



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

ATIC-184-2015
13-08-2015

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) del Hospital de San Vito"*.

Los resultados del estudio efectuado respecto de las acciones adoptadas ese CGI, 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 del Hospital de San Vito.

En primera instancia, respecto de la estructura organizacional del Centro de Gestión Informática (CGI) de esa unidad, se evidenciaron oportunidades de mejora relacionadas con la ejecución de las funciones definidas en el Manual de Organización de CGI's y pago de tiempo extraordinario, así como la ausencia de indicadores de gestión para medir los servicios que presta el Centro de Gestión Informática.

Por otra parte, en el tema de equipos de TIC de ese Centro Médico y Sistemas Informáticos, se identificaron estaciones de trabajo funcionando con sistemas operativos obsoletos, herramientas de software desactualizadas, así como cuentas de usuarios de sistemas y servicios de TIC activas de personal que no mantiene una relación obrero-patrono vigente con dicho establecimiento de salud.

Siempre en el tema de equipos de TIC, esta Auditoría comprobó diferencias entre la información registrada en el inventario de esos activos respecto de las características reales de los mismos, entre ellas, capacidad de procesamiento, memoria y almacenamiento.

Por último, se determinó que a pesar que existe un calendario oficializado para la realización de sesiones de trabajo entre el CGI Regional y los CGI's locales, en lo que va del presente año, dichas actividades no ha podido ejecutarse de manera oportuna; razón por la cual se emiten una serie de recomendaciones para ser consideradas por la Administración Activa con el fin de brindar eficiencia a las operaciones tecnológicas de ese nosocomio.



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

ATIC-184-2015
13-08-2015

ÁREA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

EVALUACIÓN INTEGRAL GERENCIAL DEL HOSPITAL DE SAN VITO TEMA: TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

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 el Hospital de San Vito.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Revisar la estructura organizacional que rige la gestión de las Tecnologías de Información y Comunicaciones del Hospital de San Vito.
2. Identificar los mecanismos utilizados para mantener en funcionamiento la plataforma tecnológica del Hospital de San Vito.
3. Verificar el grado de obsolescencia de los equipos tecnológicos del Hospital de San Vito.

ALCANCE

Esta evaluación comprende el análisis de las acciones ejecutadas por la Administración y Dirección Médica del Hospital de San Vito, para gestionar las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) de ese nosocomio, en el período comprendido de enero a diciembre del 2014 y de enero a abril del 2015.

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 el Centro de Gestión Informática (CGI) del Hospital de San Vito.



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

- Entrevista a la Licda. Jency Alpízar Rodríguez, Jefe del Centro de Gestión Informática del Hospital de San Vito.
- Revisión informes emitidos por la Auditoría Interna, Externa y Contraloría General de la República relacionados con la operativa de Centros de Gestión Informática.
- Inspección a los equipos de TIC del Hospital de San Vito.
- Revisión de las condiciones de seguridad física y lógica de los equipos de TIC de Hospital San Vito.

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.

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

El Hospital San Vito se encuentra ubicado en la provincia de Puntarenas, Cantón de Coto Brus, específicamente en el Distrito de San Vito, adscrito a la Dirección Regional de Servicios Médicos Brunca y atiende aproximadamente a 38103 personas. Dicho nosocomio es de tipo Periférico 2 y actualmente las Direcciones Médica y Administrativa Financiera se encuentran a cargo del Dr. Mario Arias Valle y el Lic. Elías Villalobos Villalobos respectivamente.

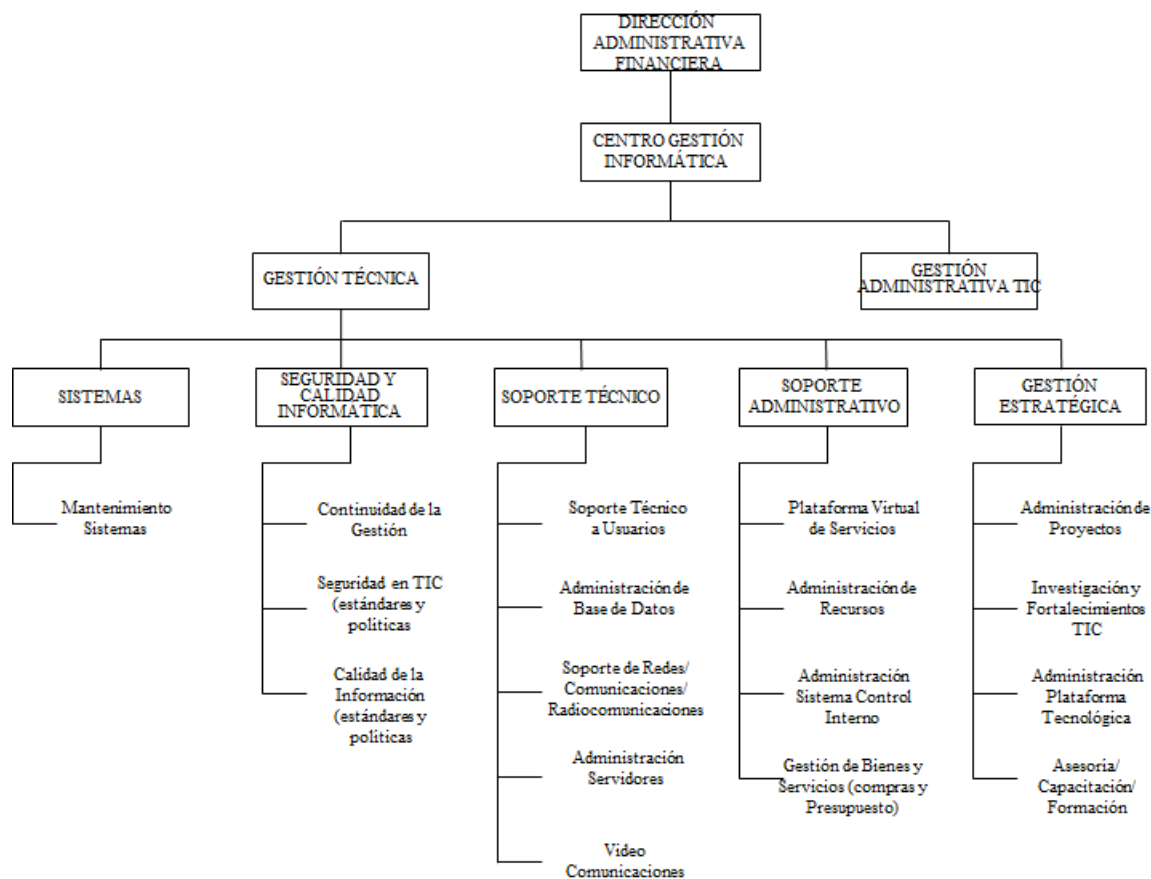
Según la información suministrada por el Centro de Gestión Informática y el Área de Recursos Humanos, este centro hospitalario cuenta con 307 funcionarios de los cuales 133 tienen acceso a equipo de cómputo para el desarrollo de sus labores.



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

Dicho nosocomio dispone de un Centro de Gestión Informática (CGI) adscrito a la Dirección Administrativa Financiera, conformado por un funcionario, quien tiene a cargo la gestión de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) de ese Centro Médico, como se muestra en el siguiente gráfico:

Figura 1: Organigrama Centro de Gestión Informática Hospital San Vito, 2015



Fuente: Centro de Gestión Informática Hospital San Vito, 2015.

Las instalaciones del CGI están conformadas por una oficina para albergar al personal de esa unidad, y un centro de cómputo para hospedar los equipos de comunicaciones, servidores y demás dispositivos de TIC utilizados para mantener en operación la Plataforma Tecnológica del Hospital de San Vito, en ese sentido, es importante mencionar que dicho centro de cómputo tiene dispositivos de seguridad física



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

como: detectores de humo y calor, extintores de fuego, salida de emergencia, cámara de seguridad, reforzamiento de ventanas y puertas, sistema de aire acondicionado y alarma, asimismo, como parte de los controles de acceso, existe una bitácora para registrar quienes ingresan al Centro de Cómputo, consignándose entre otros datos, nombre de la persona, motivo de la visita, fecha y horas de entrada y salida.

Por otra parte, el Hospital de San Vito, tiene un total de 535 activos de TIC, entre computadoras, servidores, unidades de potencia, enrutadores, entre otros, los cuales se detallan a continuación:

Cuadro 1:
Hospital San Vito, Activos de TIC, 2015

Descripción de Equipo	Cantidad
Monitores	124
Computadoras de Escritorio	112
Computadoras Portátiles	1
Unidad de potencia Ininterrumpida (UPS)	118
Impresoras (Multifuncionales)	6
Impresoras(Inyección de Tinta)	26
Impresoras (Matriz de puntos)	49
Impresoras Térmicas	3
Servidores Físicos	4
Servidores Virtuales	2
Switch	10
Router	1
Teléfonos IP	65
Fotocopiadoras	4
Fax	6
Equipo de Telemedicina	1
Escáner de Rayos X	1
Proyector de Imágenes	2
Total	535

Fuente: Centro de Gestión Informática Hospital San Vito, 2015.



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

HALLAZGOS

1. DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PARA LA GESTIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES (TIC).

1.1. Sobre el cumplimiento de las funciones del Modelo de Organización de Centros de Gestión Informática (CGI).

Esta Auditoría evidenció con base en las actividades definidas en el Manual de Organización de Centros de Gestión Informática para CGI's Tipo B, que el Centro de Gestión Informática del Hospital de San Vito, de 42 funciones especificadas en el modelo supra citado, un 80% es ejecutado, el 5% no se realiza y el 15% restante, se hace en forma parcial, entre las que se encuentran:

- Desarrollar, administrar y evaluar proyectos locales en sistemas de información.
- Diseñar conceptualmente los Sistemas de Información locales.
- Realizar el mantenimiento del hardware, del software y de las comunicaciones en el ámbito local.
- Proponer ampliaciones al Diccionario de Datos.
- Capacitar a usuarios en el manejo del hardware y el software.
- Establecimiento de una organización matricial, para la administración de proyectos y trabajos específicos internos.
- Desarrollo de la cultura organizacional.
- Desarrollo profesional.

En ese mismo orden de ideas, según constató este Órgano de Fiscalización, labores como mantenimiento preventivo de las estaciones de trabajo se realizan con la colaboración de practicantes de colegios vocacionales, asimismo, otras tareas son atendidas por medio de pago de tiempo extraordinario.

Aunado a lo anterior, la Ing. Jency Alpízar Rodríguez, Jefe del CGI, debe atender también procesos administrativos, algunos de los cuales no están definidos en el Manual de Organización de CGI's, no obstante, son necesarios para el funcionamiento de esas unidades según lo indicado por la Administración, entre ellos:

- Apoyo a Procedimientos de Compras.
- Gestión de activos.
- Atención de llamadas telefónicas.
- Recepción, elaboración y distribución de oficios.
- Realización de Informes.



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

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 provisiones 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. (...)”*

Por otra parte, el Manual de Organización para los CGI, define el nivel de responsabilidad de los CGI Tipo B:

“Es responsable de mantener (en su ámbito de competencia), en óptimo funcionamiento las bases datos, de administrar información operativa y asesorar técnicamente a las unidades de trabajo. (...) Es responsable de la adecuada utilización del equipo de cómputo, de los materiales y suministros necesarios para ejercer sus labores y del cumplimiento efectivo de los procesos y subprocesos de trabajo que administra, de priorizar y proponer de soluciones para la problemática operativa que se genera en su ámbito de acción. El desarrollo de las acciones debe responder a criterios de eficiencia, eficacia y economía, con el objeto de que se traduzcan en una mejora sustancial de la gestión de los servicios en su ámbito de acción.”

Ese mismo Modelo de Organización, indica en la sección 6.10 sobre Factores claves de éxito propone:



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

“La Dirección de Recursos Humanos debe establecer en los Centros de Gestión Informática, los perfiles ocupacionales requeridos para el desarrollo efectivo de la gestión, de acuerdo con la estructura funcional y organizacional aprobada, el ámbito de acción, los niveles de complejidad de resolutivez, de responsabilidad, y la clasificación de puestos vigente, entre otros aspectos relacionados. (...) Las autoridades superiores de la organización deben gestionar la dotación de los recursos humanos, físicos, tecnológicos y materiales, requeridos para el desarrollo efectivo de la gestión”

Sobre este respecto, la Ing. Jency Alpizar Rodríguez, Jefe del Centro de Gestión Informática del Hospital San Vito, señaló:

“El CGI del Hospital de San Vito dispone únicamente de un recurso humano (Jefe Centro de Gestión TIC 1) para gestionar las Tecnologías de Información y Comunicaciones en dicho nosocomio, pese a las gestiones realizadas para reforzar el personal del CGI. Situación que limita la atención oportuna de las funciones definidas en el Manual de Organización de Centros de Gestión de Información.”

La situación anterior podría comprometer la continuidad en la prestación de los servicios de TIC en el hospital de San Vito, debido a fallas en el funcionamiento de su plataforma tecnológica por la atención inoportuna de tareas fundamentales, como mantenimiento preventivo y correctivo de los componentes de TIC, así como la planificación estratégica para la adquisición de las herramientas tecnológicas de hardware y software necesarias para garantizar la atención oportuna de los asegurados.

1.2. Del pago de tiempo extraordinario para la ejecución de labores de TIC

Este ente de Fiscalización evidenció el pago de tiempo extraordinario de forma permanente desde el año 2014 a la fecha a funcionarios para la prestación de servicios en el Centro de Gestión Informática (CGI) del Hospital de San Vito, en detrimento de la normativa institucional para la cancelación de este rubro, así como de las políticas institucionales de contención del gasto, como puede verse a continuación:

Cuadro 2:
Hospital San Vito, Pago Tiempo Extraordinario por Funcionario TIC
2014-2015

Mes	2014		2015*	
	Sirleny Barrantes Valverde	María del Carmen Rojas Chinchilla	Sirleny Barrantes Valverde	María del Carmen Rojas Chinchilla
Enero	¢0,00	¢0,00	¢193.550,55	¢267.113,80
Febrero	¢0,00	¢180.769,30	¢99.155,90	¢0,00



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

Marzo	¢140.809,75	¢150.323,95	¢200.335,35	¢202.358,95
Abril	¢287.328,05	¢304.453,55	¢259.019,45	¢259.019,45
Mayo	¢302.129,40	¢307.866,05	¢167.837,45	¢198.311,75
Junio	¢244.763,05	¢275.358,40	¢0,00	¢0,00
Julio	¢183.572,30	¢152.976,90	¢0,00	¢0,00
Agosto	¢152.976,90	¢0,00	¢0,00	¢0,00
Septiembre	¢244.763,05	¢244.763,05	¢0,00	¢0,00
Octubre	¢222.804,15	¢127.316,65	¢0,00	¢0,00
Noviembre	¢286.462,50	¢539.830,85	¢0,00	¢0,00
Diciembre	¢232.712,80	¢0,00	¢0,00	¢0,00
Total	¢2.298.321,95	¢2.283.658,70	¢919.898,70	¢926.803,95

*Gasto a mayo del 2015

Fuente: Auditoría Interna. Elaboración propia con base en consulta realizada al Sistema de Planilla Laboral (SPL) el 19 de mayo del 2015

Asimismo, el monto de la Gasto Partida Presupuestaria 2021 – Tiempo Extraordinario en el Hospital de San Vito ha venido en aumento durante los últimos años, tal cual puede observarse en el cuadro 3:

Cuadro 3:
Hospital San Vito, Gasto Partida Presupuestaria 2021 – Tiempo Extraordinario 2006-2015

Período	Gasto**
2006	¢88.953,60
2007	¢1.569.914,70
2008	¢858.780,75
2009	¢1.932.191,85
2010	¢740.657,70
2011	¢743.662,15
2012	¢3.818.362,25
2013	¢5.416.943,55
2014	¢4.581.980,65
2015*	¢2.020.496,65
Gasto Total	¢21.771.943,85

*Gasto a mayo del 2015

**No incluye cargas sociales

Fuente: Departamento Presupuesto Hospital San Vito, 2015.



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

El Instructivo para la confección, trámite y pago de tiempo extraordinario establece en las condiciones (apartado 1.2) para el pago del mismo lo siguiente:

“El Jefe de cada Unidad será el responsable de la organización funcional del personal a su cargo, con el propósito de que la Caja no pague sumas de dinero por concepto de horas extra que no se justifiquen.

Por regla general, la jornada extraordinaria puede autorizarse para resolver situaciones especiales y excepcionales, no como labor diaria, de allí que por ser una actividad diferente, se impone el deber de colaboración por parte del trabajador(a).

(...) Por otra parte, se considera el trabajo extraordinario como un hecho aislado y excepcional, por lo que no es permitido que adquiera la condición de permanente, de conformidad con el artículo 31 de la Ley para el Equilibrio Financiero del Sector Público y el artículo 17 de la Ley de Salarios de la Administración Pública. (...)”

En ese sentido, el Centro de Gestión Informática, la Dirección Financiera Administrativa y Dirección Médica del Hospital de San Vito, desde el año 2008 a la fecha, han gestionado ante la Dirección Regional de Servicios Médicos Brunca, Gerencia Médica y Dirección de Presupuesto, entre otras instancias, el reforzamiento del recurso humano del CGI de ese hospital, sin respuesta al momento de elaboración del presente estudio, tal y como puede verse en el anexo 1 de este informe.

Consultada sobre este particular, la Ing. Jency Alpízar Rodríguez, Jefe del Centro de Gestión Informática del Hospital San Vito, señaló:

“(...) Es preocupante que se elimine el tiempo extraordinario asignado y no se dote de las plazas necesarias, por cuanto existiría mayor acumulación de labores por realizar debido a la limitación de recurso humano que tiene el CGI actualmente, aunado a lo anterior con la futura implementación del EDUS aumentaría las funciones y responsabilidades propias del Centro de Gestión de Informática, en ese sentido es importante indicar que el EDUS y otros servicios de tecnología operan las 24 horas del día los 365 días del año, y en la actualidad el CGI solamente brinda servicio en jornada ordinaria de lunes a jueves de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. y viernes de 7:00 a.m. a 3:00 p.m.”

La anterior conducta, podría limitar la atención de situaciones especiales y excepcionales dentro de la dinámica propia del Centro de Gestión Informática del Hospital de San Vito, así como desvirtuar el fin dispuesto en la normativa para el tiempo extraordinario. De igual forma, el uso de esa categoría de recursos para la ejecución de labores cotidianas compromete la prestación de los servicios de TIC en ese Centro de Salud a su asignación presupuestaria, previa negociación con las autoridades competentes.



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

1.3. Sobre las funciones ejecutadas durante el tiempo extraordinario.

Esta Auditoría comprobó que el Hospital de San Vito autoriza el pago de tiempo extraordinario a personal con perfil ocupacional de Analista en Sistemas 2 en Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC), sin embargo, las funciones que se ejecutan durante dicha jornada no se ajustan a las definidas en el Manual Descriptivo de Puestos para dicho perfil, tal y como se puede observar en la siguiente tabla:

**Cuadro 4:
Hospital San Vito, Funciones Ejecutadas en Tiempo Extraordinario
2015**

Funciones ejecutadas durante la jornada extraordinaria	Funciones perfil Analista 2 en TIC definidas en el Manual Descriptivo de Puestos
Activación licencias de software.	Ejecutar labores profesionales 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.
Administración usuario y computadoras en el Directorio Activo.	Ejecutar actividades de desarrollo, pruebas e implantación de soluciones tecnológicas de información y comunicación para solventar las necesidades de la unidad de trabajo.
Administración usuarios de red (cambios de clave, creación, activación).	Colabora en actividades de análisis, diseño e implementación de soluciones tecnológicas de información y comunicación.
Configuración correo electrónico.	Administrar y dar mantenimiento a sistemas y servicios en tecnologías de información y comunicaciones.
Configuración impresoras.	Realizar pruebas de planes de manejo de riesgos y de contingencias para los procesos de las tecnologías de información y comunicaciones.
Ejecución de respaldos.	Proponer la creación y mantenimiento de estándares, procedimientos, instructivos y normativas para los procesos de las tecnologías de información y comunicación.



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

Formateo estaciones de trabajo (computadoras).	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.
Instalación actualizaciones en las estaciones de trabajo.	Realizar actividades de asesoría, capacitación e investigación sobre las tecnologías de información y comunicaciones.
Instalación Paquetes de Software (Office, Windows, Antivirus).	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.
Instalación Sistemas de Información Institucionales.	
Probar usuarios de red.	
Reemplazo de archivos.	
Reemplazo de componentes de estaciones de trabajo.	
Reinicio de servidores.	

Fuente: Auditoría Interna. Elaboración propia con base en información suministrada por el CGI del Hospital San Vito, 2015

El Manual Descriptivo de puestos, establece las siguientes funciones para el perfil de Analista 2 en TIC

“(...) NATURALEZA DEL TRABAJO:

Ejecución de labores profesionales en la administración, desarrollo y mantenimiento de sistemas de información (...)”

El Instructivo para la confección, trámite y pago de tiempo extraordinario establece en las condiciones (apartado 1.2) para el pago del mismo lo siguiente:

“(...) Por regla general, la jornada extraordinaria puede autorizarse para resolver situaciones especiales y excepcionales, no como labor diaria, de allí que por ser una actividad diferente, se impone el deber de colaboración por parte del trabajador(a). (...)”

Sobre este particular, en el Plan de Solicitud de Presupuesto 2015, la Ing. Jency Alpízar Rodríguez, Jefe del Centro de Gestión Informática señaló en relación con el pago de tiempo extraordinario que:



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

“Tiempo extraordinario requerido para realizar las labores que no se pueden realizar en horas hábiles, por la naturaleza misma de las tareas y saturación de labores en el servicio. Además para ser ejecutadas en labores de configuración, reparación y mantenimiento de equipos, elaboración de proyectos afines, entre otros.”

La situación descrita provoca un incumplimiento del marco normativo institucional, al generarse pagos continuos de jornadas extraordinarias a un profesional que ejecuta labores de menor complejidad y que no se ajustan a su perfil ocupacional, lo que constituye un debilitamiento del sistema de control interno al no cumplirse las disposiciones y no garantiza la correcta administración de los recursos institucionales.

2. REFERENTE A LA DEFINICIÓN DE INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD PARA LA GESTIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES (TIC) DEL CENTRO DE GESTIÓN INFORMÁTICA.

Este Órgano de Fiscalización comprobó que el Centro de Gestión Informática (CGI) del Hospital de San Vito, como instancia técnica responsable de gestionar las TIC en ese nosocomio, no dispone indicadores de productividad definidos y oficializados para monitorear y medir los servicios que brinda.

En los Lineamientos técnicos y metodológicos para la elaboración del plan operativo institucional, se indica con respecto a la formulación de indicadores lo siguiente:

“(...) Indicador: variable o relación entre variables de nivel cuantitativo o cualitativo, que permite medir el grado de cumplimiento del objeto a evaluar. El indicador corresponde a una variable, cuando mide la cantidad de bienes y servicios generados.

(...) Indicadores de Gestión: Permiten medir la cantidad de bienes y servicios generados, así como el grado de eficiencia, eficacia, calidad y economía en la producción de una institución (insumo, proceso y producto).

Indicadores de Resultado: Se refieren a los efectos logrados en los usuarios, población objetivo o beneficiarios, con la entrega de los bienes y servicios por parte de la institución, programa o subprograma presupuestario”.

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.”



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

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).

Consultada sobre este particular, la Ing. Jency Alpízar Rodríguez, Jefe del Centro de Gestión Informática del Hospital San Vito, señaló:

“No se han gestionado indicadores para los servicios de TIC en el hospital debido a la limitación de personal en el CGI, ya que solo se dispone de un funcionario para atender todos servicios que brinda el CGI.”

Los indicadores o métricas son estándares utilizados para medir el progreso y logros de una determinada instancia, permitiendo identificar la condición de un proceso o evento en un momento específico, constituyendo un mecanismo de rendición de cuentas para verificar el cumplimiento oportuno, eficiente y racional de las metas planteadas y toma de decisiones.

La carencia de los mismos, podría impactar negativamente el desarrollo de los diferentes procesos de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) del Hospital de San Vito, al no disponer de los insumos necesarios 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 estratégica y operativa de dicho hospital en materia de TIC, así como para determinar su validez ante la dinámica del entorno y de los riesgos internos y externos.

3. SOBRE LA VIGENCIA DEL SOPORTE TÉCNICO DE LOS SISTEMAS OPERATIVOS Y CONDICIONES DE SEGURIDAD LÓGICA DE LAS ESTACIONES DE TRABAJO.

Mediante inspección física y revisión de una muestra de 23 estaciones de trabajo realizada el 20 de mayo del 2015 en compañía de la Ing. Jency Alpízar Rodríguez, Jefe del Centro de Gestión de Informática, Hospital de San Vito, se identificaron las siguientes oportunidades de mejora en relación con dichos dispositivos:

- Dos equipos operando con el sistema operativo Windows XP, dos con Windows 98 y uno con Windows 95, estos tres últimos sin conexión a la red institucional (placas 768873, 823443, 492869, 515239 y 298776), sistemas que actualmente se encuentran descontinuados y carecen de soporte por parte del fabricante.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888

Apdo.: 10105

- Tres estaciones de trabajo sin antivirus instalado (placas 492869, 515239 y 298776), once disponen de la herramienta Symantec End point Protection (placas 923221, 923207, 923208, 923212, 941049, 801091, 892835, 768873, 941021, 823443 y 892833) y siete con el System Center Endpoint Protection (923253, 801099, 801098, 823453, 721801, 768874 y 989181), siendo este último el antivirus institucional vigente.
- Respecto del System Center Configuration Manager (SCCM), software para la instalación de actualizaciones de forma automática, se constató que tres equipos no tienen configurada dicha herramienta debido a la antigüedad de los mismos (placas 492869, 515239 y 298776), lo que imposibilita su configuración.
- Se determinaron doce estaciones de trabajo donde el nombre del equipo no cumple con el estándar establecido institucionalmente (placas 923221, 923207, 801099, 923208, 923212, 941049, 892835, 768873, 941021, 989181, 823443 y 892833).
- Tres de los equipos revisados tienen almacenados archivos de imágenes y audio (formatos jpg y mp3 respectivamente), en carpetas no ajustadas a lo establecido en la normativa institucional en dicha materia (placas 721801, 892835 y 989181).

Las Normas Técnicas para la Gestión de las Tecnologías de Información de la Contraloría General de la República, en el apartado “4.2 Administración y operación de la plataforma tecnológica”, indica que:

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

- 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.*
- 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. (...)*

Asimismo las Normas Institucionales de Seguridad Informática TIC-ASC-SEG-0002, establecen en el inciso 7.3. Normas para la Política Uso Adecuado de Estaciones de Trabajo que:

“(…)3. En cuanto a la información almacenada en la estación de trabajo, se tiene que:

Los equipos facilitados por la Institución para que el funcionario desarrolle sus labores son propiedad de la Caja Costarricense de Seguro Social, motivo por lo cual la información



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

contenida en las mismas, se puede catalogar desde el punto de vista de derecho de acceso como:

- a. De interés institucional (es decir pertenece a la Institución, y ha sido generada en cumplimiento de las labores para las cuales el funcionario ha sido contratado).*
- b. De carácter privado-personal (es decir la información que el funcionario considere como íntima, confidencial o personal)*

Se sugiere que toda esa información que el usuario considere como personal, sea almacenada en una carpeta específica identificada como tal, nombrando dicha carpeta con algún nombre que haga referencia a su carácter personal, íntimo, confidencial u otro similar. (...)

“(...) De cumplimiento por parte de los administradores de los Centros de Gestión Informática.

Los soportistas de los Centros de Gestión Informática, deberán velar porque los equipos de cómputo, cuenten con:

- Cada Centro de Gestión Informática, en coordinación con el respectivo encargado de activos, deberá contar con un inventario actualizado de las estaciones de trabajo, correspondiente a todas las estaciones de trabajo adscritas al Centro de Gestión Informática, dicho inventario debe incluir el nombre del funcionario responsable del equipo, así como el listado de las características técnicas del hardware, donde al menos se conozca: (...)*
- Software autorizado por la Institución o bien licencias adquiridas por la Unidad.*
- Actualización de los antivirus y parches necesarios para asegurar el buen funcionamiento del equipo.*
- Asegurar el buen funcionamiento de la conexión del equipo de cómputo a la red institucional.*
- Elaborar las recomendaciones técnicas o informes que le permitan al usuario detectar los problemas técnicos que a meriten cambio de repuestos o dispositivos.*
- Es obligación de usuario y su respectivo Centro de Gestión Informática, asegurarse que el antivirus de su equipo se encuentre actualizado y ejecutarlo regularmente para prevenir la aparición de virus y que se propague por la red. (...)*

Sobre este respecto, la Ing. Jency Alpízar Rodríguez, Jefe del Centro de Gestión Informática del Hospital San Vito, señaló:

“(...) Microsoft System Center EndPoint Protection:

Como una iniciativa del CGI en agosto del 2014, se solicitó al Nivel Central al Área de Seguridad y Calidad Informática lo necesario para iniciar con el proceso de instalación del



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

antivirus en este Centro, por cuanto por programación del Nivel Central aún no se ha iniciado, el proceso de migración en la Región Brunca se realizará según nos informa el Ing. Maikol González, Sub área de Seguridad en TI del 06 de junio al 17 de junio del 2015 (se adjunta correo electrónico con fecha 22 de mayo de 2015) . Sin embargo dicho antivirus se ha ido instalando en los equipos que se han formateado por alguna razón. (...)

Nombre de equipos:

El 23 de octubre de 2014 se realiza consulta vía correo electrónico a la Ing. Evelyn Calderón Bravo de la Sub-área de Soporte a Usuarios, referente al estándar establecido institucionalmente para el nombre de los equipos. Ella nos indica el Estándar y nos informa que dentro de pocos días recibiremos la Circular correspondiente por parte del Director a.i. de Tecnologías.

El día 05 de noviembre de 2014 el Ing. Alberto Calderón Navarro, Jefe del Centro de Gestión Informática de la Región Brunca, nos remite por medio de correo electrónico Circular TIC-1016-2014 la cual indica:

(...) Dicho estándar se encuentra conformado de la siguiente manera:

- 1. Estándar oficial: "unidad programática"+"underscore"+número de activo del pc".
Ejemplo: 1152_915024.
Excepción: "unidad programática"+"guion"+número de activo del pc". Ejemplo: 1152-915024.*

Al respecto se detallan los siguientes elementos de importancia:

- 1. La nomenclatura indicada como excepción en el apartado 2, se considera válida para los equipos que actualmente se encuentren registrados haciendo uso del guion como elemento de separación de datos. No obstante, cuando se efectuó la sustitución física del equipo o se realice su formateo, debe atenderse la disposición contenida como nomenclatura oficial en el apartado 1 (uso del underscore como elemento de separación).
(...)*

Dicha indicación se ha venido acatando tal como se indicó en la Circular TIC-1016-2014 la cual se adjunta.

Almacenamiento de archivos no autorizados:

Desde hace varios años se ha informado en Consejos Técnicos Administrativos, por medio de correos electrónicos y Oficios, la Normativa Referente a la adecuada utilización de los equipos



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

de cómputo, los usuarios tienen conocimiento de que no está permitido almacenar archivos .jpg y .mp3 que no sean de índole laboral, sin embargo algunos no acatan dicha directriz a pesar de su conocimiento.

Inclusive se creó una carpeta llamada Normas y Poli. CGI Hospital San Vito, a la cual tienen acceso todos los usuarios de red del Hospital, en la misma se coloca la Normativa Relacionada al Uso de las Tecnologías de Información y Comunicaciones. (Se adjunta Imagen de la carpeta que contiene la normativa indicada) (...)."

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 al hospital 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.

4. SOBRE EL INVENTARIO DE ACTIVOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES (TIC)

Esta Auditoría evidenció diferencias en los datos consignados en el inventario de activos de TIC del Hospital de San Vito y las estaciones de trabajo, entre los que destacan capacidad del disco duro, cantidad de memoria RAM, velocidad del procesador y nombre del dispositivo. Lo anterior mediante la revisión de una muestra de 23 equipos, de los cuales se identificaron 8 casos que no correspondían, como puede observarse en el anexo dos de este informe.

Las Normas Técnicas para la Gestión de las Tecnologías de Información de la Contraloría General de la República, en el apartado "4.2 Administración y operación de la plataforma tecnológica", indica que:

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

- 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. (...)"*

Asimismo las Normas Institucionales de Seguridad Informática TIC-ASC-SEG-0002, establecen en el inciso 7.3. Normas para la Política Uso Adecuado de Estaciones de Trabajo que:

"(...) De cumplimiento por parte de los administradores de los Centros de Gestión Informática.

Los soportistas de los Centros de Gestión Informática, deberán velar porque los equipos de cómputo, cuenten con:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888

Apdo.: 10105

- *Cada Centro de Gestión Informática, en coordinación con el respectivo encargado de activos, deberá contar con un inventario actualizado de las estaciones de trabajo, correspondiente a todas las estaciones de trabajo adscritas al Centro de Gestión Informática, dicho inventario debe incluir el nombre del funcionario responsable del equipo, así como el listado de las características técnicas del hardware, donde al menos se conozca:*
- *La capacidad del disco duro, la cantidad de memoria RAM, el tipo de procesador y su velocidad, el tipo de tarjeta madre y sus características, de ser posible contar también los números de serie de los dispositivos que la contengan. (...)*

Sobre este respecto, la Ing. Jency Alpízar Rodríguez, Jefe del Centro de Gestión Informática del Hospital San Vito, señaló:

"(...) Inventarios:

*Por la gran cantidad de labores asignadas a este CGI, hay datos que aún no ha sido posible registrar o actualizar en el inventario, sin embargo dichos cambios si son debidamente documentados en las boletas de soporte técnico para su posterior inclusión en el inventario.
(...)"*

No disponer de un inventario actualizado de activos podría ocasionar una afectación al patrimonio institucional, debido al registro de información errónea de las características del activo, limitando la toma oportuna de decisiones para el reemplazo de activos de TIC, situación que va en detrimento de la normativa vigente en esta materia.

5. SOBRE LA ADMINISTRACIÓN DEL DIRECTORIO ACTIVO DEL HOSPITAL DE SAN VITO

Esta Auditoría evidenció oportunidades de mejora en relación con la administración del directorio activo del Hospital San Vito, lo anterior por cuanto en la revisión efectuada a dicha herramienta, se detectaron 12 cuentas de red que tienen más de 60 días de no utilizarse, observándose en uno de estos casos que su último acceso fue el 29 de febrero del 2012. Asimismo, 2 cuentas de red están configuradas a funcionarios que ya no laboran en el Hospital de San Vito (uno de ellos desde el 9 de setiembre 2013), tal y como se muestra a continuación:



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

Cuadro 5:
Hospital de San Vito, usuarios con cuenta de red activa con más de 60 días de no utilizarse, 2015

Usuario	Deshabilitado	Nombre	Condición Laboral	Fecha creación	Último logueo
asolanoq@ccss.sa.cr	No	Albín Antonio Solano Quirós	Labora actualmente en esta Unidad, en condición interina, en el Servicio de Lavandería.	09/07/2012	Sin registro
aariasga@ccss.sa.cr	No	Arlene Arias Gazo	Laboró en el hospital hasta el 08 de setiembre del 2013 como Médico General.	03/04/2013	26/09/2014
cburgos@ccss.sa.cr	No	Cristian Burgos Molina	Labora actualmente en esta Unidad, en condición propiedad, en el Servicio de Mantenimiento.	29/02/2012	29/02/2012
dgonzall@ccss.sa.cr	No	Danny González León	Laboró en el hospital hasta el 31 de julio del 2014.	26/07/2010	24/06/2014
hp_sanvito@ccss.sa.cr	No			03/09/2013	07/11/2014
gariasj@ccss.sa.cr	No	Gerson Arias Jiménez	Labora actualmente en esta Unidad, en condición interina, en el Servicio de REDES.	12/08/2014	17/03/2015
jssvito@ccss.sa.cr	No			05/07/2008	08/05/2014
lecortes@ccss.sa.cr	No	Ligia Elena Cortés Vargas	Labora actualmente en esta Unidad, en condición interina, en el Servicio de Nutrición.	25/11/2013	01/10/2014
lmongen@ccss.sa.cr	No	Luz Miriam Monge Navarro	Labora actualmente en esta Unidad, en condición interina,	08/02/2012	27/05/2014



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

			en el Servicio de Enfermería.		
mmachado@gmedica.caja.ccss.sa.cr	No	Mercedes Machado Echavarría	Labora actualmente en esta Unidad y tiene plaza en propiedad en el Servicio de Pediatría.	28/11/2013	09/01/2014
telehsv@ccss.sa.cr	No			26/01/2008	08/05/2014
ydelgador@ccss.sa.cr	No	Yanina Delgado Rodríguez	Labora en esta Unidad en condición interina en el Servicio de REDES. Actualmente con corte de nombramiento desde el 02 de marzo del 2015.	26/04/2013	16/01/2015

Fuente: Auditoria Interna. Elaboración propia con base a consulta realizada al directorio activo el 20 de mayo del 2015 y a la Unidad de Gestión de Recursos Humanos del Hospital de San Vito, 2015

Las Normas Técnicas para la Gestión y Control de las Tecnologías de Información, en su Capítulo 1 Normas de Aplicación General en el apartado 1.4.5 Control de Acceso, establecen:

“La organización debe garantizar, de manera razonable, la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, lo que implica protegerla contra uso, divulgación o modificación no autorizados, daño o pérdida u otros factores disfuncionales.

Para ello debe documentar e implementar una política de seguridad de la información y los procedimientos correspondientes, asignar los recursos necesarios para lograr los niveles de seguridad requeridos (...)”

Asimismo, dichas Normas en el apartado 1.4.5 Control de Acceso, establecen:

“La organización debe proteger la información de accesos no autorizados. Para dicho propósito debe:

d. Establecer procedimientos para la definición de perfiles, roles y niveles de privilegio, y para la identificación y autenticación para el acceso a la información, tanto para usuarios como para recursos de TI.



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

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.”

En entrevista realizada el 18 de mayo 2015, la Ing. Jency Alpízar Rodríguez, Jefe del Centro de Gestión de Informática, Hospital de San Vito, indicó:

“El CGI del Hospital de San Vito dispone únicamente de un recurso humano (Jefe Centro de Gestión TIC 1) para gestionar las Tecnologías de Información y Comunicaciones en dicho nosocomio, pese a las gestiones realizadas para reforzar el personal del CGI. Situación que limita la atención oportuna de las funciones definidas en el Manual de Organización de Centros de Gestión de Información”.

La situación descrita podría ocasionar accesos no autorizados a información, sistemas y servicios institucionales, ocasionando eventuales pérdidas de información, inclusión y/o modificación de datos de sin controles, entre otros riesgos, afectando así la integridad, confidencialidad, disponibilidad y confiabilidad de las operaciones llevadas a cabo en los diferentes servicios del citado nosocomio.

6. REFERENTE A LOS MECANISMOS DE COORDINACIÓN CON EN EL CENTRO DE GESTIÓN INFORMÁTICA (CGI) GERENCIAL Y REGIONAL

Mediante revisión de los cronogramas emitidos por el CGI de la Dirección Regional de Servicios Médicos Brunca, y a las minutas de las sesiones de trabajo, esta Auditoría determinó que la coordinación y apoyo de ese nosocomio con el CGI de la Gerencia Médica y el CGI Regional es limitado, considerando que en esa Región existen unidades que no disponen de un CGI debidamente conformado según lo establece la normativa aplicable, por lo que la gestión de las tecnologías de Información y Comunicación deben ser atendidas por el CGI Regional, instancia que solo tiene dos recursos humanos para dichas labores.

Al respecto, el Modelo de Organización de los Centros de Gestión Informática de la Caja Costarricense de Seguro Social, señala dentro de las responsabilidades del nivel organizacional y funciones sustantivas de un Centro de Gestión Informática Gerencial:

“Coordinar acciones con la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, el Consejo Institucional de Centros de Gestión Informática, los Centros de Gestión Informática regionales, locales y las unidades de trabajo (en su ámbito de competencia), de conformidad con los requerimientos de la organización, con el propósito de lograr la integración y la comunicación de los sistemas de información, el desarrollo de proyectos estratégicos, específicos y efectividad en el desarrollo de la gestión, entre otros aspectos.”



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

Sobre este particular, el Lic. Alberto Calderón Navarro, Jefe del Centro de Gestión Informática de la Dirección Regional de Servicios Médicos Brunca, mencionó mediante correo electrónico el 29 de junio del 2015 que:

“Las Reuniones de los CGI se programan en los últimos años cada dos meses, en muchas de las ocasiones estas reuniones han tenido que cancelarse por varios motivos, uno de ellos es la misma participación de los CGI locales en los procesos internos de sus unidades por eso no participan y por falta de mayoría se han cancelado; otra de las razones es la misma participación del CGI Regional en otras actividades regionales ya programadas.

En este CGI regional solo hay dos personas, y debemos de atender además de las actividades administrativas, de soporte, comunicaciones y la coordinación entre este CGI con el nivel local y el nivel Central, el aspecto de ayuda directa que se brinda a las unidades que no tienen CGI, lo que a veces dificulta, realizar una reunión por las actividades de previo ya coordinadas; un aspecto de mayor relevancia en los últimos años por cual se han tenido que dejar de lado algunas actividades es el proyecto país de la implementación del EDUS; que es prioridad institucional sobre cualquier otra actividad previamente programada; por eso este año se programaron solamente cuatro reuniones y ya hubo que cancelar una, no por este CGI sino por la falta de asistencia o excusa que dieron algunos de los CGI locales para no participar por eso se suspendió; y no ha habido tiempo ni espacio para reprogramarla.

Otra actividad que próximamente se suspenda o se pase de fecha será la que está prevista para el 23 de junio, por darle paso a las visitas de diseño para la red local Convenio CCSS-ICE, que se realizarán en conjunto con funcionarios del ICE a cada uno de los Ebais, de las Áreas de Osa, Golfito y Coto Brus.

Con respecto a la coordinación de actividades entre este CGI y los CGI locales esta no se ha parado y es de constante comunicación, por vía telefónica y por link, cuando algo es urgente se comunica y se realiza por este medio; otro medio utilizado y ya que estamos en la era digital es el correo electrónico, se envían instrucciones o peticiones de información cuando sea necesario.”

La falta de mecanismos de coordinación claramente establecidos y según lo indicado en el Modelo de Organización referente a lograr efectividad en la gestión y la coordinación de acciones con las unidades, podrían limitar el cumplimiento de objetivos estratégicos, mejorar la eficiencia, eficacia y administración de los recursos tecnológicos a nivel institucional, así como la homologación de los procesos y funciones en materia de TIC.



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

CONCLUSIONES

Las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) se consideran pilares fundamentales en el apoyo de la gestión de la institución, ellas deben regirse dentro de un marco de control de forma que logre los objetivos por las cuales fueron concebidas y se alineen a las estrategias de la organización.

En ese sentido, a través de este estudio, la Auditoría determinó debilidades en la estructura organizacional del Centro de Gestión Informática para atender oportunamente las tareas definidas en el Manual de Organización de esas unidades, situación que afecta la continuidad en la prestación de los servicios que brinda ese nosocomio.

Sobre ese respecto, se evidenció que el CGI no dispone de la definición y oficialización formal de indicadores de gestión que permitan monitorear y medir el cumplimiento de sus funciones y necesidades.

Por otro lado, en el tema de seguridad física y lógica de las herramientas tecnológicas del Hospital de San Vito, se comprobó la existencia de estaciones de trabajo con sistemas operativos discontinuados por su fabricante, careciendo del soporte técnico respectivo, antivirus y herramientas de software desactualizadas, así como cuentas de usuarios de sistemas y servicios de TIC activas de personal que no mantiene una relación obrero-patrono vigente con dicho establecimiento de salud, situación a la que debe dársele la atención requerida para evitar la materialización de riesgos inherentes a la seguridad informática, como virus, software malicioso o accesos no autorizados.

Así mismo, se constató debilidades en el inventario de activos de TIC en datos consignados en dicho instrumento y las características de los equipos, como capacidad de almacenamiento y procesamiento, aspecto que debe revisarse para disponer de información precisa para el remplazo de dichos dispositivos.

Finalmente y considerando la importancia de la continuidad y gestión de las tecnologías de información y comunicaciones a nivel institucional, existen falencias entre los mecanismos de coordinación entre los Centros de Gestión Informática en sus diferentes niveles a saber: Gerencial, Regional y Local, aspecto que debe corregirse para garantizar la prestación oportuna de los servicios de TIC en todos los establecimientos de la Caja de forma coordinada, razón por la cual se emiten una serie de recomendaciones para ser consideradas por la Administración Activa con el fin de brindar eficiencia a las operaciones tecnológicas de ese nosocomio.



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

RECOMENDACIONES

A LA GERENCIA MÉDICA

1. Basados en el hallazgo uno de este informe, y considerando la relevancia de la continuidad en la prestación de los servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones institucionales para la atención a los asegurados y patronos, así como la implementación de las estrategias EDUS en los centros médicos y como parte del proceso de reestructuración en que se encuentra la institución, se recomienda realizar un estudio que permita identificar posibles necesidades de recurso humano destacado en TIC en la Región Brunca.

Dicho estudio, debe determinar la factibilidad de definir y oficializar un Centro de Gestión Informática, con la debida estructura organizacional y funcional que les permita cumplir satisfactoriamente las demandas en materia de tecnologías de información y comunicaciones tanto en la Dirección Regional de Servicios de Salud Brunca como en el hospital de San Vito, conforme lo establece el Modelo de Centros de Gestión Informática vigente.

Una vez obtenido el resultado de la evaluación, se debe establecer un plan con plazos, responsables y actividades orientadas al fortalecimiento de la gestión de ese servicio; asimismo, es preciso se considere valorar la asignación de los recursos necesarios con el fin de que dicha instancia cumpla con lo dispuesto en la normativa aplicable actualmente, y lo recomendado en el estudio realizado.

Lo anterior considerando las posibilidades financieras de la institución y el nivel de riesgo que se enfrenta esa Gerencia por una inadecuada gestión de las TIC.

Plazo de cumplimiento: 6 meses.

AL CENTRO DE GESTIÓN INFORMÁTICA DE LA GERENCIA MÉDICA

2. Definir e implementar una estrategia dirigida a mejorar lo planteado en el hallazgo seis del presente informe, sobre los mecanismos de coordinación de ese CGI con los niveles regionales y locales, dicha estrategia podría valorar entre otros los siguientes puntos:
 - Directriz al personal destacado en TIC de los centros médicos para recordar los medios habilitados de coordinación y comunicación así como los representantes regionales.
 - Establecer un cronograma de Videoconferencias donde se puedan abordar temas de impacto e interés institucional que les afecte a los CGIs regionales y locales, acuerdos de las reuniones del Consejo Institucional de CGIs y otros que consideren necesarios.



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

- Acceso y recordatorio al sitio Web de ese CGI, como insumo de normativa, directrices y otros documentos de interés en materia de TIC.

Plazo de cumplimiento: 3 meses.

A LA DIRECCIÓN MEDICA Y DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DEL HOSPITAL DE SAN VITO

3. Según lo evidenciado en el hallazgo uno de este estudio, analice las razones por las cuales se cancela a funcionarios tiempo extraordinario para atención de actividades del Centro de Gestión Informática en forma continua. Dicho análisis deberá valorar la pertinencia y suficiencia de los indicadores de rendimiento y producción empleados por el CGI para justificar la autorización en el uso de los recursos en dichas partidas.

Producto de dicho análisis, deberá esa Dirección en conjunto con el CGI del nosocomio establecer las medidas necesarias para subsanar las debilidades encontradas.

Plazo de cumplimiento: 3 meses.

A LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA Y ÁREA DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS DEL HOSPITAL DE SAN VITO

4. En coordinación con el Centro de Gestión Informática, establecer y oficializar un procedimiento documentado que defina los lineamientos que deben seguir los Jefes de Servicio del Hospital, para informar al CGI sobre los funcionarios que ya no laboran en este centro médico, solicitaron permisos sin goce de salario, se pensionaron u otra situación que se considere necesaria para suspender o eliminar cuentas de red, correo, internet y demás sistemas o servicios a los que tuviese acceso.

Lo anterior, con el objetivo disponer de información actualizada en materia de trabajadores activos y no activos, que le permita al Centro de Gestión Informática efectuar una adecuada administración de los cuentas de usuario respectivas para mitigar riesgos asociados a seguridad e integridad de la información, como accesos no autorizados.

Del mismo modo, efectuar las gestiones necesarias para eliminar las cuentas de usuario que carecen de un responsable directo, así como de funcionarios que ya no trabajan en este centro médico.

Plazo de cumplimiento: 3 meses.



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

AL CENTRO DE GESTIÓN INFORMÁTICA DEL HOSPITAL DE SAN VITO

5. Basados en la necesidad de disponer de indicadores para medición de los servicios que brinda a sus unidades adscritas, valorar la definición e implementación de manera oficial de las métricas necesarias con el fin de disponer de elementos estratégicos para generar confianza y certidumbre, que permitan entre otras cosas:

- Medir tiempos de atención.
- Evaluar cambios planificados.
- Determinar alcances de los objetivos.
- Ofrecer información de alerta temprana.
- Anticipar condiciones y tendencias futuras.
- Retroalimentación de proceso.
- Analizar eficiencia y eficacia de la gestión.

Lo anterior, para proveer al Centro de Gestión Informática y la Administración del Hospital de San Vito de información fidedigna para monitorear y controlar el estado de esa plataforma tecnológica que administra mediante la oportuna toma de decisiones.

Plazo de cumplimiento: 6 meses.

6. Implementar una estrategia que permita mantener un inventario de activos de TIC actualizado y con información fidedigna, en alineamiento con la normativa institucional vigente aplicable.

Plazo de cumplimiento: 3 meses.

7. Establecer un plan con responsables, plazos y actividades orientadas a la atención la actualización de los equipos que operan con Sistemas Operativos que ya fueron discontinuados por su fabricante, configuración y actualización del antivirus institucional, System Center Configuration Manager (SCCM) y nombres de las estaciones de trabajo conforme a los lineamientos institucionales con el fin de subsanar las inconsistencias evidenciadas en el hallazgo 3 de este informe.

Plazo de cumplimiento: 3 meses.

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 30 de julio del 2015 con el Dr. Mario Arias del Valle, Director Médico del Hospital de San Vito, Lic. Elías Jovel Villalobos Villalobos, Director Financiero Administrativo del Hospital de San Vito y la Licda. Jency Alpizar Rodríguez,



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

Jefe del Centro de Gestión Informática del Hospital de San Vito; y el 6 de agosto del 2015 con el Dr. Javier Céspedes Vargas, Coordinador de Asuntos de Auditoría de la Gerencia Médica y el Máster Esteban Zúñiga Chacón, Jefe del Centro de Gestión Informática de la Gerencia Médica, respecto de la recomendación uno, el Dr. Céspedes indicó:

“Debe modificarse la redacción de la recomendación uno de los informes de los hospitales de San Vito, Ciudad Neily y Guápiles para que la Gerencia Médica Instruya a la Dirección de Red de Servicios de Salud a que realice los estudios de necesidad de recurso humano en TIC a nivel nacional, incluyendo Direcciones Regionales de Servicios Médicos, Hospitales y Áreas de Salud.

Paralelo a esa gestión, la Gerencia Médica podría solicitar a la Gerencia de Infraestructura y Tecnología hacer un estudio para determinar cuál es la mejor estrategia para mitigar las limitaciones de recurso humano en TIC en los establecimientos de salud institucionales, finalizado dicho estudio, se deben ejecutar las gestiones que correspondan para implementar las recomendaciones de ese estudio.

Como parte de las acciones para el seguimiento del tema, la Gerencia Médica en coordinación con la Gerencia Administrativa y Gerencia de Infraestructura debe implementar las estrategias que estime convenientes para solventar las necesidades de recurso humano.”

Sin embargo, por la relevancia e impacto del tema, esta Auditoría considera que la misma debe ser liderada por la Gerencia Médica, y que sea ese despacho quien ejecute a lo interno las acciones que estime pertinente para subsanar el tema de recurso humano destacado en TIC a nivel regional y local.

ÁREA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

Ing. Anthony Bonilla Bonilla
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Ing. Mario Villalobos Marín, MAP
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Lic. Rafael Ángel Herrera Mora
JEFE

RAHM/ABB/MVM/lba



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

Anexo 1:
Hospital San Vito, Gestiones Reforzamiento Recurso Humano CGI
2008-2015

Período	Oficio	Dirigido a
2008	CGI-HSV-034-07	Dr. Mario Arias Valle, Director Médico Hospital San Vito
2009	DG-407.08	Dr. Albin Castro Acuña, Director Regional de Servicios Médicos Brunca
2010	CGI-HSV-050-09	Dr. Mario Arias Valle, Director Médico Hospital San Vito
	DAF-429	Licda. Sara Gonzáles Castillo, Directora de Presupuesto
	CGI 037-2010	Mba. Elías Villalobos Villalobos, Director Financiero Administrativo Hospital San Vito
	DPSS-0125-02-10	Licda. Sara Gonzáles Castillo, Directora de Presupuesto
	DAF-061	Dra. Rosa Climent Martin, Gerente Médica
	DAF-060	Ing. Alberto Calderón Navarro, Jefe CGI Dirección Regional de Servicios Médicos Brunca
	11284-2	Ing. María de los Ángeles Gutiérrez Brenes, Directora de Proyección de Servicios de Salud
2011	CGI-HSV-037-10	Dr. Mario Arias Valle, Director Médico Hospital San Vito
	DAF-086	Licda. Yeseny Campbell Rojas, Área de Formulación de Presupuesto
	AFP-257-2011	Mba. Elías Villalobos Villalobos, Director Financiero Administrativo Hospital San Vito
2012	CGI-HSV-007-12	Dr. Mario Arias Valle, Director Médico Hospital San Vito
	DG-388-12*	Lic. Luis Rivera Cordero, Director de Administración y Gestión de Personal
2013	CGI-HSV-015-13	Dr. Mario Arias Valle, Director Médico Hospital San Vito Mba. Elías Villalobos Villalobos, Director Financiero Administrativo Hospital San Vito
2015	DG-164-15	Dr. Luis Carlos Vega Martínez, Director Regional de Servicios Médicos Brunca

Fuente: Auditoría Interna. Elaboración Propia con base en información suministrada por el Hospital San Vito, 2015.



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

Anexo 2:
Hospital San Vito, Diferencia Datos Consignados Inventario Activos TIC
2008-2015

Datos Consignados en el del Inventario					Observaciones
Placa	Nombre	Procesador	Memoria	Disco Duro	
923253	2705-923253	Intel Core i5	2 GB	1 TB	Diferencia en el nombre del equipo, ya se ajustó a estándar institucional.
801098	2705-801098	Intel Core 2 Duo	2 GB	160GB	Diferencia en el nombre del equipo, ya se ajustó a estándar institucional. Diferencia en el dato de memoria RAM, dato real 4GB.
823453	2705_823453	Pentium IV	2 GB	160 GB	Diferencia en el dato del procesador, dato real INTEL CORE DUO . SCCM y antivirus desactualizados, equipo genera un error ante solicitud de actualización.
941049	2705-941049	AMD E1-1200	2 GB	500 GB	Equipo donado, nombre del equipo no cumple con estándar institucional. En inventario no se tenían los datos del nombre del equipo, procesador y memoria.
768874	2705_768874	Intel Core 2	1 GB	150GB	Diferencia en el dato de la memoria, dato real 2 GB.
768873	2705-768873	Intel Core 2	1 GB	150GB	Nombre del equipo no cumple con estándar institucional. Diferencia en el dato de la memoria, dato real 2 GB.
823443	2705-823443	Intel Core 2 Duo	2 GB	160GB	Nombre del equipo no cumple con estándar institucional. Diferencia en el dato del Disco Duro, dato real 300 GB.
892833	2705-892833	Intel Core i5	2 GB	500 GB	Nombre del equipo no cumple con estándar institucional.

Fuente: Auditoría Interna. Elaboración Propia con base en información suministrada por el Hospital San Vito, 2015.