismo, en su inciso 4.2 Administración y operación de la plataforma tecnológica, indican que:

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

*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 formato negro y subrayado no corresponde al original).

Los lineamientos generales de inventario TIC en su apartado 8 Responsabilidad sobre la reparación, mejora o remplazo de los recursos TIC indica lo siguiente:

*“Es responsabilidad de la autoridad del centro de trabajo, con base en el Informe de Remplazo, planificar conforme las regulaciones institucionales la reparación, mejora o remplazo de los recursos de TI, girando las instrucciones pertinentes a los encargados de los distintos procesos relacionados con la gestión solicitada.”*

La Licda. Evelyn Brenes Molina, Jefe a.i. de la Sucursal de Cartago, mencionó que:

*“No conocía de dicha situación respecto al nivel de depreciación de los activos TIC, en este sentido, es importante conocer esta información para poder tomar decisiones respecto al reemplazo de la plataforma tecnológica de TIC.”*

El utilizar activos de tecnologías de información que ya agotaron su vida útil o que su ciclo se encuentra cercano a la depreciación, puede comprometer la continuidad en la prestación de los servicios que brinda la Sucursal de Cartago, lo anterior debido a que los equipos con niveles considerables de obsolescencia son propensos a presentar fallas en su funcionamiento y dado que las empresas fabricantes de equipo informático acortan el soporte de hardware y software por la dinámica del mercado, se dificulta obtener repuestos compatibles con esos equipos.

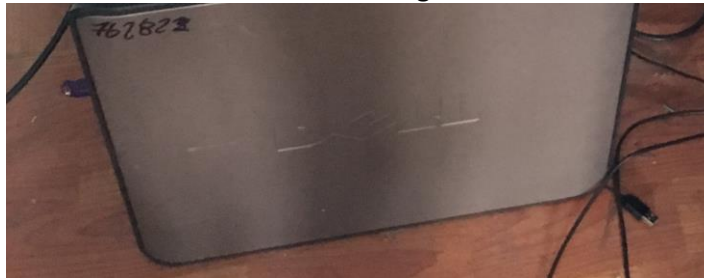
## **5. SOBRE EL INVENTARIO DE ACTIVOS EN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES.**

En inventario físico de activos TIC realizado por esta Auditoría, el cual contempló la revisión 110 equipos informáticos, se detectaron las siguientes inconsistencias:

- 11 activos tienen una ubicación diferente a la indicada en el Sistema Contable de Bienes Muebles.
- Existen dos monitores que carecen de placa.

- Se identificó un Switch de comunicaciones (placa 719036) que se encuentra en la Sucursal de Desamparados, no obstante, se carece de respaldo documental que certifique la gestión de traslado.
- Se detectó un activo (equipo de cómputo) con identificación escrita en pilot que se muestra ilegible en el último dígito, dado que indica al final un dos y sobre escrito un tres, lo cual genera posibilidad de que el número de registro sea 762822 o 762823, no obstante, en revisión efectuada en el SCBM, ambos indican el activo como “Retirado”. Tal y como se muestra a continuación:

**Imagen 1**  
**Activo con número ilegible**



**Fuente:** Inspección Física realizada el 10 de julio del 2018.

El detalle de los activos se encuentra en el anexo 2 del presente informe.

Las Normas Técnicas para el Control y Gestión de las TI, emitidas por la Contraloría General de la Republica el 21 junio del 2007, señalan lo siguiente:

*“La organización debe implementar las medidas de seguridad relacionadas con la operación de los recursos de TI y las comunicaciones, minimizar su riesgo de fallas y proteger la integridad del software y de la información.”*

El Manual de Normas y Procedimientos Contables y Control de activos establece en su artículo 55 *Identificación o plaqueo de los bienes*, establece:

*“Todo bien mueble que la Institución adquiera debe ser identificado en forma inmediata mediante placa de metal, la que debe ser anotada doblemente mediante el uso de marcadores, pintura, grabado o cinta adhesiva; con el fin de que si la placa de metal se desprende, pueda identificarse por cualquiera de los medios anotados...”*

Las Normas de Control Interno para el Sector Público en el capítulo 4 en el apartado 4.3.1, inciso e., indica lo siguiente:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer, actualizar y comunicar las regulaciones pertinentes con respecto al uso, conservación y custodia de los activos pertenecientes a la institución. Deben considerarse al menos los siguientes asuntos:*



*g. El tratamiento de activos obsoletos, en desuso o que requieran reparaciones costosas.”*

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.”*

Ese mismo manual, en su capítulo 7 sobre el Retiro del Bien de Inventarios, artículos 38,39 y 40 señala lo siguiente:

*“Artículo 38*

*Estado del Bien.*

*Cuando un bien no sea de utilidad para una unidad ejecutora ésta debe en primera instancia, reubicar el bien en otra unidad que lo requiera o bien publicar el ofrecimiento de reubicación por la Web Master de la caja.*

*Artículo 39*

*Motivos de Retiro.*

*El retiro del inventario de un bien mueble se da por los siguientes motivos:*

- 1. Inservible.*
- 2. Obsolescencia Tecnológica.*
- 3. Venta.*
- 4. Hurto.*
- 5. Robo.*
- 6. Fuerza Mayor (inundación, terremoto, incendio, etc.).*

*Artículo 40*

*Retiro por Inservible u Obsolescencia”.*

*Para proceder al retiro por concepto de inservible u obsolescencia tecnológica se de cumplir con las siguientes acciones administrativas:*

*(...) “Para dar de baja equipo de cómputo, el criterio técnico debe ser firmado por la Unidad de Tecnología de Información y Comunicación (ante Centro de Gestión de Informática) o el Ingeniero Informático de cada Unidad. Considerando lo establecido en este artículo 40 y su experiencia como profesional. Además, debe contener claramente las razones que justifican el desecho del equipo. A continuación, se mencionan algunas posibles razones, no obstante, pueden existir otros justificantes según sea la naturaleza del activo.*



*-Funcionalidad: El dispositivo no cumple con los requerimientos del lugar. En base a este resultado y de estar en buenas condiciones se debe publicar en la Web Master, como activo en desuso para reubicarlos en la Unidad que exprese su interés.*

*-Valor en Libros: Valor que tiene el activo en el inventario vs. su funcionalidad.*

*-Costo de Reparación vs. Valor del Activo en Inventario: Muchas veces el costo de reparación sobrepasa el valor del activo en inventario.*

*-Costo de oportunidad de reparación: Es el costo de reparar un activo que se requiere para brindar el servicio en la actualidad vs. el tiempo de adquirir uno nuevo y tener el contenido presupuestario para su adquisición.*

*-Costo de Reparación Vs. Precio Actual del Activo en el Mercado: En este caso, el costo de reparación resulta más alto que lo que costaría adquirir un nuevo dispositivo con características en el mercado.*

*-Costo de oportunidad y Garantía por reparación: Algunas reparaciones son muy costosas y tan solo tienen garantías de 15 días a un mes, lo cual debe ser analizado.*

*-Obsoleto: El equipo no cuenta con repuestos ni soporte técnico". (...)*

El Ing. Carlos Rojas Calderón, encargado de informática a.i.de informática de la Sucursal de Cartago; indicó:

*“En primera instancia es importante señalar que no soy el encargado de activos, por ende, con respecto a los dos monitores, los mismos fueron instalados desde el año pasado por el compañero titular, consultado sobre el tema a la funcionaria encargada de los activos, señala que si tienen número en el SCBM pero lo que falta es el plaqueo del activo, mismo que está en trámite.*

*En relación con el activo que aparece como retirado en el SCBM pero se encuentra en uso, desconozco del tema, actualmente el equipo está funcionando como un respaldo de la central telefónica y sobre las ubicaciones de los activos es necesario hacer una revisión para indicarle a la encargada sobre las ubicaciones actuales.*

*Finalmente, sobre el switch que se encuentra en la Sucursal de Desamparados, en efecto, según las averiguaciones que hicimos está siendo utilizado en esa unidad, según lo que indica la encargada de activos el funcionario titular de informática lo facilitó como préstamo, sin embargo, no se hizo la gestión correspondiente para trasladarlo a esa unidad y que a nivel del SCBM el activo aparezca en la Sucursal.”*

Las debilidades señaladas en el presente hallazgo en cuanto a la administración de activos en TIC asignados a esa Sucursal podrían comprometer la toma de decisiones por parte de las autoridades del establecimiento y demás instancias superiores en cuanto a la planificación y gestión para adquirir equipos tecnológicos.



Del mismo modo, limita la eventual detección de posibles pérdidas o sustracciones de activos, comprometiendo así el resguardo y utilización de estos, así como afectando el patrimonio institucional y finalmente la situación descrita contraviene la normativa en materia de administración y control de bienes muebles.

## 6. SOBRE LA EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DE PARTIDAS TIC.

Se determinaron oportunidades de mejora en relación con la ejecución presupuestaria de las partidas relacionadas con tecnologías de información y comunicaciones para la Sucursal de Cartago, lo anterior según consulta realizada a la base de datos del Sistema Integrado Institucional de Presupuesto (SIIP). A continuación, el detalle de lo mencionado:

**Cuadro 9**  
**Asignación y ejecución presupuestaria de las partidas TIC para la Sucursal de Cartago.**  
**Años 2017**

Partida	Descripción	Monto Total Asignado	Monto Gastado	% Ejecución presupuestaria	Saldo disponible
2122	TELECOMUNICACIONES	₡3 442 000,00	₡2 924 914,53	85%	₡517 085,47
2157	MANT. REP. EQUIPO COMUNICACION	₡700 000,00	₡0,00	0%	₡700 000,00
2159	MANT. REP. EQUIP. COMPUTO Y SIST. INFORM	₡2 069 000,00	₡586 630,00	28%	₡1 482 370,00
2216	MAT. PROD. ELECTR.TELF. COMPUTO	₡462 000,00	₡311 351,00	67%	₡150 649,00
<b>Total General</b>		<b>₡6 673 000,00</b>	<b>₡3 822 895,53</b>	<b>57%</b>	<b>₡2 850 104,47</b>

**Fuente:** Consulta realizada a la Base de Datos del SIIP, al julio 2018.

Según se observa en el cuadro anterior, la Sucursal de Cartago alcanzó en el periodo considerado, una ejecución acumulada del 57% del presupuesto asignado en las partidas TIC supra citadas, lo cual implica que no se utilizó efectivamente un 43%, correspondiente a una sub-ejecución de ₡2 850 104,47 (Dos millones ochocientos cincuenta mil ciento cuatro colones con 47/100) de los recursos asignados originalmente al principio del año 2017.

El Instructivo para la Formulación Plan – Presupuesto, de la Dirección de Planificación Institucional, Dirección de Presupuesto, de abril 2013, establece:

*“El presupuesto es una herramienta indispensable en la gestión de las unidades ejecutoras, al ser la expresión financiera de los planes operativos y por constituir un instrumento fundamental en la programación, control y evaluación de los recursos.”*

Esa misma norma refiere que el presupuesto es entre otros aspectos, un instrumento de administración, ya que exige se realicen acciones específicas para coordinar, ejecutar, controlar y evaluar los planes y programas, así como un parámetro para medir el desempeño y la rendición de cuentas.



La CGR ha dispuesto<sup>2</sup>, en relación con la ejecución presupuestaria, entre otros aspectos que:

*“(…) La fase de ejecución presupuestaria es responsabilidad exclusiva de la Administración, en donde las asignaciones presupuestarias aprobadas constituyen su límite de acción como elemento autorizante para el uso y disposición de los recursos.”*

La Licda. Evelyn Brenes Molina, Jefe a.i. de la Sucursal de Cartago, mencionó que:

*“Referente a la ejecución presupuestaria del año 2017, en ese momento no estaba a cargo de esta unidad por lo que no podría indicar las causas de la planificación que se dio en ese momento.”*

La sub ejecución presupuestaria en la partidas relacionadas con tecnologías de información y comunicaciones, podría interpretarse como ausencia real de las necesidades indicadas, lo que implicaría a futuro la adjudicación de menos fondos a esas partidas, o incluso como debilidades en los procesos de planificación por parte de los funcionarios que participan en la formulación y ejecución del presupuesto; con el consecuente impacto en el desarrollo de las operaciones y afectación de los servicios que otorga este centro administrativo financiero.

Del mismo modo, los resultados obtenidos en dicha ejecución materializan riesgos que limitan la capacidad de que una herramienta como el presupuesto, en la cual se debe definir con precisión el origen y cuantía de los recursos con que contarán las unidades ejecutoras para llevar a cabo las tareas y funciones asignadas, sea útil para la toma de decisiones relativas al desarrollo de las operaciones.

## **7. SOBRE ASPECTOS DE SEGURIDAD FÍSICA Y AMBIENTAL DE LA OFICINA DE INFORMÁTICA Y EL CUARTO DE SERVIDORES.**

Se evidenciaron oportunidades de mejora en torno a la seguridad física y ambiental de los activos TIC ubicados en la oficina de informática y el cuarto de servidores de la Sucursal de Cartago, a saber:

- No se dispone de áreas exclusivas y separadas dedicadas al mantenimiento del equipo de cómputo, bodega de activos, repuestos y suministros.
- Existen acumulación de equipos de cómputo, monitores, impresoras, teclados, cables y otros artefactos ubicados en el suelo, lo anterior tanto en la oficina de informática como en el cuarto de servidores.
- Se detectan activos dados de baja y sin uso en diferentes ubicaciones de la Sucursal (oficina de informática, cuarto de servidores, área de egresos e ingresos.)

A continuación, se presentan fotografías referentes a las situaciones señaladas:

---

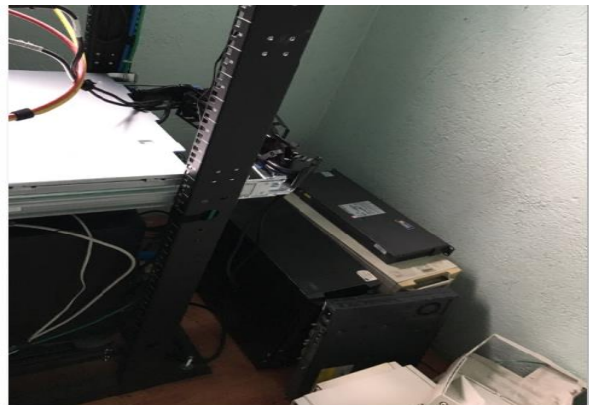
<sup>2</sup> Resolución R-DC-064-2013, R-DC-24-2012; Normas Técnicas sobre Presupuesto Público.

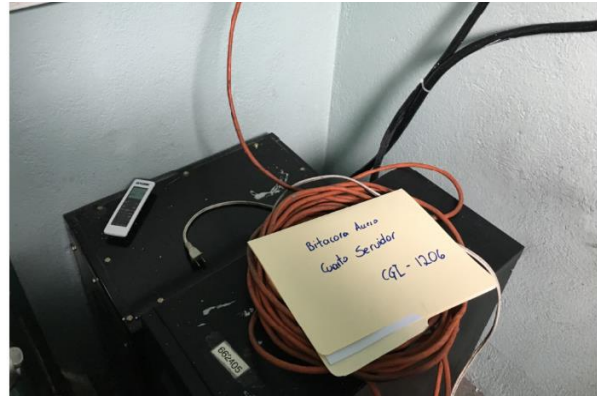
**Figura 2**  
**Fotografías capturadas a la oficina de informática**  
**Sucursal de Cartago, julio 2018**



**Fuente:** Elaboración propia con base en inspección física realizada a la oficina de informática, Julio 2018.

**Figura 3**  
**Fotografías capturadas en el cuarto de servidores**  
**Sucursal de Cartago, julio 2018**





Fuente: Elaboración propia con base en inspección física realizada a la oficina de informática, Julio 2018.

Las Normas Técnicas para la Gestión de Tecnologías de Información de la Contraloría General de la República, en el capítulo 1, punto 1.4.3 sobre seguridad física y ambiental indican lo siguiente:

*“La organización debe proteger los recursos de TI estableciendo un ambiente físico seguro y controlado, con medidas de protección suficientemente fundamentadas en políticas vigentes y análisis de riesgos.*

*Como parte de esa protección debe considerar:*

- a. Los controles de acceso a las instalaciones: seguridad perimetral, mecanismos de control de acceso a recintos o áreas de trabajo, protección de oficinas, **separación adecuada de áreas.** (el formato negrito no corresponde al original)*
- b. La ubicación física segura de los recursos de TI.*
- e. Los controles para el desecho y reutilización de recursos de TI.*
- h. Los riesgos asociados con el ambiente”*

Las Políticas Institucionales de Seguridad Informática, en el apartado 10.13 refieren que:

*“Todas las unidades de la CCSS deben velar porque el desecho del equipo de cómputo y componentes se realice periódicamente y con base en la normativa vigente, lo anterior con el fin de mantener los espacios físicos despejados”.*

El Reglamento General de Seguridad e Higiene de Trabajo, en el artículo 10 “De las Condiciones Generales de los Locales y Ambiente de Trabajo” señala que:

*“Los locales de trabajo deberán llenar, en lo relativo a ubicación, construcción y acondicionamiento, los requisitos de seguridad e higiene que demanden la seguridad, integridad, salud, moral y comodidad de los trabajadores...”.*

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, emitidas por la Contraloría General de la República, señalan en su apartado 1 “Normas Generales”, lo siguiente:

*“El SCI de cada organización debe coadyuvar al cumplimiento de los siguientes objetivos:*





*a. 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”.*

La Guía de Mejores Prácticas en la Gestión de Centros de Producción de Datos, emitidas en marzo del 2008, establece lo siguiente:

*“Los procedimientos aquí documentados deben ser revisados por todas aquellas Unidades Ejecutoras y funcionarios que estén involucrados directa o indirectamente con la administración de Centros de Producción (conocidos como Centros de Cómputo) en la Institución y valorar si es aplicable en su Unidad”.*

El Ing. Carlos Rojas Calderón, encargado de informática a.i.de informática en la Sucursal de Cartago, indicó que:

*“La situación se presenta porque son equipos que fueron dados de baja, sin embargo, el retiro de estos que fueron desechados se realiza acorde a las campañas de reciclaje de artefactos electrónicos, por ende, estamos a la espera de que el nivel central nos notifique, adicionalmente, tenemos limitaciones respecto a la infraestructura del edificio y no disponemos de una bodega que nos permita almacenar tanto desechos de equipos TIC como repuestos.”*

La situación descrita podría comprometer la integridad de los equipos informáticos, situación que expone no solamente el patrimonio institucional, sino además la prestación de servicios, afectando tanto los intereses de la CCSS.

Del mismo modo, disponer equipos electrónicos en desuso y almacenados por tiempos prolongados sin un adecuado control sobre los mismos, podría generar en su entorno altos niveles de toxicidad, pues los componentes de los equipos y aparatos electrónicos, entre ellos metales pueden resultar contaminantes si no son tratados adecuadamente, situación que podría afectar la integridad física (salud) del funcionario que se encuentra en la oficina de la unidad TIC.

## **8. SOBRE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL PARA LOS PROCESOS DE RESTAURACIÓN DE RESPALDOS.**

Se evidenciaron oportunidades de mejora en torno a la periodicidad de los procedimientos de control para los procesos de restauración de respaldos efectuados sobre las bases de datos administradas por la unidad TIC, entre las cuales se encuentran el Sistema Integrado Institucional de Presupuesto (SIIP), Sistema Plataforma Institucional de Cajas (SPIC) y Sistema de Abogados.

Al respecto, se determinó que las pruebas de restauración sobre los respaldos son ejecutadas en forma anual, específicamente cuando se actualiza el Plan de Continuidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones, provocando riesgos en torno a comprobar la calidad de los archivos generados por el motor gestor de base de datos, así como a la disponibilidad, confiabilidad e integridad de la información.



Las Normas Técnicas para la Gestión de Tecnologías de Información de la Contraloría General de la República, en el capítulo IV, punto 4.2. sobre Administración y Operación de la Plataforma Tecnológica, indica en su inciso i., lo siguiente:

*“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.”*

Las Normas Institucionales de TIC, en el apartado 4.2.4, indica lo siguiente

*“Se deben establecer los procedimientos de control para los procesos de restauración de datos “*

La Guía para la elaboración de respaldos TIC-GPR-0001, en el punto 6. Destrucción de los medios de respaldos, indica lo siguiente:

*“Daño físico del medio de respaldo: Deberán hacerse en forma periódica pruebas de restauraciones de información en un área temporal con el fin de probar el buen estado del medio de respaldo. Si se comprueba que el medio tiene un daño y no puede leerse su contenido, se debe destruir físicamente y documentar el número de cinta y su último contenido. Se debe tratar de rescatar la mínima cantidad de información y guardarla en otro medio. “(El formato subrayado no corresponde al original)*

Esa misma Guía en el punto 8. Recuperación, señala que:

*“Se deben definir mecanismos de comprobación de las copias de seguridad, aunque los propios programas que las efectúan suelen disponer de ellos para verificar el estado de la copia, es conveniente planificar dentro de las tareas de seguridad la restauración de una parte de la copia o de la copia completa periódicamente, como mecanismo de prueba y garantía.”*

El Ing. Carlos Rojas Calderón, encargado de informática a.i. en la Sucursal de Cartago, señalo al respecto:

*“Si existe un procedimiento documentado, respecto a las pruebas de respaldos (restauraciones) se realizan generalmente cuando se hacen los ensayos del Plan de Continuidad, es decir, en forma anual y donde queda documentado, sin embargo, no se ejecutan pruebas de forma tan periódica, es uno de los aspectos que se podría mejorar para comprobar la calidad de los respaldos.”*

La ausencia de procedimientos de restauración periódicos sobre los respaldos de las bases de datos podría generar pérdida de información, lo anterior considerando que un aspecto significativo dentro de la gestión de respaldos incluye no solo la generación de archivos para resguardar los datos sino la definición de mecanismos de comprobación sobre las copias de seguridad realizadas, permitiendo asegurar



razonablemente su confiabilidad, por ende, la ejecución de estos procesos en forma anual materializa riesgos en torno a la disponibilidad e integridad de la información.

## **9. SOBRE LA DEFINICIÓN DE ACUERDOS DE SERVICIO PARA LA GESTIÓN DE TI.**

Se evidenció que la unidad TIC de la Sucursal de Cartago no ha definido acuerdos de servicio para la gestión de las tecnologías de información y comunicaciones que permitan concertar con la parte usuaria los servicios que requiere, sus atributos y los prestados por el profesional destacado en informática.

Las Normas Técnicas para la Gestión y Control de Tecnologías de Información de la Contraloría General de la República, señalan en el inciso 4.1 Definición y administración de acuerdos de servicio, lo siguiente:

*“La organización debe tener claridad respecto de los servicios que requiere y sus atributos, y los prestados por la Función de TI según sus capacidades.*

*El jerarca y la Función de TI deben acordar los servicios requeridos, los ofrecidos y sus atributos, lo cual deben documentar y considerar como un criterio de evaluación del desempeño. Para ello deben:*

- a. Tener una comprensión común sobre: exactitud, oportunidad, confidencialidad, autenticidad, integridad y disponibilidad.*
- b. Contar con una determinación clara y completa de los servicios y sus atributos, y analizar su costo y beneficio.*
- c. Definir con claridad las responsabilidades de las partes y su sujeción a las condiciones establecidas.*
- d. Establecer los procedimientos para la formalización de los acuerdos y la incorporación de cambios en ellos.*
- e. Definir los criterios de evaluación sobre el cumplimiento de los acuerdos.*
- f. Revisar periódicamente los acuerdos de servicio, incluidos los contratos con terceros”.*

Las Normas institucionales en TIC, en su apartado 4.1 Definición y administración de acuerdos de servicio, señalan que:

*“Las unidades de trabajo deben tener claridad respecto de los servicios que requieren y los prestados por las unidades de TIC, según sus capacidades. La autoridad jerárquica y la unidad de TIC deben acordar los servicios requeridos, los ofrecidos y sus atributos, lo cual deben documentar y considerar como un criterio de evaluación del desempeño. Para ello deben:*

- Contar con una determinación clara y completa de los servicios y sus atributos, y analizar su costo y beneficio.*
- Definir con claridad las responsabilidades de las partes y su sujeción a las condiciones establecidas.*
- Establecer los procedimientos para la formalización de los acuerdos y la incorporación de cambios en ellos.*
- Definir los criterios de evaluación sobre el cumplimiento de los acuerdos.*
- Revisar periódicamente los acuerdos de servicio, incluidos los contratos con terceros”.*



El Ing. Carlos Rojas Calderón, encargado de informática a.i. en la Sucursal de Cartago, indicó que:

*“En el transcurso de mi nombramiento no tengo conocimiento que existan acuerdos de servicios en este centro de gestión informática, sería un aspecto que se debe consultar con el titular del puesto. Lo que si tengo documentado desde el momento que inicié son las funciones sustantivas que realizó”.*

La carencia de acuerdos de servicio impide disponer de una herramienta para la unidad TIC que ayude a lograr un consenso en términos del nivel de calidad del servicio, lo anterior en aspectos tales como: tiempo de respuesta, disponibilidad horaria, documentación disponible, personal asignado, entre otros, además, provoca que no se disponga de un punto de referencia para el proceso de mejora continua, lo cual imposibilita medir adecuadamente la gestión operativa y táctica del servicio, lo anterior ante la ausencia de indicadores que permitan someter un criterio de evaluación del desempeño.

#### **10. SOBRE LA DOCUMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO ASOCIADOS A LAS TIC.**

Se evidenciaron oportunidades de mejora sobre la documentación de los procesos de trabajo asociados a las tecnologías de información y comunicaciones. Al respecto, en revisión de 24 protocolos y procedimientos se comprobó lo siguiente:

- Existe documentación desactualizada que fue elaborada desde el año 2008, 2009 o 2010, entre otros.
- Ausencia de un formato estandarizado que contemple: presentación, alcance, responsable de su elaboración, aprobación, control de versiones u historial de revisiones que permita determinar que los documentos son sujetos a evaluación.

La Ley General de Control Interno 8292 en su artículo 15, Actividades de Control, establece como deber del jerarca y de los titulares subordinados lo siguiente:

*“[...] Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente tanto las políticas como los procedimientos que definan claramente, entre otros asuntos, los siguientes:*

- i. La autoridad y responsabilidad de los funcionarios encargados de autorizar y aprobar las operaciones de la institución.*
- ii. La protección y conservación de todos los activos institucionales.*
- iii. El diseño y uso de documentos y registros que coadyuven en la anotación adecuada de las transacciones y los hechos significativos que se realicen en la institución. Los documentos y registros deberán ser administrados y mantenidos apropiadamente.*
- iv. La conciliación periódica de registros, para verificar su exactitud y determinar y enmendar errores u omisiones que puedan haberse cometido.*
- v. Los controles generales comunes a todos los sistemas de información computarizados y los controles de aplicación específicos para el procesamiento de datos con software de aplicación”.*



Así mismo, las Normas de Control Interno para el Sector Público establecen como requisito para las actividades de control (inciso 4.2) lo siguiente:

*“[...] e. Documentación. Las actividades de control deben documentarse mediante su incorporación en los manuales de procedimientos, en las descripciones de puestos y procesos, o en documentos de naturaleza similar. Esa documentación debe estar disponible, en forma ordenada conforme a criterios previamente establecidos, para su uso, consulta y evaluación”.*

El Ing. Carlos Rojas Calderón, encargado de informática a.i. de informática en la Sucursal de Cartago, indicó lo siguiente:

*“En efecto si hay documentación y esta desactualizada, sin embargo, en reuniones efectuadas con el CGI Regional se acordó abordar el tema y se tomó la decisión de que entre todos los Analistas actualicemos los procesos de trabajo TIC, misma que aplicamos en forma estandarizada en toda la Dirección Regional Central de Sucursales, estamos en proceso de que cada uno de los compañeros finalice la actualización correspondiente”.*

La inclusión de información sobre las versiones de los procedimientos documentados y utilizados por esa Sucursal, así como su estandarización en cuanto al formato empleado, eventualmente facilitarían el control y supervisión sobre la actualidad y pertinencia de estos, además de garantizar su ajuste y eficacia de su contenido, el cual es fundamental para la atención de diferentes actividades sustantivas en TIC en ese establecimiento.

## **11. SOBRE LA GESTIÓN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE LOS EQUIPOS INFORMÁTICOS.**

Se evidenciaron oportunidades de mejora en relación con la gestión de mantenimiento preventivo de los equipos informáticos, lo anterior en virtud de los siguientes aspectos:

- El cronograma del plan de mantenimiento preventivo no brinda detalle de los equipos de TIC que van a ser sometidos al proceso de revisión, únicamente indica las fechas en forma general.
- Según lo indicado en el cronograma, los días 12,13,14 de junio del año en curso se efectuaron las tareas para los equipos informáticos de la Sucursal de Cartago, no obstante, se carece de evidencia o respaldo documental que permita certificar que las actividades fueron realizadas, es decir: descripción del equipo, detalle técnico de las tareas ejecutadas, observaciones sobre posibles reparaciones que requiera el equipo que implique mantenimiento correctivo, así como un visto bueno del usuario final garantizando el funcionamiento óptimo del activo TIC posterior al trabajo realizado.
- La documentación llamada *“Plan de Mantenimiento-Hardware-Software”*, *“Procesos para mantenimiento equipos de cómputo”* y *“Guía Mantenimiento”*, presenta condiciones similares a lo indicado en el hallazgo dos del presente informe.

Las Normas Técnicas para la Gestión de las TI (CGR, 2007) establecen 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. Para esa implementación y mantenimiento debe:*

*... a. Adoptar políticas sobre la justificación, autorización y documentación de solicitudes de implementación o mantenimiento de TI.*

*b. Establecer el respaldo claro y explícito para los proyectos de TI tanto del jerarca como de las áreas usuarias.*

*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.*

*d. Instaurar líderes de proyecto con una asignación clara, detallada y documentada de su autoridad y responsabilidad.*

*e. Analizar alternativas de solución de acuerdo con criterios técnicos, económicos, operativos y jurídicos, y lineamientos previamente establecidos”.*

Así mismo, las Normas de Control Interno para el Sector Público establecen como requisito para las actividades de control (inciso 4.2) lo siguiente:

*“[...] e. Documentación. Las actividades de control deben documentarse mediante su incorporación en los manuales de procedimientos, en las descripciones de puestos y procesos, o en documentos de naturaleza similar. Esa documentación debe estar disponible, en forma ordenada conforme a criterios previamente establecidos, para su uso, consulta y evaluación”.*

*f. Contar con una definición clara, completa y oportuna de los requerimientos, como parte de los cuales debe incorporar aspectos de control, seguridad y auditoría bajo un contexto de costo – beneficio.*

*g. Tomar las provisiones correspondientes para garantizar la disponibilidad de los recursos económicos, técnicos y humanos requeridos...”.*

El Modelo de Organización de los Centros de Gestión Informática (octubre 2013) consigna como actividad sustantiva para los CGI Tipo B lo siguiente:

*“... 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...”.*

El Ing. Carlos Rojas Calderón, encargado de informática a.i. en la Sucursal de Cartago, mencionó al respecto:



*“Si realizo labores de mantenimiento preventivo a los equipos de cómputo, y existe una planificación para las sucursales tanto de Cartago como de Frailes y Tarrazú, sin embargo, no se dispone de respaldo documental que permita certificar las funciones que se realizaron producto de los mantenimientos preventivos en los equipos, así como el visto bueno de los usuarios a los que se atendieron, lo único que existe es un comunicado por correo que se brinda con anticipación.”*

Aspectos como los señalados en el presente hallazgo podrían comprometer la prestación de los servicios de mantenimiento preventivo en tanto a su cobertura efectiva y valor agregado que esa actividad brinda a la gestión en TIC de esa sucursal. Además, la ausencia de respaldo o evidencia sobre las actividades ejecutadas, materializa riesgos de control interno inherentes a la documentación de las actividades de control establecidas.

## 12. SOBRE UN PLAN TÁCTICO DE DESARROLLO TECNOLÓGICO PARA LA ADQUISICIÓN DE RECURSOS EN TIC.

Se evidenció que la Sucursal de Cartago no dispone de un Plan Táctico de Desarrollo Tecnológico acorde a las necesidades en materia de TIC, considerando aspectos como adquisición de hardware, software, sistemas de información, redes de datos y comunicaciones, entre otros, lo anterior en virtud de que no se aportó respaldo documental que determinara la elaboración de este durante el año 2017 o el período transcurrido del 2018.

Los Lineamientos Generales de Inventarios TIC (TIC-INV-0001), el Punto 6. Adquisición de Recursos en TIC, inciso 6.1, indica que:

*“6.1 Toda unidad de trabajo debe contar con un **Plan Táctico de Desarrollo Tecnológico**, acorde a las necesidades institucionales en materia de TIC, ya sea adquisición de hardware, software, sistemas de información, redes de datos y comunicaciones, entre otros. Este plan táctico debe observar nuevas necesidades, capacitación, recurso humano, mantenimiento y remplazo de los recursos TIC.”*

El Ing. Carlos Rojas Calderón, encargado de informática a.i. en la Sucursal de Cartago, señaló lo siguiente:

*“Lo más similar a un plan táctico de desarrollo serían los estudios de factibilidad cuando nos solicitan determinar las necesidades de equipo tecnológico, pero la base para determinar las necesidades para compra de equipos se realiza con una revisión de las características de los equipos, como, por ejemplo, memoria ram, procesador, sistema operativo, entre otros, sin embargo, en el transcurso de mi nombramiento no tengo conocimiento de que exista un documento formal en esa línea.”*

La situación descrita provoca en primera instancia un incumplimiento de las responsabilidades estipuladas sobre la adquisición de recursos TIC descritas en los lineamientos generales de inventarios de tecnologías de información y comunicaciones, además, podría generar riesgos en torno a determinar requerimientos en capacitación, recurso humano, mantenimiento o remplazo de los recursos tecnológicos.



Finalmente, es significativo mencionar que el Plan mencionado en el presente hallazgo, representa un insumo que adicional a las necesidades establecidas y los lineamientos institucionales para la formulación y ejecución del plan presupuesto, permite a las unidades de trabajo proyectar las oportunidades de mejora requeridas en materia de TIC.

### **13. SOBRE UN DIAGNÓSTICO DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA.**

Se evidenció la ausencia de un diagnóstico de la plataforma tecnológica para la Sucursal de Cartago, lo anterior en virtud de que no se aportó respaldo documental que determinara la elaboración de este durante el año 2017 o el período transcurrido del 2018.

Aunado a lo anterior, no se observa que el personal destacado en TIC de esa Sucursal haya brindado a la administración de la unidad de trabajo un reporte con el diagnóstico realizado, señalando los recursos de TIC con requerimiento de remplazo, mejora, reparación o declaratoria de obsolescencia.

Los Lineamiento Generales de Inventarios TIC (TIC-INV-0001), el Punto 7. Diagnóstico de la plataforma tecnológica, inciso 7.1, 7.2 y 7.3, señala lo siguiente:

*“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”.*

El Ing. Carlos Rojas Calderón, encargado de informática a.i. en la Sucursal de Cartago, señaló lo siguiente:

*“En el transcurso de mi nombramiento en esta unidad no se ha ejecutado un diagnóstico actual de la plataforma tecnológica que contenga un reporte con los recursos de TIC candidatos a reemplazo, mejora, reparación o declaratoria de obsolescencia.”*

La situación descrita provoca en primera instancia un incumplimiento de las responsabilidades estipuladas sobre el diagnóstico de la plataforma tecnológica descritas en los lineamientos generales de inventarios TIC, además, lo anterior podría generar riesgos para los procesos de toma de decisiones realizados por esa





Sucursal al momento de plantear los indicadores y metas para la formulación y ejecución del plan presupuesto, lo anterior ante la ausencia de documentación que respalde con un criterio técnico las necesidades TIC de la unidad.

#### 14. SOBRE EL INVENTARIO DE PARTES TIC OBTENIDOS DE EQUIPO EN DESECHO.

Se evidenció que el centro de gestión informática de la Sucursal de Cartago no dispone de un inventario de partes TIC obtenidas de equipo en desecho, lo anterior en virtud de que no se aportó respaldo documental de su elaboración durante el año 2017 o el período transcurrido del 2018.

Los Lineamientos Generales de Inventarios TIC (TIC-INV-0001), el Punto 4. Inventario de Reparaciones e Incidentes, inciso 4.1, indica lo siguiente:

*“4.1 Con el propósito de contar con componentes o partes para repuestos, los Centros de Gestión Informática deben contar con un Inventario de Partes TIC, los cuales son adquiridos u obtenidos de equipo en desecho, tal y como se señala en el **Manual de Normas, Procedimientos Contables y Activos** (Artículo 40, Retiro por Inservible u Obsolescencia).”*

El Ing. Carlos Rojas Calderón, encargado de informática a.i. en la Sucursal de Cartago, indicó que:

*“Actualmente no se dispone de un inventario de repuestos o partes TIC producto de equipo desechado y que pueda ser utilizado en equipos que están en uso, estamos en proceso de extraer las partes que puedan ser usadas nuevamente producto de equipo de cómputo que fue dado de baja.”*

La situación descrita materializa riesgos referentes al cumplimiento de las responsabilidades estipuladas para las unidades TIC sobre el inventario de reparaciones descritas en los lineamientos generales de inventarios de tecnologías de información y comunicaciones, asimismo, impide que existan controles adecuados que permitan tener información sobre los repuestos actualizados, así como su disponibilidad cuando se necesiten y su utilización en beneficio de la institución.

#### 15. SOBRE LA EVALUACIÓN DEL NIVEL DE REEMPLAZO EN ACTIVOS TIC.

Se detectó que el Centro de Gestión Informática local no utiliza el instrumento institucional para la evaluación de reemplazo de equipos de TI, lo anterior para determinar los activos que por una serie de criterios técnicos son potencialmente aptos para ser sometidos a una evaluación de su nivel de reemplazo.

La Guía para la Evaluación del Reemplazo sobre Activos de TIC, en su apartado 3.2.1 Inventario de TIC actual señala que:

*“Debe efectuarse la selección de los activos de TIC considerados potencialmente aptos para ser sometidos a una evaluación de su nivel de reemplazo. Los siguientes criterios deben ser valorados al efectuar dicha selección:*

*a. Microcomputadoras de escritorio y/o portátiles*



- Equipos con menor capacidad de procesamiento, memoria y almacenamiento.
  - Equipos con sistemas operativos de mayor antigüedad.
  - Equipos expuestos a un alto nivel de uso según su ubicación física.
  - Equipos que superen su vida útil (5 años).
- a. Impresoras
- Equipos con mayor antigüedad de uso.
  - Equipos expuestos a un alto nivel de uso según su ubicación física.
  - Equipos con tipos de impresión de mayor antigüedad (matriz de punto, inyección de tinta, láser).
- Equipos que superen su vida útil (5 años).
- c. Escáner
- Equipos con mayor antigüedad de uso.
  - Equipos expuestos a un alto nivel de uso según su ubicación física.
  - Equipos que superen su vida útil (5 años).
- d. Unidad de Potencia Ininterrumpida
- Equipos con mayor antigüedad de uso.
  - Equipos con baja capacidad de carga según la necesidad existente.
  - Equipos expuestos a un alto nivel de disponibilidad según su ubicación física.
  - Equipos que superen su vida útil (5 años).
- e. Monitor
- Equipos con mayor antigüedad de uso.
  - Equipos con tipo de tecnología de mayor antigüedad (CRT/LCD).
  - Equipos expuestos a un alto nivel de uso según su ubicación física.
  - Equipos que superen su vida útil (5 años).
- f. Servidor
- Equipos con mayor antigüedad de uso.
  - Equipos expuestos a una alta necesidad de disponibilidad según su ubicación física.
  - Equipos con tipo de tecnología de mayor antigüedad.
  - Equipos con sistemas operativos de mayor antigüedad.
  - Equipos con menor capacidad de procesamiento, memoria y almacenamiento.
  - Equipos que superen su vida útil (5 años).
- g. Switch
- Equipos expuestos a un alto nivel de uso según su ubicación física.
  - Equipos con tipo de tecnología de mayor antigüedad.
  - Equipos con sistemas operativos de mayor antigüedad.
  - Equipos con menor capacidad de procesamiento y memoria.
  - Equipos que superen su vida útil (5 años)."

El Lineamiento Generales de Inventarios TIC, señala en su apartado 7.4, lo siguiente:

*“Corresponde al encargado del CGI realizar revisiones periódicas de todos los recursos de TI, mediante la Guía para el Reemplazo de Activos TIC.”*

El Ing. Carlos Rojas Calderón, encargado de informática a.i. de informática en la Sucursal de Cartago, indicó que:

*“En el transcurso de mi nombramiento en esta unidad no he utilizado la guía de reemplazo de activos TIC, lo anterior debido a que no hemos sometido a diagnóstico el estado de los equipos, sin embargo, me parece que el documento no es aplicado en esta unidad cuando se requiere hacer un proceso de sustitución de activos de tecnologías de información”.*

La situación descrita impide cumplir los objetivos previamente establecidos sobre los lineamientos para la revisión periódica de los activos TIC, mediante la implementación de un programa de revisiones o diagnóstico que el personal destacado en informática a través del Instrumento Guía de Reemplazo de Equipo, remite a las autoridades del centro de trabajo, determinando las necesidades de reemplazo, desecho, reparación y mejora de los recursos de tecnologías de información, por ende, su aplicación y efectividad es una responsabilidad del CGI, considerando que el mismo debe brindar soporte y asesoría a las instancias superiores de esa Sucursal.

## 16. SOBRE EL PLAN DE CONTINUIDAD DE TIC.

En revisión efectuada al Plan de Continuidad en TIC de la Sucursal de Cartago, se determinaron oportunidades de mejora referentes al respaldo documental que garantice la ejecución de actividades señaladas en las diversas plantillas que conforman el documento. A continuación, el detalle:

- La plantilla ARV002 referente al desarrollo de estrategias de riesgos antes del evento, indica en el apartado “Virus”, lo siguiente:

**Imagen 2**  
**Plan de Acción para mitigar riesgos de Virus**

Riesgo 8: Virus									
PLAN DE ACCIÓN									
N°	Actividad	Responsable	Resultado Esperado	Periodicidad	Estado de cumplimiento			Presupuesto disponible	
					Sí	Parcial	No	Interno	Externo
1	Identificar el software y última versión vigente del antivirus institucional	Encargado Informática	Actualización del Antivirus	Semanal	X			X	
2	Instalar y verificar versión del SCCM	Encargado Informática	Monitoreo de equipo y sus actualizaciones	Semanal	X			X	
3	Realizar actualizaciones manuales de los sistemas operativos y ofimática	Encargado Informática	Verificación de parches.						
4	Capacitar al personal en mejores prácticas para evitar contagio de virus	Encargado Informática	Conocimiento sobre problemas de virus	Anual	X			X	

Código Área: 1206

Plan de Continuidad TIC

Versión: 1.7

Responsable: Licda. Evelyn Brenes Molina

**Fuente:** Plan de Continuidad Sucursal de Cartago, Plantilla ARV002, Julio 2018.



Como se observa en la imagen anterior, se estableció un plan de acción cuyo responsable es el encargado de informática, mismo que debe realizar con una periodicidad semanal las actividades de “Identificar el software y última versión vigente del antivirus institucional” e “Instalar y verificar la versión del SCCM”, en virtud de lo anterior, se solicitó evidencia de la ejecución de estas tareas para el año 2018, sin embargo, no existe respaldo documental que certifique que estas labores son ejecutadas según lo estipulado en el Plan supra citado, esto según lo expuesto por el funcionario destacado en TIC de la unidad.

- La plantilla PTC011 Calendario Anual de Ensayos, indica que en marzo del presente año se realizó las siguientes actividades: “Base de Datos SPIC: Habilitar BD\_SPIC”, “Base de Datos SICP: Habilitar BD\_SICP”, “Recuperación de Equipos Críticos (Estación de Trabajo e Impresora)”, sin embargo, se carece de respaldo documental que certifique la ejecución de dichos ensayos.
- La plantilla PTC011 Acciones Preventivas de Recuperación de Hardware, indica que se establece mantenimientos preventivos al menos 2 veces al año en equipos críticos como los servidores FINCENHPV04, FINCENNAPO8 y las estaciones de trabajo placas 719612, 775817 y 775815, no obstante, no existe respaldo documental que certifique la ejecución de estas actividades para el año 2017 y el transcurso del 2018.

Las Normas Técnicas para la Gestión de las Tecnologías de Información de la Contraloría General de la República, en el apartado 1.4.7 Continuidad de los servicios de TI indica que:

*“La organización debe mantener una continuidad razonable de sus procesos y su interrupción no debe afectar significativamente a sus usuarios.*

*Como parte de ese esfuerzo debe documentar y poner en práctica, en forma efectiva y oportuna, las acciones preventivas y correctivas necesarias con base en los planes de mediano y largo plazo de la organización, la evaluación e impacto de los riesgos y la clasificación de sus recursos de TI según su criticidad.” (El formato subrayado no corresponde al original)*

Las Políticas de Seguridad Informática institucionales (octubre 2007) establecen en su apartado 10.14 Política para la elaboración de Planes de Continuidad de la Gestión, lo siguiente:

*“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.*

*La administración de la continuidad de la gestión debe incluir controles, procedimientos, asignación de responsable, pruebas, destinados a identificar y reducir riesgos, atenuar las consecuencias de los incidentes perjudiciales y asegurar la reanudación oportuna de las operaciones indispensables. Adicionalmente como los planes de continuidad de la gestión pueden fallar debido a suposiciones incorrectas, negligencias o cambios en el equipamiento o el personal, debe considerarse dentro de su administración la realización de pruebas periódicas para garantizar que los mismos estén actualizados y son eficaces. Las pruebas también deben garantizar que todos los miembros del equipo de recuperación y demás personal relevante estén al corriente de los planes”.*



Las Normas Institucionales en TIC en el apartado 1.5 Continuidad de los Servicios de Tecnologías de Información, mencionan lo siguiente:

*“Toda unidad de trabajo debe garantizar una continuidad razonable de sus procesos y su interrupción no debe afectar significativamente a sus usuarios internos y externos. Para ello se deben elaborar, actualizar, divulgar y aprobar en los niveles correspondientes el plan de continuidad en las unidades de trabajo que utilicen para su funcionamiento TI. Estos planes deben estar documentados, aprobados por la autoridad correspondiente y puestos a prueba, todo ello, según lo dispuesto en Guía para Elaborar Planes de Continuidad de la Gestión en Tecnologías de Información y Comunicaciones emitido por la Subárea de Continuidad de la gestión TIC”.*

El Manual para Elaborar un Plan de Continuidad de la Gestión en Tecnologías de Información y Comunicaciones, en relación con las pruebas y ensayos del plan, señala:

*“Desarrollar procesos para mantener vigentes las capacidades para lograr una adecuada recuperación de las operaciones de TI, en acuerdo con la dirección estratégica del negocio. Para el logro de los objetivos se deberá:*

- *Establecer y ejercitar el Plan.*
- *Determinar los requerimientos de ejercitación.*
- *Desarrollar escenarios realistas para las pruebas.*
- *Preparar reportes y procedimientos de control de los ejercicios.*
- *Ejecutar ejercicios.*
- *Obtener retroalimentación de los resultados de las pruebas e implementar las mejoras requeridas.”*

El Ing. Carlos Rojas Calderón, encargado de informática a.i. en la Sucursal de Cartago, citó lo siguiente:

*“La revisión si se realiza, pero no se tiene documentado la misma y donde se registre cada proceso y que equipos se le verifico el antivirus y sus respectivas actualizaciones, en síntesis, es una de las oportunidades de mejora.”*

*“Efectivamente en marzo de 2018 se realizó el ensayo sobre dichas bases de datos, como parte de los procesos de recuperación de equipos críticos, sin embargo, no se documentó en el momento.”*

*“Si se estableció una programación del mantenimiento en forma general de todos los equipos sin brindar detalles específicos sobre los críticos que indica el plan de continuidad, el mismo fue realizado entre el 9 y 16 de junio sin embargo no se efectuó respaldo documental que certifique las tareas ejecutadas sobre los equipos”.*

La ausencia de respaldo documental que certifique la ejecución de las actividades descritas en el Plan de Continuidad TIC, podría materializar riesgos en torno al cumplimiento de aspectos referentes al ambiente



y las actividades de control que deben implementarse para garantizar que se establece, mantiene, perfecciona y evalúa el sistema de control interno.

Del mismo modo, la situación descrita impide que existan procesos de rendición de cuentas efectivos sobre las funciones sustantivas relacionadas con la elaboración, actualización y seguimiento del Plan de Continuidad TIC, mismas cuya responsabilidad recae en el profesional destacado en tecnologías de información.

## **17. SOBRE INVESTIGACIONES EN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES**

Se evidenció que la unidad TIC de la Sucursal de Cartago no realiza actividades sustantivas en torno a la promoción, ejecución, documentación y divulgación de labores investigativas en tecnologías de información y comunicaciones, lo anterior en virtud de que no se aportó respaldo documental que determinara la elaboración de estas durante el año 2017 o el período transcurrido del 2018.

Las Normas Institucionales en TIC, en el capítulo 2. Normas de Planificación y Organización, inciso 2.1.13, indica lo siguiente:

*“Toda unidad de TIC debe promover, ejecutar, documentar y dar a conocer investigaciones en materia de TIC, con el propósito de tener una perspectiva clara de dirección en materia tecnológica, así como conocer las tendencias de las TIC para que conforme a ello, se optimice el uso de su infraestructura tecnológica, para así mantener un equilibrio entre los requerimientos y la evolución de las TIC”.*

El Modelo Organización de los Centros de Gestión Informática, en el apartado Responsabilidades del nivel organizacional y funciones sustantivas para los centros de gestión informática tipo B, indica sobre investigaciones, lo siguiente:

*“Realizar investigaciones sobre nuevos productos y tecnología en sistemas de información y comunicaciones, con base en los requerimientos institucionales y la normativa vigente, con el objeto de valorar la factibilidad de su utilización”.*

El Ing. Carlos Rojas Calderón, encargado de informática a.i. en la Sucursal de Cartago, citó lo siguiente:

*“Personalmente no he ejecutado algún proceso de investigación de tecnologías en TIC, lo más cercano que se ha realizado es consultar y buscar documentación en internet sobre la herramienta Sharepoint y sobre la cual ya hemos implementado algunas soluciones en coordinación con los CGI de la Dirección Regional Central de Sucursales”.*

Las funciones definidas en el Modelo de Organización de los Centros de Gestión Informática representan una guía para el fortalecimiento del control interno, evaluación y fiscalización, con el fin de alcanzar los objetivos y metas establecidas por la organización en materia tecnológica.

Por lo anterior, el incumplimiento de las tareas sustantivas relacionadas con la elaboración de investigaciones en TIC por parte de los encargados de informática en el nivel local impide promover la



innovación, mejora continua de procesos y adquisición de nuevas tecnologías, además, limita el conocimiento para descubrir nuevas tendencias de mercado que podrían ser aplicadas en la Caja, lo anterior previo a un correspondiente estudio de factibilidad.

## 18. SOBRE HERRAMIENTAS PARA MEDIR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN TORNO A LOS SERVICIOS TIC.

Se constató que la unidad TIC de la Sucursal de Cartago carece de mecanismos para medir la calidad en torno a la prestación de los servicios en tecnologías de información y comunicaciones que se brindan, lo anterior en virtud de que no se aportó evidencia que permita determinar la implementación de herramientas para medir el nivel de satisfacción de los usuarios.

Las Normas Institucionales en Tecnologías de Información y Comunicaciones, en el numeral 1.2, “Gestión de la calidad de TIC.”, indica lo siguiente:

**“1.2.1 La CCSS en su Organización de TIC, adopta el concepto de Aseguramiento de la Calidad, con el fin de lograr la satisfacción de los usuarios y la efectividad en el desarrollo de su gestión.**

**1.2.2 Los productos y servicios de TIC se deben desarrollar e implementar de conformidad con los requerimientos de los usuarios, con base en un enfoque de eficiencia y mejoramiento continuo.**

**1.2.3 Toda unidad de TIC de la CCSS deben estimular e impulsar una cultura organizacional de servicio al usuario, con una atención esmerada, oportuna y de calidad.” (Lo resaltado no corresponde al original)**

El Ing. Carlos Rojas Calderón, encargado de informática a.i. en la Sucursal de Cartago, citó lo siguiente:

*“No disponemos de herramientas para medir la calidad de los servicios TIC, sin embargo, es importante mencionar que si tenemos una herramienta que nos permite conocer el tipo de problema que el usuario presenta y una vez atendida la incidencia se completa un espacio con la descripción del procedimiento realizado y las pruebas correspondientes, sin embargo, no tenemos un indicador para medir el grado de satisfacción de los usuarios”.*

La falta de indicadores de gestión y herramientas para monitorear la satisfacción de los usuarios puede materializar riesgos referentes a identificar oportunidades de mejora en relación con el desempeño realizado, así como determinar posibles deficiencias de control que pueden provocar la inadecuada gestión en el desarrollo de las actividades en TIC y un detrimento en la calidad de los servicios que otorga este CGI.

## 19. SOBRE CAPACITACIÓN Y ASESORÍA A USUARIOS EN MATERIA TIC.

Se evidenció que la unidad TIC de la Sucursal de Cartago no realiza funciones sustantivas relacionadas con actividades de capacitación y asesoría a los usuarios en materia de tecnologías de información y



comunicaciones, lo anterior en virtud de que no se aportó respaldo documental que determinara la elaboración de estas durante el año 2017 o el período transcurrido del 2018.

El Modelo de Organización de los Centros de Gestión Informática (octubre 2013), en el apartado Area: Centro de Gestión Informática Regionales y Locales, indica lo siguiente:

*“Otorga la capacitación y la asesoría para la solución de problemas operativos, que se les presentan a los usuarios finales en la utilización de la tecnología de información”.*

*“Capacitar y asesorar a los usuarios en el uso de los sistemas y de las aplicaciones en operación, de acuerdo con las necesidades específicas, las políticas y los manuales técnicos vigentes, con la finalidad de lograr la operación efectiva y la confiabilidad de la información”.*

*“Asesorar y capacitar a los funcionarios para que se cumplan las regulaciones relacionadas con la seguridad, confiabilidad y riesgos asociados en tecnologías de información y comunicaciones, de acuerdo con la normativa establecida, con el fin de reducir los riesgos de error humano, sustracción, fraude o uso inadecuado de los recursos tecnológicos”.*

*“Promover la participación activa de las unidades usuarias, mediante la programación de actividades orientadas a estos fines, la asesoría y la capacitación en el área de tecnologías de información y comunicaciones, con la finalidad de apoyar en forma efectiva los servicios que se otorgan a la sociedad”.*

El Manual Descriptivo de Puestos, establece en las tareas del Analista Sistemas 4 en Tecnología, Información y Comunicación, lo siguiente:

*“Realizar actividades de asesoría, capacitación e investigación sobre las tecnologías de información y comunicaciones”.*

El Ing. Carlos Rojas Calderón, encargado de informática a.i. en la Sucursal de Cartago, citó lo siguiente:

*“En el transcurso de mi nombramiento no se han realizado funciones relacionadas con capacitar a usuarios u otorgar asesorías en temas relacionados con TIC.”*

Las funciones definidas en el Modelo de Organización de los Centros de Gestión Informática representan una guía para el fortalecimiento del control interno, evaluación y fiscalización, con el fin de alcanzar los objetivos y metas establecidas por la organización en materia tecnológica.

Por lo anterior, el incumplimiento de las tareas sustantivas en torno a brindar asesoría y capacitación a los usuarios en materia de TIC podría materializar riesgos en torno al conocimiento y aplicación por parte de los funcionarios sobre las regulaciones concernientes a la seguridad, confiabilidad y riesgos asociados en tecnologías de información y comunicaciones, de acuerdo con la normativa establecida, generando la posibilidad de no reducir los riesgos de error humano, sustracción, fraude o uso inadecuado de los recursos TIC.





## CONCLUSIONES

Hoy en día las TI representan un instrumento que apoyan los procesos sustantivos a nivel institucional, lo anterior mediante el aseguramiento de la información, la cual es necesaria para la toma de decisiones y la implementación de soluciones para la prestación de los servicios.

Bajo este panorama, se debe considerar las tecnologías de información como un aliado que permite apoyar la gestión y alcanzar los objetivos planteados, esto dentro de un marco de control que admita la consecución de las metas propuestas, sin embargo, el presente estudio evidencia oportunidades de mejora en la administración de las TIC de esa Sucursal, como son: la definición de indicadores de gestión y el cumplimiento de las tareas definidas en el manual descriptivo de puestos para la plaza de Analista de Sistemas 4 en tecnologías de información y comunicaciones.

Adicionalmente, existen aspectos de mejora relacionada con los activos TIC, la ejecución presupuestaria de las partidas relacionadas con tecnologías, la seguridad física y ambiental de la oficina de informática y el cuarto de servidores, así como los procedimientos de control para las restauraciones de bases de datos.

Finalmente, es concerniente fortalecer la gestión en temas como: mantenimiento preventivo, la definición de acuerdos de servicio, documentación de procesos TIC así como el apego al marco normativo sobre el plan táctico de desarrollo tecnológico, los diagnósticos de la plataforma tecnológica, la administración de inventarios de partes obtenidos de equipo en desecho, la utilización de la guía de reemplazo, la evidencia sobre las actividades ejecutadas para el Plan de Continuidad y los mecanismos para medir la calidad de los servicios otorgados por el personal destacado en informática en esa unidad.

En virtud de lo anterior, esta Auditoría propone una serie de recomendaciones a la administración activa, con el fin de solventar las oportunidades de mejora identificadas.

## RECOMENDACIONES

### **AI LIC. RONALD LACAYO MONGE, EN SU CALIDAD DE GERENTE FINANCIERO A/C O QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO.**

1. Considerando lo evidenciado en el hallazgo tres del presente informe, instruir a las Direcciones Regionales, Sucursales, Dirección SICERE e Inspección, efectuar una revisión con el fin de identificar la cantidad de funcionarios con puestos de tecnologías de información y comunicaciones que ejecutan labores concernientes a la gestión y resolución de errores en el Sistema Centralizado de Recaudación, lo cual implica utilizar el rol *"GESTIÓN DE INCIDENCIAS EN EL SICERE"* para consultar, modificar o eliminar registros erróneos de trabajadores, asegurados voluntarios y trabajadores independientes por concepto de salarios y/o cuotas, con el fin de normalizar los reportes de historia laboral en el aplicativo.

Posterior a la revisión supra citada, las unidades identificadas deben implementar las medidas correctivas que correspondan con el objetivo de reasignar el uso de los perfiles sobre funcionarios que por sus labores destacadas y la responsabilidad indicada en la Intranet de SICERE (GF-DSCR-F015) les compete ejecutar dichas labores. Finalmente, cada unidad deberá establecer los



mecanismos de control correspondientes para garantizar el acatamiento de lo instruido e informar a esa Gerencia.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, debe remitirse a esta Auditoría, en un plazo de 4 meses posterior al recibo del presente estudio, el respaldo documental de las revisiones efectuadas, las medidas correctivas implementadas y los mecanismos de control establecidos para asegurar el cumplimiento de lo instruido.

**A LA LICDA. EVELYN BRENES MOLINA, EN SU CALIDAD DE JEFATURA A.I. DE LA SUCURSAL DE CARTAGO O QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO.**

2. Con la asesoría que corresponda por parte de la Dirección Regional Central de Sucursales, efectuar un análisis de las funciones ejecutadas por el Lic. Carlos Rojas Calderón, en virtud de lo señalado en el hallazgo uno del presente informe, al evidenciarse que el funcionario en primera instancia no ejecuta en forma completa las tareas para ese cargo y efectúa labores las cuales podrían no ser coincidentes con el perfil del puesto de Analista de sistemas 4 en TIC en el que está nombrado, lo anterior con la finalidad de ajustarse a lo descrito en el Manual Descriptivo de Puestos.

Posteriormente, si producto del análisis y las conclusiones obtenidas se determina que lo procedente es una reasignación del perfil acorde a las funciones ejecutadas, gestionar la solicitud de estudio correspondiente a la Dirección Regional Central de Sucursales.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, debe remitirse a esta Auditoría, en un plazo de 6 meses posterior al recibo del presente estudio la documentación donde conste el resultado del análisis efectuado a las tareas ejecutadas por el funcionario y las acciones realizadas para ajustar la situación laboral acorde al Manual Descriptivo de Puestos.

3. Defina los indicadores de gestión necesarios para evaluar el cumplimiento de funciones sustantivas, objetivos y metas operativas asociadas con la función informática en la Sucursal de Cartago. Asimismo, implementar mecanismos de control y supervisión que permitan el análisis de dichos indicadores, con el fin de apoyar la toma de decisiones y corrección de desviaciones, entre lo ejecutado y lo planeado.

De igual forma, valore la incorporación de metas e indicadores de producción en el Plan Presupuesto vinculados con la gestión de las TIC a controlar; así como establezca los mecanismos necesarios para su adecuado cumplimiento.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, debe remitirse a esta Auditoría, en un plazo de 6 meses posterior al recibo del presente estudio, el respaldo documental de los indicadores de gestión y los mecanismos de control y super revisión definidos, así como la valoración para la incorporación de metas e indicadores en el Plan Presupuesto vinculados con la gestión de las TIC y finalmente los mecanismos para su cumplimiento.

4. En coordinación con el encargado de informática de esa unidad y basado en los criterios de reemplazo establecidos en el documento Institucional Guía para la Evaluación del Reemplazo sobre



Activos de TIC así como el plan táctico de desarrollo tecnológico y el diagnóstico anual de la Plataforma elaborados a partir del cumplimiento de la recomendación once de este informe y acorde a las posibilidades presupuestarias de esta Sucursal, planificar la adquisición de equipos informáticos que permitan sustituir los activos cuya vida útil ha finalizado o ante su obsolescencia puedan presentar fallos, comprometiendo la continuidad de los servicios, asimismo, se debe contemplar los activos que por su valor contable se proyectan a corto plazo como posibles candidatos a reemplazo, lo anterior en caso de que la renovación se deba efectuar en forma paulatina.

Finalmente, es pertinente establecer mecanismos de control para garantizar que este proceso sea realizado cuando se requiera gestionar inversiones en tecnologías de información de conformidad a las necesidades identificadas.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, debe remitirse a esta Auditoría, en un plazo de 5 meses posterior al recibo del presente estudio, el respaldo documental de la planificación efectuado según los términos solicitados, así como los mecanismos de control para garantizar que dicho proceso sea requiera gestionar inversiones en tecnologías de información.

5. Establecer las medidas correctivas para subsanar los aspectos señalados en el hallazgo 5 de este informe, referente a las oportunidades de mejora en los activos de tecnologías de información y comunicaciones registrados en el SCBM para esa Sucursal. Aunado a esto, establecer actividades de control que permitan comunicación ágil entre el encargado de activos y el funcionario del área de informática, para registrar en forma oportuna y de manera inmediata en el Sistema Contable de Bienes Muebles las modificaciones correspondientes a partir de cambios en las localizaciones y responsables de los activos, así como posibles traslados de estos.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, debe remitirse a esta Auditoría, en un plazo de 3 meses posterior al recibo del presente estudio, el respaldo documental de las medidas correctivas adoptadas para subsanar lo señalado en el hallazgo cinco del informe, así como los mecanismos de control implementados entre el encargado de activos y el responsable de la gestión TIC de esa unidad.

6. Efectuar un análisis sobre los aspectos de planificación y ejecución presupuestaria de las partidas TIC señaladas en el hallazgo seis del presente informe considerando los años 2017 y 2018, a efecto de adoptar las acciones pertinentes, medidas correctivas y mecanismos de control que correspondan en cuanto a la adquisición de recursos tecnológicos en esa unidad, así como el cumplimiento de las normas generales referentes a la ejecución presupuestaria, lo anterior con el fin de que se garantice la eficiencia y eficacia en la administración de los recursos TIC.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, debe remitirse a esta Auditoría, en un plazo de 4 meses posterior al recibo del presente estudio, el respaldo documental del análisis efectuado, sus resultados y los acciones, medidas correctivas y mecanismos implementados.

7. En coordinación con el encargado de informática de esa unidad y la Dirección Regional Central de Sucursales en caso de ser requerido, defina una estrategia que permita subsanar los aspectos de



seguridad física y ambiental señalados en el hallazgo siete del presente informe, lo anterior con el fin de garantizar la integridad física de los equipos informáticos custodiados tanto en la oficina de informática como en el cuarto de servidores en el corto o mediano plazo.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, debe remitirse a esta Auditoría, en un plazo de 6 meses posterior al recibo del presente estudio, el respaldo documental sobre la estrategia definida para subsanar los aspectos de seguridad física y ambiental.

8. En coordinación con el encargado de informática de esta Sucursal, desarrolle e implemente acuerdos de servicio entre la unidad TIC y las demás unidades que conforman ese centro administrativo, priorizando aquellos de alta criticidad por la prestación directa de servicios. En ese sentido, es significativo que dichos acuerdos describan los términos desde el punto de vista de la satisfacción de los usuarios y funcione como un estándar para medir y ajustar los servicios de la unidad según los recursos disponibles.

Posteriormente, establecer mecanismos de control para administrar dichos acuerdos, con el fin de definir, documentar y gestionar: la producción, los recursos, requerimientos, la satisfacción, monitoreo, mantenimiento de un catálogo de servicios y los planes de mejora en aras de lograr la exactitud, integridad, oportunidad y seguridad de las operaciones en un marco continuo de eficiencia y efectividad.

Finalmente, es significativo mencionar que para el cumplimiento de esta recomendación, se valore apoyarse en marcos referenciales tales como la Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información (o ITIL, por sus siglas en inglés), las cuales representan un conjunto de conceptos y buenas prácticas usadas para la gestión de servicios de tecnologías de la información, el desarrollo y las operaciones relacionadas con la misma.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, debe remitirse a esta Auditoría, en un plazo de 6 meses posterior al recibo del presente estudio, el respaldo documental sobre los acuerdos de servicio definidos y los mecanismos de control para su administración.

9. En coordinación con el encargado de informática de esa unidad, actualice y estandarice los procesos documentados en TIC realizados por en esa Sucursal, en concordancia con la normativa aplicable, priorizando los que comprometan en mayor forma la integridad, oportunidad y disponibilidad de los servicios brindados por este establecimiento, lo anterior considerando lo evidenciado en el hallazgo doce del presente informe, además, establezca un mecanismo de control para garantizar su revisión y actualización en forma periódica.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, debe remitirse a esta Auditoría, en un plazo de 5 meses posterior al recibo del presente estudio, el respaldo documental certificando la actualización de los protocolos y procedimientos de trabajos asociados a las TIC, así como el mecanismo(s) de control establecido(s) para asegurar su revisión y actualización en forma periódica.

10. En coordinación con el encargado de informática de esa unidad, establecer mecanismos de control y supervisión con el fin de ajustar, documentar y ejecutar las actividades inherentes al



mantenimiento preventivo de los equipos TIC en esa sucursal, así como de las visitas realizadas a otras unidades que requieren el apoyo en esa línea.

En este sentido, valore la pertinencia de que dichas tareas certifiquen el detalle de los trabajos realizados en cada equipo informático, las pruebas correspondientes, así como el visto bueno del usuario sobre el funcionamiento del activo, posterior a la finalización del mantenimiento.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, debe remitirse a esta Auditoría, en un plazo de 4 meses posterior al recibo del presente estudio, el respaldo documental sobre los mecanismos de control y supervisión establecidos en torno a los mantenimientos preventivos de los equipos TIC.

- 11.** En coordinación con el encargado de informática de esa unidad, establecer un plan de acción con plazos, responsables y actividades orientados a documentar e implementar los siguientes aspectos:
- a. Elaboración de investigaciones en TIC.
  - b. Mecanismos para la medir la calidad de los servicios TIC.
  - c. Actividades de capacitación y asesoría en materia TIC.
  - d. Procedimientos de control que permitan asegurar la ejecución periódica de pruebas de restauración de bases de datos.
  - e. Definición de un inventario de partes TIC obtenidos de equipo en desecho.
  - f. Respaldo documental que certifiquen las tareas ejecutadas en torno a la ejecución de estrategias de riesgos, ensayos y acciones preventivas de recuperación de hardware señaladas en el Plan de Continuidad en TIC.
  - g. Plan táctico de desarrollo tecnológico.
  - h. Diagnósticos anuales de la Plataforma Tecnológica.
  - i. Revisiones periódicas de todos los recursos de TI, mediante la Guía para el Reemplazo de Activos TIC.

Adicionalmente, se deben establecer los mecanismos de control y supervisión que correspondan para garantizar razonablemente la ejecución del plan de acción definido.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, debe remitirse a esta Auditoría, en un plazo de 6 meses posterior al recibo del presente estudio, el respaldo documental del plan de acción y los mecanismos de control y supervisión para garantizar la ejecución de este.

## **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 fueron comentados el 21 de agosto de 2018 con el Lic. Danilo Rodas Chaverri, Jefe de la Subárea de Gestión Administrativa y Logística y el Máster Alexander Solís Abarca, Jefe del CGI de Gerencia Financiera. Asimismo, el día 22 de agosto del presente año se comentó con la Licda. Evelyn Brenes Molina, Administradora a.i de la Sucursal de Cartago.

Al respecto, la Administración no realizó observaciones sobre los hallazgos, en relación con las recomendaciones, efectuaron los siguientes comentarios:



Sobre la recomendación 1, el Lic. Rodas y Máster Solís, solicitan modificar la redacción con el objetivo de que la Gerencia Financiera instruya a las Direcciones Regionales Sucursales, Dirección SICERE, Cobros e Inspección para efectuar la revisión correspondiente, implementar las medidas correctivas, mecanismos de control y posteriormente informar a esta Gerencia de los resultados, lo anterior en un plazo total de tres meses.

Referente a lo anterior, esta Auditoría considera viable efectuar los cambios solicitados, por cuanto no afecta el fondo de la recomendación y las acciones que debe ejecutar la Administración Activa.

Sobre la recomendación 2, la Licda. Brenes solicita que se valore ampliar el plazo de cuatro a seis meses, además, que esta sea dirigida tanto a la Sucursal de Cartago como a la Dirección Regional Central de Sucursales, considerando que esta unidad puede brindar asesoría técnica y administrativa en la elaboración del análisis solicitado.

En relación con lo indicado por la Licda. Brenes, es factible ampliar el plazo de la recomendación, no obstante, respecto a dirigirla a la Dirección Regional Central de Sucursales, esta Auditoría considera pertinente no realizar cambios en virtud de que el análisis solicitado debe ser realizado por la Jefatura directa por ser un funcionario adscrito a la Sucursal de Cartago, sin embargo, esto no omite que pueda solicitar la asesoría correspondiente de esa Dirección.

#### **ÁREA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES**

Lic. Esteban Zamora Chaves  
**ASISTENTE DE AUDITORÍA**

Lic. Rafael Ángel Herrera Mora  
**JEFE DE ÁREA**

RAHM/EZCH/trg



ANEXO 1

Detalle de Activos con ubicación diferente a la indicada en el SCBM

PLACA	ACTIVO	LOCALIZACIÓN	IDENTIFICACIÓN DEL FUNCIONARIO RESPONSABLE	OBSERVACIONES
775815	MICROCOMPUTADORA (CPU)	FONDO ROTATORIO	304680113	SE ENCUENTRA UBICADA EN INGRESOS-EGRESOS
719741	MONITOR PANTALLA PLANA MARCA AOC MODELOE2270SWN, ADQUIRIDA A SISTEMAS CONVERGENTES S.A FACT 6339 DEL 30-06-2014	FONDO ROTATORIO	304680113	SE ENCUENTRA UBICADA EN INGRESOS-EGRESOS
719036	SWITCH DE COMUNICACIONES MARCA 3COM	INFORMATICA CUARTO DE COMUNICACIONES	304420950	FUE FACILITADO A DESAMPARADOS POR EL CGI FABIO SANABRIA SOLANO
734605	IMPRESORA LASER MARCA BROTHER HL-5250 DN	INFORMATICA OFICINA	304420950	SE UBICA EN PLATAFORMA DE INSPECCIÓN
662494	IMPRESORA MATRICIAL LINEAS ALTA VELOCPRINTRONIX	INFORMATICA OFICINA	304420950	ESTA EN SUCURSAL DESAMPARADOS EN BODEGA
662495	SEPARADOS DE FORMULAS	INFORMATICA OFICINA	304420950	ESTA EN SUCURSAL DESAMPARADOS EN BODEGA
719024	MONITOR DE PANTALLA PLANA	PLATAFORMA DE PENSIONES	302450500	SE UBICA EN INGRESOS-EGRESOS
734797	COMPUTADORA, MARCA HEWLETT PARCKARD	PLATAFORMA INSPECCION Y COBROS	302400607	SE UBICA EN INFORMÁTICA
719246	MONITOR HP 19" COLOR NEGRO CON GRIS, MODELO LE1901W SERIE CNC215PNT7, COMPRA COMPONENTES EL ORBE S,A FACT 109758.	PLATAFORMA INSPECCION Y COBROS	114270358	SE UBICA EN PENSIONES
719075	IMPRESORA LASER HP P4014N, COLOR GRIS CON DUPLEX	PLATAFORMA INSPECCION Y COBROS	108880007	SE UBICA EN INFORMÁTICA
719226	COPMPUTADOR MARCA HP COMPAC, MODE. 6200PRO MT,SERIE MXL21011FACT 109758 NCEO DE FECHA 24-07-12 A COMPONENTES EL ORNE S.A , CONSTA DE 17 COMPUTADORAS COLOR NEGRO, COMPRA EN DOLARES A ¢512.97,	PLATAFORMA INSPECCION Y COBROS	114270358	SE UBICA EN PENSIONES
1011166	COMPUTADORA MARCA HP MODELO 800G1 TWR, ADQU A COMPONENTES EL ORBE FACT 126153 DEL 28-07-2015	PLATAFORMA INSPECCION Y COBROS	107660006	SE UBICA EN INFORMÁTICA

Fuente: Inspección física realizada el 10 de julio del 2018.



**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORÍA INTERNA**

**ANEXO 2  
ACTIVOS TIC DE LA SUCURSAL DE CARTAGO**

PLACA	DESCRIPCIÓN ACTIVO	FECHA INGRESO UNIDAD	MONTO INICIAL	MONTO DEPRECIACIÓN ACUMULADA	% DEPRECIACIÓN	LOCALIZACIÓN
734797	COMPUTADORA, MARCA HEWLETT PARCKARD	03/07/14	€381 851,09	€381 851,09	100%	PLATAFORMA INSPECCION Y COBROS
573741	IMPRESORA EPSON MODELO TM U675	11/05/11	€186 112,63	€186 112,63	100%	AREA CAJAS
573748	IMPRESORA EPSON MODELO TM U675	14/04/10	€186 112,63	€186 112,63	100%	AREA CAJAS
775067	IMPRESORA LASER LEXMARCK E352DN	06/09/07	€419 864,93	€419 864,93	100%	OFICINA ASISTENTE PLANTA ALTA
734605	IMPRESORA LASER MARCA BROTHER HL-5250 DN	03/10/06	€164 326,05	€164 326,05	100%	INFORMATICA OFICINA
662494	IMPRESORA MATRICIAL LINEAS ALTA VELOCPINTRONIX	02/11/05	€7 560 648,00	€7 560 648,00	100%	INFORMATICA OFICINA
775084	IMPRESORA PTO DE VENTA	28/07/09	€337 141,57	€337 141,57	100%	BOVEDA DE PLANTA BAJA
734764	MICROCOMPUTADORA MARCA HEWLETT PARCKARD	18/12/06	€325 992,94	€325 992,94	100%	PLATAFORMA DE PENSIONES
719024	MONITOR DE PANTALLA PLANA	27/05/13	€151 755,60	€151 755,60	100%	PLATAFORMA DE PENSIONES
719186	MONITOR HP SEGÚN ORDEN DE COMPRA NÚMERO 2153000027-1201, SOLICITAD A POR ROCIO CHIN FLORES, SEGÚN FACTURA 104272 NCOE DE FECHA 06-07-2011.	26/07/11	€75 730,12	€75 730,12	100%	INFORMATICA OFICINA
719188	MONITOR HP SEGÚN ORDEN DE COMPRA NÚMERO 2153000027-1201, SOLICITAD A POR ROCIO CHIN FLORES, SEGÚN FACTURA 104272 NCOE DE FECHA 06-07-2011.	26/07/11	€75 730,12	€75 730,12	100%	AREA INSPECTORES
719245	MONITOR HP 19" COLOR NEGRO CON GRIS, MODELO LE1901W SERIE CNC215PNTF, COMPRA COMPONENTES EL ORBE S,A FACT 109758.	11/09/12	€75 507,00	€75 507,00	100%	PLATAFORMA INSPECCION Y COBROS
719246	MONITOR HP 19" COLOR NEGRO CON GRIS, MODELO LE1901W SERIE CNC215PNT7, COMPRA COMPONENTES EL ORBE S,A FACT 109758.	11/09/12	€75 507,00	€75 507,00	100%	PLATAFORMA INSPECCION Y COBROS
719118	MONITOR PANTALLA PLANA COLOR NEGRO, MARCA HP. MODELO L1710, SERIE SCNC933PN5M	04/06/10	€112 042,00	€112 042,00	100%	INFORMATICA OFICINA
662405	SISTEMA DE POTENCIA ININTERRUMPIBLE GXT 6 KVA	04/12/03	€1 809 687,00	€1 809 687,00	100%	INFORMATICA CUARTO DE COMUNICACIONES
536904	SISTEMA DE RESPALDO DE 2 KVA.(U.P.S.)	05/09/00	€636 782,85	€636 782,85	100%	INFORMATICA CUARTO DE COMUNICACIONES
775818	MONITOR PARA COMPUTADORA, LCD, 17 "	11/08/08	€124 859,36	€123 456,87	99%	PLATAFORMA INSPECCION Y COBROS
775820	MONITOR PARA COMPUTADORA, LCD, 17 "	11/08/08	€124 859,36	€123 456,87	99%	AREA INSPECTORES
775817	MICROCOMPUTADORA (CPU)	11/08/08	€418 971,78	€414 265,38	99%	AREA CAJAS
775815	MICROCOMPUTADORA (CPU)	11/08/08	€418 971,78	€414 265,38	99%	FONDO ROTATORIO
775813	MICROCOMPUTADORA (CPU)	11/08/08	€418 971,78	€414 265,38	99%	PENSIONES R.N.C.







## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL AUDITORÍA INTERNA

775811	MICROCOMPUTADORA (CPU)	11/08/08	€418 971,78	€414 265,38	99%	AREA CAJAS
775821	MICROCOMPUTADORA (CPU)	11/08/08	€418 971,78	€414 265,38	99%	PLATAFORMA INGRESOS Y EGRESOS
775825	MICROCOMPUTADORA (CPU)	11/08/08	€418 971,78	€414 265,38	99%	AREA DE SECRETARIA OFICINA
775823	MICROCOMPUTADORA (CPU)	11/08/08	€418 971,78	€414 265,38	99%	FONDO ROTATORIO
775819	MICROCOMPUTADORA (CPU)	11/08/08	€418 971,78	€414 265,38	99%	AREA INSPECTORES
775984	VIDEO BEAM DESIGNADO A LA DIRECCION REGIONAL PARA REUNIONES Y CAPACITACIONES	30/10/09	€643 704,85	€622 365,28	97%	INFORMATICA OFICINA
719037	SWITCH DE COMUNICACIONES MARCA 3COM	05/10/09	€291 731,30	€255 125,10	87%	INFORMATICA CUARTO DE COMUNICACIONES
719036	SWITCH DE COMUNICACIONES MARCA 3COM	05/10/09	€291 731,30	€255 125,10	87%	INFORMATICA CUARTO DE COMUNICACIONES
719038	SWITCH DE COMUNICACIONES MARCA 3COM	05/10/09	€291 731,30	€255 125,10	87%	INFORMATICA CUARTO DE COMUNICACIONES
719011	SERVIDOR DE MEDIANA COMPLEJIDAD	10/10/09	€3 198 043,40	€2 789 745,15	87%	INFORMATICA CUARTO DE COMUNICACIONES
719067	IMPRESORA LASER HP P4014N, COLOR GRIS CON DUPLEX	04/06/10	€564 824,70	€490 855,65	87%	PLATAFORMA DE PENSIONES
719075	IMPRESORA LASER HP P4014N, COLOR GRIS CON DUPLEX	23/10/09	€564 824,70	€490 855,64	87%	PLATAFORMA INSPECCION Y COBROS
719074	IMPRESORA LASER HP P4014N, COLOR GRIS CON DUPLEX	23/10/09	€564 824,70	€490 855,64	87%	INFORMATICA OFICINA
719113	MICROCOMPUTADORA DE ESCRITORIO, COLOR NEGRO, SERIE SMXJ00501MS, MARCA HP, MODELO DC7900	04/06/10	€411 755,00	€343 730,97	83%	PLATAFORMA INSPECCION Y COBROS
719119	MICROCOMPUTADORA DE ESCRITORIO, COLOR NEGRO, SERIE SMXJ00501N3, MARCA HP, MODELO DC7900	04/06/10	€411 755,00	€343 730,97	83%	PLATAFORMA INGRESOS Y EGRESOS
719123	MICROCOMPUTADORA DE ESCRITORIO, COLOR NEGRO, SERIE SMXJ00501P6, MARCA HP, MODELO DC7900	04/06/10	€411 755,00	€343 730,97	83%	PLATAFORMA INGRESOS Y EGRESOS
719716	IMPRESORA MULTIFUNCIONAL PEQUEÑA MONOCROMATICA (1206)	01/07/14	€644 400,00	€523 288,10	81%	PLATAFORMA DE PENSIONES
719158	CPU HP COMPAC 6005 PRO MT MXL1241QYD	26/07/11	€420 609,18	€293 850,37	70%	AREA TRABAJO SOCIAL Y PEGC
719159	CPU HP COMPAC 6005 PRO MT MXL1241QYD	26/07/11	€420 609,18	€293 850,37	70%	AREA INSPECTORES
719160	CPU HP SEGÚN ORDEN DE COMPRA NÚMERO 21530000027-1201, SOLICITAD A POR ROCIO CHIN FLORES, SEGÚN FACTURA 104272 NCOE DE FECHA 06-07-2011.	26/07/11	€420 609,18	€293 850,37	70%	INFORMATICA OFICINA
736210	ENRUTADOR 3 COM 5012	17/12/14	€503 048,88	€314 324,78	62%	INFORMATICA OFICINA
1011122	MONITOR PANTALLA PLANA MARCA BENQ MODELO VL2040AZ, COMPRA A IMPORTADORA Y TECNOLOGIA GOBAL YSMR S.A. FACT 396440 DEL 13-06-2015	27/07/15	€48 799,80	€29 520,57	60%	INFORMATICA OFICINA



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL AUDITORÍA INTERNA

1011121	MONITOR PANTALLA PLANA MARCA BENQ MODELO VL2040AZ, COMPRA A IMPORTADORA Y TECNOLOGIA GOBAL YSMR S.A. FACT 396440 DEL 13-06-2015	27/07/15	€48 799,80	€29 520,57	60%	AREA TRABAJO SOCIAL Y PEGC
1011120	MONITOR PANTALLA PLANA MARCA BENQ MODELO VL2040AZ, COMPRA A IMPORTADORA Y TECNOLOGIA GOBAL YSMR S.A. FACT 396440 DEL 13-06-2015	27/07/15	€48 799,80	€29 520,57	60%	FONDO ROTATORIO
1011119	MONITOR PANTALLA PLANA MARCA BENQ MODELO VL2040AZ, COMPRA A IMPORTADORA Y TECNOLOGIA GOBAL YSMR S.A. FACT 396440 DEL 13-06-2015	27/07/15	€48 799,80	€29 520,57	60%	AREA DE SECRETARIA OFICINA
1011124	MONITOR PANTALLA PLANA MARCA BENQ MODELO VL2040AZ, COMPRA A IMPORTADORA Y TECNOLOGIA GOBAL YSMR S.A. FACT 396440 DEL 13-06-2015	27/07/15	€48 799,80	€29 520,57	60%	PENSIONES R.N.C.
1011118	MONITOR PANTALLA PLANA MARCA BENQ MODELO VL2040AZ, COMPRA A IMPORTADORA Y TECNOLOGIA GOBAL YSMR S.A. FACT 396440 DEL 13-06-2015	27/07/15	€48 799,80	€29 520,57	60%	AREA CAJAS
1011123	MONITOR PANTALLA PLANA MARCA BENQ MODELO VL2040AZ, COMPRA A IMPORTADORA Y TECNOLOGIA GOBAL YSMR S.A. FACT 396440 DEL 13-06-2015	27/07/15	€48 799,80	€29 520,57	60%	INFORMATICA OFICINA
1011117	MONITOR PANTALLA PLANA MARCA BENQ MODELO VL2040AZ, COMPRA A IMPORTADORA Y TECNOLOGIA GOBAL YSMR S.A. FACT 396440 DEL 13-06-2015	27/07/15	€48 799,80	€29 520,57	60%	AREA CAJAS
719226	COPMPUTADOR MARCA HP COMPAC, MODE. 6200PRO MT,SERIE MXL21011FACT 109758 NCEO DE FECHA 24-07-12 A COMPONENTES EL ORNE S.A , CONSTA DE 17 COMPUTADORAS COLOR NEGRO, COMPRA EN DOLARES A €512.97,	11/09/12	€397 551,75	€236 026,04	59%	PLATAFORMA INSPECCION Y COBROS
719225	COPMPUTADOR MARCA HP COMPAC, MODE. 6200PRO MT,SERIE MXL21011FACT 109758 NCEO DE FECHA 24-07-12 A COMPONENTES EL ORNE S.A , CONSTA DE 17 COMPUTADORAS COLOR NEGRO, COMPRA EN DOLARES A €512.97,	11/09/12	€397 551,75	€236 026,04	59%	PLATAFORMA INSPECCION Y COBROS
719257	COMPUTADOR PORTATIL COLOR NEGRO MARCA HP MEDELO ELITEBOOK 8560P, SERIE 5CB2250ROD FACT A COMPONENTES EL ORBE S.A PROVEEDOR 2153 # 109758 NCEO F. 24-0712, AUT. POR ALFREDO VINDAS E. DIRECTOR	22/04/14	€774 584,70	€459 869,70	59%	INFORMATICA OFICINA
1011267	IMPRESORA MULTIFUNCIONAL LÁSER PEQUEÑA, ADQ, A IS PRODUCTOS DE OFICINA CENTROAMERICA S.A FACTURA 294630 DEL 08-07-2015.	28/07/15	€754 304,40	€441 423,00	59%	AREA INSPECTORES
1011201	MONITOR MARCA HP MODELO DISPLAY P201, ADQ,A COMPONENTES EL ORBE FACT 123153 DEL 28-07-2015	29/06/17	€61 545,18	€35 274,60	57%	AREA DE SECRETARIA OFICINA
1011199	MONITOR MARCA HP MODELO DISPLAY P201, ADQ,A COMPONENTES EL ORBE FACT 123153 DEL 28-07-2015	29/06/17	€61 545,18	€35 274,60	57%	AREA INGRESOS-EGRESOS
1011200	MONITOR MARCA HP MODELO DISPLAY P201, ADQ,A COMPONENTES EL ORBE FACT 123153 DEL 28-07-2015	29/06/17	€61 545,18	€35 274,60	57%	JEFATURA ADMINISTRATIVA



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL AUDITORÍA INTERNA

1011223	MONITOR MARCA HP MODELO DISPLAY P201, ADQ,A COMPONENTES EL ORBE FACT 123153 DEL 28-07-2015	20/08/15	€61 545,18	€35 274,59	57%	PENSIONES OFICINA ENCARGADO
1011224	MONITOR MARCA HP MODELO DISPLAY P201, ADQ,A COMPONENTES EL ORBE FACT 123153 DEL 28-07-2015	20/08/15	€61 545,18	€35 274,59	57%	OFICINA ENCARGADO DE COBROS
1011229	MONITOR MARCA HP MODELO DISPLAY P201, ADQ,A COMPONENTES EL ORBE FACT 123153 DEL 28-07-2015	20/08/15	€61 545,18	€35 274,59	57%	AREA INGRESOS-EGRESOS
1011230	MONITOR MARCA HP MODELO DISPLAY P201, ADQ,A COMPONENTES EL ORBE FACT 123153 DEL 28-07-2015	20/08/15	€61 545,18	€35 274,59	57%	OFICINA TRABAJO SOCIAL
1011228	MONITOR MARCA HP MODELO DISPLAY P201, ADQ,A COMPONENTES EL ORBE FACT 123153 DEL 28-07-2015	20/08/15	€61 545,18	€35 274,59	57%	AREA INGRESOS-EGRESOS
1011227	MONITOR MARCA HP MODELO DISPLAY P201, ADQ,A COMPONENTES EL ORBE FACT 123153 DEL 28-07-2015	20/08/15	€61 545,18	€35 274,59	57%	OFICINA ASISTENTE PLANTA BAJA
1011226	MONITOR MARCA HP MODELO DISPLAY P201, ADQ,A COMPONENTES EL ORBE FACT 123153 DEL 28-07-2015	20/08/15	€61 545,18	€35 274,59	57%	PLATAFORMA INSPECCION Y COBROS
1011225	MONITOR MARCA HP MODELO DISPLAY P201, ADQ,A COMPONENTES EL ORBE FACT 123153 DEL 28-07-2015	20/08/15	€61 545,18	€35 274,59	57%	AREA INSPECTORES
719612	CPU MARCA DELL OPTIPEX 7010, COLOR NEGRO CON GRIS, FACTURA 69060 A PC CENTRAL	13/11/13	€350 594,88	€162 522,43	46%	PLATAFORMA DE PENSIONES
719614	CPU MARCA DELL OPTIPEX 7010, COLOR NEGRO CON GRIS, FACTURA 69060 A PC CENTRAL	13/11/13	€350 594,88	€162 522,43	46%	PLATAFORMA DE PENSIONES
719670	IMPRESORA LÁSER MONOCROMÁTICA MODELO MX611DHE	13/11/13	€850 521,90	€394 269,26	46%	AREA INGRESOS-EGRESOS
719615	MONITOR LCD FLAT PANEL P2212H, COLOR NEGRO 21.5 PULGADAS	13/11/13	€96 261,60	€44 623,08	46%	PLATAFORMA DE PENSIONES
719613	MONITOR LCD FLAT PANEL P2212H, COLOR NEGRO 21.5 PULGADAS	13/11/13	€96 261,60	€44 623,08	46%	PLATAFORMA DE PENSIONES
719723	IMPRESORA DE MATRIZ DE PUNTOS CARRO ANGOSTO MARCA EPSON MODELO FX-890	13/08/14	€219 671,96	€86 183,62	39%	FONDO ROTATORIO
719775	COMPUTADORA DE ESCRITORIO CON UNIDAD DVD Y MONITOR LCD MARCA FPC, MODELO NOVA PRO	02/03/15	€486 396,70	€190 827,38	39%	INFORMATICA OFICINA
719780	MONITOR MARCA FPC, MODELO LED215WR2-8N, FACTURA 1136 A TECNOCOMPUTO. NV, S.A DEL 04-07-14	13/08/14	€84 236,30	€33 048,31	39%	PLATAFORMA INSPECCION Y COBROS
719742	MONITOR PANTALLA PLANA MARCA AOC MODELOE2270SWN, ADQUIRIDA A SISTEMAS CONVERGENTES S.A FACT 6339 DEL 30-06-2014	13/08/14	€72 769,29	€28 549,42	39%	PLATAFORMA INGRESOS Y EGRESOS
719740	MONITOR PANTALLA PLANA MARCA AOC MODELOE2270SWN, ADQUIRIDA A SISTEMAS CONVERGENTES S.A FACT 6339 DEL 30-06-2014	13/08/14	€72 769,29	€28 549,42	39%	PLATAFORMA INGRESOS Y EGRESOS
719741	MONITOR PANTALLA PLANA MARCA AOC MODELOE2270SWN, ADQUIRIDA A SISTEMAS CONVERGENTES S.A FACT 6339 DEL 30-06-2014	13/08/14	€72 769,29	€28 549,42	39%	FONDO ROTATORIO
719739	MONITOR PANTALLA PLANA MARCA AOC MODELOE2270SWN, ADQUIRIDA A SISTEMAS CONVERGENTES S.A FACT 6339 DEL 30-06-2014	13/08/14	€72 769,29	€28 549,42	39%	PLATAFORMA INGRESOS Y EGRESOS





## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL AUDITORÍA INTERNA

719754	IMPRESORA DE PUNTO DE VENTA MARCA EPSON MODELO TM-U675	12/09/14	€342 740,00	€130 241,16	38%	OFICINA ASISTENTE PLANTA BAJA
1010982	SWITCH MARCA HP MOD 2530-24G-POE, ADQ A CORPORACIÓN FONT FACT 287241 DE FECHA 27-11-14	10/12/14	€513 000,00	€182 712,39	36%	INFORMATICA CUARTO DE COMUNICACIONES
1010983	SWITCH MARCA HP MOD 2530-24G-POE, ADQ A CORPORACIÓN FONT FACT 287241 DE FECHA 27-11-14	10/12/14	€513 000,00	€182 712,39	36%	INFORMATICA CUARTO DE COMUNICACIONES
1010981	SWITCH MARCA HP MOD 2530-24G-POE, ADQ A CORPORACIÓN FONT FACT 287241 DE FECHA 27-11-14	10/12/14	€513 000,00	€182 712,39	36%	INFORMATICA CUARTO DE COMUNICACIONES
1031597	IMPRESORA LASER MULTIFUNCIONAL MARCA SAMSUNG MODELO M3870FD FACTURA N°0085091 SUCURSAL 1206	29/06/17	€331 580,00	€109 739,37	33%	OFICINA TRABAJO SOCIAL
1031592	IMPRESORA LASER SAMSUNG M3820ND FACTURA N°0085091 SUCURSAL 1206	29/06/17	€227 610,00	€75 329,52	33%	OFICINA ENCARGADO DE COBROS
1011110	DISCO DUROS EXTERNO MARCA SAMSUNG MODELO STSHX-M201TCB, COMPRA A IMPORTADORA Y TECNOLOGIA GOBAL YSMR S.A. FACT 396440 DEL 13-06-2015	27/07/15	€63 981,96	€19 352,35	30%	INFORMATICA CUARTO DE COMUNICACIONES
1011256	IMPRESORA LÁSER MONOCROMATICA PEQUEÑA. ADQ A IS PRODUCTOS DE OFICINA CENTROAMERICA S.A FACT 294630 DEL 08-07-2015.	28/07/15	€492 055,20	€143 976,73	29%	FONDO ROTATORIO
1011140	COMPUTADORA MARCA HP MODELO 800G1 TWR, ADQU A COMPONENTES EL ORBE FACT 126153 DEL 28-07-2015	29/06/17	€360 093,29	€103 193,86	29%	AREA INGRESOS-EGRESOS
1011168	COMPUTADORA MARCA HP MODELO 800G1 TWR, ADQU A COMPONENTES EL ORBE FACT 126153 DEL 28-07-2015	20/08/15	€360 093,29	€103 193,86	29%	AREA INGRESOS-EGRESOS
1011169	COMPUTADORA MARCA HP MODELO 800G1 TWR, ADQU A COMPONENTES EL ORBE FACT 126153 DEL 28-07-2015	20/08/15	€360 093,29	€103 193,86	29%	AREA INGRESOS-EGRESOS
1011170	COMPUTADORA MARCA HP MODELO 800G1 TWR, ADQU A COMPONENTES EL ORBE FACT 126153 DEL 28-07-2015	20/08/15	€360 093,29	€103 193,86	29%	OFICINA TRABAJO SOCIAL
1011139	COMPUTADORA MARCA HP MODELO 800G1 TWR, ADQU A COMPONENTES EL ORBE FACT 126153 DEL 28-07-2015	29/06/17	€360 093,29	€103 193,86	29%	AREA DE SECRETARIA OFICINA
1011167	COMPUTADORA MARCA HP MODELO 800G1 TWR, ADQU A COMPONENTES EL ORBE FACT 126153 DEL 28-07-2015	20/08/15	€360 093,29	€103 193,86	29%	OFICINA ASISTENTE PLANTA BAJA
1011141	COMPUTADORA MARCA HP MODELO 800G1 TWR, ADQU A COMPONENTES EL ORBE FACT 126153 DEL 28-07-2015	29/06/17	€360 093,29	€103 193,86	29%	JEFATURA ADMINISTRATIVA
1011163	COMPUTADORA MARCA HP MODELO 800G1 TWR, ADQU A COMPONENTES EL ORBE FACT 126153 DEL 28-07-2015	20/08/15	€360 093,29	€103 193,86	29%	PENSIONES OFICINA ENCARGADO
1011164	COMPUTADORA MARCA HP MODELO 800G1 TWR, ADQU A COMPONENTES EL ORBE FACT 126153 DEL 28-07-2015	20/08/15	€360 093,29	€103 193,86	29%	OFICINA ENCARGADO DE COBROS
1011165	COMPUTADORA MARCA HP MODELO 800G1 TWR, ADQU A COMPONENTES EL ORBE FACT 126153 DEL 28-07-2015	20/08/15	€360 093,29	€103 193,86	29%	AREA INSPECTORES
1011166	COMPUTADORA MARCA HP MODELO 800G1 TWR, ADQU A COMPONENTES EL ORBE FACT 126153 DEL 28-07-2015	20/08/15	€360 093,29	€103 193,86	29%	PLATAFORMA INSPECCION Y COBROS





## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL AUDITORÍA INTERNA

1011271	IMPRESORA DE PUNTO DE VENTA MARCA EPSON, MODELO TM-U675P, ADQUIRIDA A SPECTRUM MULTIMEDIA SLA FACTURA 13014 DEL 18 AGOSTO 2015	11/09/15	€401 555,00	€112 545,42	28%	AREA CAJAS
1011272	IMPRESORA DE PUNTO DE VENTA MARCA EPSON, MODELO TM-U675P, ADQUIRIDA A SPECTRUM MULTIMEDIA SLA FACTURA 13014 DEL 18 AGOSTO 2015	11/09/15	€401 555,00	€112 545,42	28%	AREA CAJAS
1031763	IMPRESORA RICOH MULTIFUNCIONAL LASER MONOCROMO IMPRESION 250.000 PÁGINAS PARA LA SUCURSAL CARTAGO (1206)	24/08/17	€1 136 528,26	€214 850,56	19%	AREA DE SECRETARIA OFICINA
1031769	MONITOR MARCA DELL MODELO E2016H SERVICE TAG	19/01/18	€72 260,00	€11 997,16	17%	INFORMATICA OFICINA
1031766	SERVIDOR MEDIANA COMPLEJIDAD EN RACK MARCA DELL OBTENIDO MEDIANTE COMPRA 2017CD-000004-1201 "ADQUISICIÓN DE EQUIPO TECNOLÓGICO PARA OFICINA" DEL 11/07/2017	19/01/18	€4 921 773,12	€817 149,19	17%	INFORMATICA CUARTO DE COMUNICACIONES
1147529	MONITOR LED MARCA HP ADQUIRIDO EN COMPRA 2017CD-000004-1201 FACTURA N°142304 FCEO PARA LA DRCS Y SUS SUCURSALES	19/01/18	€69 001,20	€10 397,47	15%	OFICINA ASISTENTE PLANTA ALTA
1147530	MONITOR LED MARCA HP ADQUIRIDO EN COMPRA 2017CD-000004-1201 FACTURA N°142304 FCEO PARA LA DRCS Y SUS SUCURSALES	19/01/18	€69 001,20	€10 397,47	15%	PLATAFORMA INSPECCION Y COBROS
1147528	MONITOR LED MARCA HP ADQUIRIDO EN COMPRA 2017CD-000004-1201 FACTURA N°142304 FCEO PARA LA DRCS Y SUS SUCURSALES	19/01/18	€69 001,20	€10 397,47	15%	FONDO ROTATORIO
1147527	MONITOR LED MARCA HP ADQUIRIDO EN COMPRA 2017CD-000004-1201 FACTURA N°142304 FCEO PARA LA DRCS Y SUS SUCURSALES	19/01/18	€69 001,20	€10 397,47	15%	AREA INSPECTORES
1147526	MONITOR LED MARCA HP ADQUIRIDO EN COMPRA 2017CD-000004-1201 FACTURA N°142304 FCEO PARA LA DRCS Y SUS SUCURSALES	19/01/18	€69 001,20	€10 397,47	15%	AREA INSPECTORES
1147368	COMPUTADORA DE ESCRITORIO CPU MARCA HP ADQUIRIDA MEDIANTE COMPRA 2017CD-000004-1201 PARA DRCS Y SUS SUCURSALES SEGUN FACTURA N°142304 FCEO	19/01/18	€391 006,80	€58 918,84	15%	AREA INSPECTORES
1147364	COMPUTADORA DE ESCRITORIO CPU MARCA HP ADQUIRIDA MEDIANTE COMPRA 2017CD-000004-1201 PARA DRCS Y SUS SUCURSALES SEGUN FACTURA N°142304 FCEO	19/01/18	€391 006,80	€58 918,84	15%	PLATAFORMA INSPECCION Y COBROS
1147367	COMPUTADORA DE ESCRITORIO CPU MARCA HP ADQUIRIDA MEDIANTE COMPRA 2017CD-000004-1201 PARA DRCS Y SUS SUCURSALES SEGUN FACTURA N°142304 FCEO	19/01/18	€391 006,80	€58 918,84	15%	FONDO ROTATORIO
1147366	COMPUTADORA DE ESCRITORIO CPU MARCA HP ADQUIRIDA MEDIANTE COMPRA 2017CD-000004-1201 PARA DRCS Y SUS SUCURSALES SEGUN FACTURA N°142304 FCEO	19/01/18	€391 006,80	€58 918,84	15%	AREA INSPECTORES
1147365	COMPUTADORA DE ESCRITORIO CPU MARCA HP ADQUIRIDA MEDIANTE COMPRA 2017CD-000004-1201 PARA DRCS Y SUS SUCURSALES SEGUN FACTURA N°142304 FCEO	19/01/18	€391 006,80	€58 918,84	15%	OFICINA ASISTENTE PLANTA ALTA
1147551	IMPRESORA LASER MONOCROMO PEQUEÑA MARCA HP ADQUIRIDA MEDIANTE COMPRA	19/01/18	€304 180,29	€45 835,38	15%	JEFATURA ADMINISTRATIVA





**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORÍA INTERNA**

---

2017CD-000004-1201 FACTURA N°142304 FCEO PARA SUCURSALES					
---	--	--	--	--	--

**Fuente:** Consulta realizada a la Base de datos del Sistema Contable de Bienes Muebles, julio 2018.



*"Garantiza la autoría e integridad de los documentos digitales y la equivalencia jurídica de la firma manuscrita"*