



ATIC-0096-2023

7 de diciembre de 2023

RESUMEN EJECUTIVO

El presente informe se realizó según el Plan Anual Operativo 2023 del Área de Tecnologías de Información y Comunicaciones de la Auditoría Interna, lo anterior con el objetivo de evaluar la gestión de licenciamiento de Microsoft 365 a nivel institucional.

En primera instancia, se evidencia la carencia de políticas y procedimientos formales para el licenciamiento de software, lo cual representa una oportunidad de mejora para establecer pautas y normativas para la adquisición, uso y gestión de servicios en esta materia, además, el estudio señala diversos riesgos en torno a las capacidades institucionales para administrar el servicio de Microsoft 365.

En el ámbito de la articulación de actores TIC y la metodología utilizada en la determinación de necesidades al momento de adquirir o contratar servicios de suscripción de Microsoft 365, se constataron oportunidades de mejora, esto ante la limitada participación de los Centros de Gestión Informática (CGI), la falta de coordinación con la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones (DTIC) y los criterios utilizados al momento de estimar dichas necesidades.

En cuanto a la supervisión y monitoreo de los servicios de suscripción de Microsoft 365 a nivel institucional, se observa un bajo aprovechamiento de la funcionalidad de reporte de uso, por tanto, la subutilización de las capacidades de monitoreo compromete la eficiencia en el seguimiento periódico de los servicios otorgados.

En ese orden de ideas, en relación con el rol de la DTIC, se identificó la ausencia de un proceso formal y sistemático para supervisar y monitorear integralmente el uso de los servicios de suscripción, esto pesar de la delegación de responsabilidades al nivel local, no obstante, esta Auditoría sugiere que dicha delegación no exime a la Dirección de verificar el cumplimiento de estas tareas en el ámbito local.

Adicionalmente, la auditoría revela que 227 servicios de suscripción de Microsoft 365 permanecen sin utilizarse por más de seis meses, generando una erogación mensual significativa, por ende, se resalta la importancia de implementar mecanismos de control más rigurosos para evaluar con precisión las necesidades y reasignar las licencias no utilizadas, optimizando así los recursos y reduciendo costos innecesarios.

En otro tema, se determina la falta de una definición formal de perfiles de usuario para la asignación de servicios de suscripción de Microsoft 365 en la institución, además, se constató la ausencia de criterios y directrices formalmente documentados para gestionar estos servicios ante ausencias prolongadas de funcionarios.

Respecto a la migración de licencias en sitio local (conocido en inglés como On-Premise) a servicios de suscripción de Microsoft 365 tipo F3, se identifica una brecha del 10%, destacando la importancia de cerrar esta para garantizar los objetivos de ciberseguridad y continuidad en la prestación de servicios a través de estas herramientas.

Finalmente, se identifican oportunidades de mejora en el puntaje de adopción de la CCSS a Microsoft 365, subrayando la necesidad de mejorar los procesos de transformación digital para optimizar la integración de tecnologías digitales en la Caja.

En virtud de lo expuesto, este Órgano de Control y Fiscalización ha solicitado a la DTIC y al Consejo Institucional de CGI, se adopten acciones concretas para la atención de las recomendaciones insertas en el presente informe, en congruencia con lo establecido en el marco normativo aplicable y así coadyuvar en el fortalecimiento de las estrategias, alineamiento de las TI y el uso adecuado de los recursos institucionales; bajo principios de eficiencia, eficacia y cumplimiento del ordenamiento jurídico-técnico.



ATIC-0096-2023

7 de diciembre de 2023

ÁREA AUDITORÍA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

EVALUACIÓN DE CARÁCTER ESPECIAL REFERENTE A LA GESTIÓN DE LICENCIAMIENTO DE MICROSOFT 365¹ A NIVEL INSTITUCIONAL

ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se desarrolló en cumplimiento del Plan Anual Operativo de la Auditoría Interna para el 2023, según el apartado de actividades programadas.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la gestión técnica y administrativa del licenciamiento Microsoft Office 365 (en adelante Microsoft 365²) en la Caja Costarricense de Seguro Social.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Identificar las políticas y procedimientos que regulan la gestión de licenciamiento de software a nivel institucional.
2. Constatar la gestión técnica realizada por la Dirección de Tecnologías de Información que coadyuve en la administración del servicio de Microsoft 365.
3. Verificar los mecanismos de control implementados para asegurar el uso de los servicios de suscripción de Microsoft 365.
4. Revisar los criterios técnicos y administrativos que regulan la asignación y reasignación de servicios de suscripción de Microsoft 365.
5. Evaluar el proceso de implementación para la migración de las licencias On-Premise a los servicios de suscripción de Microsoft 365 tipo F3
6. Revisar el proceso transformación digital de la CCSS a través de las herramientas de Microsoft 365.

NATURALEZA Y ALCANCE

El estudio comprende las acciones ejecutadas por la Administración Activa en torno a la gestión técnica y administrativa del licenciamiento de Microsoft 365 a nivel institucional, durante el período comprendido entre los años 2020 y noviembre del 2023, ampliándose en aquellos casos que se resultó pertinente.

Adicionalmente, cabe señalar que los 27 000 servicios de suscripción tipo F3, no fueron considerados en el alcance del hallazgo cinco, lo anterior en virtud que su implementación inicio en mayo del presente año.

La evaluación se realizó cumpliendo con las disposiciones establecidas en las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público y las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, emitidas por la Contraloría General de la República.

METODOLOGÍA

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

¹ Antes Office 365.

² <https://bit.ly/3Lb5uWe>

- Revisión de documentación proporcionada por la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones (DTIC).
- Sesión de trabajo con los funcionarios: Evelyn Calderón Bravo, analista de la Subárea de Soporte a Usuarios, Lic. Marlon Delgado Álvarez, jefe a.i. Subárea Soporte a Usuarios y Licda. Vanessa Carvajal Carmona, jefe del Área de Soporte Técnico.
- Entrevista al Máster Robert Picado Mora, Subgerente de Tecnologías de Información, Ing. Evelyn Calderón Bravo, analista de la Subárea de Soporte a Usuarios, Lic. Marlon Delgado Álvarez, jefe a.i. Subárea Soporte a Usuarios y Licda. Vanessa Carvajal Carmona, jefe del Área de Soporte Técnico.
- Revisión del expediente de contratación N°2020LN-0000003- 1150 "Licenciamiento en Ofimática y Productividad Institucional".
- Análisis de los reportes de uso de Microsoft 365 a nivel institucional proporcionados por la Mesa de Servicios TIC.
- Revisión de los reportes e informes de la consola de Administración de Microsoft 365.

MARCO NORMATIVO

Para la formulación de los criterios a evaluar se tomaron las siguientes fuentes a nivel general y específico, a saber:

- Ley General de Control Interno, Ley 8292, julio 2002.
- Normas de Control Interno para el Sector Público de la Contraloría General de la República, febrero 2009.
- Normas Técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información, Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT), 2021.
Manual de Organización de los Centros de Gestión Informática.
- Manual de Organización de la DTIC.
- Directriz para la Gobernanza de TIC GG-DTIC-EDM01-IT002

ASPECTOS NORMATIVOS QUE CONSIDERAR

Esta Auditoría, informa y previene al Jerarca y a los titulares subordinados, acerca de los deberes que les corresponden, respecto a lo establecido en el artículo 6 de la Ley General de Control Interno, así como sobre las formalidades y los plazos que deben observarse en razón de lo preceptuado en los numerales 36, 37 y 38 de la Ley 8292 en lo referente al trámite de nuestras evaluaciones; al igual que sobre las posibles responsabilidades que pueden generarse por incurrir en las causales previstas en el artículo 39 del mismo cuerpo normativo, el cual indica en su párrafo primero:

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

ANTECEDENTES

Microsoft Office 365

Microsoft 365, antes conocido como Office 365, es una suite de aplicaciones y servicios en la nube desarrollada por la empresa Microsoft, la cual ha experimentado a través de los años una creciente evolución con el auge y dinámica de las tecnologías de información, considerándose actualmente como una herramienta de apoyo a la productividad en las organizaciones.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Entre sus antecedentes, desde el año 2010 Microsoft introdujo Office Web Apps, el cual permitía a los usuarios crear y editar documentos en línea directamente desde un navegador web, lo anterior marcó el comienzo de la transición hacia servicios basados en la nube.

Posteriormente, Office 365 fue liberado en junio del 2011 para sustituir a lo que entonces se conocía como Suite de productividad empresarial online de Microsoft (**BPOS por sus siglas en inglés**), la cual englobaba diferentes servicios en la nube. De esta forma, Office 365 incluía aplicaciones familiares de Office (como Word, Excel y PowerPoint) junto con servicios en línea como Exchange Online, SharePoint Online y Lync (que más tarde se convirtió en Skype for Business y finalmente en Microsoft Teams).

Así mismo, las versiones de Office 2013 y 2016, continuaron siendo software de escritorio tradicional, sin embargo, Microsoft comenzó a promover Office 365 como una alternativa basada en suscripciones, es decir, un modelo de pago mensual o anual en lugar de la compra de licencias perpetuas, lo anterior permitió a los usuarios acceder a las últimas versiones de las aplicaciones de Office y beneficiarse de las actualizaciones y características constantes.

En marzo de 2020, el fabricante cambió el nombre de Office 365 a Microsoft 365 integrando servicios en la nube, inteligencia artificial y seguridad avanzada, e incorporando las soluciones de Office tradicionales (Word, Excel, PowerPoint, etc.) en la oferta, así como nuevas herramientas como Teams, One Drive, Planner, Yammer y Stream, permitiendo en acceso tanto en línea, como en dispositivos locales como un recurso orientado a la colaboración y productividad.

Uso de Microsoft 365 en la CCSS

En el año 2016, dado que el contrato de licenciamiento de "Enterprise Agreement" no contemplada los servicios de nube, se realizó la compra Directa 2016CD-000012-1150 "Contratación de Servicios de Ofimática en la nube sobre Tecnologías Microsoft", a través de la cual se incursiona en el uso de herramientas ofimáticas en la nube, inicialmente con 240 suscripciones, sin embargo, la contratación concluyó con 700, las cuales se incorporaron al licenciamiento Institucional para un total de 6846 en ese momento. El perfil inicial planteado para el uso de estas suscripciones era dotar de más de espacio de correo y disponibilidad a personal de Presidencia Ejecutiva, Gerentes, directores y personal de Centros de Gestión Informática.

Licitación Pública N° 2017LN-000003-1150 Licenciamiento Institucional de Tecnologías Microsoft

La Junta Directiva en el artículo 28 de la sesión N° 8939 celebrada el 16 de noviembre del 2017, decide adjudicar a la empresa SEGACORP DE COSTA RICA S.A., la licitación pública N° 2017LN-000003-1150, cuyo objeto contractual es el "Licenciamiento Institucional de Tecnologías Microsoft", por un monto de \$10,479,537.49 (diez millones, cuatrocientos setenta y nueve mil, quinientos treinta y siete dólares, cuarenta y nueve centavos). En este sentido, los precios unitarios para los pedidos tienen un tope máximo por adquirir según demanda de \$1,000,000.00 (un millón de dólares 00/100) para los tres años de contrato.

En este punto, es significativo señalar que esta contratación **no** es exclusiva de servicios de suscripción de Office 365, puesto que incluía una serie de herramientas de la tecnología Microsoft, entre las se encuentra licenciamiento para Exchange Server, Visio, Project, SharePoint, Windows Server, System Center, Visual Studio Enterprise, SQL Server, Microsoft Dynamics y Azure.

Licitación Pública N° 2020LN-000003- 1150 "Licenciamiento en Ofimática y Productividad Institucional"

Para el 21 de octubre del 2021, la Junta Directiva en el artículo 27 de la sesión 9217 mediante acuerdo único de adjudicación de la licitación pública N° 2020LN-000003- 1150, cuyo objeto contractual es "Licenciamiento en Ofimática y Productividad Institucional", a favor del CONSORCIO SEGACORP DE COSTA RICA, S.A.-SEGA, S.A., por un monto de \$14 590 674,77 (catorce millones quinientos noventa mil seiscientos setenta y cuatro dólares con setenta y siete centavos), por un periodo de 3 años, según se detalla a continuación:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Cuadro N° 1 Ítems de la Licitación Pública N° 2020LN-0000003- 1150

No.Ítem	Descripción del Bien	Vigencia	Precio Anual	Precio Total
+1	Suscripciones y componentes principales de Licenciamiento en infraestructura Microsoft.	3 años	\$4 196 891,59	\$12 590 674,77
2 al 10	Suscripciones y componentes principales de Licenciamiento en Infraestructura Microsoft según demanda.	3 años	No aplica	\$2 000 000,00
Monto máximo de la Licitación				\$14 590 674,77

Fuente: Artículo 27 de la Sesión 9217 del 21 de octubre del 2021.

Al respecto, el ítem 01 de esta contratación correspondía a una cantidad fija de licencias y suscripciones de productos Microsoft, por lo que su adjudicación era por un monto fijo correspondiente a \$12 590 674,77 (doce millones quinientos noventa mil seiscientos setenta y cuatro dólares con setenta y siete centavos). Los ítems del 02 al 10 de esta contratación son bajo la modalidad de entrega según demanda y el monto máximo autorizado de consumo para todas las órdenes de pedido de estos ítems es de \$2.000.000.00 (Dos millones de dólares con 00/100 dólares estadounidenses), durante toda la vigencia de ejecución del contrato, el cual entró en vigor el 21 de marzo del 2021 y se encuentra vigente hasta el 20 de marzo del 2024.

Así mismo, esta licitación contempló adquirir productos de ofimática, específicamente, suscripciones de Office 365 de diversos tipos, así como licenciamiento de software local (conocido en inglés como **On- Premise**) tales como: Exchange Server Enterprise, Project Plan y Server, Windows Server, Windows Remote Desktop Services, Sharepoint Server, System Center DataCenter, Visio, SQL Server y Visual Studio. El detalle de los ítems se muestra en el anexo 1 del presente informe.

Ciberataque y modificación unilateral del contrato 01-2021 de la Licitación Pública N° 2020LN-000003-1150

El día 31 de mayo de 2022 en horas de la madrugada, la plataforma tecnológica de la Institución sufrió una afectación a raíz de un ataque cibernético, por lo cual se deshabilitaron de manera preventiva los servicios a fin de proteger la plataforma institucional y la información contenida en las bases de datos.

A raíz de lo anterior, para atender la declaratoria de estado de emergencia institucional comunicada mediante oficio GA-CAED-0260-2022 del 02 de junio de 2022 suscrito por el Dr. Mario Vílchez Madrigal, Director a.i del Centro de Atención de Emergencias y Desastres de la CCSS y teniendo vigente en ese momento el contrato 001-2021, producto de la Licitación Nacional 2020LN-000003-1150, se iniciaron gestiones para reforzar la seguridad de las cuentas de los usuarios de la institución y la disponibilidad de servicios en la nube, esto considerando que el contrato tenía un componente por demanda, de ahí se planteó la necesidad de realizar un pedido con el fin de reforzar la ciberseguridad de los usuarios que utilizaban tecnología Microsoft 365.

En este sentido, en oficio GA-0711-2023 del 17 de mayo del 2023, suscrito por la Máster Vilma Campos Gómez, Gerente Administrativa y dirigido a los miembros de Junta Directiva, se solicita la modificación unilateral del contrato, mediante la aplicación del Artículo 208 RLCA, fundamentado en causas imprevisibles, dado que el ciberataque reveló la necesidad inherente que tenía la Institución de reforzar la ciberseguridad, para todas las herramientas ofimáticas y de colaboración utilizadas por los usuarios de la CCSS, así como para cumplir los siguientes aspectos:

- Aplicación del Plan Nacional, para reforzamiento de la ciberseguridad.
- Aplicación de recomendaciones de especialistas de ciberseguridad que tienen convenio con MICITT.
- Asesorías de buenas prácticas, dictadas por la Auditoría Interna de la CCSS.
- Trasladar servicios locales (conocido en inglés como **ON-PREMISE**) a la Nube para mejorar el esquema de seguridad y continuidad.
- Disponer de herramientas colaborativas con mayores funcionalidades para el usuario (Teams, OneDrive).

Así mismo, se consideró que aproximadamente 27,000 mil buzones de correo se encontraban en el Modelo **ON-PREMISE**³ y alrededor de 15,000 usuarios en la Plataforma de Microsoft 365, esto significaba que únicamente el 37% tenía algunas herramientas de seguridad básica y de la plataforma de Microsoft 365, mientras el restante 63%, se encuentra desprotegido

De esta forma, se adquirió el licenciamiento de reforzamiento a la seguridad de los 15 890 usuarios en nube, así como 27 000 servicios de suscripción para migrar a los funcionarios que disponían de una licencia ON-PREMISE, dicha inversión asciende a \$3.064.322 (Tres millones sesenta y cuatro mil trescientos veintidós dólares americanos), con un costo mensual por suscripción de \$7,83 para un total anual de \$93,96 por usuario para las licencias F3 y costo anual \$71,76 para reforzar los componentes de seguridad por usuario, para las licencias que ya se encuentran en la nube.

Servicios de suscripción de Microsoft 365 en uso

Actualmente los usuarios de la Institución pueden tener asignado los siguientes tipos de servicio de suscripción Microsoft 365 E1, E3 o F3. Al respecto, la descripción y el detalle de cada uno se encuentra en el anexo 2 del presente informe.

Al 10 de setiembre de 2023, de acuerdo con reporte facilitado por la Mesa de Servicios TIC, se muestra el total de usuarios con servicios de suscripción Microsoft 365 asignado, lo anterior en un lapso de 180 días. A continuación, el detalle:

Cuadro N° 2
Usuarios con servicios Microsoft 365 asignado
Según tipo de suscripción asignado
Al 10 de setiembre de 2023

Tipo de Servicio	Cantidad
Microsoft 365 Tipo E1	4932
Microsoft 365 Tipo E3	10638
Microsoft 365 Tipo F3	23155
Total, general	38725

Fuente: Elaboración propia. A partir de reporte facilitado por la Mesa de Servicios TIC el 10 de setiembre de 2023

Como se observa en el cuadro anterior, existe un total de 38 725 usuarios con servicio de suscripción de Microsoft 365, siendo las de tipo F3 las de mayor cantidad con un total de 23 155, seguido de las E3 con 10 638 y las E1 con 4932.

Teniendo en cuenta lo anterior, se detallan a continuación los hallazgos evidenciados por esta auditoría en torno a riesgos y/o oportunidades de mejora detectados en torno a la gestión administrativa y técnica del licenciamiento de Microsoft 365 a nivel institucional.

HALLAZGOS

1. SOBRE DISPONER DE UNA POLÍTICA Y PROCEDIMIENTOS DE LICENCIAMIENTO DE SOFTWARE EN LA CCSS

Se identificó como oportunidad de mejora que la Institución disponga de una política y procedimientos de licenciamiento de software formalmente definidos e implementados, en los cuales se establezcan los principios,

³ Se refiere al **tipo de instalación** de una solución de software. Esta instalación se lleva a cabo dentro de servidor y la infraestructura (TIC) de la empresa. Es el modelo tradicional de aplicaciones empresariales. Extraído el 17/10/2023 del sitio <https://www.ticportal.es/glosario-tic/on-premise>

directrices y reglas a seguir respecto a la adquisición, uso y gestión de software mediante licenciamiento, incluyendo modalidades como los servicios de suscripción analizados en el presente estudio.

Al respecto, el establecimiento de marcos normativos en esta materia contribuye a promover las buenas prácticas en gestión de activos de software, uso eficiente de los recursos, asegurar el cumplimiento de las regulaciones de propiedad intelectual y evitar problemas legales relacionados con el uso inadecuado o no autorizado de programas.

En este sentido, a la fecha del presente estudio, no se identifica documentación que aborde de forma integral elementos como objetivos, alcances, definiciones, gestión de activos de software, roles y responsabilidades, adquisición y uso de licencias, seguridad y cumplimiento legal, monitoreo, capacitación y concientización, procedimientos de auditoría, entre otros aspectos.

Aunado a lo anterior, este Órgano de Fiscalización y Control observó que desde el año 2017, en materia de licenciamiento y activos de software, la empresa PwC⁴ en el entregable denominado “Análisis integral de brechas” suministrado a la CCSS, como producto de la fase de “Analizar las brechas integral del Gobierno de las Tecnologías de Información y Comunicaciones evaluando el Gobierno de la Seguridad de la Información” como parte del proyecto servicios de consultoría para el diseño de Modelo de Gobernanza de las TIC y horas de servicio por demanda para el desarrollo del Plan de Intervención Inmediata (Contrato No.007-2016 correspondiente a la Licitación Abreviada No.2016LA-000003-1150), en la página 169 “Tabla 30. Identificación y análisis de brechas con respecto al proceso Gestionar los activos”, identificó como hallazgo lo siguiente:

“Si bien se cuenta con un registro de las licencias de software, no existen controles eficientes implementados para el control del mismos ni mecanismos para dimensionar la demanda o el nivel de cobertura funcional o cuantitativa”

A raíz de lo anterior, en el Plan de acción consolidado para el cierre de brechas, estableció la iniciativa IMP09 “Habilitar la gestión de activos y configuración”, el cual cita dentro de sus actividades lo siguiente:

“(...) Implementar mecanismos de mejora para el control del software licenciado de uso institucional, que consideren:

- ***Políticas y procedimientos para el uso y autorización de la disponibilidad de licencias de software a nivel institucional.***
- ***Políticas y controles sobre el uso e instalación de licencias en equipos de usuario final.***
- ***Alineamiento con el sistema de seguridad de la información institucional y las mejores prácticas sobre la gestión de los productos y licencias de software.***
- ***Roles, responsabilidades y recursos requeridos.***
- ***Evaluación estrategias que habiliten la mejora en la utilización del software a nivel institucional, considerando la utilización de software libre y la asignación del software por perfil de funcionario.***

Establecer lineamientos para la supervisión de la mejora continua de la gestión de activos y configuración, considerando:

- ***Métodos de revisión y supervisión sobre la efectividad y cumplimiento de las estrategias y acciones desarrolladas dentro del diseño e implementación del proceso “BAI09 Gestionar los Activos”.***
- ***Métodos de revisión y supervisión sobre el cumplimiento y efectividad de las funciones, procedimientos y controles establecidos para el proceso “BAI09 Gestionar los Activos”.***

- *Métodos de revisión y supervisión sobre la definición y efectividad de la estrategia de etiquetado de activos de TIC.*
- *Métodos de revisión y supervisión sobre la implementación y efectividad sobre los mecanismos de mejora para el control del software licenciado de uso institucional. (...)* (El resaltado no corresponde al original)

Pese a lo anterior, en revisión de documentación⁵ relacionada con el avance del estado actual del proyecto de transformación de las TIC, se evidenció que la iniciativa supra citada y sus actividades no han sido implementadas.

Las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información del MICITT, en el apartado XIV. Aseguramiento, indica lo siguiente:

“(...) La institución debe estar comprometida en la aplicación de buenas prácticas y seguimiento en la gestión de las TI estableciendo criterios efectivos para el cumplimiento de regulaciones internas y externas, así como disposiciones contractuales. (...)”

Las Normas Institucionales en TIC, en el apartado 1.1. Marco estratégico de TIC, menciona que:

“(...)1.1.2 La Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones es la responsable de formular, actualizar y administrar las políticas, normas, estándares, guías y procedimientos Institucionales en materia de tecnologías de información y comunicaciones.

1.1.3 La Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones construye y somete a aprobación de las autoridades competentes las políticas, estrategias, normas, estándares y procedimientos, que regulen el accionar de las TIC en la Institución. Así mismo, debe promover y divulgar este marco regulatorio. (...)”

Esas mismas normas institucionales, en el apartado 2.1 Planificación de las tecnologías de información, inciso 2.1.5 señalan que:

“A la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones le corresponde administrar el desarrollo óptimo de la transferencia, adaptación y funcionamiento de las tecnologías de información y comunicaciones; y establecer la regulación, la normativa técnica y la coordinación en el nivel institucional que guíe y oriente el desarrollo de las tecnologías de información y comunicaciones. Asimismo, ejercer autoridad funcional y técnica en materia de tecnologías de información y comunicaciones en el ámbito institucional.”

La Directriz para la Gobernanza de TIC GG-DTIC-EDM01-IT002 en el apartado 7.5 y 7.5.1, menciona lo siguiente:

“7.5 La DTIC es responsable de la emisión de normativa interna como ente rector en materia tecnológica.

La normativa interna relativa a la gestión y gobernanza de las TIC a nivel institucional es responsabilidad de la DTIC, por lo que es competencia exclusiva de esta unidad organizacional emitir, revisar, aprobar, actualizar y divulgar toda aquella documentación enfocada en dirigir el desarrollo de las actividades relacionadas con la puesta en marcha de los procesos TIC, en línea con lo definido en el Manual para la generación y administración de normativa y documentación de soporte a los procesos, servicios y operaciones de TIC así como con el modelo de toma de decisiones, respectivamente.

⁵ GG-DTIC-2488-2023 del 25 de abril de 2023 suscrito por Licda. Magdalena Chaves Hernández, Coordinadora del Programa de Gobernanza en ese momento, y remitido al Lic. Eithel Corea Baltodano, Subgerente TIC en ese momento.

Dicha documentación es de acatamiento obligatorio por todas y cada una de las partes involucradas, lo cual alcanza a personal de las áreas de negocio, específicamente en materia de gobernanza y gestión de TIC.

7.5.1 Mecanismo

Se llevará a cabo una revisión y actualización periódica de la base documental normativa y de apoyo a la gestión de los procesos TIC, conforme lo establecido en el Manual para la generación y administración de normativa y documentación de soporte a los procesos, servicios y operaciones de TIC.”

En oficio GG-DTIC-2488-2023 del 25 de abril de 2023 suscrito por Licda. Magdalena Chaves Hernández, Coordinadora del Programa de Gobernanza en ese momento, y remitido al Lic. Eithel Corea Baltodano, anterior Subgerente TIC, indica lo siguiente:

“Proyecto: 1.2.17 Habilitar la gestión de activos y configuración.

Descripción del proyecto:

Abarca la implementación total del proceso de gestión de configuración posterior al alcance inicial del proyecto "Implementar una mesa de gestión de servicios de TIC que permita habilitar 24x7x365" y adicionalmente, integrar la gestión de activos de TIC. No incluye la mejora del control de activos institucionales, debido a que como parte del proyecto "Plan de Innovación para la Mejora de la Gestión Financiera- Administrativa- Logística de la CCSS, basado en soluciones tecnológicas " se creó la acción para la preparación del inventario y valuación de activos fijos.

Avance

Se finalizó 100% avance según cronograma

Observaciones sobre el estado general

Pendiente la Implementación.

Revisión a lo interno DTIC.

Diseño quedo aprobado por las personas que participaron en el desarrollo del proyecto, cuando se asigna a Endry no está de acuerdo con proceso como se desarrolló. Plantea que se desarrolle nuevo, hay oficios sobre el tema que Endry refuta y plantea que se desarrolle de nuevo y no acepta.

Riesgo, Control de activos, Control Internos. En el diseño del proceso participaron los dueños del negocio Hazel y Carlos. Se diseñaron herramientas en Excel y se planteó que se desarrollara SharePoint, más sin embargo quedaron en Excel, pero Endry se opone al uso de los Excel es la herramienta que entrega PwC. El proceso no riñe con el proceso actual.

Coordinador del Proyecto

Lic. Endry Nuñez Salas”

Esta Auditoría consultó el tema mediante misiva AI-0936-2023, a lo cual mediante oficio GG-DTIC-2918-2023, la Licda. Vanessa Carvajal Carmona, jefe del Área de Soporte Técnico y Máster Melvin Cascante Morales, jefe de la subárea de soporte a usuarios, mencionaron al respecto lo siguiente:

“Referente a este punto es importante mencionar que en el año 2019 la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones (DTIC) llevo a cabo un proyecto Gestión de activos de software en la CCSS, para el cual se invitó mediante oficio DTIC-2129-2019 (ver anexo N° 8) a jefes (as), Encargados (as), Centros de Gestión Informática Nivel Gerencial, Nivel Regional y Hospitales para brindarles la información referente a los activos de Software (ver anexo N° 9).

En esa sesión de trataron puntos tales como:

- Definición de perfiles de usuario que establezcan que activos de software se requiere de acuerdo con las funciones del personal.
- Control centralizado de las licencias de software, a fin de conocer la cantidad existente y su asignación.
- Mecanismos estándar para la autorización, distribución, control y retiro de activos de Software.
- Restringir la instalación libre de software en los equipos de usuario final
- Integración de esfuerzos a nivel nacional (DTIC y CGI Gerenciales, Regionales y Locales)
- Entre otros.

A raíz de esta sesión se envió el oficio DTIC-2542-2019 (ver anexo N° 10), donde se les solicitó a jefes (as), Encargados (as), Centros de Gestión Informática, Nivel Gerencial, Nivel Regional y de Hospitales, la solicitud de Inventario de Activos de Software C.C.S.S.”

La Licda. Vanessa Carvajal Carmona, jefe del Área de Soporte Técnico, indicó lo siguiente:

“Sobre el tema de marcos normativos como una política y/o licenciamiento de software, tal y como habíamos remitido en la información solicitada, el único antecedente que encontramos similar fue una iniciativa del modelo de gobernanza que abordaba algunos elementos relacionado con gestión de activos de software y normativa asociada, sin embargo, es un tema más del nivel superior de la dirección determinar el estado actual ya que a la fecha en efecto no existen procedimientos en los términos que indica para el licenciamiento de software más allá de los lineamientos que seguimos al momento del proceso que se realiza al momento de preparar una compra.”

En el marco de una aplicación de las buenas prácticas en TI, la definición de una política de licenciamiento de software, insta directrices para el uso adecuado y legal del software, estableciendo reglas y procedimientos concretos para la adquisición, uso y gestión de activos de este tipo, situación que contribuye a garantizar el cumplimiento legal y la protección de la organización, por ejemplo contra posibles litigios y multas relacionadas con infracciones de derechos de autor y licencias.

Además, una política de licenciamiento de software promueve la seguridad de los datos y la protección de la información confidencial al asegurar que los programas utilizados estén actualizados y protegidos contra posibles vulnerabilidades de seguridad, además, desde una perspectiva de concientización permitiría fomentar prácticas de uso responsable, racional y ético del software. Finalmente, la existencia de marcos normativos en esta materia puede ayudar a optimizar la gestión de activos evitando gastos innecesarios en licencias redundantes y garantizando el uso eficiente de los recursos.

2. SOBRE LA ADMINISTRACIÓN DEL SERVICIO DE MICROSOFT 365

Durante la auditoría realizada se identificaron oportunidades de mejora respecto a la administración del servicio de Microsoft 365, específicamente, a través de la Subárea Soporte a Usuarios del Área de Soporte Técnico y la Subárea Seguridad de TI⁶ del Área de Seguridad y Calidad Informática, ambas pertenecientes a la DTIC, mayormente a causa de eventuales limitaciones en las capacidades institucionales disponibles para tal labor. A continuación, el detalle:

⁶ Tecnologías de Información

Subárea Soporte a Usuarios

a. Concentración de funciones

Se determinaron funciones técnicas asociadas con la administración del servicio de Microsoft 365 a nivel institucional, que son responsabilidad únicamente de un funcionario(a) de esa subárea, generando una concentración significativa de labores que podrían impactar la continuidad del servicio a nivel institucional, entre las cuales se pueden mencionar:

- Atención de incidencias de Mesa del servicio de Microsoft 365, incluyendo problemas de activación de suscripciones, problemas de OneDrive, problemas de Microsoft Teams o cualquier otro aplicativo de la sombrilla de 365.
- Atención de solicitudes de migración de cuentas de 365, que implica la asignación de suscripciones, eliminación, reasignación de 365.
- Control de las cantidades de suscripciones signadas y disponibles, este control se lleva diario.
- Generación de logs de auditoría de usuarios para investigaciones.
- Generación de archivos en formato PST para investigaciones, por ejemplo, para el OIJ.
- Investigación de errores no conocidos.
- Apertura de casos con el proveedor de Microsoft 365 para la atención de problemas donde se necesita apoyo de este, también seguimiento a los mismos hasta la resolución.
- Creación de documentación para los usuarios finales en corrección de errores y manuales de uso.
- Gestionar (revisar, incluir, actualizar y eliminar información) en herramienta de control de Sharepoint sobre la asignación de licencias de 365.
- Revisiones cruzadas de la asignación de licencias desde el centro de administración de 365 contra la herramienta de Sharepoint antes mencionada.
- Entre otros.

En este sentido, cuando el funcionario(a) a cargo no se encuentra por alguna situación, las actividades son recargadas ocasionalmente en otro analista, sin embargo, éste no tiene el dominio total y a su vez administra otras herramientas de carácter crítico a nivel institucional, situación que genera una eventual acumulación en las cargas de trabajo cuando el titular se reincorpora.

b. Dependencia del conocimiento técnico.

Se evidenció que existe una dependencia del conocimiento técnico del funcionario(a) respecto a los procesos relacionados con el servicio institucional de Microsoft 365, lo anterior en razón de su experiencia a través de los años en la administración de la herramienta, esto se considera de valor agregado al convertirse en un recurso clave para resolver problemas críticos que puedan impactar a la Caja en ese ámbito, sin embargo, a su vez representa un riesgo de pérdida de conocimiento adquirido en caso de que el colaborador(a) abandone su puesto o la Institución ante situaciones imprevistas como ausencias prolongadas, renuncia o incapacidad, entre otros.

Ante esta situación, el aspecto a mejorar consiste en disponer de un mecanismo de contingencia formalmente definido que permita a la subárea mantener la continuidad operativa en ausencia del funcionario.

c. Documentación de procedimientos y funciones técnicas asociadas con la administración y operación del servicio de Microsoft 365.

Se constató la ausencia de documentación formalmente definida y aprobada en torno a las funciones técnicas que se realizan en la subárea de soporte a usuarios para la administración del servicio de Microsoft 365, tales como: procedimientos, manuales o guías que describan en forma detallada todas las tareas administrativas y técnicas que conllevan la operación y continuidad de esta plataforma a nivel institucional.

Al respecto, en documentación aportada por la Administración Activa se identificó el “Manual estándar operaciones Servicio Herramientas Colaborativas Office 365” DTIC-DSS01-MAN-012, con fecha de mayo del

2020, sin embargo, en revisión de este se constató que carece de firmas y responsables de controles del documento y cambios, así como evidencia sobre su aprobación.

Este aspecto se torna relevante considerando las inversiones realizadas en esta materia en los últimos años y la cantidad de usuarios en la CCSS que disponen servicios de suscripción de Microsoft 365, el cual asciende a los 38.000, por tanto, la documentación formal de funciones técnicas se considera vital como mecanismo de control interno para garantizar una transferencia de conocimiento, minimizar la dependencia de funcionarios y fortalecer los procesos de delegación de funciones.

Subárea Seguridad en TI

d. Aprovechamiento de las funcionalidades del componente de seguridad de Microsoft 365

Se determinó oportunidades de mejor en el aprovechamiento de diversas funcionalidades que brinda el centro de administración de Microsoft 365 en su componente de seguridad, el cual ofrece una serie de herramientas enfocadas en garantizar la seguridad de los datos. Lo anterior debido a limitaciones señaladas por la Subárea de Seguridad en TI en este sentido.

Dentro de las principales tareas disponibles para realizar mediante el centro de administración de Microsoft 365 se pueden mencionar las siguientes:

Revisión de alertas de seguridad en nivel alto, medio y bajo, referentes a envió masivo de correo por alguna cuenta institucional y que son clasificadas como correo no deseado por el servicio de Microsoft.

- Revisión de alertas de correos en cuarentena clasificados como phishing⁷, malware⁸, correo no deseado u otros, cuya revisión total permite detectar eventuales campañas iniciales de phishing para futuros ataques de ransomware⁹.
- Revisión de alertas de correos en cuarentena clasificados como phishing¹⁰, malware¹¹, correo no deseado u otros, cuya revisión total permite detectar eventuales campañas iniciales de phishing para futuros ataques de ransomware¹².

En este sentido, se evidenció que en el proceso de identificación de alertas supra citadas, la subárea dispone únicamente de un funcionario para esta labor, enfocándose únicamente en la atención de las clasificadas como "alta prioridad", dejando en segundo plano o sin revisión, las tipificadas como media o baja que el sistema notifica, lo anterior genera una exposición a riesgos por alertas de menor prioridad que podrían eventualmente ser el inicio de un ataque cibernético o con el tiempo, evolucionar hacia una vulnerabilidad de mayor complejidad que requeriría una atención más urgente.

Del mismo modo, en cuanto a las alertas de correos en cuarentena, debido a la cantidad significativa que la herramienta identifica y el recurso disponible, se revisan únicamente contra demanda, es decir, cuando un usuario solicita por medio de la Mesa de Servicios una verificación de un correo que no llegó a su buzón.

Por último, se debe señalar que anteriormente las herramientas y revisiones mencionadas eran responsabilidad de la Subárea de Soporte a Usuarios, sin embargo, aproximadamente en mayo del 2023, la Subárea de Seguridad

⁷ Ataque que intenta robar su dinero o su identidad, haciendo que divulgue información personal (como números de tarjeta de crédito, información bancaria o contraseñas) en sitios web que fingen ser sitios legítimos. Extraído del sitio web: <https://bit.ly/3FqHqet> el 20 de octubre de 2023.

⁸ Código de software que se escribe para dañar o destruir sistemas o redes, o para proporcionar acceso no autorizado a sistemas, redes o datos para usos delictivos o maliciosos. Extraído del sitio <https://www.ibm.com/es-es/topics/malware> el 20 de octubre de 2023.

⁹ El ransomware es software malicioso, o malware, que cifra la información contenida en el ordenador de una persona, como documentos, fotos y música. No liberará estos archivos hasta que el usuario pague una tarifa (o rescate) para desbloquearlos y recuperarlos. Tomado del sitio web: https://www.cisco.com/c/dam/global/es_es/pdfs/SEC18Q2Cisco-Ransomware-Defence-de-un-vistazo.pdf el 20 de octubre de 2023.

¹⁰ Ataque que intenta robar su dinero o su identidad, haciendo que divulgue información personal (como números de tarjeta de crédito, información bancaria o contraseñas) en sitios web que fingen ser sitios legítimos. Extraído del sitio web: <https://bit.ly/3FqHqet> el 20 de octubre de 2023.

¹¹ Código de software que se escribe para dañar o destruir sistemas o redes, o para proporcionar acceso no autorizado a sistemas, redes o datos para usos delictivos o maliciosos. Extraído del sitio <https://www.ibm.com/es-es/topics/malware> el 20 de octubre de 2023.

¹² El ransomware es software malicioso, o malware, que cifra la información contenida en el ordenador de una persona, como documentos, fotos y música. No liberará estos archivos hasta que el usuario pague una tarifa (o rescate) para desbloquearlos y recuperarlos. Tomado del sitio web: https://www.cisco.com/c/dam/global/es_es/pdfs/SEC18Q2Cisco-Ransomware-Defence-de-un-vistazo.pdf el 20 de octubre de 2023.

en TI asumió estas labores en apoyo al proceso realizado por el Área de Soporte Técnico para migrar las cuentas ON PREMISE a suscripciones de Microsoft 365 tipo F3 y los servicios de seguridad adquiridos. Pese a lo anterior, en ambas subáreas se puede observar una eventual capacidad limitada que propicie el aprovechamiento de las funcionalidades que ofrece el componente de seguridad de Microsoft 365.

La Ley General de Control Interno en su Artículo 15. Actividades de control, menciona lo siguiente:

“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.

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

(...)

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.”

Las Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) de la Contraloría General de la República, en su inciso 2.5.4 Rotación de labores, citan lo siguiente:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben procurar la rotación sistemática de las labores entre quienes realizan tareas o funciones afines, siempre y cuando la naturaleza de tales labores permita aplicar esa medida.”

Las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información del MICITT, en el apartado VII. Recursos Humanos, indica lo siguiente:

“La institución debe disponer de un proceso formal que le permita gestionar los recursos humanos de acuerdo con las necesidades institucionales, en apego a directrices y regulaciones según aplique. Las prácticas deben apoyar el reclutamiento, selección, contratación, inducción y capacitación continua según lo requerido. De igual forma, disponer de modelos que permitan la evaluación del desempeño de los funcionarios y la identificación de funcionarios con responsabilidades críticas y el desarrollo de habilidades en otros colegas que permitan sustituciones para asegurar la continuidad del servicio de las actividades principales. (...).”

Esas mismas Normas en su apartado XI. Seguridad y Ciberseguridad, señala que:

“(...) La Unidad de TI debe establecer mecanismos efectivos para prevenir, detectar, impedir, valorar, evaluar y corregir transgresiones a la seguridad que pudieran generarse al nivel de acceso a sistemas, infraestructura e instalaciones en las que se almacena, procesa y transmite información, previendo que el personal y los proveedores tengan accesos mínimos necesarios para la ejecución de sus funciones; se apliquen controles para proteger la confidencialidad, autenticidad, privacidad e integridad de la información.

La Unidad de TI debe establecer un plan efectivo de capacitación, formación y actualización tecnológica para los funcionarios que se destaquen en este ámbito, el mismo debe contemplar la participación o involucramiento de los usuarios finales, dueños de procesos y responsables de los diferentes procesos y servicios institucionales.”

Del mismo modo, el marco normativo del MICITT en el apartado XIV. Aseguramiento, señala lo siguiente:

“La institución debe disponer de prácticas formales que permitan la valoración de la disponibilidad y adecuada aplicación de un sistema de control interno para el uso eficiente de los recursos tecnológicos de la institución para lograr mantener la continuidad de las operaciones, salvaguarda y protección de la información y los activos asociados a su captura, procesamiento, consulta, almacenamiento y transferencia y la gestión apropiada de los riesgos asociados. Adicionalmente, debe asegurar que las unidades institucionales disponen y aplican prácticas e instrumentos que le permitan evaluar la adecuada gestión de los procesos y servicios a través de métricas de rendimiento y metas para generar valor a la institución y apoyar en el logro de los objetivos y metas institucionales.”

La institución debe estar comprometida en la aplicación de buenas prácticas y seguimiento en la gestión de las TI estableciendo criterios efectivos para el cumplimiento de regulaciones internas y externas, así como disposiciones contractuales.

La Unidad de TI debe incorporar prácticas de valoración para el aseguramiento sobre la entrega de servicios y el uso óptimo de los recursos tecnológicos instalados para apoyar a la institución en la continuidad de sus operaciones, salvaguarda y protección de la información y activos asociados y la implementación de iniciativas para el logro de los objetivos institucionales. (...)”

Las Normas Institucionales en TIC 4.2 Administración y operación de la plataforma tecnológica, inciso 4.2.1, señala:

“Toda unidad de TIC debe mantener la plataforma tecnológica en óptimas condiciones y minimizar su riesgo de fallas. Para ello debe:

Establecer y documentar los procedimientos y las responsabilidades asociados con la operación de la plataforma.”

En oficio GG-DTIC-2918-2023 del 16 de mayo del 2023, suscrito por la Licda. Vanessa Carvajal Carmona, jefe del Área de Soporte Técnico y Máster Melvin Cascante Morales, jefe de la subárea de soporte a usuarios, y dirigido a esta Auditoría, mencionaron al respecto lo siguiente:

“Actualmente la subárea de Soporte a Usuarios, encargada de brindar y administrar el servicio de Microsoft 365, solo cuenta con la ingeniera Evelyn Calderón Bravo, para dar atención a todos los aspectos que conllevan el servicio. Es importante mencionar que antes se contaba con otra ingeniera, pero por temas internos de la Dirección y al no poder brindarle una plaza, esta funcionaria tuvo que tomar la decisión de regresar a su puesto original donde cuenta con una plaza vacante y dado la proximidad de los concursos en propiedad Institucionales para perfiles de Tecnologías de Información, y con el fin de asegurarse conservar la plaza que posee.”

Esta funcionaria colaboró con la DTIC aproximadamente desde abril del 2016 hasta enero del 2022 y fue capacitada para la atención del servicio, así mismo, en paralelo con la Ingeniera Calderón colaboró en echar andar el proyecto a nivel Institucional. Durante el Ciberataque se les solicitó a los compañeros de la Dirección de Cobros, la colaboración de la ingeniera Laura Pérez Gonzalez en calidad de préstamo para poder apoyar a los diferentes ingenieros que cuenta la Subárea en la modalidad de plaza duplicada de Proyectos Especiales por el Ciberataque, pero dado que esta modalidad ya finalizó la ingeniera Pérez regreso a su puesto, desde el 13 de marzo del presente año. Cabe recalcar que el Área de Soporte Técnico, en aras de futuros proyectos referentes al servicio de Microsoft 365, mediante el oficio GG-DTIC-1902-2023 (Anexo N° 6) solicitó colaboración para que la Dirección de Cobros, prestaran a la funcionaria mencionada, pero mediante respuesta en el oficio GF- DC-0324-2023 (Anexo N° 7), indican que por las funciones desempeñadas en la Dirección no es posible prestar a dicha funcionaria.

Cabe recalcar que las labores realizadas en el servicio y en la subárea de Soporte a Usuarios por los diferentes ingenieros que la conforman, tienen una especialidad muy alta, con una gran complejidad, por lo cual, la curva de aprendizaje que requiere de muchos años para llegar a un nivel adecuado.

Así mismo, al contar con solo una persona que administre este servicio y dado la alta demanda de cambios que se reciben por la Mesa de Servicio, hace que se tenga que priorizar temas como implementación de nuevas herramientas, capacitaciones en el uso de estas, o revisión de algunos servicios, dado que realmente no queda mucho tiempo para velar por el uso de las suscripciones, alertas de Seguridad, las cuales solo se atienden las que llegan con carácter alto, por ejemplo.” (El resaltado no corresponde al original)

En oficio GA-DTIC-3304-2023 del 26 de mayo del 2023, suscrito por el Ing. Daniel Berrocal Zúñiga, Jefe a.i. del Área de Seguridad y Calidad Informática, remite a la Licda. Vanessa Carvajal Carmona, Jefe del Área Soporte Técnico, indicando respecto al tema de la subárea de seguridad de TI, lo siguiente:

“(…) De conformidad a lo señalado en el oficio relativo a las funcionalidades de seguridad EMS+Security E5, es de mi conocimiento que el Lic. Erick Vindas Umaña, Jefe a.i. de la Subárea de Seguridad en TI, delegó al funcionario Lic. Jorge Esteban Torres Ledezma para brindarles apoyo en el proceso de implementación y activación de estas funcionalidades sobre las suscripciones nuevas como vigentes.

Relativo a esta designación, y teniendo como base un evento de usuarios en riesgo detectado mediante el Identity Protección de Microsoft Azure suscitado el 25 de mayo anterior, surge el cuestionamiento del alcance de la cooperación y apoyo que se brindará a través de la SSTI, puesto que no tenemos la capacidad en materia de recursos humanos para brindar acciones de monitoreo, seguimiento y gestión de esta funcionalidad que se está activando. Lo anterior, inclusive considerando que, sobre el análisis realizado al Manual de Organización de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, no se divisa dentro de las tareas operativas asignadas a la SSTI, ninguna tarea sustantiva que pudiera ligarse a las funcionalidades de esta solución, más allá de tener una función rectora y fiscalizadora.

En virtud de lo anterior, respetuosamente solicito que se considere que las funciones de monitoreo y gestión de incidentes que resulten de la aplicación de esta funcionalidad sea delegada a los funcionarios que laboran en la Segunda Línea de Mesa de Servicios TIC. El compromiso de nuestra parte no solo se centrará en tener un rol de revisión de políticas implementadas y el funcionamiento de las mismas con el paso del tiempo, sino que también se estarán realizando las gestiones técnicas correspondientes para que esta funcionalidad pueda integrarse a la solución de Correlacionador de Eventos a la brevedad posible como fuente de datos, y así generar los casos de uso respectivos, para que esto sea el insumo que tenga el personal de Segunda Línea a nivel de Mesa de Servicios TIC.” (El resaltado no corresponde al original)

La Licda. Vanessa Carvajal Carmona, jefe del Área de Soporte Técnico, indicó lo siguiente:

“Considero que la causa del tema la falta de personal, evidentemente si tuviéramos más recursos, esto nos permitiría subsanar estos riesgos que menciona, y en el caso de la subárea de soporte a usuarios debemos recordar que es una subárea que lleva muchos procesos de alto impacto en la plataforma institucional que requiere personal técnico muy especializado y que no es tan sencillo de cubrir ya que la curva de aprendizaje para tener el conocimiento de los analistas actuales es bastante alta, sin embargo, resulta indispensable si queremos garantizar razonablemente la continuidad de los procesos que administramos en cuanto a toda la tecnología Microsoft, incluyendo la de 365.”

El Lic. Marlon Álvarez Delgado, jefe a.i. de la Subárea Soporte a usuarios indicó al respecto:

“En efecto la falta de personal propicia que estos riesgos se encuentre presentes, como indicamos en el oficio, teníamos una compañera que había adquirido el conocimiento en todos los procesos de

administración de Microsoft 365, sin embargo, al no estar en una plaza fija decidió devolverse a la unidad donde pertenecía y perdimos un recurso valioso que apoyaba la gestión de la analista actual.”

La Ing. Evelyn Calderón Bravo, Analista de Sistemas de la Subárea Soporte a Usuarios, indicó lo siguiente:

“El año pasado con la parte de operaciones de la DTIC, se hicieron manuales paso a paso de las tareas que realizábamos en la subárea, esos habrían sido a solicitud de la Dirección como parte de los procesos de ITIL que se estaban implementando a nivel de la DTIC.”

“Yo empecé con este tema desde el 2016, al inicio yo tenía la batuta del proyecto del tema de Microsoft 365, sin embargo, en un momento el riesgo estaba controlado porque teníamos una compañera que había adquirido todo el conocimiento que he adquirido y que representa una curva de aprendizaje bastante amplia, no obstante, desde hace dos años ella ya no trabaja en la Subárea de soporte a Usuarios, lo cual indudablemente genera riesgos sobre esta situación. Si bien tenemos un compañero que me soporta, él tiene otras funciones críticas que no puede descuidar, por tanto, esta situación es lo que ha generado la concentración y recargo de funciones.

La idea en el corto- mediano plazo es que exista una persona que nos pueda cubrir a tiempo completo, pero la curva de aprendizaje no es posible realizarla en un período corto, es un tema muy complicado ya que son puestos muy especializados.”

La situación descrita podría materializar riesgos relacionados sobre la continuidad de las funciones ejecutadas mediante el centro administración del servicio de Microsoft 365 y demás controles adicionales que apoyan dicha gestión, esto ante cualquier ausencia prolongada o renuncia de funcionario (a) a cargo, lo cual podría resultar en una interrupción significativa del servicio antes mencionado, generando una posible afectación en la eficiencia y eficacia de las operaciones que realiza esa subárea, lo anterior se torna relevante considerando las inversiones ejecutadas por la Caja en estas tecnologías, así como, la cantidad de usuarios que actualmente disponen de herramientas de productividad, almacenamiento, conectividad y ofimática en la Institución.

Así mismo, los elementos descritos representan un incumplimiento de principios de control interno en el sector público como la delegación y diversificación de funciones y documentación de procesos, los cuales contribuyen a evitar la materialización de riesgos en torno a la dependencia técnica excesiva en un funcionario(a).

Los aspectos mencionados en torno al componente de seguridad de Microsoft 365, limitan la capacidad de la Institución para aprovechar plenamente las capacidades y funcionalidades disponibles en esta materia, generando riesgos en cuanto a la protección de la información por omisión de advertencias identificadas por la plataforma que carecen de una contraparte técnica para corroborar o descartar posibles vulnerabilidades de ciberseguridad mediante una alerta medias o bajas que potencialmente podría convertirse en alta en caso de no ser debidamente atendida.

3. SOBRE LA DETERMINACIÓN DE NECESIDADES PARA ADQUIRIR SERVICIOS DE SUSCRIPCIÓN DE MICROSOFT 365

Se identificaron oportunidades de mejora para determinar las necesidades institucionales durante la adquisición de servicios de suscripción de Microsoft 365, específicamente, en la articulación de los actores TIC y la metodología utilizada, lo anterior se fundamenta en la revisión del proceso licitatorio N° 2020LN-000003-1150 *“Licenciamiento en Ofimática y Productividad Institucional”*, concretamente en el documento *“Estudio para determinar la cantidad de suscripciones por demanda para el Licenciamiento de Ofimática y Productividad Institucional”* de mayo del 2020, realizado por el Máster Jorge Sibaja Alpizar, jefe del Área de Soporte Técnico en ese momento y Máster Melvin Cascante Morales, jefe de la Subárea de Soporte a Usuarios. A continuación, el detalle:

- No se observa en el documento participación de los Centros de Gestión Informática gerenciales, regionales o locales. Al respecto, la comisión de trabajo y el estudio fue desarrollado y coordinado únicamente por las jefaturas del Área de Soporte Técnico y Subárea de Soporte a Usuarios.
- Consultado a la DTIC sobre la participación de los CGI Gerenciales, regionales y locales para determinar las necesidades de licenciamiento de Microsoft 365 (antes Office 365), señala que en oficio DTIC-2542-2019 del 24 de abril de 2019, se solicitó a todos los CGI remitir el Inventario de activos de software (incluyendo office 365), sin embargo, en revisión de las unidades que atendieron la solicitud, el 51% correspondiente a 70 sitios, no enviaron la información, lo cual evidencia una contribución limitada de los centros de gestión informática para determinar las necesidades, falta de atención de los CGI a las peticiones del Ente Rector en TI a nivel institucional y limitados mecanismos de coordinación entre ambos actores para llevar a cabo proyectos institucionales que requieren una articulación conjunta.
- El análisis de los datos del estudio corresponde a los registros del Active Directory, el inventario de System Center Configuration Manager (SCCM) y a los controles de suscripciones de Office 365, haciendo referencia a la cantidad de equipos de cómputo, es decir, se considera el hardware para realizar una estimación de crecimiento en la modalidad de 13 400 usuarios, sin embargo, este elemento no necesariamente implica la necesidad de una licencia de Microsoft, además, no queda claro en el documento si se consideraron otros criterios para dicha estimación.
- Del mismo modo, en el tomo I folio 027 del expediente de contratación, se presenta un cuadro con error en las sumatorias, el cual además carece de fuentes de información que impide determinar la justificación de las estimaciones de crecimiento de licencias por tipo. A continuación, el detalle:

Imagen N°1

Licitación pública N° 2020LN-000003- 1150 "Licenciamiento en Ofimática y Productividad Institucional"

027

ESTUDIO DE CANTIDAD DE HORAS DE SOPORTE MICROSOFT	Versión: 1.2
CAJA COSTARRICENSE DEL SEGURO SOCIAL	Fecha: Junio 2020

De estos equipos de acuerdo con los perfiles institucionales, se pretende dar continuidad y cobertura de 15,110 usuarios de ofimática y se estima un crecimiento en la modalidad según demanda de **13.400 usuarios** adicionales, los cuales están distribuidos de la siguiente forma:

CANTIDAD	DESCRIPCION
3000	Suscripción Tipo Kiosko
6000	Suscripción Microsoft 365 F3
3000	Suscripción Microsoft 365 E3
500	Suscripción Microsoft 365 E5
300	Suscripción E3 + ADD ON Phone System
300	Suscripción F3 + ADD ON Phone System
300	Suscripción de Office 365 E1 + EMS
4,800	Sub-Total Ofimática
50	Componentes de Inteligencia de Negocios
400	Software de Apoyo

Fuente: Estudio para determinar la cantidad de suscripciones por demanda para el Licenciamiento de Ofimática y Productividad Institucional

Como se observa en la imagen anterior, en el Sub-Total de ofimática muestra 4 800, no obstante, la sumatoria de todos los tipos de suscripción es superior (13.400).

- En el estudio se extraen los datos a través del SCCM de cobertura de software libre, en ese momento (10 811), es decir, equipos de cómputo que tienen instalado el programa de libre u open office, los cuales se

suman a las estimaciones de cobertura, sin embargo, agregar este elemento sin una verificación detallada a través de los niveles locales, podría resultar en un parámetro subjetivo respecto asegurar que cada computadora que tiene instalado un programa de ofimática libre obedece a que el usuario lo utiliza para sus funciones sustantivas.

A partir de lo anterior, es criterio de esta Auditoría que el estudio realizado durante esa contratación podía haberse apoyado de mayores elementos de análisis que permitieran identificar y estimar las necesidades reales en materia de licenciamiento de Microsoft 365, lo anterior se comprueba en la falta articulación entre la DTIC y los CGI, aspecto que resulta indispensable para determinar cuáles son las herramientas requeridas para los usuarios de acuerdo con sus funciones sustantivas en el nivel local, por tanto, las oportunidades de mejora se encuentran orientadas a disponer de metodologías o procesos sistemáticos que permita garantizar de forma razonable que las inversiones realizadas en estas tecnologías respondan a criterios técnicos integrales que involucren la participación de todos los actores en la gestión TIC de la CCSS.

Las Normas Institucionales TIC, en el apartado 1.1 Marco Estratégico, inciso 1.1.4, señala que:

“Los Centros de Gestión Informática participan en la formulación, actualización y la evaluación de la regulación, la normativa técnica, proponiendo los protocolos y los estándares de calidad, con el propósito de lograr uniformidad en los proyectos de TIC y la maximización de los recursos institucionales.”

Esas mismas Normas, en el apartado 2.1 Planificación de las tecnologías de información, inciso 2.1.5 señalan que:

“A la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones le corresponde administrar el desarrollo óptimo de la transferencia, adaptación y funcionamiento de las tecnologías de información y comunicaciones; y establecer la regulación, la normativa técnica y la coordinación en el nivel institucional que guíe y oriente el desarrollo de las tecnologías de información y comunicaciones.”

Asimismo, ejercer autoridad funcional y técnica en materia de tecnologías de información y comunicaciones en el ámbito institucional.”

Además, ese mismo marco normativo en el inciso 2.1.6 cita:

“Los Centros de Gestión de Informática (CGI) son responsables de impulsar e implementar en forma efectiva las soluciones en tecnologías de información y comunicaciones en el ámbito gerencial, regional y local, con base en las necesidades de los usuarios, de la organización y las posibilidades financieras de la Institución, según se establece en el documento Modelos de Organización de los Centros de Gestión Informática.”

El Manual de Organización de la Dirección de Tecnologías de Información (2013), señala dentro de las actividades sustantivas del Nivel Dirección, Gestión Estratégica lo siguiente:

“(…) Asesorar y coordinar actividades con los Centros de Gestión Informática, a partir de los requerimientos de la organización, la regulación y la normativa vigente, con el propósito de lograr el desarrollo efectivo de la gestión y la participación de estas unidades de trabajo. (...)”

El Modelo de Organización de los CGI, menciona en el apartado 5.4 5 Conceptualización del Centro de Gestión Informática, lo siguiente:

“(…) Es responsable de realizar las actividades operativas que apoyan el desarrollo de las tecnologías de información y comunicaciones, la ejecución de estudios de necesidades, la automatización de procesos estratégicos y operativos, participa activamente en la elaboración de planes, la administración de proyectos el desarrollo de los sistemas automatizados, implementa los mecanismos de coordinación, de comunicación, aplica las nuevas tecnologías, administra los equipos y las redes de

información en su ámbito de competencia; es un enlace entre los usuarios no especializados, la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones y otros órganos competentes.

Los Centros de Gestión Informática son responsables del desarrollo operativo y la coordinación de actividades, en el nivel gerencial, regional y local.

Deben establecer una comunicación e interrelación efectiva con las unidades de trabajo afines, con el Consejo Institucional de Centros de Gestión Informática y con la **Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones**, con el fin de mantener la integración y estandarización en el desarrollo e implementación de los sistemas de información y racionalidad en la administración de los recursos. (...) (El resaltado no corresponde al original)

Ese mismo Modelo, en las funciones sustantivas del CGI Gerencial, gestión técnica, señala:

“(...)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.(...)”

En oficio GG-DTIC-2918-2023 del 16 de mayo del 2023, suscrito por la Licda. Vanessa Carvajal Carmona, jefe del Área de Soporte Técnico y Máster Melvin Cascante Morales, jefe de la subárea de soporte a usuarios y dirigido a esta Auditoría, mencionaron sobre el tema lo siguiente:

“(...) Se envió el oficio DTIC-2542-2019 (ver anexo N° 10), lo cual permitió plantear la necesidad de licenciamiento institucional, incluyendo las necesidades de Microsoft 365, dado que la información enviada por los Centros de Gestión planteó las necesidades, la información se consolidó en un archivo el cual se adjunta, (ver anexo N° 11). “

“Si existe participación de los Centros de Gestión Gerencias, regionales y locales, como se puede ver en el oficio DTIC-2542-2019 (ver anexo N° 10) y en el consolidado que se realizó según la información recibida por estos, (ver anexo N° 11), también es importante mencionar que se llevó un control de los sitios que entregaron la información y los que no, esto se puede observar en el anexo N° 12.”

La Licda. Vanessa Carvajal Carmona, jefe del Área de Soporte Técnico, indicó lo siguiente:

“Ese último estudio realizado no lo conocía a detalle debido a que antecede a mi gestión como jefatura del Área de Soporte Técnico, estimo que esos fueron los criterios considerados en su momento para realizar las estimaciones ya que realizar esto es un tema bastante complejo, y se dificulta aún más cuando los CGI's no brindan el apoyo que uno espera como instancia técnica en el nivel local, lo cual se ve reflejado con el dato que usted indica sobre la participación de ellos cuando les pedimos información que nos ayudara para la contratación que se iba a realizar en el 2020.

Sobre este particular, la planificación nuestra en un proceso de compra de esta índole y con las inversiones tan grandes que se realizan no nos da margen a que podamos esperar a que los CGI contesten varios meses después, es una obligación de ellos contribuir con la información e insumos que nosotros requerimos para estimar necesidades a nivel institucional, en síntesis, si considero que son oportunidades de mejora que debemos ir generando para tener una mejor articulación con los Centros de Gestión Informática de todo el país.”

El Lic. Marlon Álvarez Delgado, jefe a.i. de la Subárea Soporte a usuarios indicó al respecto:

“Precisamente sobre este tema, hemos estado trabajando en solicitar información para el nuevo proceso de contratación, haciendo consultas sobre aspectos que nos permitan determinar los usuarios

que utilizan cubos y macros, los cuales por ejemplo requieren servicios de tipo E3, pero si considero que resulta indispensable la contribución de los CGI para establecer de forma más precisa las necesidades”

La falta de articulación y metodología integral en la determinación de licenciamiento requerido para Microsoft 365, podría generar resultados ineficientes y potencialmente imprecisos, afectando la calidad de las estimaciones y dando lugar a posibles sobreestimaciones o subestimaciones de las necesidades reales que requiere la Institución.

Del mismo modo, la situación descrita compromete la participación de los actores locales, lo cual puede derivar en la provisión de servicios de suscripción que no se ajustan de manera óptima a las funciones sustantivas de los usuarios a nivel local y consecuentemente, generar riesgos de subutilización de licencias, impactando negativamente en la optimización de inversiones en tecnología de la CCSS.

4. SOBRE LA SUPERVISIÓN Y MONITOREO DEL USO DE SERVICIOS DE SUSCRIPCIÓN DE MICROSOFT 365.

Se evidenció elementos de mejora en torno a la supervisión y monitoreo del uso de los servicios de suscripción de Microsoft 365 en la CCSS, lo anterior por parte de los diversos actores institucionales involucrados en asegurar la utilización eficiente de estas herramientas, tales como: DTIC, CGI gerenciales, regionales, locales y jefaturas. A continuación, el detalle:

4.1 Sobre el monitoreo y aprovechamiento del reporte de uso de suscripciones de Microsoft 365 en el nivel.

Durante los años 2022 y 2023¹³, se constató un porcentaje significativo de la totalidad¹⁴ de unidades ejecutoras de la CCSS, equivalente al 54% y el 68%, respectivamente, que no han solicitado en ningún momento del año el reporte proporcionado a través de la Mesa de Servicios TIC, esto para el verificar el uso de las suscripciones de Microsoft 365 a nivel institucional, lo anterior a pesar que la funcionalidad está disponible desde el año 2021, tanto para los Centros de Gestión Informática y otras instancias definidas en el nivel local como responsables de monitorear y supervisar el uso eficiente de esos recursos.

En este sentido, se puede determinar que no se realiza un aprovechamiento máximo de la funcionalidad en todas las unidades ejecutoras de la Institución, lo cual denota un uso insuficiente de las capacidades de monitoreo proporcionadas para garantizar razonablemente un seguimiento periódico a los servicios de suscripción otorgados a los usuarios.

Adicionalmente, se identificaron solicitudes de usuarios de diversas unidades que no se encuentran relacionadas con verificar el uso efectivo de las suscripciones, caso contrario, son reportes de incidentes y/o problemas de funcionamiento de los servicios de Microsoft 365, situación que limita cuantificar la cantidad real de casos en los cuales realmente se desea monitorear y dar seguimiento a las cuentas que tiene cada usuario en la unidad.

4.2 Sobre la supervisión y monitoreo del uso de servicios de suscripción de Microsoft 365 por parte de la DTIC.

Existen oportunidades de mejora respecto al rol de la DTIC en la supervisión y monitoreo del uso de servicios de suscripción de Microsoft 365, lo anterior como unidad administradora del servicio y gestora de las compras a nivel institucional en esta materia, a continuación, el detalle:

- No se identifica un proceso formal, riguroso y sistemático que permita supervisar y monitorear desde el ámbito estratégico de la Dirección, el uso eficiente y eficaz de los servicios de suscripción de Microsoft Office 365 de

¹³ Al 16 de mayo del 2023.

¹⁴ 301 unidades ejecutoras al 28 de noviembre de 2023.

forma integral, elemento que limita la capacidad de identificar áreas de mejora para la optimización en el uso de licencias y la reducción de costos en la adquisición de estas soluciones.

- De la información documental solicitada en este sentido, únicamente se observan acciones de la Subárea de Soporte a Usuarios en la que se remiten correos en febrero y marzo del 2022, consultando a diferentes Centros de Gestión Informática (CGI) sobre la **No** utilización de servicios de suscripción que fueron identificadas en ese momento. Al respecto, si bien estas acciones resultan de valor agregado en el control interno de esa subárea, estas no representan un proceso sistemático, periódico y formalmente constituido dentro de la Dirección que permita garantizar el uso eficiente y efectivo de los servicios adquiridos, caso contrario, son ejecutadas acorde a las posibilidades del funcionario(a) a cargo.
- En ese orden de ideas, la DTIC señala que la responsabilidad de verificar del uso de los servicios de suscripción, recae en el nivel local, sin embargo, es criterio de esta Auditoría que esa delegación no exime a la Dirección como unidad administradora del contrato a realizar supervisiones y verificar que esas responsabilidades se están cumpliendo en el ámbito local, esto por parte de los CGI's o recurso informático destacado en el nivel local, lo anterior considerando lo evidenciado por este Órgano de Control y Fiscalización en el punto 4.1 de este informe, donde se observa que el nivel local presenta debilidades en el uso y monitoreo de las suscripciones de Microsoft 365.

Las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información del MICITT, en el apartado III. Planificación Tecnológica Institucional, señala:

“La entidad 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.”

Esas mismas Normas en su apartado XI. Seguridad y Ciberseguridad, señala que:

“(…) La Unidad de TI debe establecer mecanismos efectivos para prevenir, detectar, impedir, valorar, evaluar y corregir transgresiones a la seguridad que pudieran generarse al nivel de acceso a sistemas, infraestructura e instalaciones en las que se almacena, procesa y transmite información, previendo que el personal y los proveedores tengan accesos mínimos necesarios para la ejecución de sus funciones; se apliquen controles para proteger la confidencialidad, autenticidad, privacidad e integridad de la información.

La Unidad de TI debe establecer un plan efectivo de capacitación, formación y actualización tecnológica para los funcionarios que se destaquen en este ámbito, el mismo debe contemplar la participación o involucramiento de los usuarios finales, dueños de procesos y responsables de los diferentes procesos y servicios institucionales.”

Del mismo modo, en el apartado XII. Administración Infraestructura Tecnológica, cita que:

“La institución debe implementar practicas formales que permitan mantener identificados y actualizados los activos de TI, mediante inventarios de recursos tecnológicos instalados en la organización (hardware, software, aplicaciones, comunicaciones), clasificados según el nivel de criticidad, características, configuración, servicios y medidas de protección asociadas.”

Además, esa misma norma del MICITT en el apartado XIV. Aseguramiento, indica lo siguiente:

“La institución debe disponer de prácticas formales que permitan la valoración de la disponibilidad y adecuada aplicación de un sistema de control interno para el uso eficiente de los recursos tecnológicos de la institución para lograr mantener la continuidad de las operaciones, salvaguarda y protección de la información y los activos asociados a su captura, procesamiento, consulta, almacenamiento y transferencia y la gestión apropiada de los riesgos asociados.

Adicionalmente, debe asegurar que las unidades institucionales disponen y aplican prácticas e instrumentos que le permitan evaluar la adecuada gestión de los procesos y servicios a través de métricas de rendimiento y metas para generar valor a la institución y apoyar en el logro de los objetivos y metas institucionales.

La institución debe estar comprometida en la aplicación de buenas prácticas y seguimiento en la gestión de las TI estableciendo criterios efectivos para el cumplimiento de regulaciones internas y externas, así como disposiciones contractuales.

La Unidad de TI debe incorporar prácticas de valoración para el aseguramiento sobre la entrega de servicios y el uso óptimo de los recursos tecnológicos instalados para apoyar a la institución en la continuidad de sus operaciones, salvaguarda y protección de la información y activos asociados y la implementación de iniciativas para el logro de los objetivos institucionales. (...)

Las Normas Institucionales en TIC, en el apartado 2.1 Planificación de las tecnologías de información, inciso 2.1.5 señalan que:

“A la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones le corresponde administrar el desarrollo óptimo de la transferencia, adaptación y funcionamiento de las tecnologías de información y comunicaciones; y establecer la regulación, la normativa técnica y la coordinación en el nivel institucional que guíe y oriente el desarrollo de las tecnologías de información y comunicaciones.

Asimismo, ejercer autoridad funcional y técnica en materia de tecnologías de información y comunicaciones en el ámbito institucional.”

Del mismo modo, esas Normas Institucionales inciso 2.1.6 señalan:

“Los Centros de Gestión de Informática (CGI) son responsables de impulsar e implementar en forma efectiva las soluciones en tecnologías de información y comunicaciones en el ámbito gerencial, regional y local, con base en las necesidades de los usuarios, de la organización y las posibilidades financieras de la Institución, según se establece en el documento Modelos de Organización de los Centros de Gestión Informática.”

El Manual de Organización de la Dirección de Tecnologías de Información (2013), señala dentro de las actividades sustantivas del Área de Soporte Técnico y Subárea de Soporte a Usuarios, lo siguiente:

“Área de soporte técnico

“(…) Controlar el desarrollo de la plataforma tecnológica, con base en las políticas, la regulación establecida, el monitoreo y el uso de los recursos tecnológicos, con el propósito de agilizar la prestación de los servicios y la operación de los sistemas de información. (...)

Área Soporte Técnico y Subárea soporte a usuarios

“(…) Dirigir, coordinar, supervisar, controlar y evaluar las actividades y las funciones sustantivas asignadas, a partir de las políticas, la normativa vigente, el plan operativo, el presupuesto, los procesos de trabajo aprobados, las prioridades establecidas, los sistemas de información existentes, el análisis de los resultados, las instrucciones del nivel superior, entre otros aspectos, con el propósito de detectar desviaciones, corregirlas con oportunidad y lograr la eficiencia y eficacia en el desarrollo de la gestión.(...)”

La Directriz para la Gobernanza de TIC GG-DTIC-EDM01-IT002 en el apartado 8.11, señala

“Todo proyecto e inversión en TIC deberá ser controlada, con el fin de conocer el rendimiento en la ejecución de los gastos, los beneficios obtenidos y los costos asociados.

Es necesario controlar el rendimiento en términos económicos de las inversiones de TIC con el fin de apoyar el cumplimiento de la normativa asociada al control interno y gestión de las finanzas públicas, así como generar información histórica que permita mejorar los procesos de formulación, y asegurar el aprovechamiento de los recursos públicos”

En oficio GG-DTIC-2918-2023 del 16 de mayo del 2023, suscrito por la Licda. Vanessa Carvajal Carmona, jefe del Área de Soporte Técnico y Máster Melvin Cascante Morales, jefe de la subárea de soporte a usuarios y dirigido a esta Auditoría, mencionaron sobre el tema lo siguiente:

“Una vez que la Dirección entrega las suscripciones por medio del procedimiento ya establecido a los sitios, la responsabilidad del uso que le den a las mismas, así como el control de asignaciones recae de forma local. Por este motivo, se colocó a nivel de atención en la Mesa de Servicio un apartado para la solicitud de informes de uso por parte de los Centros de Gestión o interesados.

Este apartado esta publicado en la mesa de servicio en Solicitud de Usuarios, Microsoft 365 - Gestión de Cuentas y Estadísticas. Reportes de uso de aplicativos, Microsoft 365, de esta forma se habilitó el servicio para que, de forma local, ellos analicen el uso que se les da las mismas y según sus necesidades reacomoden las suscripciones para atender necesidades locales.

(...) Es importante mencionar que aun así la Dirección, ante los requerimientos que se reciben, ha realizado la revisión del uso de suscripciones y notificado a los diferentes entes, por medio de correo electrónico del no uso de las suscripciones, esto se llevó a cabo en los meses de febrero y marzo del año 2022, donde se consultó a los diferentes Centros de Gestión sobre el uso de suscripciones que según reportes no accedían a los correos o aplicativos. (...)

La Licda. Vanessa Carvajal Carmona, jefe del Área de Soporte Técnico, indicó lo siguiente:

“En efecto como mencionamos en el oficio desde el año 2020, este reporte se encuentra a disposición de todos los funcionarios, el aspecto que me indica sobre la utilización refleja que los CGI y/o usuarios responsables de verificar el uso en el nivel local no están aprovechando la herramienta que les facilitó la DTIC para apoyar su gestión en ese sentido.

Sobre la supervisión nuestra, como mencionamos en la información solicitada por la Auditoría, si hacemos algunas revisiones y notificamos a los CGI pero debido a nuestra capacidad instalada no es posible establecerlo de una manera más periódica y formal, son oportunidades de mejora que debemos considerar como administradores de la compra y explorar soluciones incluso automatizadas que nos permita supervisar que los CGI's están realizando sus tareas de monitoreo sobre el uso de los servicios de Microsoft 365.”

El Lic. Marlon Álvarez Delgado, jefe a.i. de la Subárea Soporte a usuarios indicó al respecto:

“Creo que una causa que contribuye es que la DTIC al no tener autoridad jerárquica sobre los CGI en ocasiones no atienden las instrucciones y lineamientos lo cual nos complica mucho nuestra gestión de forma integral, es un tema complejo ya que estamos hablando de elementos de gobernanza que deben resolverse para que exista un mejor engranaje y articulación entre DTIC y CGI's ya que la autoridad técnica y funcional que tenemos en ocasiones no resulta suficiente.”

La Ing. Evelyn Calderón Bravo, Analista de Sistemas de la Subárea Soporte a Usuarios, indicó lo siguiente:

“Los servicios que ofrece la Mesa de Servicios TIC para Microsoft 365 fue diseñado para los Centros de Gestión Informática principalmente, sea para solicitar, reasignar o verificar el uso, sin embargo, estos centros en ocasiones trasladan la instrucción al usuario y se generan estos incidentes en esa categoría, lo que nosotros hacemos es reasignarlas, pero en efecto si existen ese tipo de casos.

En cuanto a la extracción y uso de la herramienta, no me había percatado de los porcentajes mencionados sobre las unidades que no hace uso, es una situación que podría denotar que las unidades no están utilizando la herramienta provista por la Mesa de Servicios para ese fin y verificando el uso de forma eficiente, puede que no lo soliciten porque tienen controles internos propios, pero es algo que no podemos garantizar.”

“La causa considero es que en el día a día este proceso ha quedado rezagado a nivel de la subárea, lo anterior porque a nivel de capacidad instalada no es posible realizar esta tarea de manera formal y periódica, es claro que estamos ante una Institución muy grande y compleja donde uno espera que las responsabilidades de ellos (CGI) se cumplan, pero uno de los aspectos importantes es que exista una concientización y cultura a los usuarios sobre el costo de tener un servicio de suscripción activo.

Es claro que existen oportunidades de mejora en este tema y como DTIC debemos ser más rigurosos en esa supervisión, recordando a los usuarios las inversiones que realiza la Institución en ese sentido.”

Las situaciones descritas impiden monitorear, gestionar y optimizar la asignación de licencias de Microsoft 365 en función de las necesidades reales de la Caja, además, podría generar riesgos en torno a garantizar que las inversiones realizadas en estas herramientas son aprovechadas de forma eficiente y eficaz para las actividades sustantivas que apoyan la prestación de servicios en la Institución.

Así mismo, la delegación de la responsabilidad sobre el uso de suscripciones a los Centros de Gestión Informática en el nivel local, sin una supervisión efectiva y un proceso formal establecido, podría materializar riesgos concernientes a garantizar razonablemente que se esté llevando a cabo un monitoreo y seguimiento adecuado sobre el uso de estas herramientas, afectando la capacidad de la DTIC como administrador del contrato para asegurar la utilización eficiente de los recursos adquiridos y una determinación precisa al momento de proyectar las necesidades institucionales en esta materia.

5. SOBRE LA UTILIZACIÓN DE SUSCRIPCIONES DE MICROSOFT 365

Se identificaron usuarios que tienen asignado un servicio de suscripción de Microsoft 365 tipo E1 o E3, pero no lo han utilizado durante períodos superiores a seis meses, incluyendo casos de inactividad de hasta 3 y 4 años. A continuación, el detalle:

Cuadro N°3
Servicios de suscripción de Microsoft 365 sin utilizar durante superior a 6 meses
Según año y tipo de servicio
Al 29 de octubre de 2023

Tipo de Servicio de Suscripción	2019	2020	2021	2022	2023	Total, general
E1		3	22	81	51	157
E3	1	4	11	28	26	70
Total, general	1	7	33	109	77	227

Fuente: Auditoría Interna. Elaboración propia con base en información suministrada por la subárea de soporte a usuarios de la DTIC, el 29 de octubre de 2023.

Como se observa en la tabla anterior, un total de 227 servicios de suscripción de Microsoft 365 tipo E1 y E3 asignados a usuarios de red, no han sido utilizados en un período superior a seis meses, de los cuales 77 no han tenido actividad desde abril del 2023, 149 desde los años 2020-2022 e incluso un caso que desde el año 2019 no le ha dado el uso respectivo a las herramientas de ofimática, comunicación y productividad tales como Word, Excel, Power Point, Outlook, Teams, entre otros, tanto en sus versiones de escritorio como móviles.

Aunado a lo anterior, según el reporte facilitado a esta Auditoría, se detectaron 13 suscripciones E1 y un total de 64 clasificadas como tipo E3, que no poseen fecha de última actividad, esto al no haber sido utilizadas desde su asignación. El detalle de la información se encuentra en el anexo 3 del presente informe.

En este sentido, resulta significativo comprender las inversiones que realiza la Institución en materia de servicios de suscripción de Microsoft 365, siendo el costo mensual actual incluido los componentes de seguridad de \$33.02 en el caso de las E3 y \$18.78 para las E1, es decir, considerando lo evidenciado en el presente hallazgo, una estimación de los costos mensuales que incurre la Caja sobre suscripciones que no son utilizadas, únicamente para las identificadas del 2023, se muestra a continuación:

Cuadro N°4
Estimación de costos mensual de servicios de suscripción 365 sin utilizar

Tipo de Servicio de Suscripción	Servicios sin utilizar hace + 6 meses	Costo mensual	Costo por 6 meses	Costo por 1 año
E1 (\$18.78)	51	\$957.78	\$5 746.68	\$11 493.36
E3 (\$33.02)	26	\$858.52	\$5 151.12	\$10.302.24
Total general	77	\$1 816.3	\$10 897.8	\$21 795.6

Fuente: Auditoría Interna. Elaboración propia con base en información de costos suministrada por la subárea de soporte a usuarios de la DTIC, el 3 de noviembre de 2023.

Como se observa en el cuadro anterior, la subutilización de los servicios de suscripción 365 por parte de los usuarios, tomando únicamente los 77 casos referenciados del 2023, representa para la Caja una erogación mensual aproximada de \$1816.3 dólares, es decir, en los últimos 6 meses del 2023, la Institución ha pagado alrededor de \$10 897.8 dólares, por tanto, si estas cuentas se mantienen bajo el mismo comportamiento puede alcanzar los \$21 795.6 por un año completo.

Bajo esta proyección, se evidencia la necesidad de establecer mecanismos de control más rigurosos en torno a garantizar no solo el uso, seguimiento y monitoreo, sino en analizar de forma precisa las necesidades de licenciamiento de acuerdo con las funciones sustantivas que ejecutan los usuarios y determinar si realmente se requiere un servicio de suscripción de Microsoft 365, lo anterior tomando en cuenta que esas licencias sin uso podrían ser reasignadas y aprovechadas por un funcionario de otra unidad ejecutora.

Las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información del MICITT, en el apartado III. Planificación Tecnológica Institucional, señala lo siguiente:

“(...) La entidad 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.”

Esas mismas normas en el apartado VIII. Contratación y Adquisición de Bienes y Servicios Tecnológicos, señala que:

“(...) La Unidad de TI debe disponer y aplicar en forma consistente prácticas para la supervisión y evaluación a través de pruebas de aceptación y valoración del cumplimiento contractual en cuanto al servicio y desempeño en la implementación, configuración y administración de los recursos tecnológicos contratados a terceros.”

Adicionalmente, esa norma en el inciso XII. Administración de Infraestructura Tecnológica, cita lo siguiente:

“La institución debe implementar prácticas formales que permitan mantener identificados y actualizados los activos de TI, mediante inventarios de recursos tecnológicos instalados en la organización (hardware, software, aplicaciones, comunicaciones), clasificados según el nivel de criticidad, características, configuración, servicios y medidas de protección asociadas.

La Unidad de TI debe establecer prácticas formales para la gestión de la entrega de servicios a través de los recursos tecnológicos instalados en la institución, administrados interna y externamente,

gestionando la configuración y mantenimiento del desempeño y capacidad de los activos de TI, de manera que a través de monitoreos y actualizaciones se mantenga el uso óptimo de los recursos y brinden una garantía razonable sobre la continuidad de las operaciones institucionales, establecidos a través de niveles de operación y sostenibilidad para brindar los servicios requeridos.(...)"

Del mismo modo, el marco normativo del MICITT en el apartado XIV. Aseguramiento, indica lo siguiente:

"La institución debe disponer de prácticas formales que permitan la valoración de la disponibilidad y adecuada aplicación de un sistema de control interno para el uso eficiente de los recursos tecnológicos de la institución para lograr mantener la continuidad de las operaciones, salvaguarda y protección de la información y los activos asociados a su captura, procesamiento, consulta, almacenamiento y transferencia y la gestión apropiada de los riesgos asociados. Adicionalmente, debe asegurar que las unidades institucionales disponen y aplican prácticas e instrumentos que le permitan evaluar la adecuada gestión de los procesos y servicios a través de métricas de rendimiento y metas para generar valor a la institución y apoyar en el logro de los objetivos y metas institucionales.

La institución debe estar comprometida en la aplicación de buenas prácticas y seguimiento en la gestión de las TI estableciendo criterios efectivos para el cumplimiento de regulaciones internas y externas, así como disposiciones contractuales.

La Unidad de TI debe incorporar prácticas de valoración para el aseguramiento sobre la entrega de servicios y el uso óptimo de los recursos tecnológicos instalados para apoyar a la institución en la continuidad de sus operaciones, salvaguarda y protección de la información y activos asociados y la implementación de iniciativas para el logro de los objetivos institucionales. (...)"

Las Normas Institucionales en TIC en el apartado 2.5 Administración de recursos financieros, cita lo siguiente:

"Toda unidad de trabajo debe optimizar el uso de los recursos financieros invertidos en la gestión de TIC, procurando el logro de los objetivos de esa inversión, controlando en forma efectiva dichos recursos y observando el marco jurídico que al efecto resulte aplicable."

La Directriz para la Gobernanza de TIC GG-DTIC-EDM01-IT002 en el apartado 8.11, señala:

"Todo proyecto e inversión en TIC deberá ser controlada, con el fin de conocer el rendimiento en la ejecución de los gastos, los beneficios obtenidos y los costos asociados.

Es necesario controlar el rendimiento en términos económicos de las inversiones de TIC con el fin de apoyar el cumplimiento de la normativa asociada al control interno y gestión de las finanzas públicas, así como generar información histórica que permita mejorar los procesos de formulación, y asegurar el aprovechamiento de los recursos públicos"

Dentro de las causas de la situación descrita, es criterio de esta auditoría que responde a la ausencia de un proceso efectivo para monitorear y gestionar desde todos los ámbitos y actores institucionales, el uso de las suscripciones de Microsoft 365, así como la ausencia de marcos normativos en los cuales se determinen los parámetros o criterios sobre la cancelación de suscripciones inactivas a usuarios y la reasignación de las mismas, generando una eventual acumulación de suscripciones no utilizadas y subutilizadas en la CCSS.

El Lic. Marlon Álvarez Delgado, jefe a.i. de la Subárea Soporte a usuarios indicó al respecto:

"Sobre los temas y estadísticas mostradas, definitivamente son oportunidades de mejora respecto al uso, las causas pueden ser múltiples razones, eso solo el nivel local puede determinar porque un usuario que tiene asignado un servicio de suscripción no lo está solicitando, esto a través del CGI y la jefatura de servicio del funcionario, pero como usted explica, la subutilización de las herramientas implica un costo para la caja, ya que cada servicio de suscripción tiene un costo mensual asociado, por

tanto debe existir concientización de que al no ser utilizado es mejor liberar la suscripción para darla a un usuario que tenga una necesidad real.”

La Ing. Evelyn Calderón Bravo, Analista de Sistemas de la Subárea Soporte a Usuarios, indicó lo siguiente:

“Es un tema complejo para determinar las causas ya que existen muchos factores por los cuales el usuario no esté utilizando un servicio de suscripción, sean pensionados, permisos sin goce, que se haya eliminado pero todavía aparecen a nivel de reporte, también por procesos legales, es decir, existen múltiples causas, no obstante, es claro que las cuentas sin uso representan un costo mensual para la Institución, por tanto, debe existir una concientización en los niveles locales de esas inversiones, más con estas estimaciones mostradas por la Auditoría.”

La evidenciado en el presente hallazgo podría generar impactos financieros en la eficiencia y optimización de recursos de la Caja Costarricense de Seguro Social en esta materia, lo anterior ante una subutilización que puede provocar erogaciones mensuales de miles de dólares y que representaría una pérdida financiera para la institución, además, la persistencia de esta situación podría llevar a acumulaciones de mayores de costos no justificados, exponiendo a la organización a gastos innecesarios que podrían destinarse de manera más eficiente en otras áreas estratégicas en materia de TI.

Además de los costos económicos, la subutilización de las suscripciones de Microsoft 365 impacta negativamente en la eficacia operativa y en la maximización del valor de estas herramientas de productividad y colaboración, lo anterior ante la falta de uso de funcionalidades clave, como Word, Excel, Power Point, Outlook y Teams, reduciendo en el entorno laboral de la Institución la capacidad para aprovechar plenamente las oportunidades que ofrecen las soluciones tecnológicas proporcionadas.

6. SOBRE LA DEFINICIÓN DE PERFILES DE USUARIO PARA LA ASIGNACIÓN DE SERVICIOS DE SUSCRIPCIÓN DE MICROSOFT 365

Se evidenció que actualmente no existe una definición formal de perfiles de usuario que permita asociar de manera precisa los servicios de suscripción de Microsoft 365, de acuerdo con las funciones sustantivas y puestos de los usuarios en la Institución.

En este sentido, el único elemento relacionado con el tema antecede al año 2019, en el cual la DTIC efectuó una convocatoria¹⁵ a Centros de Gestión Informática del nivel gerencial, regional y hospitales para conocimiento e integración en el nuevo proceso de gestión de activos de software a nivel Institucional, esto bajo el modelo de gobernanza de las TIC, y en el cual dentro de la agenda se mencionaba el tema de perfiles de usuario, planteando tres tipos de perfiles (corporativo, empresarial, ejecutivo), sin embargo, posterior a esa sesión no se identifica ningún lineamiento, manual, instrucción o comunicado sobre su formalización.

Aunado a esto, debe tomarse en cuenta que para el año 2023, la Caja adquirió un nuevo tipo de servicio de suscripción (F3), además, existen nuevas funcionalidades de las herramientas de Microsoft y adicionalmente, se han liberado soluciones de inteligencia de negocios como cubos o dashboards que requieren un tipo específico de licencia, por lo cual los resultados derivados de los esfuerzos realizados en el 2019 requieren un nuevo análisis integral y actualizado.

Las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información del MICITT, en el apartado III. Planificación Tecnológica Institucional, señala lo siguiente:

“(...) La entidad 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.”

¹⁵ Oficio DTIC-2129-2018 del 08 de abril de 2019.

Esas mismas normas en el apartado VIII. Contratación y Adquisición de Bienes y Servicios Tecnológicos, señala que:

“(...) La Unidad de TI debe disponer y aplicar en forma consistente prácticas para la supervisión y evaluación a través de pruebas de aceptación y valoración del cumplimiento contractual en cuanto al servicio y desempeño en la implementación, configuración y administración de los recursos tecnológicos contratados a terceros.”

Adicionalmente, esa norma en el inciso XII. Administración de Infraestructura Tecnológica, cita lo siguiente:

“La institución debe implementar practicas formales que permitan mantener identificados y actualizados los activos de TI, mediante inventarios de recursos tecnológicos instalados en la organización (hardware, software, aplicaciones, comunicaciones), clasificados según el nivel de criticidad, características, configuración, servicios y medidas de protección asociadas.

La Unidad de TI debe establecer practicas formales para la gestión de la entrega de servicios a través de los recursos tecnológicos instalados en la institución, administrados interna y externamente, gestionando la configuración y mantenimiento del desempeño y capacidad de los activos de TI, de manera que a través de monitoreos y actualizaciones se mantenga el uso óptimo de los recursos y brinden una garantía razonable sobre la continuidad de las operaciones institucionales, establecidos a través de niveles de operación y sostenibilidad para brindar los servicios requeridos.(...)”

Del mismo modo, el marco normativo del MICITT en el apartado XIV. Aseguramiento, indica lo siguiente:

“La institución debe disponer de prácticas formales que permitan la valoración de la disponibilidad y adecuada aplicación de un sistema de control interno para el uso eficiente de los recursos tecnológicos de la institución para lograr mantener la continuidad de las operaciones, salvaguarda y protección de la información y los activos asociados a su captura, procesamiento, consulta, almacenamiento y transferencia y la gestión apropiada de los riesgos asociados. Adicionalmente, debe asegurar que las unidades institucionales disponen y aplican practicas e instrumentos que le permitan evaluar la adecuada gestión de los procesos y servicios a través de métricas de rendimiento y metas para generar valor a la institución y apoyar en el logro de los objetivos y metas institucionales.

La institución debe estar comprometida en la aplicación de buenas prácticas y seguimiento en la gestión de las TI estableciendo criterios efectivos para el cumplimiento de regulaciones internas y externas, así como disposiciones contractuales.

La Unidad de TI debe incorporar prácticas de valoración para el aseguramiento sobre la entrega de servicios y el uso óptimo de los recursos tecnológicos instalados para apoyar a la institución en la continuidad de sus operaciones, salvaguarda y protección de la información y activos asociados y la implementación de iniciativas para el logro de los objetivos institucionales. (...)”

Respecto al tema, en oficio GG-DTIC-2918-2023 del 16 de mayo del 2023, la Licda. Vanessa Carvajal Carmona, jefe del Área de Soporte Técnico y Máster Melvin Cascante Morales, jefe de la subárea de soporte a usuarios, y dirigido a esta Auditoría, mencionaron lo siguiente:

“(...) Es importante mencionar que en el año 2019 la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones (DTIC) llevo a cabo un proyecto Gestión de activos de software en la CCSS, para el cual se invitó mediante oficio DTIC-2129-2019 (ver anexo N° 8) a jefes (as), Encargados (as), Centros de Gestión Informática Nivel Gerencial, Nivel Regional y Hospitales para brindarles la información referente a los activos de Software (ver anexo N° 9).

En esa sesión de trataron puntos tales como:

- *Definición de perfiles de usuario que establezcan que activos de software se requiere de acuerdo con las funciones del personal. (...)*

Consultado sobre el tema a Centros de Gestión Informática Gerenciales, la Licda. Giselle Tenorio Chacón, jefe del CGI de la Gerencia Administrativa, indicó mediante correo electrónico lo siguiente:

“Sobre el tema de perfiles para usuarios, este es un tema que se ha conversado en diferentes fechas, pero al final no se ha tenido por lo menos que yo recuerde una directriz formal.

Por ejemplo, en el año 2013, en un Consejo Institucional de Centros de Gestión por parte del Máster Melvin Cascante Morales, se había propuesto el documento adjunto, sin embargo, en ese momento se analizó el tema y cada uno de los representantes brindo las observaciones que correspondía.

Ese oficio que adjuntas del 2019 fue una reunión que se hizo en CEDESOC por parte de la DTIC, donde comunicaron que iban hacer algunos ajustes, que los CGIS eran importantes para poder lograr los cambios.

Pero igual que en el 2013, no se recibió ninguna instrucción, lo que se ha trabajado a nivel de suscripciones de Office365 son controles internos junto con los compañeros que tiene el proceso asignado, para verificar cuando algún funcionario se traslada y gestionar los cambios correspondientes. (...)

La Licda. Vanessa Carvajal Carmona, jefe del Área de Soporte Técnico, indicó lo siguiente:

“Realmente desconozco el tema de perfiles que menciona fueron definidos en el 2019, es un aspecto que no participe y antecede mi gestión como jefatura del área, eso en su momento se manejó a nivel de Dirección, al presente habría que determinar si la definición de estos perfiles puede contribuir a precisar de mejor forma que tipo de suscripción requiere un funcionario en concordancia con su puesto y funciones sustantivas.”

La Ing. Evelyn Calderón Bravo, Analista de Sistemas de la Subárea Soporte a Usuarios, indicó lo siguiente:

“Considero que con los cambios de subgerentes recurrentes algunos de estos proyectos e iniciativas se paralizaron y no se han formalizado, además del ciberataque, pero considero que es un tema que si debe definirse para determinar de forma más precisa cual es el perfil de suscripción que realmente necesita un funcionario de acuerdo con sus funciones sustantivas así como otras variables sujetas a análisis, más con herramientas como inteligencia de negocios que se han implementado en los últimos años y otros que están en proceso.”

La falta de una definición formal de perfiles puede generar una dificultad para asociar los servicios de Microsoft 365 de manera adecuada, lo que podría resultar en una asignación ineficiente de las suscripciones y subutilización de recursos, comprometiendo la eficiencia y el control en la gestión de licenciamiento.

En ese orden de ideas, la situación descrita podría generar que se materialicen riesgos en torno a reforzar la seguridad y garantizar el cumplimiento normativo, esto al restringir el acceso solo a las herramientas necesarias para cada puesto, por tanto, la creación de perfiles de usuario puede visualizarse como una estrategia efectiva para optimizar la asignación de servicios de suscripción, promover el uso eficiente de recursos y asegurar que cada funcionario tenga acceso a las herramientas esenciales en concordancia con sus tareas.

7. SOBRE CRITERIOS Y/O DIRECTRICES PARA INACTIVAR Y/O REASIGNAR SERVICIOS DE SUSCRIPCIÓN DE MICROSOFT 365

Se evidenció la ausencia de criterios y/o directrices formalmente documentados que orienten las decisiones institucionales para la parte técnica y administrativa en casos de ausencias prolongadas de funcionarios con asignación de servicios de suscripción de Microsoft 365 (tipo E1, E3 o F3), lo anterior sea por motivos de

incapacidad por enfermedad, permisos sin goce de salario, procesos legales, licencias o periodos extensos comprobados sin uso de los servicios, entre otros.

Lo anterior se torna significativo considerando que cada servicio de suscripción de Microsoft 365 está asociado a un costo mensual para la Institución, por tanto, al no existir un marco regulatorio sobre cómo proceder, deriva en decisiones subjetivas y falta de uniformidad en los procesos de asignación, limitando que se puedan efectuar procesos de reasignación más eficientes cuando un usuario tiene una necesidad de estas herramientas dentro de la CCSS.

Las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información del MICITT, en el apartado VIII. Contratación y Adquisición de Bienes y Servicios Tecnológicos, señala que:

“(...) La Unidad de TI debe disponer y aplicar en forma consistente prácticas para la supervisión y evaluación a través de pruebas de aceptación y valoración del cumplimiento contractual en cuanto al servicio y desempeño en la implementación, configuración y administración de los recursos tecnológicos contratados a terceros.”

Adicionalmente, esa norma en el inciso XII. Administración de Infraestructura Tecnológica, cita lo siguiente:

“La institución debe implementar prácticas formales que permitan mantener identificados y actualizados los activos de TI, mediante inventarios de recursos tecnológicos instalados en la organización (hardware, software, aplicaciones, comunicaciones), clasificados según el nivel de criticidad, características, configuración, servicios y medidas de protección asociadas.

La Unidad de TI debe establecer prácticas formales para la gestión de la entrega de servicios a través de los recursos tecnológicos instalados en la institución, administrados interna y externamente, gestionando la configuración y mantenimiento del desempeño y capacidad de los activos de TI, de manera que a través de monitoreos y actualizaciones se mantenga el uso óptimo de los recursos y brinden una garantía razonable sobre la continuidad de las operaciones institucionales, establecidos a través de niveles de operación y sostenibilidad para brindar los servicios requeridos.(...)”

Del mismo modo, el marco normativo del MICITT en el apartado XIV. Aseguramiento, indica lo siguiente:

“La institución debe disponer de prácticas formales que permitan la valoración de la disponibilidad y adecuada aplicación de un sistema de control interno para el uso eficiente de los recursos tecnológicos de la institución para lograr mantener la continuidad de las operaciones, salvaguarda y protección de la información y los activos asociados a su captura, procesamiento, consulta, almacenamiento y transferencia y la gestión apropiada de los riesgos asociados.

Adicionalmente, debe asegurar que las unidades institucionales disponen y aplican prácticas e instrumentos que le permitan evaluar la adecuada gestión de los procesos y servicios a través de métricas de rendimiento y metas para generar valor a la institución y apoyar en el logro de los objetivos y metas institucionales.

La institución debe estar comprometida en la aplicación de buenas prácticas y seguimiento en la gestión de las TI estableciendo criterios efectivos para el cumplimiento de regulaciones internas y externas, así como disposiciones contractuales.

La Unidad de TI debe incorporar prácticas de valoración para el aseguramiento sobre la entrega de servicios y el uso óptimo de los recursos tecnológicos instalados para apoyar a la institución en la continuidad de sus operaciones, salvaguarda y protección de la información y activos asociados y la implementación de iniciativas para el logro de los objetivos institucionales. (...)”

Las Normas Institucionales en TIC, en el apartado 1.1. Marco estratégico de TIC, menciona que:

“(…)1.1.2 La Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones es la responsable de formular, actualizar y administrar las políticas, normas, estándares, guías y procedimientos Institucionales en materia de tecnologías de información y comunicaciones.

1.1.3 La Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones construye y somete a aprobación de las autoridades competentes las políticas, estrategias, normas, estándares y procedimientos, que regulen el accionar de las TIC en la Institución. Así mismo, debe promover y divulgar este marco regulatorio. (…)”

Esas mismas normas institucionales, en el apartado 2.1 Planificación de las tecnologías de información, inciso 2.1.5 señalan que:

“A la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones le corresponde administrar el desarrollo óptimo de la transferencia, adaptación y funcionamiento de las tecnologías de información y comunicaciones; y establecer la regulación, la normativa técnica y la coordinación en el nivel institucional que guíe y oriente el desarrollo de las tecnologías de información y comunicaciones.

Asimismo, ejercer autoridad funcional y técnica en materia de tecnologías de información y comunicaciones en el ámbito institucional.”

La Directriz para la Gobernanza de TIC GG-DTIC-EDM01-IT002 en el apartado 7.5 y 7.5.1, menciona lo siguiente:

“7.5 La DTIC es responsable de la emisión de normativa interna como ente rector en materia tecnológica.

La normativa interna relativa a la gestión y gobernanza de las TIC a nivel institucional es responsabilidad de la DTIC, por lo que es competencia exclusiva de esta unidad organizacional emitir, revisar, aprobar, actualizar y divulgar toda aquella documentación enfocada en dirigir el desarrollo de las actividades relacionadas con la puesta en marcha de los procesos TIC, en línea con lo definido en el Manual para la generación y administración de normativa y documentación de soporte a los procesos, servicios y operaciones de TIC así como con el modelo de toma de decisiones, respectivamente.

Dicha documentación es de acatamiento obligatorio por todas y cada una de las partes involucradas, lo cual alcanza a personal de las áreas de negocio, específicamente en materia de gobernanza y gestión de TIC.

7.5.1 Mecanismo

Se llevará a cabo una revisión y actualización periódica de la base documental normativa y de apoyo a la gestión de los procesos TIC, conforme lo establecido en el Manual para la generación y administración de normativa y documentación de soporte a los procesos, servicios y operaciones de TIC.”

La Licda. Vanessa Carvajal Carmona, jefe del Área de Soporte Técnico, indicó lo siguiente:

“En efecto a la fecha no existen algún tipo de lineamiento en este sentido, pero debe valorarse si es una tarea que debe realizar la parte técnica o si compete más bien al negocio, la decisión de reasignar o deshabilitar es una decisión que debe pasar por criterios legales, de recursos humanos y técnicos en el entendido que una reasignación de licencia implica un respaldo de información, pero si estoy de acuerdo que puede ayudar a los analistas a respaldar las decisiones técnicas cuando se ocupe deshabilitar o reasignar un servicio.”

La Ing. Evelyn Calderón Bravo, Analista de Sistemas de la Subárea Soporte a Usuarios, indicó lo siguiente:

“En este momento no existen criterios claros que orienten respecto a la reasignación de suscripciones en temas como de investigación y procesos legales, permisos sin goce de salario, entre otros que permitan tanto a la DTIC como los Centros de Gestión Informática en tener respaldo sobre las acciones a tomar y no existan vacíos, más con temas asociados como el respaldo de datos de información del usuario.”

La falta de directrices y regulaciones formalmente definidas y divulgadas sobre la suspensión, reasignación o retención de licencias durante periodos de ausencia prolongados de funcionarios podría resultar en un uso ineficiente de recursos, generando potencialmente costos innecesarios y subutilización de servicios de suscripción de Microsoft 365.

Adicionalmente, la situación descrita aumenta el riesgo de inconsistencias en las decisiones de gestión de estas herramientas, comprometiendo la eficiencia operativa y generando situaciones irregulares que podrían afectar la transparencia en la administración de los recursos tecnológicos en la CCSS.

8. SOBRE LA MIGRACIÓN DE LAS LICENCIAS ON-PREMISE A SERVICIOS DE SUSCRIPCIÓN DE MICROSOFT 365 TIPO F3

Esta Auditoría evidenció que, al 3 de noviembre del presente año, 2816 licencias (10% del total) se encuentran pendientes de migración a los servicios de suscripción de Microsoft 365 tipo F3, lo anterior pese que, según cronograma aportado por la DTIC, el proceso inició el 24 de mayo y finalizó el 12 de setiembre del presente año.

En este sentido, si bien la migración realizada alcanzó un 90%, es importante destacar que la Institución adquirió 27 000 servicios de suscripción de Microsoft 365 tipo F3 con el objetivo de trasladar los servicios locales (conocido en inglés como ON-PREMISE) a la nube para mejorar el esquema de seguridad y continuidad, por tanto, la brecha identificada contraviene los principios por los cuales se realizó la contratación y genera riesgos relacionados con garantizar en forma completa el reforzamiento de la ciberseguridad institucional y la continuidad de la prestación de servicios a través de estas herramientas.

Adicionalmente, se evidenció que, a la fecha del presente informe la Administración Activa carece de respaldo documental formal que garantice razonablemente la existencia de una estrategia o plan de acción para cerrar esta brecha y que a su vez esté debidamente coordinada y divulgada con los Centros de Gestión Informática.

Las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información del MICITT, en el apartado XII. Administración Infraestructura Tecnológica, cita lo siguiente:

“La institución debe implementar practicas formales que permitan mantener identificados y actualizados los activos de TI, mediante inventarios de recursos tecnológicos instalados en la organización (hardware, software, aplicaciones, comunicaciones), clasificados según el nivel de criticidad, características, configuración, servicios y medidas de protección asociadas.”

Las Normas Institucionales en TIC, en el apartado 1.2 Gestión de la calidad de TIC, inciso 1.2.1 y 1.2.2 señala:

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

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

Esas mismas Normas, en su apartado 3.1 Consideraciones Generales de la implementación de TI, cita que:

Todas las unidades de trabajo deben implementar y mantener las TIC requeridas, en concordancia con el Plan Táctico en Tecnologías de Información, el Modelo de Arquitectura de Información y el Modelo de Infraestructura Tecnológica. Por lo tanto, para la implementación y mantenimiento debe:



(...) Realizar evaluaciones de riesgo, formular y ejecutar estrategias de implementación, que incluyan todas las medidas para administrar los mismos, de forma tal que se minimice la posibilidad de que no se satisfagan los requerimientos o no se cumpla con los términos de tiempo y costo preestablecidos.
(...)

La Directriz para la Gobernanza de TIC GG-DTIC-EDM01-IT002 en el apartado 8.11, señala:

“Todo proyecto e inversión en TIC deberá ser controlada, con el fin de conocer el rendimiento en la ejecución de los gastos, los beneficios obtenidos y los costos asociados.

Es necesario controlar el rendimiento en términos económicos de las inversiones de TIC con el fin de apoyar el cumplimiento de la normativa asociada al control interno y gestión de las finanzas públicas, así como generar información histórica que permita mejorar los procesos de formulación, y asegurar el aprovechamiento de los recursos públicos”

Esa misma directriz en el apartado 8.12, menciona lo siguiente:

“La DTIC es responsable de asegurar la implementación, custodia y mantenimiento de las soluciones tecnológicas que soportan los procesos del negocio

Siendo que las TIC apoyan el desarrollo de los procesos de negocio, las soluciones tecnológicas y la información son propiedad de las áreas de Negocio, mientras que la DTIC asume el rol de custodio y administrador de los recursos.

La DTIC es responsable de la administración de los servicios TIC que se entregan al Negocio, definiendo las condiciones mínimas requeridas por el Negocio para entregar valor a sus clientes. La DTIC no definirá reglas de negocio, no manipulará datos transaccionales, ni será el punto de contacto con los clientes finales de los servicios de la CCSS.

Es decir, las áreas de Negocio deben contar con medios formales para la interacción con los clientes de sus servicios, de manera que se atiendan aspectos transaccionales y se escale a la DTIC únicamente aspectos relacionados con las soluciones tecnológicas de apoyo.

Las condiciones en que serán entregados los servicios TIC se definirán mediante una negociación conjunta entre la DTIC y las áreas usuarias.”

El Lic. Marlon Delgado Álvarez, jefe a.i., de la Subárea Soporte a Usuarios, indicó al respecto:

“Actualmente este dato ha disminuido en 2 780 de F3 a la fecha, ya que es producto del rezago de los usuarios que no han solicitado migrar los Centros de Gestión Informática, todos los días nos siguen llegando solicitudes para la migración de este tipo de licenciamiento, hemos brindado seguimiento; sin embargo, observamos que el proceso es lento en el trámite de las solicitudes por parte de ellos. Procederemos a realizar un nuevo comunicado a los CGIs, con el fin de agilizar y poder concluir con dichos trámites, el cual le haremos llegar.

El plan es el que se les había trasladado a los CGIs con las indicaciones y tiempos, mismo que fue remitido a ustedes.

Para nosotros es complejo estimar que es lo que hace falta de migrar por parte de las Unidades, cuando se realizó la estimación inicial se determinaron estas 27 000 F3, según las cuentas que se encontraban en el Exchange (cuentas en tierra), una vez que inició el proceso de migración los CGIs encontraron cuentas de funcionarios pensionados que ya no laboraban, permisos sin goce, y producto de esa depuración muchas cuentas no fueron migradas. (...)”

La gestión efectiva de licenciamiento requiere adoptar estrategias para el cierre de brechas en procesos de migración, incluyendo plazos concretos, responsables designados y actividades específicas, en los cuales se involucre a todo el personal informático de la Institución, esto con el objetivo de disponer de estimaciones reales que permitan cuantificar y justificar de forma minuciosa las cuentas pendientes de ser migradas.

Considerando lo anterior, la carencia de una estrategia documentada y divulgada para cerrar la brecha antes mencionada, podría resultar en una demora prolongada que permita finiquitar el proceso, lo cual eventualmente afectaría la optimización del licenciamiento y generaría costos adicionales, esto considerando el valor mensual de cada servicio de suscripción, además, generaría riesgos en torno a garantizar razonablemente que la totalidad de los servicios de ofimática, productividad y comunicación de Microsoft se encuentran en la nube, siendo que ese fue el objetivo que derivó las inversiones realizadas por la Caja en esta materia.

9. SOBRE LOS RESULTADOS DEL PUNTAJE DE ADOPCIÓN DE LA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL A LAS HERRAMIENTAS DE MICROSOFT 365

Esta Auditoría evidenció oportunidades de mejora en cuanto los resultados del puntaje de adopción de la CCSS a Microsoft 365, los cuales proporcionan información sobre el recorrido hacia la transformación digital de una organización a través del uso de estas herramientas y las experiencias tecnológicas que la admiten, lo anterior con base en revisión de los informes que pone a disposición el proveedor en el centro de administración. A continuación, el detalle:

- El puntaje general de adopción de la CCSS se presenta en la siguiente imagen

Imagen N° 2 Puntaje general de adopción de la CCSS a Microsoft 365 Al 13 de noviembre de 2023.

El puntaje de su organización: **40%**

Puntaje total: 277/700 puntos



■ Su Organización

▲ Banco De Pruebas De Homólogos

Fuente: Centro de Administración de Microsoft 365, noviembre 2023.

En este sentido, la puntuación de adopción es el total de **dos componentes**: experiencias de personas y experiencias tecnológicas, que a su vez se componen de varias categorías de datos, tales como: comunicación, reuniones, colaboración de contenido, trabajo en equipo, movilidad, conectividad de red y estado de aplicaciones, entre otros.

Como se observa en la imagen anterior, el puntaje total corresponde a 277 de 700 posibles, lo cual representa un 40% y corresponde las acciones de usuarios de toda la Institución completadas en los últimos seis meses e incluye datos integrales de la experiencia en Exchange, SharePoint, OneDrive, Teams, Word, Excel, PowerPoint, OneNote, Outlook, entre otros.

- El desglose de los componentes de puntuación antes indicados se presenta en la imagen 3

Imagen N° 3
Desglose de Puntuación general de adopción de la CCSS a Microsoft 365
Según componentes de puntuación
Al 13 de noviembre de 2023

Componentes de puntuación 277/700 puntos

Experiencias de las personas: 142/500

Experiencias tecnológicas: 135/200

▲ Punto De Referencia Del Mismo Nivel

Fuente: Centro de Administración de Microsoft 365, noviembre 2023.

De acuerdo con la imagen anterior, en cuanto a las experiencias de las personas, la Caja alcanza un puntaje total de 142 puntos de 500 posibles, lo cual representa un 28%, mientras que en las experiencias tecnológicas 135 puntos de 200, para un 68%, además, cabe destacar que los puntos de referencia del mismo nivel permiten comparar la puntuación con organizaciones similares de la región que disponen de un número aproximado de usuarios, sector y permanencia con Microsoft 365.

En este punto, es significativo indicar que cada una de estas experiencias (personas-tecnológicas) se conforman de una serie de elementos que también son cuantificados para alcanzar el puntaje general. El detalle, se presenta a continuación:

A. Experiencias de las Personas

En cuanto a la experiencia de las personas, se compone de los datos comunicación, reuniones, colaboración de contenido, trabajo en equipo y movilidad, los resultados en descripción se muestran en la tabla 1.

Tabla N° 1
Resultados de Experiencias de las personas
Según categorías de datos
Al 13 de noviembre de 2023

Resultado categoría datos	Descripción
Comunicación: 36/100 puntos	Las organizaciones que usan una amplia variedad de formas de comunicación son compatibles con diferentes estilos de trabajo, necesidades y preferencias.
Reuniones: 27/100 puntos	Cuando los usuarios usan herramientas de reuniones en línea de forma eficaz, mejoran la calidad de sus reuniones y pueden ahorrar hasta 104 minutos de tiempo a la semana. Anime a las personas de su organización a usar herramientas que les ayuden a sentirse comprometidos, incluidos y productivos.
Colaboración de Contenido: 38/100 puntos	Cuando la gente colabore con archivos en línea, puede ahorrar hasta 100 minutos a la semana
Trabajo en equipo: 4/100 puntos	Cuando los usuarios compartan información y colaboren en un área de trabajo compartida, pueden ahorrar hasta 4 horas a la semana.
Movilidad: 38/100 puntos	El acceso al correo electrónico y a los archivos, y la comunicación con los compañeros de equipo en cualquier dispositivo ayudan a la gente a hacer el trabajo en su horario.

Fuente: Centro de Administración de Microsoft 365, noviembre 2023.

B. Experiencias tecnológicas

En cuanto a la experiencia tecnológicas, incluye la conectividad de red y estado de aplicaciones de Microsoft 365, además, existe una categoría llamada análisis de puntos de conexión, pero no fue posible visualizar el resultado por aspectos de permisos. A continuación, el detalle:

Tabla N° 2
Resultados de Experiencias de las personas
Según categorías de datos
Al 13 de noviembre de 2023

Resultado categoría datos	Descripción
Conectividad de red: 66/100 puntos	El rendimiento de Exchange, SharePoint y Microsoft Teams depende de la arquitectura de red. Revise y actualice la configuración de red para mejorar la conectividad. 63% de los dispositivos que probamos para su organización tienen conexiones deficientes con OneDrive y SharePoint.
Estado de Aplicaciones de Microsoft 365 69/100 puntos	Asegúrese de que los dispositivos que administra ejecutan una versión actual de Aplicaciones de Microsoft 365. Serán más seguros y ofrecerán las características de productividad más recientes. 100 % de los dispositivos están en un canal de actualización recomendado.

Fuente: Centro de Administración de Microsoft 365, noviembre 2023.

En síntesis, considerando los diversos resultados presentados en el presente hallazgo, se puede evidenciar que existen oportunidades de mejora por atender para perfeccionar el proceso de transformación digital, lo cual permite contribuir a mejorar y optimizar los procesos de integración de tecnologías digitales en cualquier organización y del cual, la Caja no está exenta.

Las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información del MICITT, en el apartado VI. Calidad de los procesos tecnológicos, señala lo siguiente:

“La institución debe implementar prácticas que permitan controlar los procesos organizacionales, posibilitando la mejora continua de productos y servicios, buscando asegurar la satisfacción de las necesidades institucionales, manteniendo estándares de documentación de los lineamientos requeridos, esquemas para la medición del desempeño y control sobre la vigencia de las prácticas aplicables a los procesos.

Igualmente, debe generar servicios de TI de conformidad con los requerimientos de los usuarios con base en un enfoque de eficiencia y mejoramiento continuo de los procesos que habilitan la gestión de las tecnologías de información.”

Esas mismas Normas, en el apartado XIV. Aseguramiento, señala que:

“La institución debe disponer de prácticas formales que permitan la valoración de la disponibilidad y adecuada aplicación de un sistema de control interno para el uso eficiente de los recursos tecnológicos de la institución para lograr mantener la continuidad de las operaciones, salvaguarda y protección de la información y los activos asociados a su captura, procesamiento, consulta, almacenamiento y transferencia y la gestión apropiada de los riesgos asociados. Adicionalmente, debe asegurar que las unidades institucionales disponen y aplican prácticas e instrumentos que le permitan evaluar la adecuada gestión de los procesos y servicios a través de métricas de rendimiento y metas para generar valor a la institución y apoyar en el logro de los objetivos y metas institucionales.

La institución debe estar comprometida en la aplicación de buenas prácticas y seguimiento en la gestión de las TI estableciendo criterios efectivos para el cumplimiento de regulaciones internas y externas, así como disposiciones contractuales.

La Unidad de TI debe incorporar prácticas de valoración para el aseguramiento sobre la entrega de servicios y el uso óptimo de los recursos tecnológicos instalados para apoyar a la institución en la continuidad de sus operaciones, salvaguarda y protección de la información y activos asociados y la implementación de iniciativas para el logro de los objetivos institucionales.

La institución debe disponer de informes de resultados sobre las diferentes valoraciones que le permitan identificar desviaciones y áreas de mejora sobre la gestión de TI en la entrega de servicios, la disponibilidad y protección de los recursos tecnológicos. La Unidad de TI debe establecer acciones para el mejoramiento continuo con base en los resultados de las evaluaciones que se deben incorporar a sus planes de trabajo.

La Unidad de TI debe informar formalmente al órgano rector sobre tecnologías de información sobre los resultados de su gestión de acuerdo con los planes establecidos, identificando el nivel de alineación y entrega de valor y beneficios según lo definido para el logro de los objetivos institucionales.”

La Directriz para la Gobernanza de TIC GG-DTIC-EDM01-IT002 en el apartado 8.1 y 8.1.1, menciona lo siguiente:

“8.1 La entrega de valor a los usuarios se logra a través de procesos de negocio eficientes, apoyados en la aplicación de tecnologías de la información.

El valor de las TIC para el negocio reside en su contribución a facilitar el desarrollo de los procesos de negocio y apoyar la entrega de valor a los usuarios. La tecnología por sí sola no resuelve problemas de índole procedimental, por lo que la incorporación de tecnologías de la información a un proceso de negocio deberá realizarse una vez se haya evaluado el mismo y se establezca los objetivos que estará apoyando la habilitación de las TIC; asimismo será necesario que se apliquen los ajustes pertinentes a nivel de los procesos de negocio.

Es responsabilidad de las áreas de negocio analizar periódicamente sus procesos con el fin de asegurar que estos se desarrollan de forma eficiente y que la aplicación de tecnología efectivamente los optimizará.

De parte de la DTIC, es su responsabilidad emitir criterio técnico, así como investigar y proponer la aplicación de las tecnologías de información que faciliten el desarrollo de los procesos de negocio.”

8.1.1 Mecanismos

La implementación de soluciones tecnológicas de apoyo a los servicios de negocio se llevará a cabo como parte complementaria de las acciones enfocadas en la mejora de los procesos, lo que permita generar una experiencia de usuario satisfactoria y no visto como únicamente un esfuerzo de implementación de una herramienta tecnológica.

Como parte de la justificación para adquirir o desarrollar una nueva solución tecnológica, las unidades proponentes deberán conocer y presentar la mejora esperada en término de sus procesos y servicios de negocio; así como la identificación de los proyectos o acciones complementarios que deben llevarse a cabo para el logro de los objetivos establecidos.”

La Licda. Vanessa Carvajal Carmona, jefe del Área de Soporte Técnico, indicó lo siguiente:

“Debo mencionar que no conocíamos este reporte que brinda Microsoft 365 sobre puntaje de adopción de la Caja a Microsoft 365, pero me parece que es un insumo que nos puede contribuir con las acciones que venimos divulgando a los usuarios a través del Webmaster respecto a dar a conocer e incentivar las herramientas de Microsoft 365 como teams, correo y otras funcionalidades que los usuarios desconocen.”

La Ing. Evelyn Calderón Bravo, Analista de Sistemas de la Subárea Soporte a Usuarios, indicó lo siguiente:

“Realmente no tenía conocimiento de este apartado del puntaje de adopción, por tanto, no he visualizado de forma detallada las acciones recomendadas que Microsoft plantea, sin embargo, si realizamos charlas y reuniones en diversos temas relacionados con las buenas prácticas en el uso de estas herramientas. En síntesis, es un tema que podríamos revisar como oportunidades de mejora en

la adopción de la institución a Microsoft 365 y generar valor agregado en el proceso de transformación digital.

Adicionalmente, el Área de Soporte técnico ha venido trabajando en realizar campañas informativas sobre el uso y promoción de las herramientas y sus distintas funcionalidades, lo anterior a través de Webmaster y de un aplicativo que estamos trabajar para enlazarlo con Microsoft Teams.”

La situación descrita sobre los resultados de la puntuación de adopción de Microsoft 365 en la Caja Costarricense de Seguro Social podría reflejar un aprovechamiento limitado de las herramientas tecnológicas disponibles, afectando la eficacia operativa y la colaboración interna, es decir, con solo un 40% de la puntuación total, se observan áreas específicas de mejora, especialmente en las experiencias de personas (28%), y tecnológicas (68%), esta subutilización resalta una necesidad de implementar estrategias de capacitación y concientización, focalizadas en las áreas de menor rendimiento con la finalidad de impulsar una adopción más sólida y eficaz de Microsoft 365, lo cual también contribuye a justificar de forma cuantitativa las inversiones que se realizan en esta materia.

CONCLUSIONES

Los resultados detallados en el presente informe de auditoría exponen retos importantes para la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS) en aras de para fortalecer y optimizar la gestión de los servicios de suscripción de Microsoft 365, lo cual podría generar un impacto significativo en la eficiencia operativa y la transformación digital de la Institución a través de este tipo de herramientas.

En primera instancia, se evidenció la carencia de políticas y procedimientos formales para el licenciamiento de software, en el cual la falta de una estructura normativa completa representa una oportunidad clave de mejora para que la Administración Activa establezca pautas y normativas para la adquisición, uso y gestión de software, aspecto que puede contribuir a garantizar razonablemente la legalidad y conformidad con los términos de licencia, prevenir riesgos legales-financieros asociados con utilización indebida de software, asegurar la optimización de recursos y facilitar la planificación estratégica al alinear el uso de sistemas y servicios con los objetivos institucionales.

En segundo lugar, el estudio señala aspectos de mejora en las capacidades institucionales para administrar el servicio de Microsoft 365, especialmente en las Subáreas de Soporte a Usuarios y Seguridad en TI, lo anterior ante la concentración de funciones en un único funcionario, generando riesgos para la continuidad operativa en ausencias prolongadas, así como una dependencia excesiva de su conocimiento técnico, además, se detectó la falta de documentación formal sobre funciones técnicas y una limitación en el aprovechamiento de las funcionalidades de seguridad de esta herramienta.

Por otra parte, el estudio revela oportunidades para mejorar la articulación de los actores TIC y la metodología utilizada en la determinación de necesidades durante la adquisición de servicios de suscripción de Microsoft 365 en la CCSS, lo anterior ante la limitada participación y contribución de los Centros de Gestión Informática en la entrega de información, la falta de coordinación entre la DTIC y CGI's, así como otros elementos evidenciados en el informe que resaltan la necesidad de implementar metodologías más sistemáticas al momento de identificar las necesidades institucionales.

En el ámbito de la supervisión y monitoreo de los servicios de suscripción de Microsoft 365 a nivel institucional, se observa un bajo aprovechamiento de la funcionalidad de reporte de uso, con un porcentaje significativo de unidades ejecutoras que no han solicitado el informe proporcionado desde 2020, situación que evidencia una subutilización de las capacidades de monitoreo, comprometiendo la eficiencia en el seguimiento periódico de los servicios otorgados.

En ese orden de ideas, respecto al rol de la DTIC, se señalan oportunidades de mejora como la falta de un proceso formal y sistemático para supervisar y monitorear integralmente el uso de los servicios de suscripción. Al respecto, aunque la DTIC delega la responsabilidad de la supervisión al nivel local, la Auditoría sugiere que esta delegación no exime a la Dirección de realizar supervisión y verificar el cumplimiento de estas responsabilidades

en el ámbito local, especialmente considerando las debilidades observadas en el uso y monitoreo de las suscripciones de Microsoft 365.

Adicionalmente, la auditoría revela que 227 servicios de suscripción de Microsoft 365, entre tipos E1 y E3, asignados a usuarios de red, permanecen sin utilizarse por más de seis meses, algunos incluso inactivos desde 2019, por tanto, la eventual subutilización representa una erogación mensual de alrededor de \$10,897.8 dólares en los últimos 6 meses, proyectando un gasto potencial de hasta \$21,795.6 por un año. Ante esta situación, se resalta la importancia de implementar mecanismos de control más rigurosos para evaluar con precisión las necesidades y reasignar las licencias no utilizadas, optimizando así los recursos y reduciendo costos innecesarios.

En otro tema, se determinó la falta de una definición formal de perfiles de usuario para la asignación de servicios de suscripción de Microsoft 365 en la institución, si bien en el 2019 se propusieron tres perfiles durante una convocatoria de la DTIC, no se siguieron con lineamientos, manuales o comunicados que formalizaran este proceso. Aunado a esto, se evidenció la ausencia de criterios y directrices formalmente documentados para gestionar las ausencias prolongadas de funcionarios con asignación de servicios de suscripción de Microsoft 365. Respecto a la migración de licencias on-premise a servicios de suscripción de Microsoft 365 tipo F3, se determinó una brecha del 10%, la cual resulta importante cerrar para garantizar los objetivos que derivaron la contratación en términos de reforzamiento de la ciberseguridad y la continuidad de las operaciones se cumplieron. Finalmente, se identificaron oportunidades de mejora en el puntaje de adopción de la CCSS a Microsoft 365, siendo que los resultados destacan la necesidad de mejorar los procesos de transformación digital para optimizar la integración de tecnologías digitales en la Caja.

En virtud de lo anterior y en conformidad con el marco regulatorio aplicable, esta Auditoría propone una serie de recomendaciones con el fin de que sean consideradas por la administración para coadyuvar en la mitigación de los riesgos identificados en el presente estudio, lo anterior en aras de fortalecer la gestión de licenciamiento para las herramientas de Microsoft 365 a nivel institucional.

RECOMENDACIONES

AL MÁSTER ROBERT PICADO MORA, EN SU CALIDAD DE SUBGERENTE DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES, O QUIEN EN SU LUGAR OCUPEN EL CARGO.

1. De conformidad con lo señalado en el hallazgo uno y tres del presente informe y considerando las responsabilidades de esa dirección en la emisión de normativa interna como ente rector en materia tecnológica, se solicita conformar un equipo de trabajo interdisciplinario encargado de elaborar una política y/o marco normativo de licenciamiento de software, en el que valore incluir elementos como:

- Objetivos y principios generales
- Alcances y aplicación
- Definiciones
- Responsabilidades generales
- Cumplimiento legal y ético
- Evaluación de necesidades y requisitos de licencias
- Gestión de activos de software
- Seguridad y protección de datos
- Educación y concientización
- Marco sancionatorio
- Revisión y actualización
- Otros elementos que estime necesario incorporar.

Al respecto, resulta pertinente analizar el "*Proyecto de Gestión de activos de software en la CCSS*" identificando lecciones aprendidas, documentación relacionada u otros insumos que puedan contribuir con lo solicitado por esta Auditoría.

Adicionalmente, teniendo en consideración que los elementos anteriores brindan la estructura y la dirección general, y los procedimientos proporcionan detalles específicos y prácticos sobre su ejecución, los cuales además deben articularse para lograr una gestión efectiva y coherente, se solicita elaborar los procedimientos y/o mecanismos de control que estime necesarios, valorando incluir aspectos como:

- Inventario de activos de software
- Adquisición y renovación de licencias
- Metodología para la determinación de necesidades de software y servicios de suscripción
- Roles y Responsabilidades Detallados (incluyendo CGI tipo A, B y demás recursos informáticos de la CCSS)
- Mecanismos de coordinación entre todos los actores TIC Institucionales
- Distribución e Instalación
- Control de acceso
- Gestión de Actualizaciones
- Desinstalación y Reasignación
- Monitoreo y Auditorías de licenciamiento
- Capacitación y concientización
- Evaluación continua
- Otras necesidades específicas de la Institución que estime pertinente.

Una vez elaborados los marcos normativos o regulatorios supra citados, acatar lo dispuesto en el Modelo de Toma de Decisiones para los respectivos vistos buenos y aprobaciones que correspondan según los roles establecidos, lo cual implica la participación de actores como Consejo Tecnológico y/o Junta Directiva.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, debe enviarse a este Ente Fiscalizador en un plazo de 10 meses a partir de la fecha de recepción del presente informe, la documentación que respalde la Política desarrollada y las gestiones efectuadas para su aprobación según el Modelo de Toma de Decisiones.

2. Según lo esbozado en el hallazgo tres del presente estudio, establecer desde el nivel de esa Dirección en coordinación con las jefaturas de áreas y subárea que correspondan, los siguientes aspectos:

- a) Sobre la Subárea de Soporte a Usuarios, elaborar una estrategia para la diversificación de funciones, que incluya la distribución de responsabilidades críticas entre varios analistas, esto para evitar la concentración de funciones.
- b) Desarrollar un plan de contingencia formal para mantener la continuidad operativa en caso de ausencia del funcionario clave.
- c) Formalizar y aprobar el “Manual estándar operaciones Servicio Herramientas Colaborativas Office 365” DTIC-DSS01-MAN-012, no obstante, considerando que el documento es del 2020, revisar el documento y efectuar las actualizaciones que correspondan, detallando las funciones técnicas que actualmente se realizan para administrar el servicio de Microsoft 365, lo anterior en aras de garantizar la transferencia de conocimiento.
- d) En lo que respecta a la Subárea de Seguridad de TI, evaluar la posibilidad de asignar recursos adicionales o redistribuir tareas para garantizar una revisión exhaustiva de alertas y correos en cuarentena. En este sentido, se estima pertinente dar seguimiento a las acciones que desde el 2022 esa Dirección gestionó con la Dirección de Administración de Gestión y Personal para realizar un estudio de necesidades y cargas laborales de esa unidad.
- e) Explorar soluciones de automatización para gestionar eficientemente la revisión de alertas y correos en cuarentena que brinda la consola de administración de Microsoft 365, esto considerando opciones como

el correlacionador de eventos u otras alternativas que estime pertinente, evitando que esta tarea quede a discreción personal o se vea limitada por disponibilidad de tiempo.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, debe enviarse a este Ente Fiscalizador en un plazo de 6 meses a partir de la fecha de recepción del presente informe, la documentación que respalde los puntos a,b,c,d y e.

3. Considerando lo determinado en el hallazgo cuatro del presente estudio, instruir a las áreas y subáreas de esa Dirección que estime correspondiente, los siguientes aspectos:

- a) Definir e implementar un proceso formal y periódico de monitoreo desde el ámbito estratégico de la Dirección sobre el uso eficiente y eficaz de los servicios de suscripción de Microsoft 365 a nivel institucional, lo anterior a fin de garantizar una supervisión integral que permita identificar áreas de mejora y optimización.
- b) Efectuar una campaña de promoción a nivel institucional por los medios que estime pertinentes y más eficientes, sobre los siguientes aspectos:
 - Utilización del reporte que se encuentra en la Mesa de Servicios TIC para monitorear el uso de los servicios de Microsoft 365, resaltando la importancia de este para el monitoreo y seguimiento que deben realizar los centros de gestión informática sobre el uso eficiente y eficaz de los servicios de suscripción.
 - Correcto uso de la Mesa de servicios TIC para reportar incidentes de Microsoft 365, migrar, reasignar o eliminar cuentas y solicitar reportes de uso.
- c) Establecer un mecanismo de supervisión y coordinación centralizado para garantizar que se esté llevando a cabo el monitoreo y seguimiento adecuado por parte de los Centros de Gestión Informática, lo anterior con el apoyo del Consejo Institucional de CGI y valorando la implementación de revisiones periódicas, auditorías internas, identificación de controles internos de las unidades, indicadores de utilización del reporte de uso de la Mesa de Servicios por unidad ejecutora, implementación de procesos de retroalimentación,

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, debe enviarse a este Ente Fiscalizador en un plazo de 9 meses a partir de la fecha de recepción del presente informe, la documentación que respalde los puntos a,b,c antes mencionados.

4. Según lo esbozado en el hallazgo seis del presente informe, establecer los lineamientos institucionales que permitan definir de forma concreta perfiles de usuario para los servicios de Microsoft 365, lo considerando los siguientes aspectos:

- Revisión de los esfuerzos efectuados por esa Dirección en el año 2019 sobre el tema.
- Los tipos de servicios de suscripción que dispone la Institución.
- Las categorías de puestos en la Institución.
- Las herramientas tecnológicas (cubos de información, Dashboards, documentos de Excel con macros, entre otros) que requieren de tecnología Microsoft.

Aunado a esto, previo a la formalización de los elementos supra citados, en aras de garantizar un abordaje integral en la gestión TIC de la CCSS, presentar ante el Consejo Institucional de CGI para considerar los criterios y retroalimentación que ese Órgano Colegiado estime pertinente.

Finalmente, una vez establecido los lineamientos institucionales en esta materia, efectuar los mecanismos de divulgación y comunicación que estime más eficientes para informar a todos los actores involucrados en la asignación y gestión de servicios de suscripción.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, debe enviarse a este Ente Fiscalizador en un plazo de 6 meses a partir de la fecha de recepción del presente informe, la documentación que respalde los lineamientos institucionales definidos, la presentación ante el Consejo Institucional de CGI y los mecanismos de divulgación y comunicación efectuados.

5. De conformidad con lo evidenciado en el hallazgo 7 de este estudio, conformar un equipo de trabajo interdisciplinario, que contribuya con criterios técnicos, legales y de recursos humanos, orientado a regular los siguientes aspectos:
 - a) Desarrollar las directrices y/o lineamientos de alcance institucional que guíen las decisiones institucionales para la inactivación y/o reasignación de servicios de suscripción de Microsoft 365, en casos de ausencias prolongadas de funcionarios, considerando abordar situaciones como incapacidades, permisos sin goce de salario, procesos legales, licencias y periodos extensos sin uso comprobado de los servicios.
 - b) Definir procedimientos que indiquen cómo deben gestionarse las inactivaciones y/o reasignaciones de servicios de suscripción de Microsoft 365 en cada uno de los casos contemplados en las directrices y/o lineamientos antes elaborados, además, teniendo en cuenta que el proceso podría implicar el respaldo y/o migración de información institucional o de carácter personal tomar las consideraciones normativas que correspondan a cada caso. (Ley 8968 Protección de la persona frente al tratamiento de sus datos personales, Normativa de Relaciones Laborales, Política y Normas de seguridad CCSS, entre otros)
 - c) Establecer los mecanismos de comunicación que correspondan para divulgar a todos los actores involucrados en la asignación y gestión de servicios de suscripción, además, de tenerlos a disposición para su consulta y descarga en el sitio o dirección que estime pertinente.

Una vez elaborado los aspectos supra citados, efectuar las gestiones para hacer de conocimiento al Consejo Tecnológico, lo anterior para los acuerdos y toma de decisiones que correspondan.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, debe enviarse a este Ente Fiscalizador en un plazo de 6 meses a partir de la fecha de recepción del presente informe, la documentación que respalde la atención de los puntos a,b y c antes señalados y las gestiones realizadas para hacerlo de conocimiento del Consejo Tecnológico.

6. De conformidad con lo evidenciado en el hallazgo 9 de este estudio, efectuar un análisis detallado en el Centro de Administración de Microsoft 365 de toda la información relacionada con el puntaje de adopción de la CCSS a Microsoft 365. A partir de lo anterior, y de acuerdo con las posibilidades de esa Dirección, aplicar las acciones recomendadas por la empresa.

Así mismo, instruir a las áreas y subáreas técnicas que estime pertinente para que se establezcan revisiones periódicas de los resultados, esto con el objetivo de contribuir a mejorar el proceso de transformación digital en la CCSS y las inversiones realizadas en estas herramientas.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, debe enviarse a este Ente Fiscalizador en un plazo de 6 meses a partir de la fecha de recepción del presente informe, la documentación que respalde el análisis efectuado, la aplicación de las acciones recomendadas según las posibilidades de esa Dirección y la instrucción para establezcan revisiones periódicas de los resultados

AL MÁSTER ROBERT PICADO MORA, EN SU CALIDAD DE COORDINADOR DEL CONSEJO INSTITUCIONAL DE CENTROS DE GESTIÓN INFORMÁTICA, O QUIEN EN SU LUGAR OCUPEN EL CARGO.

7. Según lo evidenciado en el hallazgo 5 del presente informe, considerando la representación de la DTIC y los CGI Gerenciales en ese Órgano Colegiado, los cuales ejercen autoridad técnica y funcional sobre los del nivel regional y local, efectuar un plan de trabajo, con plazos, responsables y actividades orientado a revisar y establecer las medidas correctivas que correspondan (migración, reasignación o eliminación) de los servicios de suscripción de Microsoft 365 detectados por esta Auditoría que no son utilizados hace seis meses o superiores, los cuales se encuentran en el anexo 1 del presente estudio.

En el caso de los servicios de suscripción que por criterios técnicos y/o administrativos se requieran mantener, se deben realizar las justificaciones correspondientes.

Al respecto, establecer los mecanismos de control y seguimientos desde ese Órgano Colegiado para garantizar el cumplimiento del plan de trabajo definido.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, debe enviarse a este Ente Fiscalizador en un plazo de 6 meses a partir de la fecha de recepción del presente informe, la documentación que respalde el plan de trabajo elaborado y los mecanismos de control y seguimiento establecidos por el Consejo.


8. De conformidad con lo evidenciado en el hallazgo 8 de este informe, realizar en el seno del Consejo Institucional de CGI, una estrategia integral en la que se incluyan plazos, responsables y actividades para cerrar las brechas respecto a la migración de las cuentas de Microsoft Office a los servicios de suscripción de Microsoft 365 tipo F3, lo anterior se torna relevante considerando los componentes que fueron adquiridos para reforzar la ciberseguridad institucional.

Aunado a esto, implementar mecanismos de control y supervisión para garantizar el cumplimiento de la estrategia, lo anterior considerando que es requerido la participación de todos los CGI y recursos informáticos de la Institución.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, debe enviarse a este Ente Fiscalizador en un plazo de 4 meses a partir de la fecha de recepción del presente informe, la documentación que respalde la estrategia desarrollada en el seno de ese órgano colegiado y los mecanismos de control y supervisión implementados.

En relación con las recomendaciones expuestas en el presente informe, en el plazo de 10 días hábiles¹⁶ se deberá remitir a esta auditoría el “cronograma de acciones”¹⁷ con las actividades o tareas, encargados designados y tiempo de ejecución previstos en función del plazo total acordado para el cumplimiento de cada una. Asimismo, se deberá informar periódicamente sobre los avances del cronograma y aportar las evidencias respectivas, a fin de que se pueda verificar el cumplimiento oportuno.

Se recuerda que, **si por motivos debidamente justificados**, durante la ejecución del cronograma la administración requiere ampliar el plazo de alguna recomendación, el jerarca o titular subordinado responsable de su cumplimiento, deberá solicitar formalmente la respectiva prórroga, **en tiempo y forma**, conforme lo establecido en el artículo 93 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, aportando además, el cronograma actualizado, conforme con el nuevo plazo que se esté solicitando y las actividades que presenten el respectivo retraso justificado.

El formato estandarizado del “Cronograma de acciones para el cumplimiento de recomendaciones” puede ser descargado del SIGA desde la ventana de inicio, en siguiente ícono . Se solicita que; en el plazo señalado se remita el oficio de respuesta al informe, incluyendo como adjunto el “Cronograma de acciones para el

¹⁶ Plazo máximo establecido en la Ley General de Control Interno (Art. 17 inciso d / Art. 36 inciso a), para iniciar la implantación de las recomendaciones de los informes de auditoría.

¹⁷ Art. 68 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coinccss@ccss.sa.cr

cumplimiento de recomendaciones” adecuadamente completado, a través del SIGA, en el módulo de “Oficios” apartado “Respuesta informe”, vinculándolo al número de informe ATIC-0096-2023. De esta misma forma, se remitirá posteriormente, la evidencia que constate los avances.

COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo establecido en el artículo 62 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de la Caja Costarricense de Seguro Social, los resultados del presente informe fueron comentados el 06 de diciembre de 2023 con el Máster Robert Picado Mora, Subgerente de Tecnologías de Información y Comunicaciones, Licda. Vanessa Carvajal Carmona, Jefe del Área de Soporte Técnico, Lic. Marlon Delgado Álvarez, Jefe a.i. Subárea Soporte a Usuarios, Ing. Criselda Sánchez Rojas, Asistente Despacho, Lic. Julián Gerardo Chaves Chaves Asistente Despacho, todos de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones.

Respecto a los hallazgos presentados no se emitieron observaciones o comentarios.

Sobre las recomendaciones se hicieron las siguientes observaciones:

Recomendación 1: Se solicita por parte del Máster Picado Mora, que se valore modificar la redacción para que el enfoque no esté asociado estrictamente a una política y que permita elaborar otros elementos como procedimientos, lineamientos, normas, entre otros.

Recomendación 2: Se solicita ampliar el plazo a 6 meses.

Recomendación 3: Se solicita ampliar el plazo a 9 meses.

Recomendación 5: Se solicita que se valore modificar la redacción para que tenga un abordaje más integral desde una perspectiva que involucre aspectos de recursos humanos cuando un funcionario tiene una ausencia prolongada por diversos motivos o finaliza su relación laboral con la Institución. En este sentido, se solicita que una vez realizados los lineamientos sea remitido al Consejo Tecnológico para su aprobación y toma de decisiones que corresponda.

Recomendación 7: Se solicita ampliar el plazo a 6 meses.

Recomendación 8: Se solicita ampliar el plazo a 4 meses, incluyendo en la redacción que el cierre de brechas es importante para garantizar un reforzamiento de la ciberseguridad, dado que los servicios de suscripción tipo F3 tienen un componente de seguridad integrado.

Las observaciones emitidas por la administración fueron valoradas e incorporadas por esta Auditoría en el presente informe.

Respecto de las recomendaciones 4 y 6 no se hacen comentarios y se aceptan los términos establecidos en forma, fondo, plazo y entregables para su atención.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

ÁREA AUDITORÍA TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

Lic. Esteban Zamora Chaves
Asistente de Auditoría

Lic. Rafael Herrera Mora, jefe
Área

OSC/RJS/RAHM/EZCH/lbc

**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr**ANEXOS 1****Anexo 1****Detalle ítem 1 de la Licitación Pública N° 2020LN-0000003- 1150**

Cantidad	Producto	Precio Unitario anual	Total Año 1	Total Año 2	Total Año 3
Suscripciones E1 + EMS					
4964	Office 365 E1 From SA	\$50,13	\$248.845,32	\$248.845,32	\$248.845,32
4964	EMS E3 From SA	\$57,11	\$283.494,04	\$283.494,04	\$283.494,04
Suscripción Microsoft 365 E3					
10146	M365 E3 From SA	\$266,80	\$2.706.952,80	\$2.706.952,80	\$2.706.952,80
Productos ON-PREMISE					
11	Exchange Server Enterprise SA	\$548,06	\$6.028,66	\$6.028,66	\$6.028,66
10	Project Server SA	\$766,49	\$7.664,90	\$7.664,90	\$7.664,90
100	Project Plan 3 From SA	\$205,88	\$20.588,00	\$20.588,00	\$20.588,00
10	Skype For Business Server SA	\$493,32	\$4.933,20	\$4.933,20	\$4.933,20
18	SharePoint Server SA	\$919,74	\$16.555,32	\$16.555,32	\$16.555,32
22	SystemCenter DataCenter 2 Cores SA	\$36,92	\$812,24	\$812,24	\$812,24
62	SystemCenter Standard 2 Cores SA	\$13,52	\$838,24	\$838,24	\$838,24
100	Visio Plan 2 From SA	\$102,94	\$10.294,00	\$10.294,00	\$10.294,00
2800	Windows Remote Desktop Services CALpor Usuario SA	\$16,26	\$45.528,00	\$45.528,00	\$45.528,00
176	Windows Server DataCenter 2	\$94,67	\$16.661,92	\$16.661,92	\$16.661,92
5 296	Windows Server Standard 2Core SA	\$15,16	\$80.287,36	\$80.287,36	\$80.287,36
Server and Cloud Enrollment					
2 000	SQL CAL por Usuario SA	\$23,46	\$46.920,00	\$46.920,00	\$46.920,00
122	SQL Server Enterprise 2 Core SA	\$1.544,27	\$188.400,94	\$188.400,94	\$188.400,94
168	SQL Server Enterprise 2 Core Suscripcion	\$2.308,62	\$387.848,16	\$387.848,16	\$387.848,16
350	SQL Server Standard SA	\$100,85	\$35.297,50	\$35.297,50	\$35.297,50
93	SQL Server Standard Suscripcion	\$150,70	\$14.015,10	\$14.015,10	\$14.015,10
39	Visual Studio Enterprise SA	\$736,42	\$28.720,38	\$28.720,38	\$28.720,38
26	Visual Studio Pro-SA	\$210,94	\$5.484,44	\$5.484,44	\$5.484,44
193	Visual Studio Pro-Suscripción	\$210,99	\$40.721,07	\$40.721,07	\$40.721,07
Total Anual			\$4.196.891,59	\$4.196.891,59	\$4.196.891,59
Monto Total por adjudicar					\$12.590.674,77

Fuente: Artículo 27 de la Sesión 9217 del 21 de octubre del 2021.

Respecto a los ítems 2 al 10, según demanda, se detallan de la siguiente forma:

Detalle ítem 1 de la Licitación Pública N° 2020LN-000003- 1150

N°	Descripción del bien	Cantidad	Precio Unitario Mensual	Precio Unitario Anual
2	Suscripción Tipo Kiosko	Según demanda	\$1,45	\$17,40
3	Suscripción Microsoft 365 F3	Según demanda	\$7,77	\$94,24
4	Suscripción Microsoft 365 E3	Según demanda	\$27,04	\$324,48
5	Suscripción Microsoft 365 E5	Según demanda	\$28,00	\$336,00
6	Suscripción E3 + ADD ON Phone System	Según demanda	\$21,44	\$257,28
7	Suscripción F3 + ADD ON Phone System	Según demanda	\$13,21	\$158,52
8	Suscripción de Office 365 E1 + EMS	Según demanda	\$12,80	\$153,60
9	Componentes de Inteligencia de Negocios	Según demanda	\$3.803,40	\$45.640,60
10	Software de apoyo	Según demanda	\$78,24	\$938,88

Fuente: Artículo 27 de la Sesión 9217 del 21 de octubre del 2021.

Anexo 2

Tipos de Suscripción de Microsoft 365 en la CCSS

Según tipo y descripción

Al 28 de noviembre de 2023

Tipo de Suscripción	Descripción
Microsoft 365 F3¹⁸	<p>Incluye versiones web y móviles de Word, Excel, PowerPoint, Outlook y OneNote, así como las versiones de escritorio y móviles de Teams. Características:</p> <ul style="list-style-type: none"> Una solución diseñada para el personal de primera línea Equipa a la empresa con protección contra amenazas y herramientas de seguridad, cumplimiento y colaboración. Outlook web y móvil con un buzón de 2GB más archivado en línea ilimitado. Microsoft One Drive para el trabajo (1 tera de almacenamiento) con posibilidad de instalarlo en la computadora.
Microsoft 365 E1¹⁹	<p>Incluye servicios empresariales, como correo electrónico, almacenamiento y uso compartido de archivos, Office para la Web, reuniones y mensajería instantánea y más. Características:</p> <ul style="list-style-type: none"> Microsoft 365 en la Web: crea y edita permisos para las versiones online de las Aplicaciones de Microsoft 365 principales Correo, uso compartido y almacenamiento de archivos, reuniones y mensajería instantánea 1 TB de almacenamiento en la nube de OneDrive Audiokonferencia para hasta 1000 asistentes Soporte ininterrumpido por teléfono y a través de la Web No incluye las aplicaciones de Microsoft 365 On Premise
Microsoft 365 E3²⁰:	<p>Todas las características incluidas en aplicaciones de Microsoft 365 para empresas y Office 365 E1, además de algunas funcionalidades de seguridad y cumplimiento. Características:</p> <ul style="list-style-type: none"> Todo lo que incluye Office 365 E1 y además: Puedes instalar Aplicaciones de Microsoft 365 en hasta cinco equipos PC o Mac, cinco tabletas y cinco dispositivos móviles. Cifrado de mensajes Administración de derechos Prevención de pérdida de datos para correo electrónico y archivos

¹⁸ <https://www.microsoft.com/es/microsoft-365/enterprise/f3?market=bz>

¹⁹ <https://www.microsoft.com/es/microsoft-365/enterprise/office365-plans-and-pricing?market=bz#Footnote1>

²⁰ <https://www.microsoft.com/es/microsoft-365/enterprise/office365-plans-and-pricing?market=bz#Footnote1>



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coince@ccss.sa.cr

Anexo 3
Servicios de suscripción con más de 6 meses de no ser utilizado

Centro	Nombre	User Principal Name	Tipo Licencia	Last Activity Date	Exchange Last Activity Date	Teams Last Activity Date	OneDrive Last Activity Date	Report Refresh Date
1102-PRESIDENCIA EJECUTIVA	Alvaro Roberto Ramos Chaves	arramos	E3	25/04/2023	21/09/2022	26/10/2022	02/09/2022	29/10/2023
1103-GERENCIA FINANCIERA	Erika Berrocal Quesada	eberrocal	E3	23/08/2022	16/08/2022	09/08/2022	23/08/2022	29/10/2023
1106-GERENCIA DE LOGISTICA	Seidy Gonzalez Murillo	segonzalez	E1	11/01/2022	27/12/2022	11/01/2022	21/10/2022	29/10/2023
1106-GERENCIA DE LOGISTICA	Juan Carlos Lorenzo Jara	jclorenej	E3	27/07/2022	12/02/2022		12/02/2022	29/10/2023
1106-GERENCIA DE LOGISTICA	Alyson Yahara Alpizar Naranjo	aalpizar	E1	18/08/2022	18/08/2022	18/08/2022		29/10/2023
1106-GERENCIA DE LOGISTICA	Luis Fernando Porras Meléndez	lfporras	E3	06/04/2022	06/04/2022		14/08/2020	29/10/2023
1106-GERENCIA DE LOGISTICA	María Carolina Madriz Ortiz	mcmadri	E3	11/02/2022	11/02/2022		28/01/2020	29/10/2023
1107-GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍAS	Administrador Proyecto Project Online	admprjonline	E3					29/10/2023
1112-DIRECCIÓN TEC. ACTUARIAL Y PLANIF. FINANC.	Carmen María Calderón Cordero	ccalderc	E1					29/10/2023
1112-DIRECCIÓN TEC. ACTUARIAL Y PLANIF. FINANC.	Cristian Torres Jiménez	ctorres	E3	04/04/2023	10/03/2023	01/04/2023	13/03/2023	29/10/2023
1115-DIRECCIÓN DE COMUNICACION ORGANIZACIONAL	Roberto Sancho Alvarez	rsancho	E1	14/02/2022	14/02/2022	18/01/2022	27/08/2021	29/10/2023
1115-DIRECCIÓN DE COMUNICACION ORGANIZACIONAL	Carolina Jarquín Ávila	cjarquina	E3	20/08/2022	27/05/2022	20/08/2022	24/02/2022	29/10/2023
1140-DIRECCIÓN TECNICA DE BIENES Y SERVICIOS	Hans Vindas Céspedes	havindas	E3	16/02/2023	11/01/2023	16/02/2023	18/08/2020	29/10/2023
1150-DIRECCIÓN DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNIC	José Willy Cortés Carrera	wcortes	E3	24/06/2022	13/06/2022	17/06/2022	11/06/2022	29/10/2023
1150-DIRECCIÓN DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNIC	Comunicaciones Unificadas Reportes-DTIC	reportecu	E1		22/11/2019		26/08/2020	29/10/2023
1150-DIRECCIÓN DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNIC	Agenda Digital Institucional (AGEDI)	ccssagedipowerapps	E3	17/08/2022			25/05/2020	29/10/2023
1150-DIRECCIÓN DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNIC	Jeannette Madrigal Loría	jmadriga	E3	24/12/2022	29/07/2022	06/04/2022	20/06/2022	29/10/2023
1150-DIRECCIÓN DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNIC	Mayra Ulate Rodríguez	mulater	E3	27/02/2023	13/06/2022	17/06/2022	09/06/2022	29/10/2023

**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincecs@ccss.sa.cr

1150-DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	José Luis Venegas Monge	jlvenegm	E3	31/12/2022	31/12/2022	31/12/2022	21/12/2022	29/10/2023
1150-DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Yehudi Alexander Céspedes Quirós	yacesped	E3	13/01/2023	05/01/2023	17/11/2022	17/11/2022	29/10/2023
1161-DIRECCIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES	Johnny Morales Charpentier	jmoracha	E3	03/02/2023	12/05/2022	25/05/2022		29/10/2023
1161-DIRECCIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES	Yocelyn Masis Camacho	yomasis	E3	19/08/2022	21/06/2022	19/08/2022	24/06/2022	29/10/2023
1161-DIRECCIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES	Raldolph Castro Fonseca	rcastrorf	E3	03/02/2023	17/05/2022	23/05/2022		29/10/2023
1164-ÁREA DE SERVICIOS GENERALES	Fernando Esteban Brenes Cantillo	fbrenesc	E3	10/03/2023	08/03/2023	10/03/2023	10/03/2023	29/10/2023
1201-DIRECCIÓN REGIONAL CENTRAL SUCURSALES	Kattia Vanessa Calderón Solano	kcalderon	E1	14/04/2023	13/04/2023	14/04/2023	13/04/2023	29/10/2023
1201-DIRECCIÓN REGIONAL CENTRAL SUCURSALES	Jacqueline Hidalgo Solano	jsolanoc	E3					29/10/2023
1601-DIRECCIÓN REGIONAL BRUNCA	Jéssica María Rojas Pérez	jmrojasp	E1	29/04/2023	29/04/2023	29/04/2023	28/04/2023	29/10/2023
2101-HOSPITAL DR RAFAEL A CALDERON GUARDIA	Marco Antonio Siles Varela	masilesv	E1					29/10/2023
2101-HOSPITAL DR RAFAEL A CALDERON GUARDIA	Max Ortuño Lizano	mortunol	E1	05/11/2021		25/06/2021	05/11/2021	29/10/2023
2101-HOSPITAL DR RAFAEL A CALDERON GUARDIA	Luis Roberto Arce Pérez	rarce	E1					29/10/2023
2101-HOSPITAL DR RAFAEL A CALDERON GUARDIA	Glen Alberto Aguilar Solano (HCG)	gasolan	E3	05/01/2021	24/07/2020		14/05/2020	29/10/2023
2101-HOSPITAL DR RAFAEL A CALDERON GUARDIA	Alexa Mariana Madrigal Jiménez	ammadrig	E1					29/10/2023
2101-HOSPITAL DR RAFAEL A CALDERON GUARDIA	Arelis Del Carmen Quirós Agüero	aquirosa	E3	01/08/2022	06/07/2022	06/05/2022	06/05/2022	29/10/2023
2102-HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS	Javier Quesada Maroto	jquesma	E1	26/04/2023	26/04/2023	07/04/2022	17/04/2023	29/10/2023
2102-HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS	Fabio Andrés Matamoros Córdoba	fmatamo	E1	01/09/2022	25/05/2021	01/09/2022	24/03/2021	29/10/2023
2102-HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS	Julio Enrique Ferrin Rodríguez	jeferrin	E3					29/10/2023
2102-HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS	Stephanie Chinchilla Madrigal	schinchilla	E1	21/12/2022		15/12/2021	24/07/2021	29/10/2023
2102-HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS	Carolina Jiménez Hernández	cjhernan	E1	11/11/2022	07/04/2022	13/01/2023	11/11/2022	29/10/2023
2102-HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS	Andrés Soto Rodríguez	asotor	E3	23/11/2021	23/11/2021	11/05/2021	11/05/2021	29/10/2023
2102-HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS	Ruth Olga Hidalgo Montero	rohidalgo	E1					29/10/2023

**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincecs@ccss.sa.cr

2102-HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS	Priscilla Orlich Pérez	porlich	E1	26/08/2021	15/07/2021		09/07/2021	29/10/2023
2103-HOSPITAL NACIONAL DE NIÑOS DR CARLOS SAENZ HERRERA	Dennis Gomez Baltodano	dgomez b	E1	17/01/2023	17/01/2023			29/10/2023
2103-HOSPITAL NACIONAL DE NIÑOS DR CARLOS SAENZ HERRERA	Ramón Alexander Ramírez Redondo	raramire zr	E1					29/10/2023
2103-HOSPITAL NACIONAL DE NIÑOS DR CARLOS SAENZ HERRERA	Flora Isabel Salas Brenes	fsalash	E1					29/10/2023
2103-HOSPITAL NACIONAL DE NIÑOS DR CARLOS SAENZ HERRERA	José Lizardo Arellano Vargas	jarellano	E1	17/03/2023	17/03/2023	18/04/2022	05/09/2022	29/10/2023
2103-HOSPITAL NACIONAL DE NIÑOS DR CARLOS SAENZ HERRERA	Marianela Carvajal Diaz	mcarvaj ad	E1					29/10/2023
2103-HOSPITAL NACIONAL DE NIÑOS DR CARLOS SAENZ HERRERA	Kristel Calderón González	kcaldero ng	E1	09/12/2021	09/12/2021		27/10/2021	29/10/2023
2103-HOSPITAL NACIONAL DE NIÑOS DR CARLOS SAENZ HERRERA	Adriana Vega Rodriguez	avegaro d	E1					29/10/2023
2103-HOSPITAL NACIONAL DE NIÑOS DR CARLOS SAENZ HERRERA	Kalia Patricia Ulate Duarte	kulated	E1	20/05/2022	29/04/2022		28/10/2021	29/10/2023
2104-HOSPITAL MÉXICO	José Daniel Vindas Zárate	jdvindas	E3	22/01/2023	09/06/2021	06/10/2022	05/09/2022	29/10/2023
2104-HOSPITAL MÉXICO	Marilyn Cristina Quesada Rojas	mcques adr	E1	21/03/2023	07/03/2023	21/03/2023	06/03/2023	29/10/2023
2104-HOSPITAL MÉXICO	Eugenie Margarita Arguedas Gourzong	emargue d	E1					29/10/2023
2104-HOSPITAL MÉXICO	Néstor Andrés Soto Miranda	nasotom	E3	17/03/2023	17/03/2023		18/10/2021	29/10/2023
2104-HOSPITAL MÉXICO	Sarita Concepción Alvarado	sconcep c	E1	29/09/2022	29/09/2022	10/02/2022	23/09/2022	29/10/2023
2104-HOSPITAL MÉXICO	Steven Josue Jimenez Loria	sjjimene z	E1	27/02/2023	03/11/2022	06/10/2022	10/12/2022	29/10/2023
2104-HOSPITAL MÉXICO	José David Torres Solís	jtorress	E1					29/10/2023
2104-HOSPITAL MÉXICO	Adrian Alberto Ramirez Segura	aaramire z	E1	04/05/2022	14/09/2021			29/10/2023
2104-HOSPITAL MÉXICO	Jean Christophe Barahona Alvarado	jcbaraho n	E1	17/06/2021	17/06/2021			29/10/2023
2104-HOSPITAL MÉXICO	José Pablo Carrillo Porras	jpgarril	E1					29/10/2023
2104-HOSPITAL MÉXICO	Jorge Alberto Jara Espinoza	jajarae	E3	21/12/2022		18/11/2022		29/10/2023
2104-HOSPITAL MÉXICO	Freddy David Bermudez Villalobos	fdbermu de	E1	17/02/2023	16/02/2023	17/02/2023	15/02/2023	29/10/2023



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincecs@ccss.sa.cr

2105-HOSPITAL DE LAS MUJERES DR ADOLFO CARIT	Alexander Gerardo Ramírez Arce	aramirez a	E3					29/10/2023
2105-HOSPITAL DE LAS MUJERES DR ADOLFO CARIT	Viviana María González Murillo	vmgonzal	E1					29/10/2023
2105-HOSPITAL DE LAS MUJERES DR ADOLFO CARIT	Jesús Adolfo Chinchilla Elizondo	jachinch	E3	20/03/2023			13/05/2020	29/10/2023
2105-HOSPITAL DE LAS MUJERES DR ADOLFO CARIT	Arellys Chinchilla Portilla	achinchilla	E1			06/05/2021		29/10/2023
2105-HOSPITAL DE LAS MUJERES DR ADOLFO CARIT	Patricia Bolaños Azofeifa	pbolanos	E1					29/10/2023
2105-HOSPITAL DE LAS MUJERES DR ADOLFO CARIT	Esteban Alonso Loría Chaves	ealoria	E1	17/03/2023	17/03/2023	24/03/2022	25/05/2022	29/10/2023
2105-HOSPITAL DE LAS MUJERES DR ADOLFO CARIT	Erika Yadira Velasco Cano	eyvelasco	E1	18/04/2022				29/10/2023
2105-HOSPITAL DE LAS MUJERES DR ADOLFO CARIT	Paula Buitrago Mata	pbuitrago	E1					29/10/2023
2105-HOSPITAL DE LAS MUJERES DR ADOLFO CARIT	Nicole Aguilar Araya	naguila	E1					29/10/2023
2105-HOSPITAL DE LAS MUJERES DR ADOLFO CARIT	Olman Francisco Coronado García	ofcorona	E1			25/02/2022	24/12/2020	29/10/2023
2105-HOSPITAL DE LAS MUJERES DR ADOLFO CARIT	Carolina Murillo Guevara	cmurillo	E1					29/10/2023
2105-HOSPITAL DE LAS MUJERES DR ADOLFO CARIT	Eollinid Paola Badilla Cascante	epbadilla	E3	24/03/2021		14/01/2022	19/01/2021	29/10/2023
2105-HOSPITAL DE LAS MUJERES DR ADOLFO CARIT	Greivin Alfredo Mora Chaves	gamorach	E3					29/10/2023
2105-HOSPITAL DE LAS MUJERES DR ADOLFO CARIT	Roxini Aguilar Molina	raguilarmo	E1					29/10/2023
2105-HOSPITAL DE LAS MUJERES DR ADOLFO CARIT	Marco Aurelio Caro Cassali	macaro	E1					29/10/2023
2105-HOSPITAL DE LAS MUJERES DR ADOLFO CARIT	Esteban Manuel Cerdas Zúñiga	emcerdasz	E3					29/10/2023
2202-HOSPITAL NACIONAL DE GERIATRIA Y GERONTOLOGIA DR RAUL BLANCO CERVANTES	Sandra Soto Zambrana	ssotoz	E3	29/10/2021	29/10/2021	03/08/2021	16/08/2021	29/10/2023
2202-HOSPITAL NACIONAL DE GERIATRIA Y GERONTOLOGIA DR RAUL BLANCO CERVANTES	Willy José Sancho Vargas	wsanchov	E1	01/02/2023	11/01/2023	01/02/2023	14/11/2022	29/10/2023

**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincecs@ccss.sa.cr

2202-HOSPITAL NACIONAL DE GERIATRIA Y GERONTOLOGIA DR RAUL BLANCO CERVANTES	Luis Alfonso Vargas Cascante	lavargas c	E3	07/01/2023	07/01/2023	07/01/2023	23/09/2022	29/10/2023
2203-CENTRO NACIONAL DE REHABILITACION	Maria Jose Rodriguez Gonzalez	mjrodriguez	E1	11/03/2023	11/03/2023	23/01/2022	17/12/2021	29/10/2023
2203-CENTRO NACIONAL DE REHABILITACION	Nohelia de los Angeles Castillo Mora	ncastilm	E1	28/07/2022			28/07/2022	29/10/2023
2203-CENTRO NACIONAL DE REHABILITACION	Cindy Marcela Monge Villalobos	cmmongevi	E1	09/02/2023	17/12/2021	25/10/2022	10/08/2022	29/10/2023
2203-CENTRO NACIONAL DE REHABILITACION	José Pablo Sánchez Valverde	jpsanchev	E1	18/11/2020	25/08/2020			29/10/2023
2203-CENTRO NACIONAL DE REHABILITACION	Daniela Martinez Mora	dmartinezmo	E1	07/12/2022	24/11/2022		07/12/2022	29/10/2023
2203-CENTRO NACIONAL DE REHABILITACION	Naddia Mariela Boza Perez	nbozap	E1	13/03/2023	13/03/2023	27/09/2022	10/02/2022	29/10/2023
2203-CENTRO NACIONAL DE REHABILITACION	Erika Esquivel Garita	eesquivelg	E1	01/04/2022	01/04/2022	17/07/2021	01/04/2022	29/10/2023
2203-CENTRO NACIONAL DE REHABILITACION	Alfonso Quiros Fernandez	aquirosf	E1	05/09/2022	23/03/2022	23/03/2022	01/12/2021	29/10/2023
2203-CENTRO NACIONAL DE REHABILITACION	Eric Alberto Romero Céspedes	eromero c	E1	09/08/2021	05/08/2021	05/07/2021	25/11/2021	29/10/2023
2203-CENTRO NACIONAL DE REHABILITACION	Ronny Jiménez Rosales	rjjimen	E1	24/11/2022	17/11/2022			29/10/2023
2203-CENTRO NACIONAL DE REHABILITACION	Wendy Marcela Corrales Astua	wcorrales	E1	17/02/2023	17/02/2023	03/01/2023	17/02/2023	29/10/2023
2203-CENTRO NACIONAL DE REHABILITACION	Rafael Humberto Fonseca Cordero	rhfonseca	E1	18/01/2023	22/10/2021		31/10/2021	29/10/2023
2203-CENTRO NACIONAL DE REHABILITACION	Josue David Quesada Vargas	jquesada v	E1	06/09/2022	06/09/2022	23/03/2022	06/09/2022	29/10/2023
2203-CENTRO NACIONAL DE REHABILITACION	Horacio Arias Segura	hariass	E1	10/02/2023	02/02/2023	17/06/2022	31/01/2023	29/10/2023
2203-CENTRO NACIONAL DE REHABILITACION	Adrian Francisco Peña Alfaro	afpena	E1	11/10/2022	28/07/2022	23/03/2022	17/12/2021	29/10/2023
2203-CENTRO NACIONAL DE REHABILITACION	Vera Eugenia Celada Ramón	vecelada	E1	30/06/2021	30/06/2021			29/10/2023
2203-CENTRO NACIONAL DE REHABILITACION	Yurieth Campos Bonilla	ycampob	E1	27/10/2022	27/10/2022	23/09/2022	15/09/2022	29/10/2023
2203-CENTRO NACIONAL DE REHABILITACION	Alicia Vásquez Campos	avasquez c	E1	01/04/2022	30/11/2021			29/10/2023

**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincecs@ccss.sa.cr

2203-CENTRO NACIONAL DE REHABILITACION	Silvia Elena Solano Ibarra	ssolanoi	E1	12/01/2023	24/03/2023	15/03/2022	28/12/2021	29/10/2023
2203-CENTRO NACIONAL DE REHABILITACION	Ana Maria Madrigal Jimenez	amadrigalj	E1	10/03/2022	10/03/2022	09/12/2021	24/12/2021	29/10/2023
2203-CENTRO NACIONAL DE REHABILITACION	Rose Mary Migdalia Vargas Castillo	rmvargas	E1	30/05/2022	27/05/2022	22/03/2022	30/05/2022	29/10/2023
2205-HOSPITAL SAN RAFAEL DE ALAJUELA	Melany Chavarria Briceño	pchavariab	E1	21/12/2022	31/05/2022	21/12/2022	25/05/2022	29/10/2023
2205-HOSPITAL SAN RAFAEL DE ALAJUELA	Fabiola Marcela Calvo Calderón	fmcalvoc	E1	23/08/2022	23/08/2022	09/04/2022	29/04/2022	29/10/2023
2205-HOSPITAL SAN RAFAEL DE ALAJUELA	Yajaira de los Angeles Araya Herrera	yarayah	E1	29/11/2022	21/11/2022	16/11/2022	11/11/2022	29/10/2023
2205-HOSPITAL SAN RAFAEL DE ALAJUELA	Milena Gil Collado	mgilc	E3					29/10/2023
2205-HOSPITAL SAN RAFAEL DE ALAJUELA	Marlene María Arguedas Sequeira	mmargued	E1					29/10/2023
2208-HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL	Delroy Arrieta Zarate	darrietaz	E3	31/03/2021	29/03/2021		19/11/2019	29/10/2023
2208-HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL	Andrés Alonso Salas Brenes	aasalab	E3	01/03/2023	27/10/2022	30/07/2022	13/07/2022	29/10/2023
2208-HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL	Felipe Jiménez Calderón	fjimenca	E3	10/09/2022	21/06/2022	01/06/2022	18/05/2022	29/10/2023
2208-HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL	Raquel Inés Castro Méndez	rcastrome	E1	27/04/2023	27/04/2023	03/03/2022	01/02/2022	29/10/2023
2208-HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL	Javier Rolando Calvo Marín	jrcalvom	E1	07/12/2022	02/11/2022	07/12/2022	28/12/2021	29/10/2023
2208-HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL	Zayra Valeska Alonso Ubieta	zvalonso	E3	18/01/2023	18/01/2023	18/01/2023	11/01/2023	29/10/2023
2208-HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL	Enid María Fonseca Valerín	emfonseca	E1	09/08/2022	08/12/2022		13/11/2020	29/10/2023
2208-HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL	Adrian Alejandro Campos Quiros	aacamposq	E1	04/04/2022	25/01/2022	03/01/2022	01/04/2022	29/10/2023
2208-HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL	Franklin Eli Escobar Zárate	fescobarz	E1					29/10/2023
2208-HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL	Yasenia de Jesús Villalobos Araya	yjvillal	E1	28/02/2022	28/02/2022			29/10/2023
2208-HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL	Juan Pablo Ramírez Morales	jpramirez	E1	07/05/2022	09/06/2022			29/10/2023
2208-HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL	Adrián Josué Lostalo González	ajlostalo	E1	27/05/2022	07/05/2022			29/10/2023
2210-ÁREA DE SALUD DE CATEDRAL NORESTE	Natalia María Rivera Alpizar	nriveraa	E1	27/12/2022	27/12/2022	25/08/2022	15/09/2022	29/10/2023
2213-ÁREA DE SALUD DE TIBAS-MERCED-URUCA	Ricardo Alberto Elizondo Valerin	relizonv	E1	29/04/2023	27/07/2022		08/04/2022	29/10/2023
2213-ÁREA DE SALUD DE TIBAS-MERCED-URUCA	Stephanie Yazmín Gómez Nájera	sygomez	E1			25/06/2021		29/10/2023
2213-ÁREA DE SALUD DE TIBAS-MERCED-URUCA	Yorleny Carranza Gutierrez	ycarrang	E1	23/02/2023	23/02/2023		22/02/2023	29/10/2023
2214-ÁREA DE SALUD HEREDIA-CUBUJUQUI	Karen Cristina Chaves Aguirre	kchavesag	E1					29/10/2023

**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

2214-ÁREA DE SALUD HEREDIA-CUBUJUQUI	Grettel Patricia Arrieta Gamboa	gparriet	E1						29/10/2023
2214-ÁREA DE SALUD HEREDIA-CUBUJUQUI	Diego Armando Jiménez Rivera	dajimenr	E1	15/06/2022	14/06/2022				29/10/2023
2214-ÁREA DE SALUD HEREDIA-CUBUJUQUI	Pablo Francisco Cascante Quesada	pcascant	E1						29/10/2023
2214-ÁREA DE SALUD HEREDIA-CUBUJUQUI	Jessica Raquel Villegas Cruz	jrvillega	E1						29/10/2023
2214-ÁREA DE SALUD HEREDIA-CUBUJUQUI	Elizabeth Varela García	evarelag	E1						29/10/2023
2214-ÁREA DE SALUD HEREDIA-CUBUJUQUI	Nahun Alberto Cubero Chacón	nacuberoc	E1						29/10/2023
2214-ÁREA DE SALUD HEREDIA-CUBUJUQUI	Andrea Natalia Oviedo Cerdas	anoviedo	E1	01/12/2021	07/10/2021	01/09/2021	25/08/2021		29/10/2023
2214-ÁREA DE SALUD HEREDIA-CUBUJUQUI	María Alejandra Duval Marín	maduval	E1						29/10/2023
2214-ÁREA DE SALUD HEREDIA-CUBUJUQUI	Cristian Antonio Guzman Espinoza	cguzman	E1	07/01/2023	26/09/2022				29/10/2023
2216-ÁREA DE SALUD DE ALAJUELA NORTE-CLINICA MARCIAL RODRIGUEZ CONEJO	Jorleny María Rodríguez Varela	jrodriguez	E3	29/09/2022	27/09/2022	29/09/2022			29/10/2023
2216-ÁREA DE SALUD DE ALAJUELA NORTE-CLINICA MARCIAL RODRIGUEZ CONEJO	Andrea María Gutiérrez Baldi	amgutieb	E1	10/03/2023	10/03/2023	10/03/2023	08/03/2023		29/10/2023
2216-ÁREA DE SALUD DE ALAJUELA NORTE-CLINICA MARCIAL RODRIGUEZ CONEJO	Gustavo Adolfo Calvo Cortés	gcalvo	E1	02/02/2023	05/09/2022	30/05/2022	05/05/2022		29/10/2023
2217-ÁREA DE SALUD DE CORONADO	Antonieta Quesada Guerrero	aquesadg	E1	23/12/2022	23/12/2022	18/11/2022	21/12/2022		29/10/2023
2235-ÁREA DE SALUD DE NARANJO	Mariela Arias González	mariasgo	E1	08/02/2023	12/10/2022	08/02/2023	12/10/2022		29/10/2023
2235-ÁREA DE SALUD DE NARANJO	Norma Elena Marengo Obando	nmarengo	E1						29/10/2023
2235-ÁREA DE SALUD DE NARANJO	Maricel Gerarda Porras Alcazar	mgporras	E1						29/10/2023
2235-ÁREA DE SALUD DE NARANJO	Natalia Corrales González	ncorralg	E1	17/06/2022	11/05/2022	17/06/2022	11/05/2022		29/10/2023
2237-ÁREA DE SALUD DE SAN RAMON	Jairo David Zúñiga Villegas	jdzuniga	E1	09/03/2023	08/12/2022	13/05/2022	22/04/2022		29/10/2023
2252-ÁREA DE SALUD DE PALMARES	Ronny Humberto Badilla Araya	rhbadill	E1						29/10/2023
2254-ÁREA DE SALUD DE VALVERDE VEGA	Cristel Isel Paniagua Zamora	cipaniag	E3	28/01/2022	28/12/2021				29/10/2023
2254-ÁREA DE SALUD DE VALVERDE VEGA	Zulema de los Ángeles Martínez González	zamartin	E3	24/01/2023	18/01/2023	24/01/2023	27/12/2022		29/10/2023
2254-ÁREA DE SALUD DE VALVERDE VEGA	Marco Antonio Alpizar Argüello	malpizar	E3	28/11/2022	28/11/2022	25/04/2022			29/10/2023
2272-ÁREA DE SALUD DE ZARCERO	Alexander Araya Blanco	aarayab	E1	05/09/2022	05/09/2022	04/05/2022	14/07/2022		29/10/2023
2277-ÁREA DE SALUD DE ALAJUELA OESTE	Pedro Luis Villagra Mc Koy	pvillagra	E1	30/03/2023	30/03/2023		24/03/2023		29/10/2023
2277-ÁREA DE SALUD DE ALAJUELA OESTE	Ana Laura Rojas Artavia	alrojasar	E1	06/02/2023	06/02/2023	26/05/2022	27/12/2022		29/10/2023
2277-ÁREA DE SALUD DE ALAJUELA OESTE	Diana Rojas Rodríguez	drojasr	E1	22/03/2022	22/03/2022	07/01/2022			29/10/2023

**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincecs@ccss.sa.cr

2277-ÁREA DE SALUD DE ALAJUELA OESTE	María Elena Pérez Blanco	mperezb	E1					29/10/2023
2277-ÁREA DE SALUD DE ALAJUELA OESTE	Laura Mayela Murillo Rodríguez	lmmurilr	E1	07/11/2022	07/11/2022	07/11/2022	07/11/2022	29/10/2023
2277-ÁREA DE SALUD DE ALAJUELA OESTE	Marcela Graciela Monge Gómez	mgmongeg	E1					29/10/2023
2277-ÁREA DE SALUD DE ALAJUELA OESTE	Natalia Patricia López Vargas	nplopezv	E1	09/03/2022	09/03/2022	06/10/2022	09/03/2022	29/10/2023
2278-ÁREA DE SALUD DE SANTA BÁRBARA	Carolina Ruano Zeledón	cruano	E1	24/03/2022		11/06/2022	02/03/2022	29/10/2023
2278-ÁREA DE SALUD DE SANTA BÁRBARA	Mariela María Jiménez Mora	mjimene mo	E1	11/08/2022	20/06/2022	11/05/2022	12/01/2022	29/10/2023
2281-ÁREA DE SALUD DE ALAJUELA CENTRAL NORESTE	Marco Tulio Rojas Aguilera	mtrojasa	E1	06/04/2022	06/04/2022	14/02/2022	04/04/2022	29/10/2023
2299-DIRECCIÓN REGIONAL CENTRAL NORTE	María Mayela Varela Quesada	mmvarela	E1	10/03/2022	10/03/2022			29/10/2023
2299-DIRECCIÓN REGIONAL CENTRAL NORTE	Graciela María Sánchez Villalobos	gmsanchez	E1	24/11/2022	28/04/2022	28/04/2022	23/03/2022	29/10/2023
2304-HOSPITAL NACIONAL PSIQUIÁTRICO	Johnny Gerardo Madrigal Chinchilla	jgmadrig	E1	28/02/2022	04/11/2022		30/10/2022	29/10/2023
2306-HOSPITAL DR MAX PERALTA JIMENEZ	Alexánder José Abarca Sanabria	ajabarca s	E3	18/02/2023	13/01/2023	12/01/2023	15/12/2022	29/10/2023
2306-HOSPITAL DR MAX PERALTA JIMENEZ	Eric Dionisio Baizan Hidalgo	edbaizan	E3	09/09/2022	30/11/2022	09/09/2022		29/10/2023
2306-HOSPITAL DR MAX PERALTA JIMENEZ	Carlos Walter Fabián Macaya	cwfabian	E3	10/08/2022				29/10/2023
2306-HOSPITAL DR MAX PERALTA JIMENEZ	Julissa Fonseca Ureña	jfonseca u	E3	05/11/2022	30/11/2022			29/10/2023
2306-HOSPITAL DR MAX PERALTA JIMENEZ	Michelle Marie Wright Samuels	mmwright	E3	15/06/2020	25/05/2020			29/10/2023
2306-HOSPITAL DR MAX PERALTA JIMENEZ	Luis Roberto Villegas Sequeira	lvillegas s	E3	03/06/2020				29/10/2023
2306-HOSPITAL DR MAX PERALTA JIMENEZ	Aida María Barquero Calderón	ambarquero	E1	09/12/2022	09/12/2022	09/12/2022	10/11/2022	29/10/2023
2306-HOSPITAL DR MAX PERALTA JIMENEZ	Ingrid María Pérez Brenes	iperezb	E1	16/03/2023	16/03/2023	16/03/2023	10/03/2023	29/10/2023
2306-HOSPITAL DR MAX PERALTA JIMENEZ	Nurieth Melissa Chacón Jiménez	nmchacon	E1	26/08/2022	22/08/2022	26/08/2022	16/11/2022	29/10/2023
2306-HOSPITAL DR MAX PERALTA JIMENEZ	Luis Norman Asenjo Rokbrand	lnasenjo	E3	06/01/2023	06/01/2023			29/10/2023
2307-HOSPITAL WILLIAM ALLEN TAYLOR	Waldina Isabel Mayers Moya	wmayers	E1	21/03/2023	21/03/2023	27/12/2022	27/12/2022	29/10/2023
2307-HOSPITAL WILLIAM ALLEN TAYLOR	Maria Fernanda León Porras	mflleonp	E1					29/10/2023

**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincecs@ccss.sa.cr

2307-HOSPITAL WILLIAM ALLEN TAYLOR	Ricardo París Azuola	rparis	E1					29/10/2023
2307-HOSPITAL WILLIAM ALLEN TAYLOR	Jerónimo Francisco Rodríguez Rivera	jrodrigur	E1	27/04/2023	27/04/2023		14/04/2023	29/10/2023
2307-HOSPITAL WILLIAM ALLEN TAYLOR	Jeannette Segura Pérez	jsegurap	E1			12/04/2022		29/10/2023
2307-HOSPITAL WILLIAM ALLEN TAYLOR	Ricardo Alonso Orozco Fonseca	raorozco	E1					29/10/2023
2307-HOSPITAL WILLIAM ALLEN TAYLOR	Caterina Alejandra Robles Madrigal	croblesm	E1	01/03/2023	05/10/2022		05/10/2022	29/10/2023
2307-HOSPITAL WILLIAM ALLEN TAYLOR	Luis Alonso Mora Bermúdez	lamorab	E1					29/10/2023
2307-HOSPITAL WILLIAM ALLEN TAYLOR	José Antonio Jiménez Gutiérrez	jajimenez	E1	08/01/2023	07/01/2023	24/10/2022		29/10/2023
2307-HOSPITAL WILLIAM ALLEN TAYLOR	Mario Ernesto Madriz Ortiz	mmadrizo	E1					29/10/2023
2307-HOSPITAL WILLIAM ALLEN TAYLOR	Dannia Lorena Solano Solano	dlsolano	E1					29/10/2023
2311-ÁREA DE SALUD DE MATA REDONDA-HOSPITAL	Eric Yorhany Diaz Martínez	eydiaz	E1	27/03/2023	06/02/2023	09/02/2023	11/01/2023	29/10/2023
2314-ÁREA DE SALUD DE ZAPOTE-CATEDRAL	Alonso Gutiérrez Guerinoni	agutierrg	E1	18/07/2022	18/07/2022	16/07/2022	09/07/2022	29/10/2023
2314-ÁREA DE SALUD DE ZAPOTE-CATEDRAL	Priscilla Mora Gomez	pmorago	E1	24/02/2023	22/02/2023	30/07/2021	24/02/2023	29/10/2023
2342-ÁREA DE SALUD DE CARTAGO	Melba Guadalupe Vázquez Escalante	mvazquez	E1	30/05/2022	27/05/2022		01/06/2021	29/10/2023
2399-DIRECCIÓN REGIONAL CENTRAL SUR	Mónica Lorena Lawrence Villalobos	mlawrence	E1	22/10/2022	22/09/2022	17/05/2022	03/03/2022	29/10/2023
2401-HOSPITAL DE SAN CARLOS	Diego Ramírez Chacón	dramirech	E1	02/06/2022	02/06/2022			29/10/2023
2401-HOSPITAL DE SAN CARLOS	Ekaterina Maria Malaspina Riazanova	emalaeapi	E1	30/03/2022	28/03/2022	30/03/2022	05/07/2022	29/10/2023
2401-HOSPITAL DE SAN CARLOS	Carolina De Los Angeles Montiel Hurtado	cmontielh	E1	23/11/2022	23/11/2022			29/10/2023
2401-HOSPITAL DE SAN CARLOS	David Gerardo Lopez Arias	dglopez	E1	25/11/2022	02/06/2022	25/11/2022	23/11/2022	29/10/2023
2401-HOSPITAL DE SAN CARLOS	Fabiola María Barrantes Sánchez	fbarrans	E1					29/10/2023
2401-HOSPITAL DE SAN CARLOS	Rafael Elías Alfaro Oporta	realfaro	E1	24/05/2022	16/12/2022		04/09/2020	29/10/2023
2401-HOSPITAL DE SAN CARLOS	Carolina Alfaro López	calfarol	E1	12/07/2022		12/07/2022		29/10/2023
2401-HOSPITAL DE SAN CARLOS	Andy Moisés Chaves Monge	achavemo	E1					29/10/2023

**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

2401-HOSPITAL DE SAN CARLOS	Isabel Vanessa Carrillo Chaves	icarrillo	E1	31/05/2022		31/05/2022		29/10/2023
2401-HOSPITAL DE SAN CARLOS	Jorge Luis Monge Esquivel	jmongee	E1					29/10/2023
2401-HOSPITAL DE SAN CARLOS	Lucia Blanco Rojas	lblancor	E1	17/09/2022				29/10/2023
2401-HOSPITAL DE SAN CARLOS	Jafet Soto Castrillo	jsotoca	E1					29/10/2023
2401-HOSPITAL DE SAN CARLOS	Kevin González Suárez	kgonzalsu	E1	28/04/2023	28/04/2023		17/03/2023	29/10/2023
2401-HOSPITAL DE SAN CARLOS	Edith Lizbeth Alfaro Arroyo	elalfaroa	E1					29/10/2023
2401-HOSPITAL DE SAN CARLOS	Montserrat Esquivel García	mesquiveg	E1					29/10/2023
2401-HOSPITAL DE SAN CARLOS	Vladimir Castro Dubón	vcastrod	E1	15/12/2021				29/10/2023
2401-HOSPITAL DE SAN CARLOS	Olger Alfonso Salazar Chaves	oasalazar	E1					29/10/2023
2401-HOSPITAL DE SAN CARLOS	Julio Cesar Rojas Blanco	jcrojasb	E1					29/10/2023
2483-ÁREA DE SALUD DE CIUDAD QUESADA	Emilia Bustamante Sibaja	ebustama	E1	24/02/2023	04/03/2023	24/02/2023	22/02/2023	29/10/2023
2501-HOSPITAL MONSEÑOR SANABRIA	Mildret Mayela Loría Méndez	mloriam	E3	09/05/2022	23/05/2022		04/04/2022	29/10/2023
2501-HOSPITAL MONSEÑOR SANABRIA	Tamara Dixon Plumer	tdixon	E1	18/12/2020	28/11/2020		24/02/2021	29/10/2023
2501-HOSPITAL MONSEÑOR SANABRIA	Yainiz Mariela Ortiz Picado	ymortiz	E1	03/02/2023	03/02/2023	03/02/2023	07/01/2023	29/10/2023
2501-HOSPITAL MONSEÑOR SANABRIA	Bryan Mesén Ruíz	bmesen	E3					29/10/2023
2501-HOSPITAL MONSEÑOR SANABRIA	Alonso Gerardo Suárez Castro	agsuarez	E1	25/10/2022	20/10/2022	25/10/2022	03/10/2022	29/10/2023
2501-HOSPITAL MONSEÑOR SANABRIA	Deylor Mauricio Agüero García	dmaguer	E1	19/04/2023	14/04/2023	13/04/2023	11/10/2022	29/10/2023
2501-HOSPITAL MONSEÑOR SANABRIA	Roy Moraga Chacón	rmoragac	E3	11/01/2023	11/01/2023		20/06/2019	29/10/2023
2501-HOSPITAL MONSEÑOR SANABRIA	Mauren Jaqueline Chavarría Briceño	mjchavarrb	E3					29/10/2023
2501-HOSPITAL MONSEÑOR SANABRIA	Oscar Joaquín Gutiérrez Guitérrez	ojgutier	E1	17/02/2022			17/02/2022	29/10/2023
2501-HOSPITAL MONSEÑOR SANABRIA	Guiselle Li Guzmán	gli	E1	17/04/2020	17/04/2020			29/10/2023
2501-HOSPITAL MONSEÑOR SANABRIA	Esteban Salazar Blanco	esalazarb	E3	22/09/2022	25/03/2020	11/03/2022	03/11/2022	29/10/2023
2501-HOSPITAL MONSEÑOR SANABRIA	Audrey Victoria Oviedo Soto	aoviedos	E1	22/04/2023				29/10/2023

**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincecs@ccss.sa.cr

2501-HOSPITAL MONSEÑOR SANABRIA	César Augusto Ruíz García	caruiz	E3	18/09/202 0				29/10/202 3
2501-HOSPITAL MONSEÑOR SANABRIA	Thelma Isabel Rodríguez Vargas	trodrihue z	E3	08/02/202 3				29/10/202 3
2501-HOSPITAL MONSEÑOR SANABRIA	Marjorie De Los Ángeles Muñoz Caravaca	mmunoz ca	E1	24/03/202 2	24/03/202 2	24/03/202 2	22/02/202 2	29/10/202 3
2501-HOSPITAL MONSEÑOR SANABRIA	María Teresa Chevez Morales	matchev es	E1					29/10/202 3
2501-HOSPITAL MONSEÑOR SANABRIA	Anthony Emmanuel Mayorga Lara	aemayor ga	E1					29/10/202 3
2501-HOSPITAL MONSEÑOR SANABRIA	Róger Omar Venegas Porras	rvenega sp	E3					29/10/202 3
2501-HOSPITAL MONSEÑOR SANABRIA	Francisco Raúl Cubero Tenorio	fcubero	E1	04/04/202 3	04/04/202 3		18/09/202 2	29/10/202 3
2501-HOSPITAL MONSEÑOR SANABRIA	Randy Edgardo Cortés Cárdenas	rcortesc	E1	01/09/202 2	01/09/202 2			29/10/202 3
2502-HOSPITAL DR ENRIQUE BALTODANO BRICEÑO	Adela Bienvenida Mora Madriz	amoram ad	E1					29/10/202 3
2502-HOSPITAL DR ENRIQUE BALTODANO BRICEÑO	Federico Javier Yglesias Bolaños	fjygles	E1	02/03/202 2				29/10/202 3
2502-HOSPITAL DR ENRIQUE BALTODANO BRICEÑO	Karol Salazar Alvarado	ksalazar a	E3	25/01/202 3	23/04/202 2			29/10/202 3
2502-HOSPITAL DR ENRIQUE BALTODANO BRICEÑO	Carlos Andrés Pérez Hernández	caperez h	E3	26/09/202 0	26/09/202 0		21/07/202 0	29/10/202 3
2502-HOSPITAL DR ENRIQUE BALTODANO BRICEÑO	Luis Diego Toledo Valverde	ldtoledo	E1	25/02/202 1	25/02/202 1			29/10/202 3
2502-HOSPITAL DR ENRIQUE BALTODANO BRICEÑO	Elizabeth Hernández Coronado	ehernan de	E1	14/04/202 3				29/10/202 3
2502-HOSPITAL DR ENRIQUE BALTODANO BRICEÑO	Luis Alonso Alvarez Zumbado	lalvarezz	E1	01/07/202 1				29/10/202 3
2502-HOSPITAL DR ENRIQUE BALTODANO BRICEÑO	Ernesto Ramón Delgado Vidoña	erdelgad o	E3	15/09/202 2	21/07/202 2	15/09/202 2	19/07/202 2	29/10/202 3
2502-HOSPITAL DR ENRIQUE BALTODANO BRICEÑO	Zulay Peña Medrano	zpenam	E3	23/05/202 1	19/05/202 1	17/05/202 1	30/12/202 0	29/10/202 3
2502-HOSPITAL DR ENRIQUE BALTODANO BRICEÑO	José Manuel Lobo Rojas	jmlobo	E1	14/10/202 2	25/06/202 1	05/07/202 1		29/10/202 3
2502-HOSPITAL DR ENRIQUE BALTODANO BRICEÑO	Cynthia María Jiménez Barrantes	cmjimen eb	E3	19/04/202 3	19/04/202 3	19/04/202 3	10/04/202 3	29/10/202 3
2503-HOSPITAL DE LA ANEXION	Sulema María Hernández Víquez	shernan dv	E1	24/08/202 2	25/08/202 1			29/10/202 3



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

2504-HOSPITAL DE UPALA	Marbely Danissa Ortiz Artavia	mdortiza	E1	28/03/2023	31/01/2022			29/10/2023
2504-HOSPITAL DE UPALA	Everardo Eladio Santana Reyes	eesantana	E1	09/07/2021	09/07/2021			29/10/2023
2504-HOSPITAL DE UPALA	Edín Ortíz Oporta	ejortiz	E3	30/11/2022	26/11/2021	30/11/2021	30/11/2022	29/10/2023
2511-ÁREA DE SALUD DE SAN RAFAEL DE PUNTARENAS	Maria del Mar Rojas Chan	mmrojas	E1					29/10/2023
2511-ÁREA DE SALUD DE SAN RAFAEL DE PUNTARENAS	Yehudi Yanhan Vallejos Fernández	yvallejos	E1					29/10/2023
2535-ÁREA DE SALUD DE NICOYA	Alía María Aguilar Casares	amaguila	E3	11/02/2023	10/02/2023	30/06/2021	19/01/2023	29/10/2023
2536-ÁREA DE SALUD DE UPALA	Célimo Rodríguez Fernández	crodrif	E1					29/10/2023
2553-ÁREA DE SALUD DE MONTES DE ORO	Ana Pamela Carranza Chacón	apcarranza	E1					29/10/2023
2553-ÁREA DE SALUD DE MONTES DE ORO	María Luisa Castro Espeleta	mlcastre	E1	19/11/2021	28/09/2021	06/12/2021	11/08/2020	29/10/2023
2553-ÁREA DE SALUD DE MONTES DE ORO	Adid Vicente Soto González	avsoto	E1	28/11/2022	31/03/2023	28/11/2022	29/08/2022	29/10/2023
2556-ÁREA DE SALUD DE ABANGARES	Jessy Yorleny López Picado	jylopez	E3	11/08/2022	06/07/2022		30/09/2021	29/10/2023
2556-ÁREA DE SALUD DE ABANGARES	Oreana María Alvarez Bolívar	omalvarez	E3	03/03/2023	04/11/2022			29/10/2023
2560-ÁREA DE SALUD DE CARRILLO	Esteban Jesus Campos Vargas	ejcamposv	E1	26/12/2022	07/09/2021	28/01/2022		29/10/2023
2560-ÁREA DE SALUD DE CARRILLO	Raquel Brenes Solano	rbreneso	E3	30/05/2022	30/05/2022	27/05/2022	10/08/2020	29/10/2023
2560-ÁREA DE SALUD DE CARRILLO	Jeannette Jaen Rivera	jjjaen	E1	27/02/2023	27/02/2023	27/02/2023	27/02/2023	29/10/2023
2586-ÁREA DE SALUD DE CHACARITA	Ronald Castillo Quesada	rcastill	E1	14/10/2022	12/04/2022	26/05/2021	11/03/2021	29/10/2023
2598-DIRECCIÓN REGIONAL PACIFICO CENTRAL	Estefanny Paola Tenorio Granados	etenorio	E1	27/03/2022	27/03/2022		26/03/2022	29/10/2023
2598-DIRECCIÓN REGIONAL PACIFICO CENTRAL	Natalia del Carmen Pantoja Carballo	npcantoja	E1	26/04/2023	15/01/2023	26/04/2023		29/10/2023
2598-DIRECCIÓN REGIONAL PACIFICO CENTRAL	Cristina Moya Landergreen	cmoya	E1	04/01/2022	04/01/2022	08/12/2021	05/12/2021	29/10/2023
2598-DIRECCIÓN REGIONAL PACIFICO CENTRAL	Maria Laura Ortega Cuestas	mlortega	E1					29/10/2023
2601-HOSPITAL DR TONY FACIO CASTRO	Kimberly Guiselle Bolaños Céspedes	kgbolanos	E1	15/03/2022	15/03/2022	09/03/2022	13/02/2022	29/10/2023
2601-HOSPITAL DR TONY FACIO CASTRO	Randall Flores Ramírez	rfloresr	E1	29/03/2023	29/03/2023		22/10/2022	29/10/2023
2602-HOSPITAL DE GUAPILES	Emilia Arias Rueda	eariasr	E3	28/12/2022	07/12/2022	28/12/2022	19/07/2022	29/10/2023
2602-HOSPITAL DE GUAPILES	Sirlenia Valverde Fernández	svalverf	E1	27/01/2023	27/01/2023	15/12/2022	20/01/2023	29/10/2023
2602-HOSPITAL DE GUAPILES	María José Jiménez Pacheco	mjjimenez	E1	12/02/2022	10/02/2022		12/02/2022	29/10/2023
2602-HOSPITAL DE GUAPILES	Felix Morales Lezcano	fmorales	E1					29/10/2023

**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coince@ccss.sa.cr

2602-HOSPITAL DE GUAPILES	Damaris Rosales Marín	drosalesm	E1					29/10/2023
2602-HOSPITAL DE GUAPILES	Raquel Durán Algarín	rdurana	E1	20/04/2022	29/03/2022	20/04/2022	09/03/2022	29/10/2023
2602-HOSPITAL DE GUAPILES	Karla Vanesa Moreno Miranda	kmoreno	E1	25/01/2021	18/06/2021		08/01/2021	29/10/2023
2632-ÁREA DE SALUD DE LIMON	Eika Almira Hancock Grant	eahancor	E3	08/03/2023	22/02/2023	08/03/2023	29/08/2022	29/10/2023
2652-ÁREA DE SALUD DE CARIARI	Ivan Andres Godínez Rojas	iagodindr	E3					29/10/2023
2680-ÁREA DE SALUD DE TALAMANCA	Alberto Mauricio Barrantes Arias	ambarra	E3	11/10/2022	06/10/2022		06/10/2022	29/10/2023
2701-HOSPITAL DR FERNANDO ESCALANTE PRADILLA	Rosalba Bermúdez Morales	rbermud	E3	04/01/2023	03/08/2022	04/01/2023	04/01/2023	29/10/2023
2702-HOSPITAL MANUEL MORA VALVERDE	Eddy Farid Rivera Cruz	eriverac	E1	25/04/2023	25/04/2023		14/04/2023	29/10/2023
2704-HOSPITAL DE CIUDAD NEILY	Lensy Johanny Barboza Gamboa	lbarboza	E1	27/01/2023	27/01/2023	01/07/2021	01/07/2021	29/10/2023
2704-HOSPITAL DE CIUDAD NEILY	José Antonio Gordon Cruz	jagordon	E1					29/10/2023
2759-ÁREA DE SALUD DE OSA	Wendy Emelda Ramos Arrieta	wramos	E1	31/08/2022	13/06/2022	26/08/2022	14/06/2022	29/10/2023
2804-LABORATORIO DE GENÉTICA HUMANA MOLECULAR	Fabián Jesús Corrales Centeno	fjcorral	E1	21/12/2022	20/12/2022	19/01/2022	19/01/2022	29/10/2023
2805-CENTRO NACIONAL DE IMAGENES MEDICAS	Kimberly de los Ángeles Solano Camacho	ksolanoc	E1	04/07/2022	04/07/2022	13/05/2022	13/10/2021	29/10/2023
2901-GERENCIA MÉDICA	Damaris Madrigal Fernández	dmadrig	E3	31/10/2022	29/05/2022	11/07/2022	31/10/2022	29/10/2023
2901-GERENCIA MÉDICA	Antonio García Pérez	agarciap	E3	13/05/2021	26/03/2021		25/10/2020	29/10/2023
2901-GERENCIA MÉDICA	Ana María Jiménez Solís	amjimene	E3	20/07/2022	04/08/2022	01/02/2022	17/07/2022	29/10/2023
2901-GERENCIA MÉDICA	Juan Carlos Sánchez Calvo	jcsanche	E3	12/02/2023	12/02/2023			29/10/2023
2901-GERENCIA MÉDICA	Vilma Gómez Calderón	vegomez	E3	17/12/2019	17/12/2019		29/11/2019	29/10/2023
2911-UNIDAD TECNICA DE LISTA DE ESPERA	Maria Olga Meneses Zúñiga	mmenes	E3					29/10/2023
2931-CENTRO DE DOCENCIA E INVESTIGACION	Carlos Alberto Rivera Gamboa	cariverg	E1	30/06/2022	30/05/2022	30/05/2022	30/06/2022	29/10/2023
2931-CENTRO DE DOCENCIA E INVESTIGACION	Laura Catalina Arguedas Acuña	lcardued	E1	10/06/2022	10/06/2022	09/06/2022	07/06/2022	29/10/2023
2931-CENTRO DE DOCENCIA E INVESTIGACION	Nathaniela María Ulett Araya	nmulett	E1	30/05/2021	28/05/2021	28/05/2021	28/05/2021	29/10/2023
2931-CENTRO DE DOCENCIA E INVESTIGACION	Jose Adrián Víquez Ugalde	javiquez	E1	28/02/2022	28/02/2022	27/12/2021	03/01/2022	29/10/2023
2931-CENTRO DE DOCENCIA E INVESTIGACION	Fabian Marcelo Rodríguez Palma	fmrodrig	E1	14/11/2022	02/11/2022			29/10/2023

**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincecs@ccss.sa.cr

2931-CENTRO DE DOCENCIA E INVESTIGACION	Maria Jose Duran Mendez	mjduranm	E1	26/04/2022	26/04/2022	05/11/2021	28/03/2022	29/10/2023
2931-CENTRO DE DOCENCIA E INVESTIGACION	Ingrid Pamela Troz Parra	iptroz	E1	24/04/2023	23/11/2022		20/04/2022	29/10/2023
2931-CENTRO DE DOCENCIA E INVESTIGACION	Ana Elena Camacho Solís	aecamacho	E1	02/07/2021	29/06/2021	02/07/2021	28/06/2021	29/10/2023
2931-CENTRO DE DOCENCIA E INVESTIGACION	Roy Antonio Mora Ramírez	ramorar	E1	10/05/2022	12/07/2022	17/03/2022	16/08/2021	29/10/2023
2931-CENTRO DE DOCENCIA E INVESTIGACION	Natalia Giannina Campos Obando	ncamposhm	E1	15/06/2022	15/06/2022	01/12/2021	28/06/2021	29/10/2023
2941-LABORATORIO NORMAS Y CONTROL DE CALIDAD DE MEDICAMENTOS	Cesar Andrés Barrantes Murillo	cabarrant	E1	28/04/2023	28/04/2023	28/04/2023		29/10/2023
4403-DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE PROYECTOS ESPECIALES	Sofía Cristina Murillo Ortiz	scmurillo	E1	27/04/2022	12/01/2022	27/04/2022	16/12/2021	29/10/2023
4403-DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE PROYECTOS ESPECIALES	Marco Antonio Chaves Quirós	machavesq	E1	01/04/2023	30/11/2021			29/10/2023
4403-DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE PROYECTOS ESPECIALES	René Francisco Zamora Villalobos	rfzamora	E1	25/03/2021	09/10/2020	25/03/2021		29/10/2023
4405-PROYECTO EDUS	Johan Gerardo Vargas Obando	jgvargaso	E3	17/08/2022	17/08/2022	03/08/2022	03/08/2022	29/10/2023
4405-PROYECTO EDUS	Yeudy Vanessa Mesén Bonilla	vmesenb	E3		05/06/2019		04/06/2019	29/10/2023
8101-DIRECCIÓN DE PRODUCCION INDUSTRIAL	Giovanni Monge Leandro	gmongel	E3	06/04/2022	29/03/2022	06/04/2022	23/03/2022	29/10/2023
8101-DIRECCIÓN DE PRODUCCION INDUSTRIAL	Patricia Jimenez Polanco	pajimenez	E3	01/10/2021	17/09/2021	01/10/2021	12/07/2021	29/10/2023
8202-LABORATORIO SOLUCIONES PARENTALES	Luis Carlos Céspedes Gonzáles	lcespede	E1	19/11/2021	06/11/2021	24/07/2021	21/01/2021	29/10/2023
8203-LABORATORIO ÓPTICO	Andrea Patricia Sánchez Alpizar	apsancheza	E1	09/06/2022	06/04/2021	29/10/2021	21/10/2020	29/10/2023
8301-BANCO NACIONAL DE SANGRE	Adriana Maria Salazar Gonzalez	amsalazg	E1					29/10/2023
9108-GERENCIA DE PENSIONES	Prueba de Concepto RPA Para RNC	GP-RNC-POCRPA	E1	30/05/2022	30/05/2022	16/02/2022	13/01/2022	29/10/2023
9121-DIRECCIÓN FINANCIERA	Gerardo Alberto Marín Bustamante	gamarin	E1	24/03/2021		28/06/2022	17/05/2022	29/10/2023