



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

ATIC-379-2015
10-12-2015

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 Turrialba”*.

Los resultados del estudio efectuado respecto de las acciones adoptadas por esa unidad, han permitido evidenciar que se presentan oportunidades de mejora de control interno en los procesos de TIC necesarios para garantizar la continuidad en la prestación de los Servicios de dicha unidad.

En ese sentido, se comprobaron debilidades relacionadas con el cumplimiento de las tareas que ejecuta el colaborador destacado en TIC de la Sucursal de Turrialba, entre las que destacan la oficialización de funciones, medición de resultados y documentación de procedimientos inherentes a la función informática.

Por otro lado, respecto de la Plataforma Tecnológica de ese establecimiento, se corroboró la existencia de equipos con un alto grado de depreciación y que están discontinuados por su fabricante, así como de herramientas de software de ofimática que no se ajustan a los servicios que presta la Sucursal de Turrialba, razón por la cual esta Auditoría ha emitido una serie de recomendaciones para consideración de la Administración con la finalidad de subsanar los aspectos evidenciados en el presente informe.



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

ATIC-379-2015
10-12-2015

ÁREA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

EVALUACIÓN INTEGRAL GERENCIAL DE LA SUCURSAL DE TURRIALBA 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 la Sucursal de Turrialba.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Verificar la estructura organizacional que rige la gestión de las Tecnologías de Información y Comunicaciones en la sucursal de Turrialba.
2. Identificar los mecanismos utilizados para mantener en funcionamiento la plataforma tecnológica de la sucursal de Turrialba.
3. Verificar el estado de obsolescencia y condiciones de seguridad de los equipos tecnológicos de la sucursal de Turrialba.

ALCANCE

Esta evaluación comprende el análisis de las acciones ejecutadas por la Administración de la Sucursal de Turrialba, para gestionar las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) de esa unidad, en el período comprendido de enero a diciembre del 2014 y de enero a octubre 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 la Sucursal de Turrialba.
- Entrevista al Lic. Rafael Ángel Corrales Solano, Jefe de la Sucursal de Turrialba.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

- Entrevista al Máster Rafael Ángel Álvarez Rodríguez, Jefe del Centro de Gestión Informática (CGI) de la Dirección Regional Central de Sucursales.
- Entrevista al Ing. José Luis Cerdas Víquez, Encargado de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) de la Sucursal Turrialba.
- Revisión del estado de obsolescencia y herramientas de software instalados en los equipos de TIC de la Sucursal de Turrialba.
- Revisión de las condiciones de seguridad física y lógica de los equipos de TIC de la Sucursal de Turrialba.

MARCO NORMATIVO

- Modelo de Organización de los Centros de Gestión Informática, 2013.
- 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.
- Normas para el ejercicio de la Auditoría en el Sector Público.
- Normas Institucionales de Seguridad Informática, TIC-ASC-SEG-0002
- Políticas Institucionales de Seguridad Informática, TIC-Seguridad-001

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. (...)”



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

ANTECEDENTES

De conformidad con lo indicado por el Lic. Rafael Ángel Corrales Solano, Jefe de la Sucursal Turrialba, esa unidad está conformada por 23 funcionarios a tiempo completo, distribuidos de la siguiente manera con una jornada de trabajo de lunes a viernes de 7:15 a.m. a 3:15 p.m. de forma continua:

**Tabla 1: Sucursal de Turrialba, Recurso Humano
2015**

Cantidad	Perfil
1	Administrador de Sucursal 3
1	Analista en Sistemas en TIC 4
5	Asistente Técnico en Administración 3
1	Cajero 2
2	Inspector de Leyes y Reglamentos 3
1	Guarda
1	Secretaria 3
5	Técnico en Administración 1
1	Técnico en Administración 2
1	Técnico en Administración 3
1	Trabajador de Servicios Generales
1	Trabajador Social
2	Chofer 1

FUENTE: CCSS. Sucursal Turrialba, 2015.

Dicha sucursal no dispone de un Centro de Gestión Informática (CGI) propio, no obstante, tiene un colaborador nombrado en una plaza de Analista en Sistemas en TIC 4, quien se encarga de gestionar las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) en esas unidad, dicho recurso también es compartido con las Sucursales de Paraíso y Pacayas, según consta en el oficio N° DRCS-AGI-023-06-2008 del 13 de junio del 2008 suscrito por el Máster Rafael Ángel Álvarez Rodríguez, Jefe del Centro de Gestión Informática de la Dirección Regional Central de Sucursales.

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

- Sistema Centralizado de Recaudación (SICERE).
- Sistema Plataforma Institucional de Cajas (SPIC).
- Sistema Integrado Institucional de Presupuesto (SIIP).
- Sistema Integrado de Comprobantes (SICO).



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

- Sistema Integrado de Pagos (SIPA).
- Sistema Integrado de Pensiones (SIP).
- Sistema Registro, Control y Pago de Incapacidades (RCPI).
- CITRIX
- Entre otros.

Fotografía 1: Sucursal de Turrialba 2015



FUENTE: Auditoría Interna. Elaboración propia con base en Inspección Física realizada el 3 de noviembre del 2015

En lo que respecta a presupuesto para la Gestión de las TIC, a dicha unidad no se le asignan recursos económicos para compra de activos de TIC, por lo que esa tarea es ejecutada por la Dirección Regional Central de Sucursales, a continuación se detalla los montos asignados durante el periodo 2014-2015 para la gestión de las TIC:

**Tabla 2: Sucursal de los Turrialba, Presupuesto Partidas Asociadas a TIC
2014-2015**

Periodo	Partida	Descripción Partida	Monto Asignado	Monto Gasto	% Ejecución
2014	2223	Otros Repuestos	¢1.200.000,00	¢1.143.988,59	95,33%
2014	2152	Mantenimiento y Reparación de Equipo de Oficina	¢100.000,00	¢38.000,00	38,00%
2014	2159	Mantenimiento y Reparación Equipo de Cómputo	¢1.000.000,00	¢999.500,00	99,95%
2015	2152	Mantenimiento y Reparación de Equipo de Oficina	¢1.000.000,00	¢108.000,00	10,80%
2015	2159	Mantenimiento y Reparación Equipo de Cómputo	¢1.000.000,00	¢247.075,00	24,71%
2015	2223	Otros Repuestos	¢1.500.000,00	¢1.422.215,05	94,81%

FUENTE: CCSS. Sistema Institucional de Presupuesto, consulta realizada el 2 de noviembre del 2015.



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

En lo que respecta a la Plataforma Tecnológica de esa sucursal, la siguiente tabla contiene el detalle de los activos de TIC que la conforman:

Tabla 3: Sucursal de Turrialba, Activos de TIC 2015

N° Placa	Descripción del Activo
511803	IMPRESORA EPSON LQ 870
734735	MONITOR MARCA HEWLETT PARCKARD S 5502 DE 15 "
734740	COMPUTADOR MARCA HEWLETT PARCKARD
873302	MONITOR PARA COMPUTADORA
719227	COPMPUTADOR MARCA HP COMPAC, MODE. 6200PRO MT
719667	IMPRESORA LÁSER MONOCROMÁTICA GRANDE, MARCA LEXMARK, MODELO MS610DE
1011178	COMPUTADORA MARCA HP MODELO 800G1 TWR
533948	IMPRESORA LASER MARCA HEWLETT PACKARD 4050N
734608	IMPRESORA LASER MARCA BROTHER HL-5250 DN
734847	COMPUTADORA, MARCA HEWLETT PARCKARD
873303	COMPUTADORA PARA ESTACION DE TRABAJO
719627	MONITOR LCD FLAT PANEL P2212H, COLOR NEGRO 21.5 PULGADAS
719783	MONITOR MARCA FPC, MODELO LED215WR2-8N
1011131	PROYECTOR EPSON X24 3LCD
472700	IMPRESORA EPSON FX-880
775836	MONITOR PARA COMPUTADORA, LCD, 17 "
775952	MONITOR DE PANTALLA PLANA LCD PARA MICROCOMPUTADORA 17" SILX / BIK TFT
718946	MICROCOMPUTADOR DE ESCRITORIO HP COLOR NEGRO CON
719162	CPU HP SEGÚN ORDEN DE COMPRA NÚMERO 21530000027-1201
719626	CPU MARCA DELL OPTIPEX 7010, COLOR NEGRO CON GRIS, FACTURA 69060 A PC CENTRAL
499466	SWITCH (MOLDULADOR COMUNICACIONES) 3 COM M 3300XM2
734738	COMPUTADOR MARCA HEWLETT PARCKARD
775052	MONITOR PLANO DE 17" MARCA DELL
775087	IMPRESORA PTO DE VENTA
718948	MICROCOMPUTADOR DE ESCRITORIO HP COLOR NEGRO CON PLATEADO
718994	MONITOR LCD HP COLOR NEGRO CON PLATEADO
719077	IMPRESORA LASER HP P4014N, COLOR GRIS CON DUPLEX
719163	CPU HP SEGÚN ORDEN DE COMPRA NÚMERO 21530000027-1201
719190	MONITOR HP SEGÚN ORDEN DE COMPRA NÚMERO 21530000027-1201
719191	MONITOR HP SEGÚN ORDEN DE COMPRA NÚMERO 21530000027-1201
719228	COPMPUTADOR MARCA HP COMPAC, MODE. 6200PRO MT,SERIE MXL21011FACT 109758
719622	CPU MARCA DELL OPTIPEX 7010, COLOR NEGRO CON GRIS, FACTURA 69060 A PC CENTRAL
719712	IMPRESORA LASER MONOCROMATICA PEQUEÑA MARCA SAMSUNG (1201)
719768	COMPUTADORA ESCRITORIO CON UNIDAD DVD Y MONITOR LCD MARCA FPC
734843	COMPUTADORA, MARCA HEWLETT PARCKARD



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

775040	MONITOR PLANO DE 17" MARCA DELL
719012	SERVIDOR DE MEDIANA COMPLEJIDAD
719020	MONITOR DE PANTALLA PLANA
1011175	COMPUTADORA MARCA HP MODELO 800G1 TWR
734509	IMPRESORA MATRIZ DE PUNTOS
662482	MICROCOMPUTADORA MR HP
734845	COMPUTADORA, MARCA HEWLETT PARCKARD
775071	IMPRESORA LASER
775839	MICROCOMPUTADORA (CPU)
718947	MICROCOMPUTADOR DE ESCRITORIO HP COLOR NEGRO CON
718993	MONITOR LCD HP COLOR NEGRO CON PLATEADO
719248	MONITOR HP 19" COLOR NEGRO CON GRIS, MODELO LE1901W SERIE CNC215PMZS
719623	MONITOR LCD FLAT PANEL P2212H, COLOR NEGRO 21.5 PULGADAS
1011258	IMPRESORA LÁSER MONOCROMATICA PEQUEÑA
1011259	IMPRESORA LÁSER MONOCROMATICA PEQUEÑA
1011176	COMPUTADORA MARCA HP MODELO 800G1 TWR
573766	IMPRESORA EPSON MODELO TM U675
573767	IMPRESORA EPSON MODELO TM U675
734736	COMPUTADOR MARCA HEWLETT PARCKARD
734771	MONITOR MARCA HEWLETT PARCKARD S5502 DE 15 " CRT
775088	IMPRESORA PTO DE VENTA
775835	MICROCOMPUTADORA (CPU)
718992	MONITOR LCD HP COLOR NEGRO CON PLATEADO CON LA SERIE ANTES DESCRITA
719247	MONITOR HP 19" COLOR NEGRO CON GRIS, MODELO LE1901W SERIE CNC215PNSS
1011177	COMPUTADORA MARCA HP MODELO 800G1 TWR
734508	IMPRESORA MATRIZ DE PUNTOS
538697	MICROCOMPUTADORA P/SERVIDOR POWEREDGE 6401
734842	MONITOR PARA COMPUTADORA, MARCA HEWLETT PARCKARD
734844	MONITOR PARA COMPUTADORA, MARCA HEWLETT PARCKARD
775070	IMPRESORA LASER
775838	MONITOR PARA COMPUTADORA, LCD, 17 "
775840	MONITOR PARA COMPUTADORA, LCD, 17 "
719041	SWITCH DE COMUNICACIONES MARCA 3COM
719042	SWITCH DE COMUNICACIONES MARCA 3COM
719076	IMPRESORA LASER HP P4014N, COLOR GRIS CON DUPLEX
719624	CPU MARCA DELL OPTIPEX 7010, COLOR NEGRO CON GRIS
719625	MONITOR LCD FLAT PANEL P2212H, COLOR NEGRO 21.5 PULGADAS
719672	IMPRESORA LÁSER MONOCROMÁTICA MODELO MX611DHE

FUENTE: CCSS. Sistema Contable de Bienes Muebles (SCBM), consulta realizada el 2 de noviembre del 2015.



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

HALLAZGOS

1. SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES Y MEDICIÓN DE RESULTADOS PARA LA GESTIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

Este Órgano de Fiscalización comprobó que la Sucursal de Turrialba a pesar de disponer de un recurso humano destacado para gestionar las TIC en esa unidad, así como en las Sucursales de Paraíso y Pacayas en coordinación con el Centro de Gestión Informática de la Dirección Regional Central de Sucursales, carece de la definición de funciones y responsabilidades de ese colaborador, así como de indicadores de productividad para monitorear y medir los servicios que brinda dicho funcionario.

La Ley General de Control Interno, establece en su artículo 15 Actividades de control que:

“Respecto de las actividades de control, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:

- a) *Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente, las políticas, las normas y los procedimientos de control que garanticen el cumplimiento del sistema de control interno institucional y la prevención de todo aspecto que conlleve a desviar los objetivos y las metas trazados por la institución en el desempeño de sus funciones. (...)*

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

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

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

Consultado sobre este respecto, el Lic. Rafael Ángel Corrales Solano, Administrador de la Sucursal de Turrialba, mencionó que:



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

“Respecto de la plaza de Analista 4 en TIC que ocupa el Ing. José Luis Cerdas Víquez, es importante mencionar que la misma no fue gestionada por esta Sucursal, sino que fue otorgada por la Dirección Regional Central de Sucursales entre los años 2000 y 2002 para atender las incidencias del Sistema Centralizado de Recaudación (SICERE) que estaba iniciando operaciones en las sucursales en ese periodo. Al respecto, es importante señalar que la Sucursal de Turrialba no dispone de un Centro de Gestión Informática (CGI), por lo que si bien dicha plaza está adscrita a esta sucursal, la atención de los temas de TIC son coordinados con el CGI Regional.

Posteriormente, la misma Dirección Regional Central de Sucursales mediante oficio DRCS-1604-06-2008 del 23 de junio del 2008, nos indica que el Ing. Cerdas, funcionario destacado en TIC de esta sucursal, se encargará también de atender los temas de TIC de las Sucursales de Paraíso y Pacayas, para tales efectos, se estableció los días de las visitas a esas unidades por parte del Ing. Cerdas.

En ese sentido, es importante señalar que en caso de presentarse alguna situación especial que requiera la colaboración del Ing. Cerdas fuera de dichas visitas, se coordina lo correspondiente entre la Administradora de Pacayas y el Administrador de Paraíso para lo que corresponda con la finalidad de no interrumpir la prestación de los servicios a los asegurados, patronos y población en general que brindan las sucursales.

En lo que corresponde a los controles de las funciones del Ing. Cerdas, esta jefatura coordina y supervisa periódicamente las tareas que ejecuta en esta sucursal, dejando constancia cuando corresponda de las mismas, por ejemplo, si se requiere realizar la compra de algún suministro, o el estudio de necesidades de equipos de TIC que debe presentar anualmente a la Dirección Regional, sin embargo, desconozco los servicios que brinda dicho colaborador a las Sucursales de Paraíso y Pacayas, por tratarse de unidades de trabajo ajenas a mi competencia.”

Por su parte, el Máster Rafael Ángel Álvarez Rodríguez, Jefe del Centro de Gestión Informática de la Dirección Regional Central de Sucursales, indicó:

“En la Dirección Regional de Sucursales Central existe personal destacado en TIC en las Sucursales de Cartago, Heredia, Guadalupe, Desamparados y Turrialba quienes no dependen jerárquicamente del CGI Regional ni son un Centro de Gestión Informáticamente debidamente conformado, pero se coordina con ellos la atención de algunos temas de TIC, como atención de incidencias, mantenimiento preventivo y correctivo.

Dicha coordinación se realiza vía correo electrónico, oficios, reuniones presenciales (cada dos meses) y video conferencia cuando las circunstancias lo ameritan. (...)



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

(...) en el caso de la Sucursal de Turrialba específicamente, hay un colaborador con una plaza de Analista 4 en TIC, quien también brinda soporte a las Sucursales de Pacayas y Paraíso (...)

Asimismo, el Ing. José Luis Cerdas Víquez, encargado de TIC de esa sucursal señaló:

“No se dispone de ninguna métrica para medir los servicios de TIC en la Sucursal, en su momento se instaló el Sistema SOS para la gestión de incidencias, y se capacitó al personal de las sucursales para su uso, debido a que esa herramienta dispone de reportes que pueden usarse para la toma de decisiones y controlar las solicitudes de los usuarios, sin embargo, el personal casi no lo usa, sino que en caso de requerir los servicios de soporte, realiza el reporte por correo, vía telefónica y en algunos casos, verbalmente.

(...) Es importante indicar que si bien la Sucursal dispone de un recurso humano destacado en TIC (analista 4 en TIC), la mayor parte del tiempo de ese colaborador se consume en la atención de incidencias, considerando que también se comparte con las sucursales de Paraíso y Pacayas.”

La ausencia de procesos definidos y responsabilidades podría impactar negativamente en la fiscalización y evaluación del personal y de las funciones necesarias para fortalecer la gestión de las TIC, poniendo en riesgo la continuidad oportuna de los servicios que brinda la Sucursal de Turrialba a los asegurados, patronos y población en general.

En ese mismo orden de ideas, la falta de definición y asignación de metas e indicadores para medir la gestión de las TIC alineadas con la Planificación de las unidades mencionadas, podría limitar el control de los procesos actuales, la prevención de problemas futuros, la toma de decisiones, el monitoreo oportuno de las necesidades que impactan en la disponibilidad, calidad y eficiencia de los servicios prestados por las Sucursales de Turrialba, Pacayas y Paraíso.

2. REFERENTE A LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS DE TRABAJO ASOCIADOS A LAS TIC

Esta Auditoría evidenció que a nivel de la sucursal de Turrialba no se han documentado los procesos ejecutados por el personal destacado en Tecnologías de Información y Comunicaciones.

Las Normas Técnicas para la Gestión de las Tecnologías de Información de la Contraloría General de la República, en el apartado 4.1 sobre la definición y administración de acuerdos de servicio, citan:

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



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

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

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

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

“(…) Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente tanto las políticas como los procedimientos que definan claramente, entre otros asuntos, los siguientes:

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

Así mismo, las Normas de control interno para el sector público establecen como requisito para las actividades de control (inciso 4.2) lo siguiente:

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



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

Consultado sobre este particular, el Ing. José Luis Cerdas Víquez, encargado de TIC de la Sucursal de Turrialba indicó que:

“La documentación de procesos está suspendido a nivel institucional por un lineamiento de la Dirección de Sistemas Administrativos, no obstante, estamos en proceso de identificación de los procesos de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) en las Sucursales en coordinación con los compañeros destacados en TIC de la Región.

En ese sentido, es importante indicar que si bien la Sucursal dispone de un recurso humano destacado en TIC (analista 4 en TIC), la mayor parte del tiempo de ese colaborador se consume en la atención de incidencias, considerando que también se comparte con las sucursales de Paraíso y Pacayas.”

En ese mismo orden de ideas, el Máster Rafael Ángel Álvarez Rodríguez, Jefe del Centro de Gestión Informática de la Dirección Regional Central de Sucursales mencionó:

“El CGI dispone de 10 procesos documentados los cuales se implementan a nivel regional y en algunos casos son considerados dentro del Plan de Continuidad de cada unidad.

Los procesos los implementamos los CGI Regionales y las Sucursales no han implementado ninguno, ellos están planteando los suyos porque indican que los Regionales no se acomodan a una sucursal.”

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

3. ACERCA DEL REGISTRO Y CONTROL DE INCIDENCIAS EN TIC

Se evidenció que a lo interno de la Sucursal de Turrialba no se han implementado mecanismos de control a través de los cuales se documenten las incidencias reportadas por los usuarios de ese establecimiento, en torno a problemas o averías en sus equipos tecnológicos (TIC), lo anterior a pesar que dicha unidad dispone de la herramienta SOS para el registro y control de incidencias.

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

“(…) Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente tanto las políticas como los procedimientos que definan claramente, entre otros asuntos, los siguientes:



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

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

Así mismo, las Normas de control interno para el sector público establecen como requisito para las actividades de control (inciso 4.2) lo siguiente:

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

Sobre este respecto, el Ing. José Luis Cerdas Víquez, encargado de TIC de la Sucursal de Turrialba mencionó:

“Como se indicó, la Sucursal dispone del Sistema Informático Web SOS (Sistema de soporte Técnico), para la gestión de incidencias en TIC, sin embargo, el mismo no es usado por los usuarios, sino que los mismos hacen las solicitudes de soporte en TIC vía telefónica, por correo o verbalmente.

En caso de requerirse la atención de alguna incidencia en las sucursales de Paraíso y Pacayas, se coordina con las jefaturas respectivas.

Como parte de las funciones propias del CGI Regional, este informa por los medios disponibles por la institución como correo electrónico, mediante oficio y reuniones bimensuales la aprobación de normativa, políticas y demás temas de TIC institucionales para coordinar lo que corresponda.”

Las debilidades en los mecanismos de control establecidos para el registro de las incidencias reportadas en torno a problemas en el funcionamiento y rendimiento de los equipos en tecnologías de información y comunicaciones podrían comprometer la planificación de actividades en el corto plazo, así como el oportuno y pertinente dimensionamiento de las necesidades en cuanto a recursos humanos, presupuestarios y de otra índole suficientes para garantizar la adecuada prestación de los servicios.



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

4. REFERENTE A LAS ESTACIONES DE TRABAJO DE LA SUCURSAL DE TURRIALBA

Este Órgano de Fiscalización mediante revisión de las estaciones de trabajo de la Sucursal de Turrialba, en coordinación con el Ing. José Luis Cerdas Víquez, Encargado de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) de ese centro de trabajo, identificó que los activos placas 662482 y 734740 usados para atención al público en los servicios de Cajas y Pensiones respectivamente disponen de procesadores descontinuados por su fabricante y están próximos a depreciarse según los registros del Sistema Contable de Bienes Muebles (SCBM):

Figura 1:
CCSS: Sucursal de Turrialba, Estado Depreciación Activo Placa N° 662482
(97,48% de depreciación a noviembre del 2015)

Datos del Activo			
N° Placa:	662482		
Fec. Ingreso Inventario:	01/09/2005	Estado Actual:	EN USO
Fec. Ingreso Unidad:	28/09/2005		
Fec. Retiro:	N/A		
Código de Bien:	7 - 90 - 1 - 80	COMPUTADOR, SEGUN CARACTERISTICAS Y ESPECIFIC	
Unidad Ejecutora:	1210	SUCURSAL DE TURRIALBA	
Servicio:	0	SERVICIO UNIVERSAL 0	
Localización:	21	FONDO ROTATORIO	
Responsable:	302240808	ALCIDES BRAVO GRANADOS	
Proyecto:	N/A	N/A	
Descripción:	MICROCOMPUTADORA MR HP		
Marca Fabricante:	N/A		
Modelo:	N/A		
N° Serie:	N/A		
Período Garantía:	N/A		
Valor Inicial:	474.971.25		
Deprec. Acumulada:	483.031.90		

FUENTE: CCSS. Sistema Contable de Bienes Muebles. Consulta realizada el 4 de noviembre del 2015.



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

Figura 2:
CCSS: Sucursal de Turrialba, Estado Depreciación Activo Placa N° 734740
2015.
 (87,86% de depreciación a noviembre del 2015)

Datos del Activo	
N° Placa:	734740
Fec. Ingreso Inventario:	18/12/2008
Fec. Ingreso Unidad:	18/12/2008
Fec. Retiro:	N/A
Código de Bien:	7 - 90 - 1 - 80
Unidad Ejecutora:	1210
Servicio:	0
Localización:	19
Responsable:	302830885
Proyecto:	N/A
Descripción:	COMPUTADOR MARCA HEWLETT PARCKARD
Marca Fabricante:	N/A
Modelo:	DC 7700
N° Serie:	N/A
Período Garantía:	N/A
Valor Inicial:	325.992.94
Deprec. Acumulada:	286.427.12

FUENTE: CCSS. Sistema Contable de Bienes Muebles. Consulta realizada el 4 de noviembre del 2015.

En ese mismo orden de ideas, se detectaron archivos que no son de interés institucional almacenados en los siguientes equipos:

Tabla 4:
CCSS: Sucursal de Turrialba, Especificaciones Técnicas Estaciones de Trabajo y Servidores
2015.

Placa	Nombre Equipo	Espacio en disco utilizado
719622	1210-719622	8.9 GB de archivos de música en formato mp3
719624	1210-719624	1,55 GB archivos de música en formato mp3
1011178	1210_1011178	485 MB archivos de música en formato mp3
718946	1210_718946	1,05 GB archivos de música en formato mp3
873303	1210-873303	133 MB archivos de video y 1,19 GB archivos de música en formato mp3
775839	1210-775839	1,54 GB archivos de música en formato mp3

FUENTE: Auditoría Interna. Elaboración propia con base en inspección física realizada el 3 de noviembre del 2015.



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



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

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:

- 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. (…)*”

Así mismo, 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 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. (…)”

Consultado sobre este respecto, Mediante entrevista, el Ing. José Luis Cerdas Víquez, Encargado de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) de la Sucursal Turrialba indicó a esta Auditoría que:

“En lo que se refiere al punto de estaciones de trabajo y servidor, indicar que en nuestra región se ha estado adquiriendo equipos nuevos de forma continua, lo que nos ha permitido estar reemplazando equipos y manteniendo configuraciones bastante aceptables para el funcionamiento de nuestras aplicaciones. Cabe mencionar que hace poco se reemplazaron



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

cuatro equipos, con respecto a los equipos 662482 y 734740 son dos equipos que tenemos presente para cambiar con dos de los equipos que se han cambiado y presentan mejores configuraciones. Por lo que serían reemplazados y dados de baja en un lapso de 1 mes si Dios lo permite.

Respecto del almacenamiento de archivos que no son de interés institucional en las estaciones de trabajo, cabe indicar que se hace del conocimiento de personal sobre las normas institucionales en cuanto al almacenamiento de archivos personales y que no son de interés de la institución, sin embargo sin una normativa que establezca las pautas a seguir con respecto a si se puede o no almacenar información, es difícil evitar esta situación.”

Lo anterior podría materializar riesgos asociados a la continuidad en la prestación de los servicios de la Sucursal de Turrialba como fallas en los estaciones de trabajo usadas para la atención a los asegurados y patronos, así como la utilización de activos institucionales para fines ajenos a las labores encomendadas a esa unidad en detrimento con la normativa aplicable en TIC.

4.1. Acerca de la instalación del paquete de ofimática Office 2010 Profesional Plus

Esta Auditoría producto de la revisión de los equipos mencionada comprobó que 17 de las 20 estaciones de trabajo de la Sucursal de Turrialba, incluidos los equipos de atención al público tienen instalado la versión Profesional Plus del software de ofimática Office 2010, el cual incluye herramientas que no son requeridas para el desarrollo de las funciones de propias de esa unidad de trabajo, como puede verse a continuación:

Tabla 5:
Herramientas Microsoft Office 2010 incluidas en las versiones Estándar y Profesional Plus

Programa	Función	Versión	
		Standard	Professional Plus
Microsoft Excel 2010	Hoja de Cálculo	Sí	Sí
Microsoft OneNote 2010	Gestión de notas	Sí	Sí
Microsoft PowerPoint 2010	Desarrollo de presentaciones	Sí	Sí
Microsoft Word 2010	Procesador de palabras	Sí	Sí
Microsoft Outlook 2010	Correo Electrónico	Sí	Sí
Microsoft Publisher 2010	Diseño de publicaciones y páginas web	Sí	Sí
Microsoft Access 2010	Gestión de bases de datos	No	Sí
Microsoft Lync 2010	Servicio mensajería instantánea	No	Sí
Microsoft InfoPath 2010	Desarrollo formularios XML	No	Sí
Microsoft SharePoint Workspace 2010	Colaboración empresarial para compartir archivos basados en tecnología web	No	Sí

FUENTE: Auditoría Interna. Elaboración propia con base en consulta al sitio web [https://technet.microsoft.com/es-es/library/ee523662\(v=office.14\).aspx](https://technet.microsoft.com/es-es/library/ee523662(v=office.14).aspx) realizada el 12 de noviembre del 2015.





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

Aspecto que toma relevancia si se considera que cada licencia de Office 2010 Profesional Plus tiene un costo de \$30,50 (treinta dólares con 50/100), mientras que la suite Estándar tiene un valor de \$22,33 (veintidós dólares con 33/100), según consta en el Contrato N°. 002-2013 Renovación y Actualización de Licenciamiento software Microsoft bajo la modalidad Enterprise Agreement.

Las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información establecen en los incisos 2.1 y 2.5 respectivamente que:

“2.1 Planificación de las tecnologías de información

La organización debe lograr que las TI apoyen su misión, visión y objetivos estratégicos mediante procesos de planificación que logren el balance óptimo entre sus requerimientos, su capacidad presupuestaria y las oportunidades que brindan las tecnologías existentes y emergentes. (...)

2.5 Administración de Recursos financieros

La organización debe optimizar el uso de los recursos financieros invertidos en la gestión de TI procurando el logro de los objetivos de esa inversión, controlando en forma efectiva dichos recursos y observando el marco jurídico que al efecto le resulte aplicable.”

Asimismo, dicho cuerpo normativo indica en el numeral “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. (...)”

Sobre este particular, el Máster Alexander Solís Abarca, Jefe del Centro de Gestión Informática (CGI) de la Gerencia Financiera mediante oficio CGI-GF-000104-2015 del 23 de septiembre del 2015 dirigido al Máster José Willy Cortés Carrera, Jefe a.i del Área de Soporte Técnico de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones indicó que:

“(...) En cuanto a este tema nos encontramos realizando una revisión de los funcionarios que realmente deben seguir utilizando una licencia de office tipo profesional, situación en la que hemos encontrado que en algunas sitios prácticamente la versión profesional es la que se instaló de oficio, motivo por el cual debemos coordinar con ustedes para que nos faciliten las versiones estándar correspondientes para sustituir las versiones profesionales que tiene un mayor costo.



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

Con respecto a la versión de Ofimática Profesional solo quedará instalada en los equipos que exista justificaciones de peso y en donde se compruebe que dicha versión es necesaria para la gestión. (...)"

La situación indicada, podría materializar riesgos asociados al uso recursos institucionales como subutilización debido a una planificación inadecuada de los requerimientos técnicos de las estaciones de trabajo de la Sucursal de Turrialba, debido a que los servicios sustantivos que brinda esa unidad a los asegurados, patronos y usuarios en general, como pensiones, facturación, recaudación, cobros e incapacidades, utilizan los Sistemas de Información Institucionales, los cuales no requieren de paquetes de software especializado para su funcionamiento en dichos equipos.

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, esta Auditoría determinó oportunidades de mejora en relación a la gestión de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) en la sucursal de Turrialba, con el fin de ser consideradas por la administración activa y contribuir en esa meta, con el objetivo de brindar eficiencia a las operaciones tecnológicas de esa unidad.

Al respecto, se requiere la revisión de aspectos como cumplimiento de funciones, medición de resultados del recurso humano en TIC y documentación de procedimientos inherentes a la función informática, aspectos a los que debe otorgárseles la atención requerida para evitar la materialización de riesgos inherentes a la continuidad en la prestación de los servicios que brinda la Sucursal de Turrialba.

Asimismo, en el tema de Plataforma Tecnológica, se comprobó la existencia de equipos con un alto grado de depreciación y que están discontinuados por su fabricante, lo cual podría ocasionar retrasos en la atención a los asegurados, patronos y demás usuarios de esa unidad, por lo tanto, este órgano fiscalizador ha generado las siguientes recomendaciones en aras de abordar y subsanar los aspectos evidenciados en el presente informe.



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

RECOMENDACIONES

A LA ADMINISTRACIÓN DE LA SUCURSAL DE TURRIALBA

1. Definir y oficializar las funciones del encargado de TIC en esas unidades, así como el establecimiento de los indicadores de gestión necesarios para evaluar el cumplimiento de funciones sustantivas, objetivos y metas operativas asociadas con la gestión informática en la Sucursal de Turrialba, 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.

Asimismo, implementar mecanismos de control y supervisión que permitan el análisis de dichos indicadores, con el fin de apoyar la toma de decisiones y corrección de desviaciones, entre lo ejecutado y lo planeado.

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

Plazo de cumplimiento: 6 meses.

2. Documente los procesos en TIC realizados por esa Sucursal, en concordancia con la normativa aplicable, priorizando aquellos que comprometan en mayor forma la integridad, oportunidad y disponibilidad de los servicios brindados por esa unidad de trabajo.

Plazo establecido para su cumplimiento: 6 meses.

3. Defina, divulgue e implemente un mecanismo de control a través del cual se estandarice el reporte y documentación de las incidencias reportadas en torno a problemas y/o averías en los equipos de tecnologías de información y comunicaciones disponibles en esa sucursal.

Plazo establecido para su cumplimiento: 6 meses.



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

4. De conformidad con lo evidenciado en el hallazgo cuatro de este estudio, establecer una estrategia con responsables, plazos y actividades para reemplazar los equipos placas 662482 y 734740 próximas a depreciarse, así como el para controlar el almacenamiento de información que no es de interés institucional en las estaciones de trabajo de esa sucursal.

Plazo de cumplimiento: 3 meses.

5. En coordinación con el Centro de Gestión Informática de Dirección Regional Central de Sucursales, valorar la pertinencia de mantener instalado en las estaciones de trabajo de la Sucursal de Turrialba el paquete ofimático Office 2010 Profesional Plus, producto de ese análisis, establecer las estrategias necesarias orientadas a la configuración de una herramienta que se ajuste a las funciones que se desarrollan con esos equipos.

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 4 de diciembre del 2015 con el Lic. Rafael Ángel Corrales Solano, Administrador de la Sucursal Turrialba e Ing. José Luis Cerdas Víquez, Encargado TIC de la Sucursal Turrialba; y el 7 de diciembre del 2015 con el Máster Rafael A. Álvarez Rodríguez, Jefe del Centro de Gestión Informática de la Dirección Regional Central de Sucursales.

Respecto de esta oportunidad de mejora cinco, señala el Ing. Cerdas que no depende solo de la sucursal, debido a que la esa unidad instala y configura las herramientas que facilita el Centro e Gestión Informática (CGI) Regional, quien se encarga de solicitar las licencias al CGI Gerencial; en ese sentido, el Lic. Corrales solicita que se valore que esta recomendación se dirija a la Dirección Regional Central de Sucursales.

Por su parte, el Máster Álvarez Rodríguez señala que no está de acuerdo que se traslade a la Dirección Regional, ya que se le instruye al encargado del TIC de la Sucursal de Turrialba para que solicite las licencias a través del CGI de la Dirección Regional.

Asimismo, indica que eso ya se le instruyó hace poco a dicho colaborador para que solicitara las licencias de Office 2013 Estándar y Profesional si requería alguna, esto con el fin de cambiar todas las licencias profesionales que están instaladas en la Sucursal de Turrialba debido a que el CGI Regional tampoco disponía de la versión Estándar. Así las cosas, a su criterio la recomendación debe de quedar en la Sucursal y simplemente que justifiquen con las solicitudes que han enviado a esta dirección.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

Según lo anterior y considerando que si bien la recomendación está dirigida a la Sucursal de Turrialba, en la misma se establece que su atención debe darse en coordinación con el CGI de la Dirección Regional Central de Sucursales, razón por la cual es criterio de este Órgano de Fiscalización que la misma debe mantenerse a la Sucursal de Turrialba.

ÁREA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

Ing. Mario Villalobos Marín, MAP
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Lic. Rafael Ángel Herrera Mora
JEFE

RAHM/MVM/lba