



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

ATIC-170-2015
30-07-2015

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 Upala”.

Los resultados del estudio efectuado han permitido evidenciar oportunidades de mejora en los procesos relacionados a las TIC, necesarios para garantizar la continuidad en la prestación de los servicios de esa Sucursal.

En relación al mantenimiento de los equipos, este Órgano de Fiscalización pudo comprobar que pese a la existencia de un cronograma de actividades para el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos, los mismos no se han ejecutado, presentando así condiciones que pueden aumentar los riesgos de problemas técnicos.

Asimismo, en cuanto a la seguridad lógica y física de plataforma tecnológica se identifican oportunidades de mejora referentes al acceso a los equipos de telecomunicaciones y la asignación de perfiles en los sistemas de información.

Por otro lado, se mencionan debilidades de control referentes a la administración de activos, relacionadas al registro en el Sistema Contable de Bienes Muebles y la antigüedad de los mismos, que entre otros aspectos se solicita otorgar su atención para garantizar el funcionamiento oportuno en esa unidad.



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

ATIC-170-2015
30-07-2015

ÁREA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

EVALUACIÓN INTEGRAL GERENCIAL DE LA SUCURSAL UPALA U.E. 1416 TEMA: TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES (TIC)

ORIGEN DEL ESTUDIO

El presente estudio se realizó en cumplimiento al Plan Anual Operativo 2015 de la Auditoría Interna.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la gestión de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) en la Sucursal de Upala.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los mecanismos utilizados para mantener la operación oportuna de la plataforma tecnológica en la Sucursal de Upala.
- Verificar la vigencia y condiciones de los equipos tecnológicos de la Sucursal de Upala.
- Determinar los mecanismos utilizados para la seguridad física y lógica de las tecnologías de información y comunicaciones.

ALCANCE

El estudio comprende el análisis de la gestión de las tecnologías de información y comunicaciones en la Sucursal de Upala, en el período de enero a diciembre 2014 y de enero a mayo 2015 extendiéndose de ser necesario en pruebas específicas.

La presente evaluación se realizó cumpliendo con las disposiciones establecidas en el Manual de Normas Generales de la Auditoría en el Sector Público, emitido por la Contraloría General de la República.

METODOLOGÍA

Para la realización del presente estudio se efectuaron los siguientes procedimientos metodológicos:

- ✓ Análisis de la documentación suministrada por la Administración Activa.
- ✓ Entrevista con Lic. José Membreño Castillo, Administrador de la Sucursal de Upala.
- ✓ Entrevista con el Lic. Ciro Gómez Rodríguez, Jefe Área Gestión Informática.
- ✓ Revisión del Plan de Continuidad de la Gestión.



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

- ✓ Análisis de cuentas de usuarios y perfiles de los sistemas de información.
- ✓ Inspección física en la Sucursal Upala.
- ✓ Análisis del inventario de activos de cómputo.

MARCO NORMATIVO

- Manual de Normas de Control Interno para el Sector Público.
- Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información, Contraloría General de la República, (N-2-2007-CO-DFOE).
- Modelo de Organización de los Centros de Gestión Informática, Gerencia Administrativa, Dirección de Desarrollo Organizacional, CCSS.
- El Manual de Normas y Procedimientos Contables y Control de activos.

ASPECTOS A CONSIDERAR DE LA LEY GENERAL DE CONTROL INTERNO

Esta Auditoría, informa y previene a los jefes 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, 38 de la Ley General de Control Interno 8292 referente al trámite de las evaluaciones efectuadas; 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 jefe 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

La Sucursal de Upala está ubicada en la provincia de Alajuela, el administrador es el Lic. José Membreño Castillo.

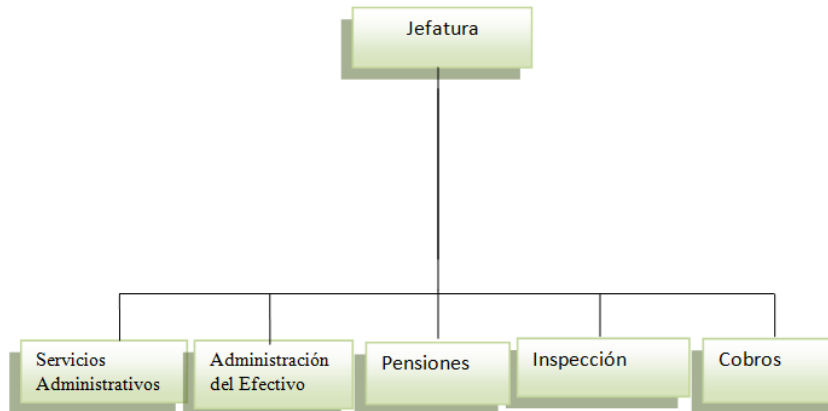
Su estructura funcional define una jefatura para gestionar servicios administrativos así como la administración del efectivo, pensiones, inspección y cobros.

La siguiente imagen, muestra la estructura organizacional de la Sucursal Upala.



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

**Imagen 1. Estructura Organizacional
 Sucursal Upala**



Fuente: Plan de Continuidad, 1415 Sucursal Upala.

La plataforma tecnológica de la Sucursal de Upala está compuesta por 21 equipos entre computadoras, monitores, impresoras y unidades de potencia ininterrumpida, además del equipo de comunicaciones propiedad del Instituto Costarricense de Electricidad, según se muestra a continuación:

**Cuadro 1. Estaciones De Trabajo
 Sucursal de Upala**

Placa CCSS	Sistema Operativo	Procesador	Mem. (gigas)	Disco Duro	Base Datos	Sistemas Inf.	Criticidad (A,M,B)	Ingresó al Inventario	Registro SCBM
778473	Windows 7 Enterprise	DualCore Intel Core 2 Duo E8300, 2833 MHz (8.5 x 333)	2	381.9 GB	ND	SICERE, SPIC, SIP, SICP, FTP	M	03/11/2008	✓
883330	Windows 7 Professional	QuadCore Intel Core i5-2400, 3200 MHz (32 x 100)	4	698.5 GB	SPIC	SPIC, FTP, SICERE, SICO, RCPI, PENSIONES	A	05/07/2008	✓
837026	Windows 7 Professional	DualCore Intel Core 2 Duo E8300, 2833 MHz (8.5 x 333)	2	381.9 GB	ND	SICERE, SIGI	M	--	x
778499	Windows 7 Enterprise	DualCore Intel Core 2 Duo E8300, 2833 MHz (8.5 x 333)	2	381.9 GB	ND	SICERE, SIGI, SIP	M	03/11/2008	✓
778509	Windows 7 Enterprise	DualCore Intel Core 2 Duo E8300, 2833 MHz (8.5 x 333)	2	381.9 GB	ND	SICERE, SIGI	M	03/11/2008	✓
837027	Windows 7 Enterprise	DualCore Intel Core 2 Duo E8300, 2833 MHz (8.5 x 333)	2	381.9 GB	ND	SICERE, SIGI	M	--	x

Fuente: Plan de Continuidad de la Gestión en TIC – Sucursal de Upala, Versión 1.5 - Enero 2014.

SPIC: Sistema Plataforma Institucional de Cajas, SICO: Sistema Integrado de Comprobantes, SICP: Sistema Integrado de Control de Presupuesto, RCPI: Sistema de Registro, Control y Pago de Incapacidades, SICERE: Sistema de Centralizado de Recaudación.



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

Cuadro 2. Monitores Sucursal de Upala

Placa	Marca	Modelo	Serie	Criticidad (A,M,B)	Ingresó al Inventario
778589	HP	Hp L1711	3CQ8291XCN	B	03/11/2018
836988	HP	Hp LE1901W	CNC833P61M	B	22/01/2009
836977	HP	Hp L1710	CNC833P6B0	B	22/11/2009
778545	HP	Hp L1710	3CQ8291XHS	B	03/11/2008
778546	HP	Hp L1710	3CQ8291XL8	B	03/11/2008
762005	HP	Hp L1706	CND6390969	--	20/03/2007
778562	HP	Hp L1710	3CQ8291XHZ	B	03/11/2008

Fuente: Plan de Continuidad de la Gestión en TIC – Sucursal de Upala, Versión 1.5 - Enero 2014.

Cuadro 3. Inventario de impresoras Sucursal de Upala

Placa	Marca	Modelo	Serie	Criticidad (A,M,B)	Ingresó al Inventario
715114	EPSON	TMU 675	J9VG003449	M	29/10/2008
762121	HP	3005	CND1524132	M	25/06/2007
837241	EPSON	TM-U675	JBAF000681	--	04/11/2009
883190	HP	4014	CNDX237006	--	01/11/2010
837203	BROTHER	DW8890	U62267H9J176838	M	16/10/2009

Fuente: Plan de Continuidad de la Gestión en TIC – Sucursal de Upala, Versión 1.5 - Enero 2014.

Cuadro 4. Inventario Equipo de Comunicaciones Sucursal de Upala

Nombre de equipo	Tipo	Modelo	Placa	Criticidad (A,M,B)
ROUTER	Fibra Óptica	Transiver	ICE	A

Fuente: Plan de Continuidad de la Gestión en TIC – Sucursal de Upala, Versión 1.5 - Enero 2014.



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

**Cuadro 5. Inventario de UPS
Sucursal de Upala**

Placa	Marca	Serie	Criticidad (A,M,B)
883135	CENTRAMAX700	H4110900110	B
761946	FORZA	416902052	B
883141	CENTRAMAX700	H4110900048	B
837173	CENTRAMAX700	H419600369	B
837172	CENTRAMAX700	H419600371	B
883139	CENTRAMAX700	H4110900109	B

Fuente: Plan de Continuidad de la Gestión en TIC – Sucursal de Upala, Versión 1.5 - Enero 2014.

Referente al presupuesto, específicamente de la partida de mantenimiento y reparación de equipo de oficina, se identifica que para el año en curso no se ha utilizado el monto asignado.

**Cuadro 6. Mantenimiento y reparación de equipo de oficina 2014-2015
Sucursal de Upala, presupuesto partida 2152**

Unidad	Partida	Periodo	Monto Asignado	Monto Gastado
1416	2152	2014	300,000.00	295,500.00
1416	2152	2015	300,000.00	0.00

Fuente: CCSS. Sistema Institucional de Presupuesto, consulta realizada el 10 de junio del 2015.
2152: mantenimiento y reparación de equipo de oficina

HALLAZGOS

1. DEL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LOS EQUIPOS TECNOLÓGICOS

1.1 Sobre el mantenimiento preventivo de los equipos de TIC

El 21 de mayo 2015, mediante inspección física realizada por esta Auditoría en conjunto con el Lic. José Membreño Castillo, Administrador de la Sucursal de Upala, se evidenció que las estaciones de trabajo presentan condiciones físicas como polvo, papeles en las ranuras, entre otros que pueden aumentar los riesgos de problemas técnicos en los componentes de los equipos tecnológicos, aunado a las mismas condiciones de la zona en cuanto a humedad e infraestructura del recinto.



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

Imagen 2. Abanico con polvo



Imagen 3. Polvo en CPU



Imagen 4. CPU papeles en las ranuras CPU



Imagen 5. Hacinamiento de papeles



1.2 Sobre el mantenimiento correctivo de los equipos de TIC

Se determinó que en caso de fallas de los componentes internos de las estaciones de trabajo e impresoras, en primera instancia el personal de la sucursal verifica la conexión del equipo y lo reinicia, de continuar la avería, se comunican con el CGI Regional, y como último recurso se procede sustituir el dispositivo. Se debe señalar que el personal de la sucursal no está técnicamente capacitado para resolver asuntos de TI, que el recurso especializado se ubica en la Dirección Regional



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

de Sucursales Chorotega, y que no se cuenta con equipos de respaldo (computadoras e impresoras).

1.3 Del cronograma y cumplimiento de actividades para el mantenimiento preventivo y correctivo

Se identificó que el cronograma de trabajo aportado por el Ing. Ciro Gómez Rodríguez, Jefe del Área de Gestión Informática de la Dirección Regional de Sucursales Chorotega, establece dos visitas¹ para efectuar el mantenimiento preventivo en la Sucursal Upala, no obstante, no se aportó evidencia documental de lo realizado por el CGI regional ni por el Administrador de la Sucursal.

El Modelo de Organización de los Centros de Gestión Informática, octubre 2013, establece que una de las actividades sustantivas del Modelo Tipo B: Centros de Gestión Informática Regionales y Locales -en el apartado de Gestión Técnica- es:

“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”.

Las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información de la CGR, en el apartado 1.4.7 Continuidad de los servicios de TI, establece:

“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 Lic. José Membreño Castillo, Administrador de la Sucursal de Upala, señaló:

“Respecto al mantenimiento preventivo de los equipos de cómputo, cada cierto tiempo, no preciso cuanto, pero puede ser 1 vez al año, los compañeros del CGI Regional hacen visitas a la zona para revisar los equipos”.

El Ing. Ciro Gómez Rodríguez, Jefe Área Gestión Informática de la Dirección Regional de Sucursales Chorotega, manifestó al respecto:

“El mantenimiento preventivo y correctivo es realizado normalmente por el Área de Gestión Informática, en ocasiones se envía el equipo a proveedores para el mantenimiento correctivo, por razones de repuestos o por la urgencia del caso. No se cuenta con contratos vigentes. El área informática dispone de una guía para el mantenimiento preventivo y

¹ Primer semestre: del 16 al 17 de marzo 2015. Segundo semestre: del 13 al 14 de octubre 2015.



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

correctivo... Se cuenta con un cronograma de visitas a las unidades. En lo que respecta al mantenimiento correctivo se brinda o se coordina una vez solicitado el soporte respectivo por parte de las diferentes unidades adscritas a la región”.

La ausencia de una inspección periódica de máquinas y equipos, limita a la organización a identificar fallas, prevenir y disponer de las condiciones necesarias para el óptimo funcionamiento de los equipos; situación que podría generar sobrecalentamientos, fallas en los componentes y circuitos, que de presentarse podría exponerse a la institución a riesgos que impacten en la vida útil de las unidades, las operaciones y la continuidad de los servicios que se brindan, así como el incremento en los costos por reparación.

2. SOBRE EL ACCESO AL ÁREA DE COMUNICACIONES (SERVIDOR, SWITCH)

Mediante inspección física realizada por esta Auditoría en conjunto con el Lic. José Membreño Castillo, Administrador de la Sucursal de Upala, se determinó que el servidor y el equipo de telecomunicaciones se encuentran localizados en la oficina de pensiones, con aire acondicionado de confort y si bien el servidor se localiza en un rack aéreo, el mismo mantiene las llaves a la vista, con acceso a los usuarios y funcionarios de esa sucursal.

Imagen 6. Rack aéreo con llaves



Imagen 7. Servidor y equipo de telecomunicaciones



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:



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

- 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, el Lic. José Membreño Castillo, Administrador de la Sucursal de Upala, indicó:

“Por otro lado no existe un lugar apropiado y con las medidas de seguridad para mantener los dispositivos de telecomunicaciones, ya que la sucursal no cuenta con la infraestructura necesaria, como por ejemplo un cuarto de servidores conforme a lo normado institucionalmente, con controles de acceso, extintores, etc.”

El no disponer de ambiente físico seguro y controlado para los equipos, podría materializar riesgos en relación a accesos no autorizados a los equipos de telecomunicaciones y datos, seguridad de la información y continuidad de los servicios, así como fallas o robo de los dispositivos de TIC.

3. SOBRE EL MANEJO DE LOS PERFILES DE ACCESO A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Esta Auditoría determinó la asignación de 58 perfiles en sistemas de información utilizados en la Sucursal tales como SICERE, RCPI, SICO y SIGI, distribuidos en 6 funcionarios de esa unidad, se detallan a continuación:

- 4 funcionarios disponen del perfil “SICO_SUPER” (uno bloqueado temporal) que permite la generación de comprobantes de ingreso, egreso, mantenimiento de cuentas individuales, rutas y permite la anulación de comprobantes pendientes. Asimismo, 4 tienen asignado el “SICO_PLATA” que admite generar comprobantes de ingreso y egreso, además de consultar los comprobantes de la unidad a la que está adscrito el usuario. Al contar con usuarios que tienen acceso a la confección de comprobantes en SICO y estos a su vez en el SPIC, existe el riesgo de que se puedan generar egresos irregulares, igualmente, llama la atención que 4 funcionarios tengan el perfil que permita el mantenimiento de cuentas individuales.
- 5 funcionarios cuentan con el perfil “RCPI_TRAMP” (dos bloqueados temporal) utilizado por las unidades pagadoras para proceder a crear el respectivo trámite de pago de la incapacidad al asegurado y 3 con el “RCPI_CPAGD” para proceder a crear y autorizar el pago de las mismas. Un



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

mismo funcionario al contar con los perfiles de crear y autorizar el pago en el Sistema de Registro Control y Pago de Incapacidades, puede refrendar y generar el pago de una incapacidad.

- 4 funcionarios tienen asignado el perfil "OPE_FACT" operador de facturación, 4 con OPE_CTA_PR usuario operador de cuenta propia, 3 con el OP_COB_SUC operador de cobros sucursal, asimismo, 2 poseen el GE_LIQ_SN1 gestor de liquidación de sucursal 1 y uno de ellos que no es el Administrador de la Sucursal, asume el GE_LIQ_SN4 gestor de liquidación de sucursal 4. Todos estos perfiles son del Sistema Centralizado de Recaudación (SICERE). El perfil de operador de cobros (3 funcionarios) permite la anulación de facturas, además del perfil de gestor de liquidación 1 asignados al Administrador de la Sucursal y a la Licda. Laura Murillo Mairena (también el gestor de liquidación 4), permite liquidar conceptos por planillas, arreglos y convenios de pago administrativos.
- 3 funcionarios tienen acceso al SPIC, el Lic. José Membreño Castillo, Administrador de la Sucursal y las Cajas Licda. Nancy Guzmán Campos y Licda. Laura Murillo Mairena.

Es importante destacar que la condición evidenciada obedece a la cantidad de funcionarios designados en la Sucursal (6 en total).

Las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información en el apartado 1.4.5 Control de acceso, establece que la organización debe proteger la información de accesos no autorizados:

- 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.*
- f. *Implementar el uso y control de medios de autenticación (identificación de usuario, contraseñas y otros medios) que permitan identificar y responsabilizar a quienes utilizan los recursos de TI. Ello debe acompañarse de un procedimiento que contemple la requisición, aprobación, establecimiento, suspensión y desactivación de tales medios de autenticación, así como para su revisión y actualización periódica y atención de usos irregulares.*
- j. *Establecer los mecanismos necesarios (pistas de auditoría) que permitan un adecuado y periódico seguimiento al acceso a las TI.*

El Ing. Ciro Gómez Rodríguez, Jefe del Área de Gestión Informática de la Dirección Regional de Sucursales Chorotega, indicó:



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

“El control que se ejerce es que cada cuatro meses se remite vía correo electrónico a los administradores de las diferentes unidades, listado de usuarios con los perfiles respectivos, para que sean analizados y de ser necesarios soliciten las modificaciones del caso (inclusión, Modificación o exclusión)”.

Igualmente, el Lic. José Membreño Castillo, Administrador de la Sucursal Upala, manifestó:

“Constantemente estamos revisando los usuarios de sistemas institucionales, sin embargo hay que considerar que el recurso humano es limitado, por lo que los funcionarios requieren de varios privilegios simultáneos, aunque pueda considerarse conflictivos, ya que debemos brindar el servicio oportunamente.”

La segregación de funciones tiene como fin separar las responsabilidades de las diferentes actividades que se llevan a cabo en la institución y que tienen un impacto en los estados financieros, ellas incluyen, autorización y registro de transacciones en los sistemas de información. Una inadecuada segregación de funciones o bien la falta de mecanismos alternativos para salvaguardar la integridad y seguridad de la información, puede acrecentar la probabilidad de fraude, errores, así como irregularidades en las transacciones y procesos de la sucursal.

4. DEL REGISTRO Y ESTADO DE LOS EQUIPOS EN EL SISTEMA CONTABLE DE BIENES MUEBLES (SCBM)

En la revisión efectuada por esta Auditoría de los activos utilizados en la Sucursal Upala y según la información del SCBM, se detectaron las siguientes oportunidades de mejora:

- Se determinó que los equipos de TI placa 837026 y 837027 utilizados respectivamente por el Sr. Luis Ángel Rosales Aragón de Inspección y el Sr. Porfirio Miguel Rosales Tijerino del PEGC PRECIN, así como el servidor marca OPEN Intel(R) Xeon(R) CPU E31220 @ 3.10GH placa 556221, fueron reportados en el Inventario de hardware y software de la Sucursal Upala, sin embargo no están registrados en el Sistema Contable Bienes Muebles (SCBM).
- Por otra parte, el inventario suministrado por CGI regional señala que el monitor placa 762005 asignado al Sr. Tijerino, se ubica en la Sucursal de Upala, no obstante, el Sistema Contable Bienes Mueble indica que el activo fue retirado y que pertenece la Sucursal de Abangares.

El Manual de Normas y Procedimientos Contables y Control de activos, en el artículo 15 Registro Contable de la Compra, señala:



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

"(...) Aquellas unidades que no cuentan con Proveeduría y que le corresponde a la Dirección respectiva realizar la compra, será el encargado de activos de ésta quien se responsabilice por el inicio de los trámites de registro y traslado de los activos (...)"

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el apartado 4.3.1 Regulaciones para la administración de activos, indica:

"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, para lo cual debe considerarse al menos el siguientes asunto:

- c. El control, registro y custodia de la documentación asociada a la adquisición, la inscripción, el uso, el control y el mantenimiento de los activos (...)"*

La condición suscitada obedece a debilidades en el control interno empleado por el Administrador de la Sucursal, en cuanto a la recepción de bienes y el registro oportuno en el sistema para la gestión y control de los activos institucionales.

La ausencia del registro de los equipos mencionados en el Sistema Contable Bienes Muebles, origina que la institución no cuente con los controles suficientes para garantizar razonablemente a la administración el control y custodia del bien adquirido, así como su valor contable, situación que genera un déficit en la cuenta contable e incrementa el riesgo de pérdida, robo o hurto, con la eventual afectación que esto podría generar al patrimonio.

5. SOBRE LA VIDA ÚTIL DE LOS EQUIPOS DE TIC

Se determinaron oportunidades de mejora en torno a la vida útil de los equipos tecnológicos, así como las estrategias consideradas por la administración activa para la renovación de los mismos, según los siguientes argumentos:

- El 50% de las computadoras de escritorio, el 71% de los monitores para microcomputadoras y el 60% de las impresoras, superan los 5 años de antigüedad, desde su fecha de ingreso a junio 2015.
- Para el 2015, la Dirección Regional de Sucursales Chorotega, tiene asignado en la partida 2315 "Equipo de Cómputo" 60.200.000,00 (Sesenta millones doscientos mil colones), para sufragar necesidades, de los cuales ha ejecutado 0.00 % al 10 junio 2015.
- Por otro lado, la Auditoría Interna evidenció, como parte de las labores de identificación de requerimientos, la falta de un plan de renovación tecnológica que garantice la oportuna



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

adquisición de recursos de TI a mediano y largo plazo, considerando la vida útil, mantenimiento (predictivo, preventivo y correctivo), volumen de trabajo y tendencias de nuevos equipos.

Las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información de la CGR, en el apartado 4.2 Administración y operación de la plataforma tecnológica, indica que la organización debe mantenerla 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.”*

La Guía para la Evaluación del Reemplazo sobre Activos de TIC, Versión 1.0.0, describe en el apartado 3.2.1 Inventario de TIC, que deben ser analizados y validados una serie de criterios para ser sometidos a una evaluación de su nivel de reemplazo:

“(…)

- 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).*
- b. *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, láser).*
 - *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)…”.*



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

El Ing. Ciro Gómez Rodríguez, Jefe del Área Gestión Informática, de la Dirección Regional de Sucursales Chorotega, señaló:

“...normalmente se presupuesta alrededor de 15 o 20 millones de colones anuales para sufragar las necesidades tanto de la Dirección Regional como de las unidades adscritas, siendo insuficiente. Para el presente año se ha logrado la autorización de aumento en el presupuesto para la adquisición y/o actualización de la plataforma tecnológica, pero aun así no es suficiente para cubrir todas las necesidades.”

Los fabricantes de software y hardware disponen de un ciclo de soporte de sus productos, durante ese período se mantienen actualizaciones de seguridad, correcciones de errores, partes de equipo y nuevas características que garantizan el adecuado funcionamiento. Mantener equipos discontinuados, expone a la Administración Activa a amenazas externas y vulnerabilidades de seguridad que puedan comprometer la confidencialidad, disponibilidad e integridad de los datos procesados y almacenados en los equipos.

CONCLUSIÓN

Cada vez más las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) colaboran con la institución para garantizar razonablemente la transparencia, eficiencia, efectividad y continuidad de sus procesos y servicios.

Esas soluciones se vuelven indispensables en la CCSS cuando el fin de la institución es proporcionar servicios de calidad en salud y pensiones asegurando la sostenibilidad financiera.

En ese sentido, esta Auditoría realizó un estudio sobre la gestión de las TIC en la Sucursal Upala, identificando oportunidades de mejora las cuales deben ser fortalecidas con el fin de minimizar la exposición al riesgo.

En relación al mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos se identificaron condiciones que pueden aumentar los riesgos de problemas técnicos en los componentes de los equipos tecnológicos, tales como polvo, papeles en las ranuras de los equipos, entre otros. Además, se señala que en caso de fallas de los componentes internos de las estaciones de trabajo e impresoras no se dispone de equipos de respaldo que puedan brindar continuidad a las operaciones. Es importante indicar que el personal de la Sucursal no está técnicamente capacitado para resolver asuntos de TI por lo que estas tareas son trasladadas al CGI Regional.

Por otro lado, preocupa a este Ente de Fiscalización que no se obtenga evidencia documental de los mantenimientos preventivos establecidos en los cronogramas, en los cuales se pueda determinar lo realizado por el personal.



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

Así mismo, se muestra en este informe oportunidades de mejora en torno al acceso y seguridad del servidor y los equipos de telecomunicaciones.

Sobre los perfiles de acceso de los sistemas de información, se determinó que 58 perfiles de los sistemas SICERE, RCPI, SICO y SIGI son distribuidos en 6 funcionarios de la Sucursal de Upala, situación que puede comprometer la segregación de funciones así como la confiabilidad y seguridad de las transacciones en esa unidad.

Finalmente, se identificaron activos no registrados en el Sistema Contable de Bienes Muebles, así como la falta de estrategias para gestionar la actualización y renovación de equipos tecnológicos que superan los 5 años de antigüedad.

Siendo así, esta Auditoría propone una serie de recomendaciones a la Administración Activa, con el fin de solventar las oportunidades de mejora identificadas en la gestión de las tecnologías de información y comunicaciones, para brindar continuidad, seguridad y confiabilidad de los servicios, datos y procesos de la Sucursal Upala.

RECOMENDACIONES

A LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SUCURSALES CHOROTEGA

1. Según lo indicado en el hallazgo uno del presente informe, valorar ejecutar una inspección de los equipos de la Sucursal Upala con el fin de brindarles el mantenimiento preventivo que se requiere, así mismo, es importante que esa unidad establezca los mecanismos necesarios para documentar las actividades realizadas, los equipos revisados, la aprobación del Administrador de la Sucursal, entre otros que se consideren relevantes para la fiscalización de este tipo de actividades.

Plazo para cumplir esta recomendación es de 3 meses.

2. Con base en lo señalado en el hallazgo cinco del presente informe, referente a las oportunidades de mejora en relación a un plan de renovación tecnológica en la Dirección Regional, establecer un plan que les permita gestionar y asegurar la actualización de los equipos tecnológicos a los que se le brinda servicio y apoyo técnico esa unidad.

Dicha estrategia debe establecer plazos, responsables y actividades orientadas al fortalecimiento y actualización de los equipos tecnológicos de esa región, considerando el aprovechamiento del presupuesto y las posibilidades financieras de la institución, la priorización, necesidades así como la documentación y seguimiento del plan.

Plazo para cumplir esta recomendación es de 6 meses.



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

A LA ADMINISTRACIÓN DE LA SUCURSAL UPALA

3. Según lo evidenciado en el hallazgo dos de este informe, referente al ingreso de usuarios al área donde se ubica el servidor de datos y equipo de telecomunicaciones, y considerando que las llaves del rack que resguarda dichos equipos se encuentran accesibles a usuarios y personal, es necesario definir, documentar y ejecutar de manera oportuna las acciones que corresponda para fortalecer los mecanismos de control y acceso a dichos dispositivos, con el fin de mantener un adecuado resguardo y protección de los mismos, considerando tanto las posibilidades financieras de la institución y el riesgo en la continuidad de las operaciones.

Plazo para cumplir esta recomendación es de 3 meses.

4. Según lo indicado por esta Auditoría en el hallazgo tres de este informe referente a la segregación de funciones, definir, ejecutar y documentar los mecanismos necesarios con el fin de mantener un estricto control y supervisión periódica de las transacciones, privilegios o permisos del personal de esa sucursal en los sistemas de información utilizados. Dicha estrategia debe mantener el mínimo de privilegios en conflicto del personal, y mantener una revisión periódica de las cuentas y perfiles de los usuarios.

Plazo para cumplir esta recomendación es de 3 meses.

5. Con base en lo indicado por esta Auditoría en el hallazgo cuatro, efectuar las acciones pertinentes para asegurar la adecuada identificación de los activos referentes a tecnologías de información y comunicaciones de esa sucursal, asimismo, en coordinación con el CGI de la Dirección Regional de Sucursales Chorotega, mantener un inventario actualizado acorde a lo indicado por la normativa en esa materia.

Plazo para cumplir esta recomendación es de 3 meses.

COMENTARIO DE RESULTADOS

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 con los funcionarios: Lic. José Membreño Castillo, Administrador de la Sucursal Upala y el Ing. Ciro Gómez Rodríguez, Jefe del Centro de Gestión Informática de la Dirección Regional de Sucursales Chorotega el 21 de julio del año en curso.

La Administración se encuentra de acuerdo con los hallazgos y recomendaciones consignadas en el informe de control interno presentado.



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

ÁREA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

Licda. Jacqueline Picado Sánchez
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Ing. Oscar Chaves Aguirre
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Lic. Rafael Ángel Herrera Mora
JEFE

RAHM/JPS/OCA/lba