



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo.: 1010

**ATIC-059-2016**  
**29-04-2016**

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El presente estudio se realizó según el Plan Anual Operativo 2016 del Área de Tecnologías de Información y Comunicaciones de la Auditoría Interna, con el fin de evaluar la Gestión de Producción en Sistemas y Servicios de Tecnologías de Información (TI) efectuada por el Área de Soporte Técnico, específicamente en la Sub Área Gestión de Producción.

Los resultados del estudio han permitido evidenciar que la Sub Área supra citada carece de indicadores de gestión sobre las actividades sustantivas que son ejecutadas, así como la ausencia de mecanismos para la rendición de cuentas a los niveles superiores. Además, se detectaron oportunidades de mejora referentes al cumplimiento de las tareas propuestas en el Manual de Organización de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones (DTIC).

En ese mismo orden de ideas, se determinaron debilidades referentes al cumplimiento de los lineamientos establecidos por la DTIC para el desarrollo de documentos asociados a los procesos de trabajo en la Sub Área Gestión de Producción, tales como: gestión de monitoreo y respaldos de la información en la Plataforma Tecnológica Central.

Aunado a esto, se evidenciaron debilidades de seguridad lógica para acceder a la consola que administra la biblioteca de cintas para los respaldos modelo HP StorageWorks EML E-Series, además, se constató que el soporte por parte del fabricante para el software HP Data Protector versión 7.0, utilizado para la ejecución de respaldos de información en la Plataforma Tecnológica Central, finaliza el próximo 30 de junio del 2016.

Por otra parte, esta Auditoría evidenció que las actividades de monitoreo ejecutadas sobre la Plataforma Tecnológica Central no se encuentran disponibles bajo el horario de atención 24x7x365, lo anterior debido a que durante el 2015 se careció de labores de monitoreo durante 413 horas, lo cual representa un promedio de 41 horas al mes sin la supervisión constante de los operadores y analistas.

Además, se detectaron oportunidades de mejora en relación con la obtención de estadísticas para determinar la cantidad de órdenes de trabajo acorde a la situación real atendida, así como desbloques en la bases de datos y finalmente se evidenciaron aspectos como duplicidad de registros en el control de inventario de las cintas que almacenan los respaldos de información institucional.