



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

ATIC-129-2015
15-06-2015

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se realizó según el programa de Actividades contemplado en el Plan Anual Operativo 2015 del Área de Tecnologías de Información y Comunicaciones de la Auditoría Interna, con el fin de evaluar la *“Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) en la Sucursal de Los Chiles”*.

Los resultados del estudio efectuado respecto de las acciones adoptadas por la Administración de dicha sucursal y la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte para gestionar las TIC, han permitido evidenciar que se presentan oportunidades de mejora de control interno en los procesos de TIC necesarios para garantizar la continuidad en la prestación de los Servicios de la Sucursal de Los Chiles.

En ese sentido, si bien la Gestión de las TIC en esa unidad es responsabilidad del Centro de Gestión Informática (CGI) de la Dirección Regional Huetar Norte, este Órgano de Fiscalización no pudo evidenciar la existencia de mecanismos de control y fiscalización del contrato de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de TIC de la Sucursal de Los Chiles, adjudicado mediante Compra Directa 2015CD-000011-1301.

En ese mismo orden de ideas, en cuanto a la plataforma tecnológica de dicha sucursal, se evidenciaron oportunidades de mejora relacionadas con la red de datos, obsolescencia, fallas e implementación de mecanismos de seguridad física en los equipos tecnológicos, entre otros, aspecto al que debe otorgarse atención para garantizar el funcionamiento oportuno de los sistemas de información requeridos para el desarrollo de las funciones encomendadas a la esa unidad.



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

ATIC-129-2015
15-06-2015

ÁREA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

EVALUACIÓN INTEGRAL GERENCIAL DE LA SUCURSAL LOS CHILES
TEMA: TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES
(TIC)

ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se efectuó en cumplimiento del Plan Anual Operativo de la Auditoría Interna 2015.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la gestión de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) en la sucursal Los Chiles.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Verificar la estructura organizacional que rige la gestión de las Tecnologías de Información y Comunicaciones en la sucursal Los Chiles.
2. Identificar los mecanismos utilizados para mantener la plataforma tecnológica en la sucursal Los Chiles.
3. Verificar las condiciones de los equipos tecnológicos de la sucursal Los Chiles.

ALCANCE

Esta evaluación comprende el análisis de las acciones ejecutadas por la Administración de la sucursal Los Chiles, para gestionar las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) de esa unidad, en el período comprendido de enero a diciembre del 2014.

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

METODOLOGÍA

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

- Análisis de documentación suministrada por la Administración de la sucursal Los Chiles.
- Inspección a los equipos de TIC de la sucursal Los Chiles en coordinación con el Sr. Vidal Jarquín Castillo, funcionario de la unidad.



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

- Entrevista a la Licda. Esmeralda Cantón Rodríguez, administradora de la sucursal Los Chiles y al Sr. Vidal Jarquín Castillo, funcionario de esa unidad.

MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno, 8292.
- Reglamento de la Auditoría Interna de la C.C.S.S.
- Normas de Control Interno para el Sector Público.
- Normas Técnicas para la Gestión y Control de Tecnologías de Información, CGR.
- Manual de Organización de Centros de Gestión Informática, 2013.
- Manual de Organización Gerencia Financiera, 2007.

ASPECTOS NORMATIVOS A CONSIDERAR

Esta Auditoría, informa y previene al Jerarca y a los titulares subordinados, acerca de los deberes que les corresponden, respecto con 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. (...)”

ANTECEDENTES

De conformidad con lo señalado por la Licda. Esmeralda Cantón Rodríguez, Administradora de la Sucursal Los Chiles, esa unidad dispone de cuatro funcionarios a tiempo completo y dos como refuerzo, distribuidos de la siguiente manera:

**Cuadro 1: Sucursal de los Chiles, Recurso Humano
2015**

Cantidad	Perfil
1	Administrador de Sucursal 1
2	Asistente Técnico Administrativo 4
1	Cajero
1	Inspector de Leyes y Reglamentos (labora las dos últimas semanas de cada mes ya que es un funcionario de la Sucursal de Zarcero)
1	Trabajadora Social (labora solo los viernes ya que es funcionaria de la Sucursal de la Fortuna).

FUENTE: Auditoría Interna. Elaboración Propia con base en consulta realizada a la Administradora de la Sucursal Los Chiles, 2015.



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

La Sucursal de los Chiles tiene a cargo los procesos de Inspección, Cobros, Pensiones de ese Cantón, apoyando su gestión en sistemas informáticos institucionales como:

- Sistema Centralizado de Recaudación (SICERE).
- Sistema Plataforma Institucional de Cajas (SPIC).
- Sistema Integrado Institucional de Presupuesto (SIIP).
- Sistema Integrado de Comprobantes (SICO).
- Sistema Integrado de Pagos (SIPA).
- Sistema Integrado de Pensiones (SIP).
- CITRIX, entre otros.

Durante los años 2014 y 2015, se le ha asignado a la sucursal de los Chiles el siguiente presupuesto para costear el mantenimiento preventivo y correctivo de sus equipos de TIC:

**Cuadro 2: Sucursal de los Chiles, Presupuesto Partidas de TIC
2014-2015**

Período	Partida	Monto Asignado (en miles de colones)	Monto Gastado (en miles de colones)	Porcentaje de Ejecución
2014	2152*	300000,00	298800,00	99,60
2014	2159**	220000,00	218000,00	99,09
2015	2152*	200000,00	0,00	0,00
2015	2159**	150000,00	0,00	0,00

FUENTE: CCSS. Sistema Institucional de Presupuesto, consulta realizada el 23 de abril del 2015.

* 2152: mantenimiento y reparación de equipo de oficina

**2159: mantenimiento y reparación equipo de cómputo

HALLAZGOS

1. SOBRE LA GESTIÓN DE LAS TIC EN LA SUCURSAL LOS CHILES.

Este Órgano de Fiscalización comprobó que la Sucursal de Los Chiles no dispone de un Centro de Gestión Informática (CGI) propio para el abordaje de los temas relacionados con las TIC de esa sucursal; razón por la cual la Dirección Regional de Sucursales adjudicó para el año 2015 el "Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Equipos de Cómputo y de Impresoras" a la empresa Consorcio Tecno-Orbe, por un monto de



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

¢940.000,00 (novecientos cuarenta mil colones con 00/100), según consta en el expediente de la compra directa N° 2015CD-000011-1301; servicio que es compartido y financiado por las siguientes unidades:

- Sucursal de Alajuela
- Sucursal de Zarcero
- Sucursal de Los Chiles
- Sucursal de La Fortuna de San Carlos

En ese sentido, esta Auditoría no pudo evidenciar la existencia de controles para fiscalizar la ejecución contractual del mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de TIC de la Sucursal Los Chiles.

Lo anterior, pese a que los servicios que no se encuentran contemplados en dicha contratación, como gestión de proyectos, identificación de necesidades en materia de TIC, compras de equipos de TIC, administración de cuentas de red, correo e internet, entre otros, son atendidos por el CGI de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte.

Las Normas Técnicas para la Gestión y Control de las Tecnologías de Información de la Contraloría General de la República, señalan en el inciso 3.1 “Consideraciones generales de la implementación de TI” que:

“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: (...)

- g. Tomar las previsiones correspondientes para garantizar la disponibilidad de los recursos económicos, técnicos y humanos requeridos. (...)*

Asimismo, el artículo 4.2 “Administración y operación de la plataforma tecnológica” de dicha normativa, establece 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.*
- e. Controlar la ejecución de los trabajos mediante su programación, supervisión y registro.*
- g. Brindar el soporte requerido a los equipos principales y periféricos.*
- i. Controlar los servicios e instalaciones externos. (...)*

Consultada sobre este particular, la Licda. Esmeralda Cantón Rodríguez, Administradora de la Sucursal de Los Chiles, mencionó que:



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

“La sucursal no dispone de un CGI, razón por la cual la gestión de las TIC es atendida en su totalidad por el CGI regional. En ese sentido, dicho CGI realiza dos visitas anuales a la sucursal para revisar los equipos, o bien en casos especiales que se hace necesaria la presencia de los técnicos. Como parte de sus funciones, esa unidad realiza el diagnóstico de necesidades, actualizaciones, o incidencias. (...)

Asimismo, es importante señalar que si bien el CGI regional se encarga de la logística de las adquisiciones de los equipos, éstos son financiados con recursos de la sucursal, los cuales son limitados, impactando en su mantenimiento preventivo y correctivo”.

Lo anterior, podría ocasionar retrasos en la ejecución de proyectos, deterioro de servicios e impactar en la eficiencia y eficacia de las operaciones, así como la materialización de otros riesgos inherentes a las TIC, comprometiendo la continuidad en la prestación de los servicios que brinda la Sucursal de Los Chiles, debido a que no se dispone de los controles necesarios para verificar la prestación oportuna y adecuada del servicio de mantenimiento preventivo y correctivos de los equipos de TIC adjudicado a la empresa Consorcio Tecno-Orbe.

2. DE LA GESTIÓN DE LAS TELECOMUNICACIONES

2.1 Del cableado de red en la sucursal Los Chiles

El día 16 de abril del 2015 los funcionarios de la Auditoría Interna en conjunto con personal de la sucursal Los Chiles, realizan la inspección física en esa unidad, identificando algunas oportunidades de mejora en cuanto a los puntos y el cableado de la red de datos de la sucursal, a saber:

- Cables expuestos.
- Puntos de red dañados y sin identificación.
- El cableado no cumple con la normativa aplicable

Las siguientes imágenes muestran lo indicado por este Ente Fiscalizador:



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

Fotografía 1: Cables expuestos y punto de red dañado



Fotografía 2: Cables en el piso sin protección



Fotografía 3: Punto de red dañado



Fotografía 4: Cables en el piso sin protección



FUENTE: Auditoría Interna. Elaboración propia con base en inspección física realizada el 16 de abril del 2015.



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

Por otro lado, según consta en los registros del Área de Comunicaciones y Redes Informáticas, a junio del 2014, dicha sucursal dispone de un enlace de comunicación de 128 kbps.

Las Normas Técnicas para la Gestión de las Tecnologías de Información de la CGR, en el apartado 1.4.3 de seguridad física y ambiental, indica que:

“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.*
- b. La ubicación física segura de los recursos de TI.*
- c. El ingreso y salida de equipos de la organización.*
- d. El debido control de los servicios de mantenimiento.*
- e. Los controles para el desecho y reutilización de recursos de TI.*
- f. La continuidad, seguridad y control del suministro de energía eléctrica, del cableado de datos y de las comunicaciones inalámbricas.*
- g. El acceso de terceros.*
- h. Los riesgos asociados con el ambiente.”*

Consultada sobre este particular, la Lic. Esmeralda Cantón Rodríguez, Administradora de la sucursal Los Chiles, manifestó:

“Si bien se dispone de una red interna, la misma no ha sido funcional o suficiente, ya que constantemente se presentan problemas de conectividad.

(...) Por otro lado, se presentan constantes interrupciones en la comunicación con los sistemas institucionales, que pueden ser causadas por el estado actual del cableado de la sucursal.

Asimismo, es importante señalar que si bien el CGI regional se encarga de la logística de las adquisiciones de los equipos, éstos son financiados con recursos de la sucursal, los cuales son limitados, impactando en su mantenimiento preventivo y correctivo.”

Lo evidenciado por esta Auditoría, en relación a las condiciones actuales del cableado podría materializar riesgos correspondientes a la disponibilidad de los sistemas y procesos críticos de la sucursal, aumento de los costos para la gestión de la continuidad e interrupciones constantes y prolongadas que interfieran con la prestación de los servicios a los usuarios.



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

2.2 Del proyecto de contratación del cableado en las sucursales

Este Órgano de Fiscalización corroboró que actualmente el Centro de Gestión Informática (CGI) de la Gerencia Financiera, lidera una iniciativa para agrupar en una compra, las necesidades de cableado de las sucursales a nivel institucional. En ese sentido, se logró verificar que la sucursal Los Chiles, está incluida en dicha iniciativa.

No obstante, no se pudo confirmar la aprobación y oficialización de la misma, y se indicó que se trabaja en ajustes para adaptarla a un presupuesto, basados en priorizaciones y criticidad de las condiciones de esas unidades.

Las Normas Técnicas para la Gestión de las Tecnologías de Información de la CGR, en el apartado 1.4.6 de seguridad en la implementación y mantenimiento de software e infraestructura tecnológica, refiere:

“La organización debe mantener la integridad de los procesos de implementación y mantenimiento de software e infraestructura tecnológica y evitar el acceso no autorizado, daño o pérdida de información. Para ello debe:

- a. Definir previamente los requerimientos de seguridad que deben ser considerados en la implementación y mantenimiento de software e infraestructura.*
- b. Contar con procedimientos claramente definidos para el mantenimiento y puesta en producción del software e infraestructura.*
- c. Mantener un acceso restringido y los controles necesarios sobre los ambientes de desarrollo, mantenimiento y producción.*
- d. Controlar el acceso a los programas fuente y a los datos de prueba.”*

Sobre este tema, el Lic. Alexander Solís Abarca, jefe del CGI de Gerencia Financiera, mediante correo electrónico, indicó que la problemática actual en torno al cableado de las sucursales, incluyendo la de Los Chiles, se refiere a la antigüedad, la distorsión y ruido, velocidades y frecuencias, cumplimiento de normativa o estándares de Cableado Estructurado, canalización, falta de puntos, entre otros. Por otro lado, aclara el Máster Solís, que los beneficios de integrar esta compra, son la economía a escala que permita conseguir mejores precios, un solo proceso de compra en la gerencia, mayor participación de proveedores por la envergadura del proyecto y apoyo de la DTIC, al ser un proyecto que cubre varias necesidades en una sola contratación.

En entrevista con la Lic. Esmeralda Cantón Rodríguez, Administradora de la sucursal Los Chiles, indicó que:

“Tenemos conocimiento de una iniciativa referente al cableado estructurado y la ubicación del servidor para mejorar la conectividad en la sucursal, sin embargo no ha sido oficial.”



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

Si bien se han identificado necesidades a nivel de las sucursales en relación al cableado de red, y se trabaja en una iniciativa para integrar la compra del mismo, preocupa a esta Auditoría que la misma no sea aún oficial y no disponga del aval de los niveles superiores, asimismo, que los cambios o redefiniciones para ajustarse a los presupuestos puedan dejar unidades críticas fuera del proyecto por una inadecuada planificación; situación podría ocasionar la interrupción de los servicios que brinda la sucursal a los asegurados debido a fallas en el cableado de esa unidad.

3. DE LA CONTINUIDAD DE OPERACIONES Y SERVICIOS DE LA SUCURSAL LOS CHILES

3.1 Del funcionamiento y ubicación del servidor

Se identificó que el servidor donde se almacenan las bases de datos locales de la sucursal Los Chiles, se dañó en el transcurso de los días que esta Auditoría visitó dicha unidad. Ante esta situación, y como contingencia, se corroboró que el CGI de la Dirección Regional, habilitó un servidor de forma temporal en su Centro de Cómputo y restauró las bases de datos respectivas para continuar los servicios prestados.

Por otro lado, mediante inspección física se determinó que el servidor se encuentra localizado en la oficina de pensiones, con aire acondicionado de confort y sin dispositivos de seguridad que puedan impedir el acceso de los usuarios y funcionarios de esa sucursal.

Las Normas Técnicas para la Gestión de las Tecnologías de Información de la CGR, en el apartado 1.4.3 sobre seguridad física y ambiental, indican que:

“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.*
- b. La ubicación física segura de los recursos de TI.*
- c. El ingreso y salida de equipos de la organización.*
- d. El debido control de los servicios de mantenimiento.*
- e. Los controles para el desecho y reutilización de recursos de TI.*
- f. La continuidad, seguridad y control del suministro de energía eléctrica, del cableado de datos y de las comunicaciones inalámbricas.*
- g. El acceso de terceros.*
- h. Los riesgos asociados con el ambiente.”*

Al respecto, la Lic. Esmeralda Cantón Rodríguez, Administradora de la sucursal Los Chiles, refirió:



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

“La sucursal dispone de un servidor, administrado por el CGI regional, actualmente dicho equipo se encuentra dañado debido a las constantes interrupciones del fluido eléctrico.

En ese sentido, las bases de datos locales como el SPIC, se encuentran operando en los equipos del CGI regional, quienes se encargan de ejecutar diariamente los respaldos respectivos.

Es importante mencionar que si bien los equipos están conectados a UPS's, las mismas no soportaron los cambios abruptos en el fluido eléctrico y ocasionó el daño del servidor.”

El daño en el servidor podría interferir en la prestación oportuna y adecuada de los servicios de la sucursal, asimismo, no disponer de ambiente físico seguro y controlado para los equipos, podría materializar riesgos en relación a la seguridad de los sistemas, acceso no autorizado a los datos, así como fallas o robo de los dispositivos de TIC.

3.2 Sobre los sistemas de alimentación ininterrumpida de energía

La sucursal Los Chiles presenta constantes variaciones en su fluido eléctrico, para mitigar esta situación de Unidades Interrumpidas de Potencia (UPS por sus siglas en inglés). No obstante, se identificó que de 5 equipos tecnológicos en esa sucursal, 2 de ellos no cuentan con UPS. Por otra parte, del total de estos dispositivos, 2 fueron adquiridos entre los años 2011 y 2012, razón por la cual están próximos a agotar su vida útil.

Las Normas Técnicas para la Gestión de las Tecnologías de Información de la CGR, en el apartado 1.4.3 sobre seguridad física y ambiental, indican que:

“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:

- f. La continuidad, seguridad y control del suministro de energía eléctrica, del cableado de datos y de las comunicaciones inalámbricas. ”*

Sobre este tema, la Lic. Esmeralda Cantón Rodríguez, Administradora de la sucursal Los Chiles, indicó:

“La sucursal no dispone de un CGI, razón por la cual la gestión de las TIC es atendida en su totalidad por el CGI regional. En ese sentido, dicho CGI realiza dos visitas anuales a la sucursal para revisar los equipos, o bien en casos especiales que se hace necesaria la presencia de los técnicos. Como parte de sus funciones, esa unidad realiza el diagnóstico de necesidades, actualizaciones, o incidencias.



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

Entre las prioridades en TIC, la sucursal ha identificado el reemplazo de las UPS debido a la capacidad de las mismas y las variaciones del fluido eléctrico en la zona.”

Las UPS son dispositivos que aseguran el suministro sin interrupción de energía eléctrica además protegen los equipos de variaciones de tensión o perturbaciones, considerando las constantes fallas en el fluido eléctrico de la sucursal Los Chiles, la carencia de dichos dispositivos podría dañar los equipos, afectar la continuidad de los servicios e impactar en la protección de los datos procesados en esa unidad.

4. DE LOS SISTEMAS DESCONTINUADOS POR SUS FABRICANTES

De la inspección física realizada por este Ente Fiscalizador en conjunto con el personal de la sucursal Los Chiles, el día 16 de abril del 2015, se identificó una estación de trabajo con Windows XP, sistema operativo que ya está discontinuado por su fabricante.

Las Normas Técnicas para la Gestión de las Tecnologías de Información de la CGR, en el apartado 4 indica que la organización debe mantener la plataforma tecnológica en óptimas condiciones y Minimizar su riesgo de fallas. Para ello debe:

“(…)

- 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.*
- d. Controlar la composición y cambios de la plataforma y mantener un registro actualizado de sus componentes (hardware y software), custodiar adecuadamente las licencias de software y realizar verificaciones físicas periódicas.”*

Al respecto, la Lic. Esmeralda Cantón Rodríguez, Administradora de la sucursal Los Chiles, manifestó:

“La sucursal no dispone de un CGI, razón por la cual la gestión de las TIC es atendida en su totalidad por el CGI regional. En ese sentido, dicho CGI realiza dos visitas anuales a la sucursal para revisar los equipos, o bien en casos especiales que se hace necesaria la presencia de los técnicos. Como parte de sus funciones, esa unidad realiza el diagnóstico de necesidades, actualizaciones, o incidencias.

Asimismo, es importante señalar que si bien el CGI regional se encarga de la logística de las adquisiciones de los equipos, éstos son financiados con recursos de la sucursal, los cuales son limitados, impactando en su mantenimiento preventivo y correctivo.”



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

Los fabricantes de software disponen de un ciclo de soporte de sus productos, durante ese periodo se mantienen actualizaciones de seguridad, correcciones de errores, nuevas características que garantizan el adecuado funcionamiento, entre otras. Mantener software discontinuado, expone a la sucursal a amenazas externas como virus, vulnerabilidades de seguridad que puedan comprometer la confidencialidad, disponibilidad e integridad de los datos procesados y almacenados en los equipos.

CONCLUSIONES

Las tecnologías de información pretenden colaborar con el logro de los objetivos de la institución. Para ello, deben regirse bajo un marco de control que procure alcanzar dichos objetivos.

En ese sentido, a través de este estudio, la Auditoría determinó oportunidades de mejora en relación a la gestión de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) en la sucursal Los Chiles, con el fin de ser consideradas por la administración activa y contribuir en esa meta.

En primera instancia, se identificaron debilidades en los mecanismos para fiscalizar el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de TIC adjudicado al Consorcio Tecno-Orbe, mediante la compra directa N° 2015CD-000011-1301.

Por otra parte, en el tema de continuidad de los servicios de TIC de la sucursal de los Chiles, se evidenciaron falencias en el cableado estructurado de esa unidad, las cuales podrían interferir en la comunicación con los sistemas institucionales y comprometer los procesos en esa unidad.

En ese mismo orden de ideas, si bien actualmente el Centro de Gestión Informática (CGI) de la Gerencia Financiera, lidera una iniciativa para remozar el cableado estructurado de las sucursales a nivel institucional, ésta no ha sido aprobada por las instancias correspondientes.

Por otra parte, se identificó una posible afectación en la prestación oportuna y adecuada de los servicios que brinda la sucursal Los Chiles, debido a que el servidor donde se almacenan las bases de datos locales y archivos se encuentra dañado y no dispone de un sitio seguro y controlado para su resguardo.

Aunado a lo anterior, se corroboró que la sucursal Los Chiles presenta constantes variaciones en su fluido eléctrico y que la carencia dispositivos UPS podrían dañar los equipos e impactar en la protección de los datos procesados en esa unidad.

Finalmente, en el tema de obsolescencia de los equipos de TIC de esa unidad, se evidenció un equipo con sistema operativo XP el cual ya fue discontinuado por su fabricante.



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

RECOMENDACIONES

A LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SUCURSALES HUETAR NORTE

1. De acuerdo con lo evidenciado en el hallazgo uno de este estudio, establecer los mecanismos de fiscalización requeridos para monitorear la ejecución contractual de los trabajos de mantenimiento preventivo y correctivo de prestados por la empresa Consorcio Tecno-Orbe, definidos en el cartel de la compra directa N° 2015CD-000011-1301.

Plazo de cumplimiento: 3 meses.

2. Con base en lo evidenciado en este informe, referente a sobre la carencia de dispositivos UPS, o bien la posible insuficiencia de capacidad de las actuales, realizar un estudio que determine la factibilidad técnica y económica de suministrar o mejorar dichos dispositivos en la sucursal Los Chiles, considerando las constantes fluctuaciones de electricidad y los daños que pueden generar en los equipos.

Plazo de cumplimiento: 3 meses.

3. Según lo identificado en el hallazgo 4 del presente informe, se recomienda establecer las estrategias necesarias orientadas a la actualización de los equipos que trabajan con Sistemas Operativos que ya fueron descontinuados por su fabricante.

Plazo de cumplimiento: 3 meses.

4. Según lo evidenciado por este Ente Fiscalizador, en relación a las iniciativas para la compra agrupada que lidera el Centro de Gestión informática (CGI) de la Gerencia Financiera para remozar el cableado estructurado de las sucursales a nivel institucional, valorar incluir a la sucursal Los Chiles en dicha iniciativa; caso contrario ejecutar las acciones que estime pertinentes a fin de mejorar las condiciones del cableado de esa unidad.

Plazo de cumplimiento: 6 meses.

5. De lo evidenciado por esta Auditoría en relación con el servidor, en coordinación con la Administración de la sucursal Los Chiles, ejecutar de manera oportuna las acciones que corresponda para reparar y habilitar dicho equipo en un ambiente seguro y controlado, según las posibilidades económicas y físicas institucionales.

Plazo de cumplimiento: 6 meses.



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

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 12 de junio de 2015 con el Lic. Guillermo Rojas Zapata, Jefe del Centro de Gestión Informática de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte, quién indica que:

“En el tema de reparaciones de los activos es importante indicar que es responsabilidad de la jefatura de la sucursal, según lo indica la normativa de activos, en relación a la gestión de los mismos. (...)

La recomendación cinco valorar que se incorpore el servidor en el gabinete.”

ÁREA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

Ing. Jacqueline Picado Sánchez
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Ing. Mario Villalobos Marín, MAP
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Lic. Rafael Ángel Herrera Mora
JEFE

RAHM/JPS/MVM/lba