



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

ATIC-0035-2023

13 de junio de 2023

RESUMEN EJECUTIVO

El estudio se realizó de conformidad con el Plan Anual de Trabajo 2023 de la Auditoría Interna, con el propósito de evaluar la gestión del Consejo Institucional de Centros de Gestión informática.

Los resultados del presente informe han permitido evidenciar oportunidades de mejora relacionadas con la carencia de un marco normativo que regule la ejecución de los acuerdos adoptados en su seno, así como el establecimiento de canales de comunicación formales con los diversos niveles que conforman la organización. Entre los aspectos a definir se deben mencionar entre otros las funciones específicas del consejo, responsabilidades en la ejecución de los acuerdos, interacción con otros estamentos normativos o reglamentarios, mecanismos de planificación de temas a tratar, objetivos del Consejo, los cuales no han sido establecidos en el Manual de Organización de la Dirección de Tecnologías de Información u otros elementos normativos.

Aunado a lo anterior, las actas que sustentan los acuerdos tomados se evidencian oportunidades de mejora relacionadas con la inclusión del detalle de lo discutido, tipo de asunto tratado, forma de adoptar los acuerdos, razonamiento de los funcionarios presentes, funcionarios ausentes y las razones de su ausencia, plazos y responsables del cumplimiento de lo acordado. Así mismo 12 de las 16 actas revisadas carecen de una o más firmas de los asistentes a la sesión.

Además, se evidenciaron oportunidades de mejora en la percepción de las jefaturas de los centros de gestión locales del Consejo, en aspectos como: comunicación de acuerdos, participación local y conformación, entre otros.

En virtud de los resultados se emiten 5 recomendaciones dirigidas a las autoridades de la Gerencia Administrativa y Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, con la finalidad de fortalecer la gestión del Consejo Institucional de Centros de Gestión informática.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

ATIC-0035-2023

13 de junio de 2023

ÁREA AUDITORÍA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LA GESTIÓN DEL CONSEJO INSTITUCIONAL DE CENTROS DE GESTIÓN INFORMÁTICA EN LA GOBERNANZA Y COORDINACIÓN DE TAREAS EN MATERIA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES U.P. 1150

ORIGEN DEL ESTUDIO

El presente estudio se realizó en atención al Plan Anual Operativo de la Auditoría Interna para el 2023.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la gestión del Consejo Institucional de Centros de Gestión Informática en la gobernanza y coordinación de tareas en materia de tecnologías de información y comunicaciones.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Comprobar el cumplimiento de las tareas establecidas para el Consejo Institucional de Centros de Gestión Informática en la normativa institucional.
- Revisar los mecanismos de control para el seguimiento de los acuerdos tomados en el Consejo Institucional de Centros de Gestión Informática.
- Analizar la gestión de agenda y coordinación para las sesiones efectuadas por el Consejo Institucional de Centros de Gestión Informática.

ALCANCE

El estudio comprende el análisis de las acciones efectuadas por la Administración Activa en torno a la gestión de Consejo Institucional de Centros de Gestión Informática en el periodo comprendido entre el 2021 y 2022, ampliándose en aquellos casos que se consideró necesario.

La evaluación se efectuó de acuerdo con lo dispuesto en las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público y Normas para el Ejercicio de la Auditoría Sector Público, divulgadas a través de la Resolución R-DC-064-2014 de la Contraloría General de la República, publicadas en La Gaceta 184 del 25 de setiembre 2014, vigentes a partir del 1º de enero 2015 y demás normativa aplicable.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincecs@ccss.sa.cr

LIMITACIONES

Durante el desarrollo del estudio se presentaron limitaciones asociadas con el acceso al control de seguimiento de acuerdos del Consejo Institucional de Centros de Gestión Informática, el cual fue solicitado en sesión de trabajo mediante la plataforma institucional TEAMS el 25 de abril de 2023 y recordado mediante mensaje enviado a través de ese mismo medio la Licda. Alexandra Salazar Ramírez, funcionaria de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, el 8 de mayo de 2023. En ambos casos el documento no fue enviado por la administración.

METODOLOGÍA

Con el propósito de alcanzar los objetivos del presente estudio se aplicaron los siguientes procedimientos metodológicos:

- Revisión y análisis de documentación relacionada con las actas del Consejo Institucional de Centros de Gestión Informática de los años 2021-2022.
- Aplicación de formulario de percepción de las jefaturas de centros de gestión informática institucionales con respecto a la gestión del Consejo.
- Sesiones de trabajo realizadas en forma virtual por medio de la herramienta institucional TEAMS con los funcionarios:
 - Ingeniero Eithel Corea Baltodano, Subgerente a.i., Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones
 - Ingeniero Danilo Hernández Monge, Subdirector, Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones.
 - Licda. Alexandra Salazar Ramírez, funcionaria de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones.

MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno, N° 8292, julio 2002.
- Normas de Control Interno para el Sector Público, R-CO-9-2009 Contraloría General de la República, febrero 2009.
- Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, Resolución R-DC-064-2014, setiembre 2014.
- Normas Técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información, Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones, 2021.
- Manual de Organización de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, 2013.

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, 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

1. Aspectos generales

Las políticas de desconcentración en su momento emitidas por las autoridades institucionales y el interés en la automatización de los procesos de trabajo generaron la creación de los Centros de Gestión Informática, aprobados por la Junta Directiva en sesión 7130, artículo 26, celebrada el 27 de mayo de 1997.

Se conformaron con la finalidad de dotar a las unidades de una estructura funcional y organizacional, que les permitiera cumplir las demandas institucionales en materia de tecnologías de información y comunicaciones.

Los Centros de Gestión Informática¹, son responsables del desarrollo operativo y la coordinación de actividades, en el nivel gerencial, regional y local.

Los diferentes grados de complejidad de los centros de gestión informática, se determinan de acuerdo con el ámbito de acción, responsabilidad, cobertura a la población, presupuesto, recursos humanos y tecnológicos asignados, entre otros factores. Producto de lo anterior, se definen dos modelos de estructura funcional y organizacional.

A continuación, se incluye tabla con la estructura funcional y organizacional de los Centros de Gestión Informática.

Tabla 1
Tipo Centro de Gestión Informática
Manual de Organización Centros de Gestión Informática
2013

Centros	Modelo	Ubicación
Centros de Gestión Informática Gerenciales.	Tipo A	Se encuentra adscrito a una Gerencia y tiene dependencia técnica de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones.
Centros de Gestión Informática Regionales y Locales.	Tipo B	Coordina acciones con el CGI gerencia correspondiente, con el Consejo Institucional y en caso necesario con la DTIC, de quien dependen técnicamente. -Dirección Regional de Sucursales. -Dirección de Servicios de Salud. -Hospitales Especializados, Nacionales, Regionales y Periféricos -Área de Servicios de Salud tipo 3

Fuente: Manual de Organización Centros de Gestión Informática 2013, elaboración propia.

De conformidad con lo anterior, con el objetivo de establecer comunicación y coordinación entre los Centros de Gestión Informática y la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, se estableció el Consejo Institucional de Centros de Gestión Informática, mismo que inició sus labores el 3 de junio del 2008.

De esta manera, el Consejo Institucional de Centros de Gestión Informático, es un órgano técnico colegiado, donde se analizan situaciones complejas propias de la materia, con el fin de encontrarles solución, participa en

¹ CGI's



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

la actualización, divulgación e integración de las tecnologías de información y las comunicaciones, en estricto apego a las normas y lineamientos establecidos por los niveles superiores institucionales.

Asimismo, constituye la instancia técnica de coordinación operativa entre el nivel estratégico, la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, y los Centros de Gestión Informática.

Adicionalmente, el Manual de Organización de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, actualizado en octubre 2013, establece como parte de sus funciones sustantivas, entre otras las siguientes:

Tabla 2
Actividades sustantivas
Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones
Referentes al Consejo Institucional de Centros de Gestión Informática

Proceso	Subproceso	Actividad sustantiva
Dirección	Gestión Estratégica	Conformar y coordinar el Consejo Institucional de Centros de Gestión Informática, con base en las políticas y directrices definidas, con la finalidad de fortalecer el cumplimiento de la regulación, la normativa técnica y facilitar el desarrollo de la gestión técnica y operativa. Programar sesiones de trabajo mensuales del Consejo Institucional de Centros de Gestión Informática, de acuerdo con las estrategias y normas establecidas, con el objetivo de coordinar acciones estratégicas y operativas, fomentar la participación local, orientar el desarrollo de la gestión y la modernización del área de tecnologías de información a nivel institucional.

Fuente: Manual de Organización de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, elaboración propia.

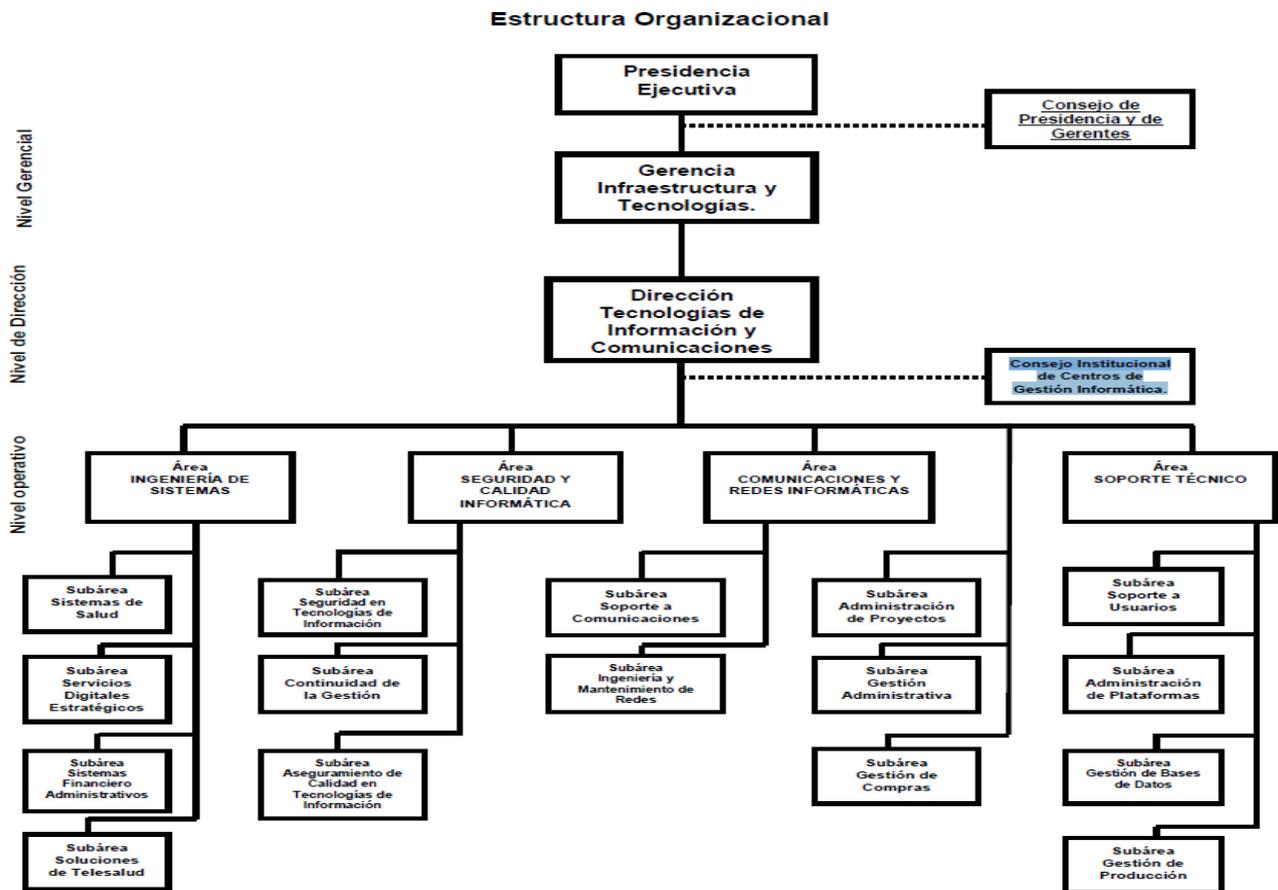
En ese mismo orden de ideas, la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones (DTIC), informa a través de las sesiones del Consejo, sobre los aspectos atinentes a las acciones estratégicas y de conducción de gestión de las tecnologías.

Asimismo, promueve una comunicación entre los miembros del Consejo y la Dirección de tecnologías de Información y Comunicaciones, que permita interrelacionar los lineamientos estratégicos y proyectos institucionales, con los requerimientos técnicos y las acciones que se desarrollan en los Centros de Gestión Informática.

2. Estructura Organizacional

El Consejo Institucional de Centros de Gestión Informática, es un órgano colegiado que reúne a la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones y los Centros de Gestión Informática tipo A y B, por su relevancia institucional fue ubicado organizacionalmente bajo la rectoría del director, según se muestra en la siguiente imagen:

Imagen 1
Estructura Organizacional
Tecnologías de Información y Comunicaciones



Fuente: Manual de Organización de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones.

El Consejo Institucional de Centros de Gestión Informática, se compone de 11 miembros:

- Subgerente de Tecnologías de Información y Comunicaciones, o a quién éste designe, responsable de su coordinación.
- Jefes de los Centros de Gestión Informática de las Gerencias Institucionales.
- Una jefatura en representación de los Centros de Gestión Informática de los Hospitales Nacionales, Hospitales Especializados, Direcciones Regionales de Servicios de Salud y Direcciones Regionales de Sucursales.

Asimismo, los miembros del Consejo son los responsables de divulgar en su ámbito de competencia la información que les haya sido suministrada por la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones.

3. Coordinación

De conformidad con lo indicado en el Manual de Organización de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, la coordinación del Consejo estará a cargo de la persona que ocupe el puesto de Subgerente de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones o en su defecto del funcionario de dicha Dirección designe. Compete al coordinador la comunicación al Consejo Tecnológico o a la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, según corresponda, de los acuerdos que adopte el Consejo.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Además, le corresponde a la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, resolver los diferendos técnicos que se presenten en el seno del Consejo y le sean elevados para su atención, en virtud de los acuerdos adoptados por la mayoría de sus miembros.

4. Funcionamiento

Al respecto el mencionado Manual indica que el Consejo se reunirá al menos bimensualmente o cuando el Coordinador lo convoque. El quórum para las sesiones se conforma con seis miembros. Los acuerdos se definen por mayoría simple de los presentes y en caso de empate el coordinador tendrá voto preferente.

Respecto a la planificación, le corresponde al Coordinador definir la agenda a tratar en cada una de las sesiones, con base en los temas que él mismo defina o que los demás miembros del Consejo planteen para ser conocidos.

En cuanto a la participación de invitados, se podrá convocar a otros funcionarios a las sesiones del Consejo cuando sea necesario, con el fin de lograr mayor efectividad en los mecanismos de divulgación, coordinación, comunicación y retroalimentación; los miembros adicionales convocados, participarán con derecho a voz, no a voto.

De cada sesión del Consejo se debe elaborar un acta, para registrar la asistencia de los miembros, los temas tratados, los acuerdos y los lineamientos que se deriven de los asuntos analizados, entre otros aspectos, con el propósito de aportar la información requerida para el control interno, las consultas y las revisiones posteriores.

Cada uno de los miembros propietarios del Consejo Institucional de Centros de Gestión Informática podrá designar un suplente, el cual podrá sustituirlo en caso de ausencia del titular, por fuerza mayor y caso fortuito debidamente justificada. El funcionario que se designe deberá ser coordinador de un Centro de Gestión Informática del mismo nivel organizacional del titular.

HALLAZGOS

1. SOBRE LAS FUNCIONES ASIGNADAS AL CONSEJO INSTITUCIONAL DE CENTROS DE GESTIÓN INFORMÁTICA.

Se evidenció que el Consejo Institucional de Centros de Gestión Informática fue conceptualizado como un órgano técnico colegiado para el análisis de situaciones complejas, así como para la divulgación e integración de las tecnologías de información y comunicaciones, no obstante, carece de un marco normativo que regule y facilite la ejecución de lo acordado en su seno, así como del establecimiento de los canales de comunicación formales desde el consejo con los diversos niveles que conforman la organización. En ese orden de ideas, no se han definido aspectos tales como; funciones, canales de comunicación, responsabilidades, entre otros en el Manual de Organización de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones u en otros estamentos normativos o reglamentarios.

Aunado a lo anterior, el consejo carece de mecanismos de planificación, metas y objetivos que permitan definir su funcionamiento dentro de la estructura de gobierno de las TIC a nivel institucional.

En ese contexto, debe señalarse que la relevancia de este consejo en el marco de gobernanza de las TIC, constituye la posibilidad de operativizar los acuerdos del Consejo Tecnológico y de las decisiones estratégicas adoptadas por la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, al reunir en su espacio a las jefaturas de los centros de gestión informática gerenciales, hospitales nacionales, direcciones de red integradas de prestación de servicios de salud y sucursales; esta conformación, como se indicó propiciaría la adecuada integración, alineamiento y adopción de las directrices emanados del nivel superior.

Adicionalmente, esta Auditoría tuvo conocimiento del documento denominado "*Manual Organizacional Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones (DTIC – MA001)*", aprobado por la Junta Directiva el 4 de junio de 2020 en artículo 43 de la sesión 9101, el cual tiene como objetivo implementar una nueva estructura



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincecs@ccss.sa.cr

organizacional en la materia, no obstante, a la fecha dicha gestión no se ha concretado. En ese contexto, se emitió el oficio de advertencia AD-ATIC-005-2023, del 23 de enero de 2023, en el cual este órgano de control señaló:

“En el modelo aprobado para el año 2020 no es posible identificar la articulación de los puestos informáticos que se encuentran fuera de los CGI y de la DTIC, y no contempla a los Centros de Gestión Informática Gerenciales como estructuras formales en la institución, lo que genera riesgos en torno a garantizar el cumplimiento de otro marco normativo asociado, específicamente, el “Modelo de Organización de Centros de Gestión Informática”, dado que ahí se establece una estructura matricial y funciones sustantivas por la que deben regir esas instancias, lo anterior sin destacar que ese modelo tiene un alcance limitado puesto que existe personal destacado en TI al margen de ese marco normativo, lo anterior en razón de no ser un CGI de tipo Gerencia (A1) o Regional (b2)”

Lo anterior preocupa a la Auditoría en virtud que el manual propuesto para su implementación no contempla el funcionamiento del Consejo Institucional de Centros de Gestión Informática u otras instancias o mecanismos de coordinación entre la Dirección de Tecnologías, Centros de Gestión Informática Gerenciales y Locales, más allá de la integración en los diversos centros de prestación de servicios compartidos que se proponen, sin embargo, detalla acciones operativas que requerirían la participación de esas instancias.

Las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información, MICITT 2021, establece:

“I. GOBERNANZA DE TI

La institución debe disponer de un marco orientador que permita la definición de la acción institucional con un enfoque de valor público. Asimismo, debe considerar en la estrategia institucional la incorporación de iniciativas habilitadas por tecnologías de información.

La entidad pública debe tener un órgano rector que permita establecer las prioridades en cuanto al cumplimiento de estrategias propuestas por tecnologías de información; debidamente conformado por las autoridades institucionales administrativas competentes según corresponda a cada institución, participando a los titulares responsables de la Planificación Institucional y de las tecnologías de información y comunicaciones como un asesor en los modelos de habilitación de los objetivos, necesidades y oportunidades institucionales a través del uso de TI, así como elementos para la rendición de cuentas sobre el uso adecuado de las TI para responder a las necesidades, objetivos y oportunidades institucionales.”

Esas mismas normas en el apartado II “Gestión de TI”, señala:

“La institución debe implementar y mantener prácticas de gestión de TI, que defina formalmente los siguientes componentes para la entrega de servicios al nivel de tecnologías de información en alineación con el marco estratégico y el modelo de arquitectura empresarial:

Estructura organizacional, el nivel de responsabilidad jerárquica de la Unidad de TI debe permitir la independencia de sus acciones y priorizar sus servicios de acuerdo con los requerimientos institucionales. Las unidades deben ser claras estas asignadas, oficializadas, publicadas y distribuidas a funcionarios que cumplan con el perfil requerido, de forma tal que no impacte la toma de decisiones y el logro de los objetivos de los procesos y servicios de TI.

(...)

6. Planificación de trabajo, a través de planes para la asignación de tareas y responsabilidades y que orienten la evaluación del desempeño al nivel individual y el logro de los objetivos establecidos.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincecs@ccss.sa.cr

El Manual de Organización y Funcionamiento de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones (Segunda Actualización, mayo 2013), respecto a las actividades sustantivas relacionados con la gestión estratégica, dispone:

“Gestión Estratégica

Es responsable de dirigir, planificar, coordinar, controlar y evaluar en forma estratégica los recursos y la gestión de nivel macro, con la finalidad de lograr el desarrollo efectivo de la organización, la oportunidad, la calidad en la prestación de los servicios que se otorgan a los usuarios y facilitar el cumplimiento de la misión y de la visión establecida.

Para cumplir con lo anterior se establecen las siguientes funciones sustantivas:

*(...) Conformar y coordinar el Consejo Institucional de Centros de Gestión Informática, con base en políticas y directrices definidas, **con la finalidad de fortalecer el cumplimiento de la regulación, la normativa técnica y facilitar el desarrollo de la gestión técnica y operativa.***”

Adicionalmente, el citado Manual, define el Consejo Institucional de Centros de Gestión Informática, de la siguiente forma:

“(...) es un órgano técnico colegiado, donde se analizan situaciones complejas propias de la materia con el fin de encontrarles solución, participa en la actualización, divulgación e integración de las tecnologías de información y las comunicaciones, en estricto apego a las normas y lineamientos establecidos por los niveles superiores institucionales.

La Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones informa a través de las sesiones del Consejo sobre los aspectos atinentes a las acciones estratégicas y de conducción de la gestión de las tecnologías.”

Al respecto, el Lic. Eithel Corea Baltodano, subgerente a.i de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, indicó²:

“Al respecto, teniendo en consideración que mi persona asumí el puesto el 19 de diciembre del 2022 y que existen antecedentes que involucran no solo a esta Dirección, si no a otras instancias, me permito indicar las acciones que preceden a mi llegada y han sido ejecutadas desde nuestro alcance y ámbito de competencia sobre el tema:

(...)

II. Situación Actual

Sobre lo anterior, se observa que la Dirección ha alertado la urgencia de disponer de la definición, formalización e implementación de una estructura organizacional para la DTIC y dentro de su ámbito de competencia ha realizado esfuerzos para atender lo solicitado por la Gerencia General, sin embargo, ante la situación actual del PRONC es significativo establecer procesos de toma de decisiones que permitan resolver la situación, lo anterior teniendo en cuenta los criterios legales de la Dirección Jurídica en la asesoría sobre la duplicidad de estructuras organizacionales.

En ese orden de ideas, esta Dirección concuerda respecto a las conclusiones del oficio emitido por el despacho a su cargo, (...).

² Mediante oficio GG-DTIC-1297-2023, del 10 de marzo de 2023, dirigido al Msc. Olger Sánchez Carrillo, Auditor Interno, Asunto: Atención oficio AD-ATIC-005-2023.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Con base en lo expuesto, es relevante señalar que en el tanto las autoridades superiores definan lo señalado en el presente oficio, este despacho con base en la estructura organizacional actual de Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones y su manual de organización del 2013, así como la normativa aplicable para los Centros de Gestión Informática, se encuentra realizando esfuerzos tendientes a presentar una propuesta que permita articular un modelo integrado de gestión de servicios TIC.

Considerando lo anterior, esta Dirección a través de misiva GG-DTIC-0890-2023 del 27 de febrero de 2023, dirigida a todos los Centros de Gestión Informática Institucionales, así como a directores de diversas unidades médicas y financieras administrativas, comunicó las gestiones que se van a efectuar en relación con el fortalecimiento y articulación del proceso de gestión de la Mesa de Servicios TIC a nivel Institucional.”

El Ing. Danilo Hernández Monge, Subdirector de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, señaló³:

“Dado que existen muchas necesidades de atención de requerimientos en la gestión tecnológica institucional y la perspectiva de la atención de esas necesidades, más después del ciberataque que realmente muestra que debemos tener un modelo donde toda la capacidad institucional que tenemos del recurso tecnológico para gestionar y atender temas identificados como prioritarios mediante esfuerzos que ser llevados a cabo entre la DTIC y los CGI’s, de forma tal que este foro del Consejo sea el medio para la coordinación en la atención de los temas prioritarios de atención”.

Ciertamente, el marco normativo que rige la gobernanza de las tecnologías de información y comunicaciones en la institución, establece la conformación de un órgano colegiado que reúne a la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones como órgano rector en la materia con representación de los Centros de Gestión Informática Gerenciales, de hospitales nacionales y especializados, de Direcciones de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud y de Sucursales que facilite la operativización de los lineamientos y gestiones en esta materia, así como del establecimiento de canales de comunicación con los diversos niveles de la institución, este objetivo se ve dificultado por la carencia de elementos normativos o regulatorios de su funcionamiento y acciones, en aspectos tales como; responsabilidades, organización y otras.

2. SOBRE LAS ACTAS QUE SUSTENTAN LOS ACUERDOS DEL CONSEJO INSTITUCIONAL DE CENTROS DE GESTIÓN INFORMÁTICA.

Se evidenciaron oportunidades de mejora en las actas que sustentan los acuerdos tomados por el Consejo Institucional de Centros de Gestión Informática, tanto en aspectos formales como la ausencia de firmas de los participantes de cada sesión, así como en carencia de información de los asuntos tratados, responsables del cumplimiento, entre otros según se detalla seguidamente.

2.1 Insuficiencia de información de los temas tratados en el Consejo Institucional de Centros de Gestión Informática.

En las actas del Consejo Institucional de Centros de Gestión Informática en el periodo 2021-2022, se evidenció la discusión de 55 asuntos tratados en 16 actas, los cuales presentan oportunidades de mejora en la información consignada, como se muestra seguidamente:

- De los 55 asuntos tratados, en 13 (31%) no se incluye el detalle de lo presentado a discusión.
- En el 100% de los temas tratados no se indica el tipo de asunto (informativo, consultivo, propuesta de acción, entre otros).

³ Mediante sesión de trabajo mediante la aplicación institucional TEAMS del 25 de abril de 2023.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincecs@ccss.sa.cr

- En los asuntos tratados que requieren un acuerdo de los participantes, no se indica si el mismo fue por adoptado por votación mayoritaria de los participantes o impuesto por la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones y en caso de presentarse diferencias entre los miembros del consejo los razonamientos negativos o positivos expuestos.
- En 90% de los acuerdos tomados no se indica el responsable de su seguimiento y/o cumplimiento.
- El 100% de las actas carece del detalle de las observaciones emitidas por los participantes (en caso de que las hubiera).
- En 100% de los acuerdos tomados no se indica el plazo de cumplimiento.
- En 100% de las actas analizadas, no se indica la lectura y aprobación de lo discutido en la sesión anterior.

La Ley General de la Administración Pública establece en su artículo 56 en relación con las actas de los órganos colegiados, lo siguiente:

“Artículo 56.-

1. De cada sesión se levantará una (sic) acta, que contendrá la indicación de las personas asistentes, así como las circunstancias de lugar y tiempo en que se ha celebrado, los puntos principales de la deliberación, la forma y resultado de la votación y el contenido de los acuerdos. (Lo resaltado no corresponde al origina)

2. Las actas se aprobarán en la siguiente sesión ordinaria. Antes de esa aprobación carecerán de firmeza los acuerdos tomados en la respectiva sesión, a menos que los miembros presentes acuerden su firmeza por votación de dos tercios de la totalidad de los miembros del Colegio.”

Por su parte, la Procuraduría General de la República ha referido sobre las actas de los órganos colegiados en el dictamen C-052-2013 del 1 de abril de 2013:

“El acta es el documento que contiene los acuerdos a que ha llegado el órgano colegiado en sus sesiones, así como los motivos que llevaron a su adopción y cómo se llegó a ese acuerdo (puntos principales de la deliberación, forma y resultado de la votación).

El acta es una formalidad substancial y un documento íntegro cuya redacción es el término de un proceso de elaboración de actos administrativos de los cuales da cuenta. Puede reseñar uno o varios, dependiendo de los acuerdos que fueron aprobados en la sesión que documenta.” (Lo resaltado no corresponde al origina)

El Manual de Organización y Funcionamiento de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones (Segunda Actualización, mayo 2013), al respecto, indica:

“De cada sesión del Consejo se debe elaborar un acta, para registrar la asistencia de los miembros, los temas tratados, los acuerdos y los lineamientos que se deriven de los asuntos analizados, entre otros aspectos, con el propósito de aportar la información requerida para el control interno, las consultas y las revisiones posteriores.” (Lo resaltado no corresponde al original)

Las carencias señaladas en la información que sustenta las acciones ejecutadas en el seno del Consejo Institucional de Centros de Gestión Informática, dificultan las acciones relacionadas con el seguimiento del sistema de control interno, dado que no es posible establecer con claridad aspectos tales como: registro de asistentes a las sesiones, detalle de los temas tratados, los acuerdos tomados, las deliberaciones sostenidas, votaciones efectuadas, responsables de seguimiento y atención de los acuerdos, entre otros.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincecs@ccss.sa.cr

2.2 Ausencia de firmas en actas del Consejo Institucional de Centros de Gestión Informática

De la revisión efectuada a 16 actas de los años 2021-2022 se evidenció que 12 carecen de una o más firmas de los asistentes a la sesión. Aunado a lo anterior, no se registra los funcionarios que asistieron a la sesión, quienes se encuentran ausentes, así como las justificaciones presentadas en caso de ausencia.

Aunado a lo anterior, de la revisión de las actas se evidenciaron debilidades en aspectos formales tales como:

- En 13 (81.2%) de las actas analizadas, no se indica cuales funcionarios se encuentran presentes y participan de la sesión, así como aquellos que se encuentran ausentes y/o la eventual participación de un sustituto.

De conformidad con lo anterior, se observa que los funcionarios que presentan una mayor ausencia de firmas en las actas son Alexandra Salazar Ramirez y Angie Melissa Chacón Chavarría ambas funcionarias de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, así como del Ing. Roy Ovares Valerio Jefe del Centro de Gestión Informática de la Gerencia de Logística, según se detalla seguidamente:

Cuadro 1
Firmas faltantes en actas
Consejo Institucional de Centros de Gestión informática
2021-2022

Funcionario	Firmas Faltantes	Unidad
Alexandra Salazar	6	Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones
Angie Melissa Chacón	6	Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones
Roy Ovares Valerio	6	Gerencia Logística
Danilo Hernandez Monge	5	Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones
Alexander Badilla Zeledón	4	Gerencia Administrativa
Manuel Montillano Días	4	Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones
Roberto Blanco Topping	4	Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones
Roberto Masís Fonseca	4	Gerencia Médica
Giselle Tenorio Chacón	3	Gerencia Administrativa
Melvin Cascante Morales	3	Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones
Esteban Zuñiga Chacón	2	Gerencia Financiera
Geiner Gamboa Otárola	2	Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones
Giovanni Campos Alvarado	2	Gerencia Infraestructura y Tecnología
Herbert Ulloa Pacheco	2	Gerencia Médica
Jean Paul Porras Matew	2	Gerencia Médica
Jorge Paniagua Perez	2	Dirección Regional Sucursales Brunca
José Aquileo Sánchez Araya	2	H. Max Peralta
José Solís Rodríguez	2	Gerencia Pensiones
Krissia Valverde Rodríguez	2	DRIPSS Huetar Atlántica
Marco Vinicio González Jiménez	2	Gerencia Pensiones
Alexander Salazar	1	Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincecs@ccss.sa.cr

Alexander Solís Abarca	1	Gerencia Financiera
Alonso Madrigal	1	Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones
Alonso Soto	1	Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones
Carlos Miranda	1	CGI H. De las Mujeres
Cesar Torres Araya	1	Gerencia Infraestructura y Tecnología
Ciro Gomez	1	Dirección Regional de Sucursales Chorotega
Criselda Sánchez	1	Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones
Dagoberto Camacho	1	H. San Juan de Dios
Daniela Molina Hernandez	1	Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones
Eduardo Durán Barquero	1	H. San Juan de Dios
Eithel Corea Baltodano	1	Gerencia Pensiones
Gabriel Carmona Rojas	1	Gerencia Médica
Giovanni Hernandez Miraut	1	H. Max Peralta
Jésica Cordero Ríos	1	Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones
Jorge Sibaja Alpizar	1	Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones
Jose Pablo Hernández Rojas	1	Gerencia Administrativa
Laura Blanco Mejía	1	Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones
Marcela Quesada Fallas	1	Plan Innovación
Mario Vílchez Morera	1	Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones
Mayra Ulate Rodriguez	1	Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones
Michael Leandro Fuentes	1	Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones
Nestor López Contreras	1	DRIPSS Huetar Atlántica
Sergio Paz Morales	1	Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones
Vanessa Carvajal Carmona	1	Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones

Fuente: Elaboración propia a partir de revisión de actas emitidas durante el periodo 2021-2022 por el Consejo Institucional Centros de Gestión Informática

Al respecto la Ley General de la Administración Pública establece en su artículo 56 en relación con las actas de los órganos colegiados, lo siguiente:

“Artículo 56.-

1. De cada sesión se levantará una (sic) acta, que contendrá la indicación de las personas asistentes, así como las circunstancias de lugar y tiempo en que se ha celebrado, los puntos principales de la deliberación, la forma y resultado de la votación y el contenido de los acuerdos.

2. Las actas se aprobarán en la siguiente sesión ordinaria. Antes de esa aprobación carecerán de firmeza los acuerdos tomados en la respectiva sesión, a menos que los miembros presentes acuerden su firmeza por votación de dos tercios de la totalidad de los miembros del Colegio.

3. Las actas serán firmadas por el Presidente y por aquellos miembros que hubieren hecho constar su voto disidente.”



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

El Manual de Organización y Funcionamiento de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones (Segunda Actualización, mayo 2013), al respecto, indica:

*“De cada sesión del Consejo se debe elaborar un acta, **para registrar la asistencia de los miembros, los temas tratados, los acuerdos y los lineamientos que se deriven de los asuntos analizados**, entre otros aspectos, con el propósito de aportar la información requerida para el control interno, las consultas y las revisiones posteriores.” (Lo resaltado no corresponde al original)*

La situación descrita se origina en la carencia de una metodología que asegure el proceso de firmado y validez de las actas del consejo, es importante destacar que entre las firmas faltantes de cada sesión resalta aquellas que corresponden a funcionarios de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, como de los Centros de Gestión Informática de nivel gerencial.

En concordancia con lo anterior, es necesario indicar que las firmas de los participantes en cada sesión permiten dar validez a los acuerdos tomados, así como a los asuntos discutidos en el seno del Consejo.

3. MECANISMOS DE CONTROL PARA ASEGURAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS ACUERDOS TOMADOS POR EL CONSEJO INSTITUCIONAL DE CENTROS DE GESTIÓN INFORMÁTICA.

Se evidenció que la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones carece de un mecanismo de control que permita dar seguimiento y asegurar el cumplimiento de los acuerdos tomados en el Consejo Institucional de Centros de Gestión Informática. Al respecto, en las actas de sesiones revisadas por esta Auditoría se menciona la existencia de un documento en Excel en el cual se incluyen los acuerdos, no obstante, como se indicó en el apartado “Limitaciones”, el mismo fue solicitado para su revisión y no fue aportado por la administración.

Al respecto el Manual de Organización de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, en el apartado sobre el Consejo Institucional de Centros de Gestión Informática establece:

“De cada sesión del Consejo se debe elaborar un acta, para registrar la asistencia de los miembros, los temas tratados, los acuerdos y los lineamientos que se deriven de los asuntos analizados, entre otros aspectos, con el propósito de aportar la información requerida para el control interno, las consultas y revisiones posteriores.”

Al respecto la Licda. Alexandra Salazar Ramírez, asistente de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, en sesión de trabajo mediante la herramienta institucional TEAMS⁴, asistente de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, señaló que, debido a un cambio reciente de personal a cargo del seguimiento de los acuerdos del Consejo Institucional, no se tenía acceso al control en Excel, por lo que sería entregado posteriormente. Al momento de finalizar la presente evaluación la administración no facilitó el documento mencionado.

La situación descrita impide conocer el avance en el cumplimiento de los acuerdos tomados por el Consejo, así como posibles desviaciones y retrasos. Ciertamente el Consejo tiene carácter de órgano colegiado en el cual mayoritariamente se comunican acciones de la DTIC de manera informativa, se debe indicar que se han establecido comisiones de análisis y trabajo de diversos temas, de los cuales no es posible conocer su avance.

⁴ En sesión de trabajo del 25 de Abril de 2023.



4. SOBRE LA PERCEPCIÓN DE LOS CENTROS DE GESTIÓN INFORMÁTICA RESPECTO DEL CONSEJO INSTITUCIONAL DE CGI.

De acuerdo con la percepción indicada por las jefaturas de los Centros de Gestión Informática institucionales con respecto al Consejo de CGI, mediante consulta efectuada⁵ por esta Auditoría se identificó elementos a considerar para fortalecer la gestión de dicho órgano en aspectos como: conformación, comunicación y seguimiento de acuerdos, funciones, aportación a la gobernanza, participación local, entre otros, según se detalla seguidamente.

- Respecto a la participación en sesiones del Consejo Institucional de Centros de Gestión Informática, 31 jefaturas indicaron que no han sido invitados a participar.
- Sobre las funciones del Consejo, 29 jefaturas indicaron desconocerlas.
- En relación con los miembros del Consejo, 27 jefaturas indicaron desconocerlos.
- Sobre la periodicidad de las sesiones del Consejo 23 jefaturas indicaron desconocer cuando se reúne.
- Sobre la comunicación de los acuerdos del Consejo 28 jefaturas indicaron que no han sido comunicados formalmente, además 10 indicaron que la comunicación es deficiente, en tanto 12 indicaron desconocer la comunicación de los acuerdos y 2 mencionaron desconocer la existencia del Consejo.
- En cuanto a si han sido consultados sobre temas para incluir en la agenda del consejo 30 jefaturas indicaron que no.
- Sobre la calificación de las gestiones realizadas por el Consejo, 29 jefaturas, señalaron no poder calificarla dado que desconocen las funciones que ejecuta.
- Finalmente, respecto a las gestiones del Consejo relacionadas con el Proyecto de Gobernanza, 12 jefaturas las calificaron como deficientes, en tanto 11 indicaron que son regulares.

Las Normas Técnicas para la Gestión y Control de las Tecnologías de Información, emitidas por el Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones, en su apartado VI “Calidad de los Procesos Tecnológicos” establece:

“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.”

La situación descrita, se origina en la percepción de los jefes de centros de gestión informática, quienes manifiestan desconocimiento general, de la conformación del Consejo, funciones, miembros, comunicación de acuerdos, ejecución de acuerdos y acciones relacionadas con la gobernanza. Esta condición, además refleja debilidades relacionadas con la coordinación de las acciones y lineamientos que se emiten desde el Consejo, ciertamente la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, ha generado esfuerzos para establecer coordinación e implementar acciones que requieren la participación gerencial y local, se desaprovecha esta instancia que tiene representación de todos los niveles.

En ese sentido, la posibilidad de integrar las diversas instancias institucionales en tecnologías de información en un órgano colegiado que facilite la implementación de diversas acciones o lineamientos y el fortalecimiento de la rectoría en esta materia, podría debilitarse al carecer entre otros elementos de mecanismo formales de comunicación, con las jefaturas de centros de gestión informática, más allá de lo indicado en el Manual de Organización de la DTIC, respecto a la responsabilidad de los miembros en este tema.

CONCLUSIÓN

El Consejo Institucional de Centros de Gestión Informática, fue conceptualizado como un órgano colegiado que reúne al ente rector con las jefaturas de gestión informática de las gerencias y representación de hospitales

⁵ Mediante formulario en línea Forms enviado por correo electrónico del 7 de febrero del 2023, fue respondido por 32 jefaturas de centros de Gestión Informática.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

especializados y regionales, así como de las Direcciones Integradas de Prestación de Servicios de Salud y Direcciones Regionales de Sucursales, con la finalidad de analizar en conjunto situaciones complejas, así como de informar de las acciones estratégicas y de conducción de la gestión de las TIC en la institución, además de promover la comunicación entre los miembros del Consejo y la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones a efectos de interrelacionar los lineamientos estratégicos y proyectos institucionales con los requerimientos técnicos y las acciones que se desarrollan a nivel local.

En ese orden de ideas, uno de los aspectos de mayor relevancia en el marco de gobernanza de las TIC institucionales de este Consejo, constituye el establecimiento de un espacio de contacto entre el ente rector y los diversos niveles institucionales, que facilite la operativización de los lineamientos que emita la DTIC, con una mayor celeridad y permitiendo que la información relacionada fluya de mejor manera en ese ámbito.

Aunado a lo anterior, el Consejo dotado de marco normativo y/o operativo constituiría un elemento dinamizador en la adopción de los lineamientos establecidos desde los niveles superiores de gobierno corporativo en TIC.

Además, es necesario indicar que las acciones actuales del Consejo son consignadas en actas de sesión que presentan oportunidades de mejora, tanto en la cantidad, como en la calidad de la información que se consigna, de forma tal que constituyan elementos que permitan dar seguimiento a aspectos como: responsables del cumplimiento de acuerdos, plazos de cumplimiento, detalle de los asuntos tratados, funcionarios presentes o ausentes en la sesión, en caso de toma de acuerdos el detalle de la forma en que fue adoptado, en caso necesario las discusiones que se generen en cada caso, entre otros, con la finalidad de fortalecer el control interno y la transparencia en las discusiones sostenidas y los acuerdos tomados.

En ese contexto, considerando la importancia que revisten los asuntos tratados a lo interno del Consejo, preocupa a esta Auditoría la ausencia de firmas que brinden formalidad y validez a lo discutido, así como a lo acordado, restando firmeza a sus actos y debilitando el alcance de sus propuestas y acciones.

Finalmente, debe considerarse la percepción de las jefaturas de Centros de Gestión Informática sobre aspectos relevantes del Consejo, la cual permite evidenciar aspectos a considerar para el fortalecimiento de la comunicación y coordinación institucional en la CCSS, a saber; miembros que lo conforman, comunicación de acuerdos, solicitud de asuntos a tratar, participación de miembros invitados, ejecución de acuerdos, coordinación de lineamientos y acciones, entre otros, constituyendo una debilidad en el aprovechamiento de este órgano.

RECOMENDACIONES

A LA MBA. VILMA CAMPOS GÓMEZ, GERENTE ADMINISTRATIVA, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

1. Solicitar al Subgerente de Tecnologías de Información y Comunicaciones, que considerando la razón por la que se creó el Consejo Institucional de Centros de Gestión Informática y los riesgos indicados en los hallazgos del presente informe en aspectos tales como; funciones, marco normativo u operativo, relación con los CGI gerenciales y locales, canales de comunicación, responsabilidades, entre otros, incluya dentro de las iniciativas en ejecución relacionadas con el Modelo de Gobernanza y Gestión de TI institucional, una propuesta de fortalecimiento de la gestión de coordinación y comunicación efectuada actualmente mediante este órgano, lo anterior para su aprobación ante del Consejo Tecnológico. En ese sentido, maximizar la gobernanza de tecnologías de información a través de elementos que faciliten la gestión e implementación de los lineamientos estratégicos en esta materia, así como la coordinación de tareas entre niveles organizacionales.

Para acreditar el cumplimiento de la presente recomendación deberá remitirse a esta Auditoría la documentación que respalde la propuesta efectuada, así como su posterior aprobación por el Consejo Tecnológico.

Plazo de cumplimiento 6 meses.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

AL LICENCIADO EITHEL COREA BOLTODANO, SUBGERENTE A.I. DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES, O QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

2. Establecer un mecanismo de control que permita el seguimiento y cumplimiento de los acuerdos tomados en el Consejo Institucional de Centros de Gestión Informática, que incluya al menos los siguientes elementos: detalle del acuerdo, plazo, responsable y aquellos que se consideren necesarios con la finalidad de asegurar la implantación de los asuntos establecidos en su seno.

Para acreditar el cumplimiento de la recomendación deberá remitirse a esta Auditoría la documentación que respalde el mecanismo adoptado, así como evidencia de su aplicación.

Plazo de cumplimiento 3 meses.

3. Definir y ejecutar un procedimiento que permita asegurar que las actas del Consejo Institucional de Centros de Gestión Informática incluyan la información necesaria a efectos de facilitar el control interno en aspectos tales como observaciones y comentarios de los participantes en las sesiones, asistencia y/o ausencia de miembros del consejo, tipo de asunto a tratar, resumen del asunto tratado, responsables del seguimiento, plazos de cumplimiento.

Para acreditar el cumplimiento de la recomendación deberá remitirse a esta Auditoría la documentación que respalde el procedimiento adoptado, así como evidencia de su aplicación.

Plazo de cumplimiento 3 meses.

4. Verificar que las actas del Consejo Institucional de Centros de Gestión Informática sean firmadas por los funcionarios que asisten a las sesiones, en aquellos casos en que se detecte la ausencia definitiva del funcionario se considere la revisión de los asuntos tratados.

Respecto a las sesiones que se ejecuten posterior al presente informe establecer un procedimiento que asegure la firma de las actas por parte de los funcionarios que asisten a la reunión.

Para acreditar el cumplimiento de la recomendación deberá remitirse a las actas de los periodos 2021 y 2022 firmadas por todos los funcionarios que participaron de las sesiones del consejo o en su defecto la consideración de los acuerdos en una sesión posterior, además del procedimiento establecido para asegurar la firma en las sesiones que se realicen posteriormente a la presentación de este informe.

Plazo de cumplimiento 3 meses.

5. Establecer una metodología que permita hacer del conocimiento de los Centros de Gestión Informática y los funcionarios que ejecutan labores relacionadas aspectos relevantes del Consejo tales como: conformación, comunicación de acuerdos, funciones, labores relacionadas con la gobernanza, entre otros.

Para acreditar el cumplimiento de la recomendación deberá remitirse a esta Auditoría la documentación que respalde la metodología a desarrollar, así como evidencia de su aplicación.

Plazo de cumplimiento 3 meses.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincecs@ccss.sa.cr

En relación con las recomendaciones expuestas en el presente informe, en el plazo de 10 días hábiles⁶ se deberá remitir a esta auditoría el “cronograma de acciones”⁷ 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 cumplimiento de recomendaciones” adecuadamente completado, a través del SIGA, en el módulo de “Oficios” apartado “Respuesta informe”, vinculándolo al número de informe (indicar # de informe). De esta misma forma, se remitirá posteriormente, la evidencia que constate los avances.

COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo establecido en el artículo 45 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 6 de junio de 2023 con el Lic. Eithel Corea Baltodano, subgerente a.i, Ing. Danilo Hernández Monge, subdirector, Licda. Alexandra Salazar Ramírez, asistente y Licda. Criselda Sánchez Rojas, encargada de seguimiento de informes de Auditoría, todos de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, además de Licda. Gabriela María Rosales Rosas y Licda. Karina Orozco Vargas, asesoras de la Gerencia Administrativa.

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

Sobre las recomendaciones se hicieron las siguientes observaciones:

Recomendación 1

La Licda. Gabriela Rosales Rojas indicó, que se encuentran en ejecución iniciativas relacionadas con el modelo de gobernanza institucional de tecnologías de información de lo cual se ha delegado el tema a la Gerencia Administrativa y a la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones por lo que considera necesario se revise la redacción de esta recomendación de forma que no se de por sentado la permanencia del Consejo de CGIs sino que quede a valoración del proceso que se está efectuando en estos momentos.

El Lic. Eithel Corea Baltodano, indicó como causa de los hallazgos señalados en el informe de Auditoría, en primera instancia la desactualización y pérdida de vigencia del marco normativo que rige las funciones de la DTIC y donde se establece el Consejo de CGIs con sus tareas respectivas, lo anterior dado que el Manual de Organización desde el 2007 con reformas en 2013. Asimismo, el manual gestionado durante el 2020 derivado del proyecto de gobernanza y aprobado por la Junta Directiva, presenta deficiencias de índole técnica y legal expresada por las instancias institucionales correspondientes. Esta situación repercute en la imposibilidad de gestionar las TIC de forma integrada, coordinada y ordenada con los CGI.

⁶ 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.

⁷ 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: coincss@ccss.sa.cr

La otra causa tiene que ver la dependencia jerárquica actual de los recursos TIC en la institución, al no existir claridad sobre la rectoría funcional de las tareas ejecutadas en materia de tecnologías de información y comunicaciones, ya que rinden cuentas a la jefatura inmediata correspondiente, situación que hasta no resolverse no permitiría de igual forma el éxito de un Consejo de CGI si se decide continuar con la conformación del mismo.

Además, el Lic. Corea Baltodano refirió que de conformidad con instrucción recibida por la Presidencia Ejecutiva se están ejecutando actividades de análisis y diagnóstico relacionadas con el marco normativo aplicable en materia de organización y gobernanza de TI, incluyendo los manuales de organización correspondientes..

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

Respecto de las recomendaciones 2, 3,4 y 5 no se hacen comentarios y se aceptan los términos establecidos en forma, fondo, plazo y entregables para su atención.

ÁREA DE TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

Ing. Alexander Araya Mora
Asistente de Auditoría

Ing. Rafael Ángel Herrera Mora
Jefe

OSC/RJS/RAHM/AAM/jfrc

**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincecs@ccss.sa.cr

Anexo 1
Firmas Faltantes en actas
Consejo Institucional de Centros de Gestión Informática
2021-2022

Número de acta	Fecha Sesión	Firma Faltante
001-2021	25-02-2021	Roy Armando Ovares Valerio, CGI Gerencia Logística. Alexandra Salazar Ramírez, DTIC
002-2021	16-04-2021	Jorge Sibaja Alpizar, Área de Soporte Técnico. Manuel Montillano Vivas, DTIC Melvin Cascante Morales, Subárea de soporte usuarios. Esteban Zuñiga Chacón, CGI Gerencia General Alexander Solís Abarca, CGI Gerencia Financiera Alexander Badilla Zeledón, Hospital Nacional de Geriatría y Gerontología Ciro Gómez Rodríguez, CGI Dirección Regional de Sucursales Chorotega Dagoberto Camacho Aguilar, CGI Hospital San Juan de Dios Danilo Hernández Monge, Área Ingeniería en Sistemas Eduardo Durán Barquero, CGI Hospital San Juan de Dios Eithel Giovanni Corea Baltodano, CGI Gerencia de Pensiones Gabriel Andrés Carmona Rojas, CGI Gerencia Médica Geovanny Hernandez Mirault, CGI Hospital Maximiliano Peralta Jimenez Giovanni Francisco Campos, CGI Gerencia Infraestructura y Tecnologías Guiselle Tenorio Chacón, CGI Gerencia Administrativa José Aquileo Sánchez Araya, CGI Hospital Maximiliano Peralta Jiménez Jean Paul Porras Mathiew, CGI Gerencia Médica José Solís Rodríguez, CGI Gerencia Pensiones Kricia Edith Valverde Rodríguez, CGI DRIPSS Huetar Atlántica Laura Blanco Mejía, Subárea de Sistemas de Salud Roy Armando Ovares Valverde, CGI Gerencia Logística Sergio Paz Morales, DTIC Alexandra Salazar Ramírez, DTIC
04-2021	4-11-2021	Alexánder Badilla Zeledón, Hospital Nacional de Geriatría y Gerontología Giselle Tenorio Chacón, CGI Gerencia Administrativa Melvin Cascante Morales, DTIC
005-2021	01-12-2021 (todos los participantes de la sesión)	Roberto Blanco Topping, DTIC Esteban Zuñiga Chacón, CGI Gerencia Financiera Marco Vinicio González Jiménez, CGI Gerencia Pensiones



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

		Giovanni Campos Alvarado, CGI Gerencia Infraestructura y Tecnología
		José Solís Rodríguez, CGI Gerencia Pensiones
		Jorge Paniagua Pérez, CGI Dirección Regional Sucursales Brunca
		José Pablo Hernández Rojas, CGI Gerencia Administrativa
		Carlos Miranda Molina, CGI Hospital de las Mujeres
		José Aquileo Sánchez Araya, CGO Hospital Maximiliano Peralta
		Kricia Edith Valverde Rodríguez, CGI DRIPSS Huetar Atlántica
		Roy Armando Ovares Valerio, CGI Gerencia Logística
		Angie Melissa Chacón Chavarría, DTIC
001-2022	19-01-2022	Roberto Blanco Topping, DTIC
		Daniilo Hernández Monge, DTIC
		Roy Armando Ovares Valerio, CGI, Gerencia Logística
		Angie Melissa Chacón Chavarría, DTIC
		Alexandra Salazar Ramírez, DTIC
		Roberto Masís Fonseca, CGI Gerencia Médica
002-2022	17-02-2022	Roberto Blanco Topping, DTIC
		Roy Armando Ovares Valerio, CGI Gerencia Logística
		Marcela Quesada Fallas, Plan Innovación
		Adriana Moreira Madrigal, Plan Innovación
		Manuel Montillano Vivas, DTIC
		Angie Melissa Chacón Chavarría, DTIC
		Alexander Salazar Ramírez, DTIC
003-2022	9-03-2022	Daniilo Hernández Monge, DTIC
		Roy Armando Ovares Valerio, CGI, Gerencia Logística
		Manuel Montillano Vivas, DTIC
		Mayra Ulate Rodríguez, Área Seguridad y Calidad Informática, DTIC
		Alonso Madrigal Calderón, Subárea Seguridad DTIC
		Cesar Torres Araya, CGI Gerencia Infraestructura y Tecnología
		Angie Melissa Chacón Chavarría, DTIC
		Herbert Ulloa Pacheco, CGI Gerencia Médica
004-2022	20-04-2022	Roberto Blanco Topping, DTIC
		Daniilo Hernández Monge, DTIC
		Alexander Badilla Zeledón, CGI Gerencia Administrativa
		Jorge Paniagua Pérez, Área de Gestión Informática (no se indica de que unidad)
		Manuel Montillano Vivas, DTIC
		Alonso Soto Vega, DTIC
		Geiner Gamboa Otárola, Subárea Gestión de Producción
		Angie Melissa Chacón Chavarría, DTIC
		Alexandra Salazar Ramírez, DTIC
		Roberto Masís Fonseca, CGI Gerencia Médica
		Néstor López Contreras, CGI DRIPSS Huetar Atlántica

**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincecs@ccss.sa.cr

		Daniela Molina Hernández, DTIC
		Herberth Ulloa Pacheco, CGI Gerencia Médica
005-2022	27-05-2022	Marco Vinicio González Jiménez, CGI Gerencia Pensiones
		José Solís Rodríguez, CGI Gerencia Pensiones
		Angie Melissa Chacón Chavarría, DTIC
		Alexandra Salazar Ramírez, DTIC
		Guiselle Tenorio Chacón, CGI Gerencia Administrativa
		Roberto Masís Fonseca, CGI Gerencia Administrativa
		Criselda Sánchez Rojas, DTIC
		Mario Vilchez Moreira, Subárea de Servicios Digitales
		Jéssica Cordero Ríos, Área de Comunicaciones y Redes Informáticas
		Melvin Cascante Morales, Subárea de Soporte a Usuarios
006-2022	29-06-2022	Todos los funcionarios en el acta firmaron
007-2022	29-07-2022	Todos los funcionarios en el acta firmaron
008-2022	31-08-2022	Alexander Badilla Zeledón, CGI Gerencia Administrativa
009-2022	21-09-2022	Roberto Masís Fonseca, CGI Gerencia Médica
10-2022	19-10-2022	Todos los funcionarios en el acta firmaron
11-2022	30-11-2022	Danilo Hernández Monge, DTIC
		Alexandra Salazar Ramírez, DTIC
		Vanessa Carvajal Carmona, DTIC
		Geiner Gamboa Otárola, DTIC
		Jean Paúl Porras Mathiew, CGI Gerencia Médica
		Michael Leandro Fuentes, DTIC
001-2022 extraordinaria	7-10-2022	Todos los funcionarios en el acta firmaron